

BESOINS ET DÉFIS DES FAMILLES, PERCEPTION DES SERVICES ET ENJEUX EN PETITE ENFANCE DANS LANAUDIÈRE

Point de vue de parents et d'acteurs
Rapport



Caroline Richard
Agente de planification, de programmation et de recherche
Service de surveillance, recherche et évaluation
Direction de santé publique
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière

Mai 2014

Conception de l'étude, collecte des données, analyse et rédaction

Caroline Richard

Participation à la collecte des données et traitement des données quantitatives

Geneviève Marquis

Transcription des entrevues

Catherine Hébert

Maryse Richard

Comité de suivi-recherche

Dalal Badlissi, Direction de santé publique (DSP), Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière

Louise Desjardins (à partir de décembre 2012), DSP de l'ASSS de Lanaudière

Linda Doré, Centre de santé et des services sociaux du Sud de Lanaudière (CSSSSL)

Caroline Ducharme, Centre de santé et des services sociaux du Nord de Lanaudière (CSSSNL)

Lisette Falker, Table régionale des organismes communautaires Famille de Lanaudière (TROCFL)

Luc Ferland, Comité régional pour la promotion de la paternité dans Lanaudière

Annie-Claude Jacques, Commission scolaire des Affluents (CSA)

Chantal Lalonde (jusqu'en septembre 2013), Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL)

Francine Tellier, Action régionale des centres de la petite enfance de Lanaudière (ARCPPEL)

Comité de lecture

Élizabeth Cadieux

Mario Paquet

Conception graphique et mise en page

Micheline Clermont

Toute information extraite de ce document devra porter la mention de sa source :

RICHARD, Caroline. *Besoins et défis des familles, perception des services et enjeux en petite enfance dans Lanaudière. Point de vue de parents et d'acteurs. Rapport*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2014, 227 p.

La version PDF de ce document est disponible sur le site Web de l'Agence au www.agencelanaudiere.qc.ca sous *Documentation/Publications/Développement de l'enfant*.

Pour toute information supplémentaire relative à ce document, veuillez contacter :

Caroline Richard, au 450 759-1157 ou sans frais au 1 800 668-9229, poste 4456 ou par courriel à : caroline_richard@ssss.gouv.qc.ca

© Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, 2014

Note : Le genre masculin employé sert à identifier aussi bien les femmes que les hommes. Il permet à la fois d'alléger le texte et de renforcer l'anonymat des informatrices et des informateurs à la source des données.

Cette étude a pu bénéficier d'une subvention conjointe du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière dans le cadre du Programme de subvention en santé publique 2011-2012.

Source de l'image : iStockphoto

Dépôt légal

Second trimestre 2014

ISBN : 978-2-89669-204-0 (imprimé)

978-2-89669-205-7 (en ligne)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

REMERCIEMENTS

L’auteure désire apporter des remerciements sincères aux membres du comité de suivi-recherche mis en place pour assurer le déroulement de l’étude. Dans l’optique d’une approche participative et négociée, leur collaboration aux différentes étapes a permis d’adapter cette recherche aux réalités vécues par les familles ayant de jeunes enfants dans la région. Leur participation et le temps qu’ils ont consacré à la recherche ont été bien appréciés. Il s’agit de Dalal Badlissi et Louise Desjardins, de la Direction de santé publique (DSP) de l’Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière; de Linda Doré du Centre de santé et des services sociaux du Sud de Lanaudière (CSSSSL) (en remplacement de Carole Arseneault); de Caroline Ducharme du CSSS du Nord de Lanaudière (CSSSNL); de Lisette Falker, de la Table régionale des organismes communautaires Famille de Lanaudière (TROCFL); de Luc Ferland, du Comité régional pour la promotion de la paternité dans Lanaudière; d’Annie-Claude Jacques de la Commission scolaire des Affluents (CSA) (en remplacement de Denise Paquette); de Chantal Lalonde de la Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL) (jusqu’en septembre 2013) ainsi que de Francine Tellier de l’Action régionale des centres de la petite enfance de Lanaudière (ARCPEL).

De plus, l’auteure souhaite remercier tous les participants (parents et acteurs en petite enfance) qui ont gentiment accepté de prendre part à la recherche. Leur ouverture à exprimer leurs points de vue sur les questions de l’étude est digne de mention. Nous avons par ailleurs été bien touchées par les témoignages parfois très difficiles sur le vécu des parents. Un grand merci est également adressé aux responsables au sein d’organisations et de tables de concertation en petite enfance pour leur précieuse collaboration lors du recrutement des participants et de la tenue des entrevues. Leur apport a été important pour la réalisation de la collecte de données.

Enfin, l’auteure désire exprimer sa reconnaissance envers ses collègues du Service de surveillance, recherche et évaluation. D’abord, à Geneviève Marquis et Josée Payette, pour leur participation à certaines entrevues ou au traitement des données quantitatives. Puis, aux membres du comité de lecture pour leurs précieux commentaires visant à bonifier le présent rapport, soit à Élisabeth Cadieux et Mario Paquet. Ensuite, à Micheline Clermont pour son excellent travail de conception graphique et de mise en page du document. Enfin, elle aimerait souligner la contribution de Maryse Richard et de Catherine Hébert pour la transcription minutieuse des entrevues.

TABLES DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	7
LISTE DES ANNEXES	8
LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES	9
INTRODUCTION	11
CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE	12
BUTS ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE	12
TYPE D'ÉTUDE, APPROCHE ET RÔLE DU COMITÉ	12
MÉTHODOLOGIE	13
POPULATION À L'ÉTUDE, RECRUTEMENT ET ÉCHANTILLONNAGE	13
TECHNIQUE ET OUTILS DE COLLECTE DES DONNÉES	14
TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES	15
LIMITES DE L'ÉTUDE	16
RÉSULTATS	17
CARACTÉRISTIQUES DES PARTICIPANTS	17
Parents	17
Acteurs	21
POINT DE VUE DE PARENTS	25
Besoins de l'enfant	25
Personnes et ressources	32
Défis des familles	43
Besoins des familles	54
Services utilisés	60
Perception des services	70
Réponse aux besoins des familles	98
Suggestions pour améliorer les services	107
POINT DE VUE D'ACTEURS	116
Besoins de l'enfant	117
Personnes et ressources	123
Défis des familles	131
Besoins des familles	135
Connaissance et utilisation des services	139
Perception de l'offre de service	145
Réponse aux besoins des familles	162
Suggestions pour améliorer l'offre de service	170
SYNTHÈSE	177
PISTES DE RÉFLEXION	183
CONCLUSION	187
BIBLIOGRAPHIE	189

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Caractéristiques sociodémographiques des participants (parents) selon le sexe et l'âge, Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012.....	17
Tableau 2	Caractéristiques sociodémographiques des enfants des participants (parents), Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012	18
Tableau 3	Caractéristiques familiales des participants (parents), Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012	19
Tableau 4	Occupation principale et scolarité des participants (parents) selon le sexe, Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012	20
Tableau 5	Revenu familial annuel des participants (parents) selon le sexe, Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012	21
Tableau 6	Caractéristiques sociodémographiques des participants (acteurs), Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012	22
Tableau 7	Portrait sociodémographique des organisations des participants (acteurs), Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012	24

Annexe 1	Lettre d'invitation destinée aux organisations enfance/famille	195
Annexe 2	Lettre d'invitation destinée aux parents d'enfants de 0 à 5 ans	199
Annexe 3	Lettre d'invitation destinée aux tables de concertation en petite enfance	203
Annexe 4	Schéma d'entrevue auprès des parents	207
Annexe 5	Schéma d'entrevue auprès des acteurs	211
Annexe 6	Questionnaire sociodémographique destiné aux parents	215
Annexe 7	Questionnaire sociodémographique destiné aux acteurs.....	219
Annexe 8	Formulaire de consentement éclairé destiné aux parents.....	223
Annexe 9	Formulaire de consentement éclairé destiné aux acteurs	227

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ACEF	Association coopérative d'économie familiale
ARCPÉL	Action régionale des centres de la petite enfance de Lanaudière
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
BILA	Bureau d'inscription sur une liste d'attente centralisée
CAFE	Crise, Adolescence, Famille, Enfance
CÉGEP	Collège d'enseignement général et professionnel
CLSC	Centre local de services communautaires
CPE	Centre de la petite enfance
CRÉ	Conférence régionale des élus(es) Lanaudière
CRÉDEL	Clinique régionale d'évaluation du développement de l'enfant de Lanaudière
CRÉVALE	Comité régional pour la valorisation de l'éducation
CRTL	Conseil régional de transport de Lanaudière
CSA	Commission scolaire des Affluents
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CSSSNL	Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière
CSSSSL	Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière
DEP	Diplôme d'études professionnelles
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
DSP	Direction de santé publique
EQDEM	Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle
HLM	Habitation à loyer modique
MF	Ministère de la Famille
MOMS	Mouvement organisé des mères solidaires
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OLO	Œuf, lait, jus d'orange
PAR	Plan d'action régional
PARSIS	Plan d'action régional pour la solidarité et l'inclusion sociale
PLI	Plateau lanaudois intersectoriel
RLS	Réseau local de services
SIPPE	Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TED	Trouble envahissant du développement
TPDSL	Table des partenaires du développement social de Lanaudière
TROCFL	Table régionale des organismes communautaires Famille de Lanaudière

INTRODUCTION

En 2011, la Direction de santé publique (DSP) de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière souhaitait effectuer une étude portant sur le développement des jeunes enfants dans la région. Elle travaillait en étroite collaboration avec des acteurs de différents secteurs (santé et services sociaux, éducation, services de garde, organismes communautaires, etc.) sur des tables de concertation en petite enfance à l'échelle locale. De plus, elle coordonnerait une table de concertation régionale sur le développement de l'enfant qui allait être créée ultérieurement.

En lien avec les objets soulevés, une proposition de recherche a été réalisée. Elle visait à connaître les besoins des familles, la perception de l'offre de service en petite enfance et les façons d'améliorer les interventions dans la région. La proposition a ensuite été entérinée par un comité de suivi-recherche, composé de divers acteurs concernés par la petite enfance, et mis en place pour assurer le déroulement de l'étude (Richard, 2012).

La présente recherche a été menée parallèlement à l'Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle (EQDEM) (MSSS, 2011). Elle permet d'obtenir un complément d'information sur le sujet en allant chercher le point de vue de parents et d'acteurs. Dans l'optique de soutenir le développement de la communauté et l'action intersectorielle favorable à la santé et au bien-être, tel que le préconise le *Plan d'action régional (PAR) de santé publique de Lanaudière 2009-2012* (ASSS, 2009), l'étude sollicite la mobilisation des acteurs et des instances autour de la petite enfance. Avec la participation d'acteurs lanaudois du réseau et de l'intersectoriel directement concernés par la problématique, elle permet d'assurer un lien entre la recherche et l'intervention. Elle permet également de se pencher sur les façons d'améliorer les pratiques en petite enfance dans la région.

Le présent rapport comporte cinq parties. D'abord, les deux premières concernent le cadre général de l'étude ainsi que la méthodologie employée. La troisième présente les résultats de la recherche. Les caractéristiques des participants y sont décrites ainsi que les points de vue de parents et d'acteurs sur les aspects abordés dans le cadre de l'étude. Une synthèse des résultats est l'objet de la quatrième partie. Enfin, la dernière partie énonce des pistes de réflexion à l'égard des pratiques.

CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE

Cette partie situe le cadre général de l'étude. D'une part, elle présente les buts et les objectifs de la recherche. D'autre part, elle aborde le type d'étude, l'approche privilégiée ainsi que le rôle du comité de suivi-recherche.

BUTS ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Dans l'optique de soutenir le développement de la communauté et l'action intersectorielle, le but de cette recherche est d'améliorer les pratiques et d'offrir un continuum de services auprès des enfants et de leur famille dans Lanaudière. Elle vise à soutenir le développement optimal des jeunes enfants, en vue notamment d'assurer une meilleure préparation à l'école et ultimement de favoriser leur réussite scolaire (Richard, 2012).

Trois objectifs étaient poursuivis dans le cadre de l'étude :

1. Identifier les besoins des familles lanaudoises en regard du développement de l'enfant;
2. Connaître la perception des familles et des acteurs concernés de la région sur l'offre de service en petite enfance;
3. Dégager des pistes de réflexion¹ afin de mieux répondre aux besoins des familles ayant de jeunes enfants dans la région.

TYPE D'ÉTUDE, APPROCHE ET RÔLE DU COMITÉ

Une étude de type qualitatif a été réalisée. L'approche participative et négociée a été privilégiée. Cette approche est préconisée au sein du Service de surveillance, recherche et évaluation à la DSP de Lanaudière, principalement pour l'exercice de l'évaluation par le biais de son cadre de référence (Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011). Elle se traduit par la formation d'un comité qui assure le suivi du projet. De façon spécifique, ce comité doit entériner les différentes étapes de la recherche et y participer activement. Il se compose de diverses personnes représentant les principaux groupes d'acteurs concernés par la problématique.

Pour cette étude, le comité était constitué de représentants de huit organisations ou instances de la région. Il s'agissait du Centre de santé et des services sociaux du Sud de Lanaudière (CSSSSL), du Centre de santé et des services sociaux du Nord de Lanaudière (CSSSNL), de la Table régionale des organismes communautaires Famille de Lanaudière (TROCFL), du Comité régional pour la promotion de la paternité dans Lanaudière, de la Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL), de la Commission scolaire des Affluents (CSA), de l'Action régionale des centres de la petite enfance de Lanaudière (ARCPEL) et de la DSP de l'ASSS de Lanaudière.

¹ Mentionnons qu'initialement, il s'agissait de pistes d'action.

Dans l'optique d'une démarche participative et négociée, les membres du comité de suivi-recherche se sont engagés formellement par le biais d'un protocole d'entente. Ce protocole a été convenu entre les organisations partenaires participant à la recherche. Il traitait du rôle et des responsabilités des membres du comité, du rôle de l'agente de recherche de la DSP, de la diffusion et de l'utilisation des résultats, etc.

MÉTHODOLOGIE

Cette partie dépeint la méthodologie employée dans le cadre de la recherche. Elle aborde en premier lieu la population à l'étude, le recrutement des participants et l'échantillonnage. Ensuite, elle présente la technique et les outils de collecte des données, ainsi que le traitement et l'analyse des données. En dernier lieu, les limites de la recherche sont décrites.

POPULATION À L'ÉTUDE, RECRUTEMENT ET ÉCHANTILLONNAGE

La population à l'étude visait des parents ayant de jeunes enfants ainsi que des acteurs concernés par la petite enfance dans Lanaudière. Un échantillon total d'une soixantaine de participants était ciblé. On souhaitait rejoindre les parents par l'intermédiaire de services de garde (Centre de la petite enfance (CPE) et milieux familiaux), d'organismes communautaires (surtout Famille) ainsi que du programme Passe-Partout (préscolaire) offert par les deux commissions scolaires de la région. On recherchait également à rejoindre des acteurs qui siégeaient sur les tables de concertation liées à la petite enfance dans Lanaudière. Celles-ci regroupaient des représentants de divers secteurs (services de garde, communautaires, santé et services sociaux, éducation, etc.).

Concernant la sélection des participants, certains critères avaient été établis. Pour les parents, l'étude visait à la fois des mères et des pères d'enfants de différents âges de 0 à 5 ans, provenant de milieux favorisés et défavorisés ainsi que de diverses municipalités des réseaux locaux de services (RLS) du nord et du sud de la région. Pour des acteurs, elle ciblait spécifiquement des gestionnaires et des professionnels concernés par la petite enfance et travaillant dans différentes municipalités lanaudoises.

Les membres du comité de suivi-recherche ont participé au recrutement des participants. Selon les liens établis avec les milieux, ils ont communiqué avec des organisations ciblées dans la région. Ils leur demandaient leur intérêt à collaborer à la collecte des données ou pour solliciter, selon les cas, des parents ou des acteurs pour la présente recherche. Par la suite, la responsable de l'étude appelait les personnes désignées au sein de ces organisations afin de s'assurer de leur intérêt et d'apporter des précisions concernant la recherche et les modalités pour la collecte des données. À cet effet, des lettres destinées aux organisations visées, à leur clientèle ou aux membres de tables de concertation ont également été envoyées dans les milieux (annexes 1, 2 et 3). Toutes les organisations ou tables de concertation ciblées ont accepté volontiers d'y prendre part. Elles ont aussi démontré une grande collaboration dans le cadre de l'étude.

Les personnes désignées au sein de ces organisations fournissaient une liste de noms de parents souhaitant participer à la recherche. Pour des raisons de confidentialité, des coupons-réponse étaient inclus dans les lettres destinées aux parents. Une technicienne en recherche psychosociale de la DSP appelait les familles pour leur confirmer, et parfois rappeler, la tenue de l'entrevue. Quant aux acteurs de tables en petite enfance, ils communiquaient directement avec la responsable de l'étude pour signaler leur intérêt à participer à la recherche. Celle-ci confirmait auprès d'eux et leur rappelait la tenue de la rencontre.

L'échantillon² comprenait au total 62 participants : 48 parents (36 mères et 12 pères) et 14 acteurs concernés par la petite enfance. Ils provenaient des différents milieux (ex. défavorisés) ciblés par l'étude au nord et au sud de Lanaudière. Les parents ont été recrutés par l'intermédiaire de neuf organisations concernées par la petite enfance (centres de la petite enfance incluant des milieux familiaux subventionnés, organismes communautaires Famille et programme Passe-Partout). Tous les acteurs participaient à l'une des tables de concertation liées à la petite enfance dans la région (trois des quatre tables du nord et deux tables du sud). Ils provenaient principalement d'organismes communautaires, de centres de la petite enfance et de centres de santé et de services sociaux.

TECHNIQUE ET OUTILS DE COLLECTE DES DONNÉES

La collecte des données a été réalisée par le biais d'entrevues de groupe. Au total, huit entretiens ont été réalisés : six auprès de parents (d'enfants âgés de 0 à 5 ans) et deux auprès d'acteurs. Un entretien s'est tenu à la fois auprès de mères et de pères vivant au nord et un autre auprès de mères et de pères demeurant au sud de la région. Une entrevue a été effectuée exclusivement auprès de mères provenant de milieux défavorisés du nord, deux³ autres auprès de mères de milieux défavorisés du sud et un entretien auprès de pères du nord. Un entretien de groupe a été réalisé avec des acteurs concernés par la petite enfance du nord et un autre avec des acteurs du sud.

Des participants ont été rencontrés au sein de groupes existants ou non. Les entrevues comptaient chacune de trois à douze participants, soit environ sept par groupe. Elles se sont tenues en mai, juin et septembre 2012 dans les locaux d'organisations de la région (organismes communautaires, centres de la petite enfance, ARCEP et ASSS de Lanaudière). Quatre des huit entrevues se sont déroulées le jour, et quatre autres ont eu lieu en soirée afin de faciliter la participation des parents. La durée des entretiens variait de deux à trois heures. Une compensation financière était remise à chaque parent pour sa participation à l'étude. Dans certains cas, une halte-garderie était également présente sur les lieux.

Afin de guider le déroulement des entretiens, un schéma d'entrevue a été conçu pour les parents et les acteurs (annexes 4 et 5). Il comprenait neuf questions principales et des sous-questions. Les thèmes abordés concernaient notamment les défis vécus par les familles, leurs

² Compte tenu qu'il s'agissait d'une recherche qualitative, l'échantillon ne visait pas une représentation statistique de la population à l'étude.

³ Un groupe a été ajouté pour le sud. Cela permettait, par le fait même, d'augmenter la taille de l'échantillon.

besoins en regard du développement de l'enfant, les perceptions concernant les services en petite enfance et la réponse aux besoins des familles.

De plus, des questionnaires sociodémographiques ont été élaborés afin d'obtenir de l'information sur les participants (annexes 6 et 7). Celui destiné aux parents comportait neuf questions et celui pour les acteurs en comptait sept. Les énoncés concernaient, pour les parents, le nombre d'enfants dans la famille, l'âge des enfants, la situation familiale, l'occupation principale, le revenu familial, etc. Ils abordaient, pour les acteurs, le nombre d'années travaillées dans le domaine de la petite enfance, leur titre d'emploi, le nom de l'organisation pour laquelle ils travaillaient, les territoires desservis par leur organisation, etc. Les outils de collecte des données (schémas d'entrevue et questionnaires) ont été validés et bonifiés par le comité de suivi-recherche.

Les entrevues ont été enregistrées sur support audio avec l'autorisation des parents et des acteurs. À l'égard des considérations éthiques, l'anonymat des participants et le respect de la confidentialité des réponses fournies étaient assurés. Tous ont accepté de signer le formulaire de consentement éclairé (annexes 8 et 9). Par ailleurs, afin de faciliter la prise de notes, une technicienne en recherche psychosociale a accompagné la responsable de l'étude dans le cadre de deux entrevues.

Lors de la collecte des données, les personnes désignées au sein des organisations ciblées ont démontré un accueil cordial auprès de la responsable de l'étude. Les entretiens ont, pour leur part, connu un bon déroulement auprès des participants. Les parents et les acteurs y ont collaboré en général avec discipline et dynamisme. Dans l'ensemble, les participants ont démontré une bonne compréhension des questions. Toutefois, certains demandaient parfois à la responsable de répéter la question. Il faut mentionner, de plus, que le schéma d'entrevue comportait un grand nombre de questions et de sous-questions. Une somme importante d'informations a été transmise par les participants. De nombreux témoignages, souvent difficiles, ont été apportés particulièrement par les parents. À la suite des entrevues, étant donné que des parents avaient évoqué un besoin d'avoir de l'information sur les services en petite enfance dans la région, de la documentation leur a été envoyée par la responsable de l'étude avec la collaboration des organisations concernées.

TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES

Les entrevues ont été retranscrites sous forme de comptes rendus intégraux. L'information recueillie a ensuite fait l'objet d'une analyse de contenu qualitative descriptive en fonction des thèmes abordés dans la recherche. Elle a été réalisée distinctement pour les parents et les acteurs, et par la suite, pour l'ensemble des participants à l'étude. Considérant l'ampleur et la pertinence de leurs discours, le point de vue des participants a été mis en premier plan, de sorte que l'analyse fait ressortir la richesse de leurs propos. Bien que cette recherche ne visait pas à apporter des distinctions spécifiques sur les groupes rencontrés, des précisions ont parfois été indiquées afin de faciliter la compréhension du lecteur (ex. mères de milieux défavorisés, pères, etc.).

Les questionnaires sociodémographiques pour les parents et les acteurs ont été traités par une technicienne en recherche psychosociale. Le traitement des données statistiques a été effectué avec le logiciel SPSS® (Statistical Package for the Social Sciences). Des distributions de fréquences ont été produites pour chacun des énoncés des questionnaires. Une analyse descriptive des données a par la suite été réalisée.

LIMITES DE L'ÉTUDE

Comme toute étude, la présente recherche comportait quelques limites, dont la prise en compte permet d'apprécier plus justement les résultats produits.

Bien que la recherche visait à rejoindre une diversité de participants, dans les faits, la planification de la collecte des données s'est avérée plutôt complexe. Il fallait ainsi parfois rejoindre plusieurs organismes pour une seule entrevue. À titre d'exemple, pour un entretien de groupe avec des parents, un centre de la petite enfance, un organisme communautaire Famille et le programme Passe-Partout pouvaient être à la fois sollicités. De plus, certains imprévus ont entraîné des retards dans l'organisation de la collecte des données. Le prétest des outils a été annulé et des entrevues ont été reportées à l'automne.

Pour le sud, une entrevue de groupe auprès de pères a aussi été annulée, compte tenu de la difficulté pour un organisme de recruter des participants. Différentes démarches avaient d'ailleurs été effectuées afin de connaître l'existence de groupes de pères dans le sud de la région. Étant donné les limites de temps, il n'a pas été possible par la suite de solliciter un autre organisme pour la tenue d'une entrevue. De plus, la participation d'acteurs liés à la petite enfance dans le sud a été moins importante que prévu. Bien qu'ils aient confirmé leur présence à l'entrevue, plusieurs d'entre eux n'y ont finalement pas participé.

En outre, il faut signaler que les parents ont été recrutés par l'intermédiaire d'organisations leur offrant des services en petite enfance. Il était ainsi difficile de rejoindre ceux qui n'en recevaient pas. Il serait également pertinent de recueillir leur point de vue sur les défis qu'ils rencontrent dans leur quotidien, leurs besoins en regard du développement de l'enfant et leur perception des services en petite enfance dans la région.

Par ailleurs, la collecte des données a permis de recueillir une somme importante de données sur la réalité des familles ayant de jeunes enfants. La durée des entrevues dépassait toutefois souvent le temps prévu à cette fin. Le contenu des schémas d'entrevue était d'ailleurs plutôt ambitieux. Il témoignait de l'intérêt manifeste du comité de suivi-recherche de bien cerner le sujet. Plusieurs questions et sous-questions ont été abordées avec les participants. Quelques sous-questions ont cependant été moins développées avec les groupes. Mentionnons, de plus, que les participants ont démontré beaucoup d'ouverture en répondant aux questions posées, et qu'ils ont livré de nombreux témoignages. Leurs propos étaient riches d'informations. Enfin, la participation des parents à la collecte des données a possiblement été facilitée par la compensation financière qui leur était offerte.

RÉSULTATS

Cette partie indique les résultats obtenus dans le cadre de la recherche. Elle présente d'abord les caractéristiques des participants à l'étude. Elle expose ensuite le point de vue des parents et des acteurs en petite enfance sur les différentes questions abordées en entrevue.

CARACTÉRISTIQUES DES PARTICIPANTS

Des informations sur les participants à l'étude ont été obtenues par le biais des questionnaires sociodémographiques. Elles sont décrites d'une part pour les parents, et d'autre part, pour les acteurs.

Parents

Parmi les 48 parents participant à l'étude, on retrouvait 36 femmes et 12 hommes. Les trois quarts étaient des mères et le quart était des pères. Près d'un parent sur quatre avait de 20 à 24 ans. Avec des proportions similaires, 19 % étaient âgés de 25 à 29 ans ou de 30 à 34 ans. Un participant sur six avait de 35 à 39 ans et un sur huit était âgé de 40 à 44 ans. Dans une moindre mesure, les parents avaient 45 ans et plus ou moins de 20 ans. De façon spécifique, on retrouvait la plus forte proportion de mères parmi les 20 à 24 ans (28 %), et parmi les 30 à 34 ans (25 %) et les 45 ans et plus (25 %) chez les pères.

Tableau 1
Caractéristiques sociodémographiques des participants (parents) selon le sexe et l'âge, Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012

Âge	Femme		Homme		Sexes réunis	
	N	%	N	%	N	%
Moins de 20 ans	1	3	0	0	1	2
20 à 24 ans	10	28	1	8	11	23
25 à 29 ans	8	22	1	8	9	19
30 à 34 ans	6	17	3	25	9	19
35 à 39 ans	6	17	2	17	8	17
40 à 44 ans	4	11	2	17	6	13
45 ans et plus	1	3	3	25	4	8
Total	36	100	12	100	48	100

Note : Le total peut ne pas égarer 100 % compte tenu de l'arrondissement des nombres.

Trente-huit pour cent des participants avaient un enfant, 35 % avaient deux enfants et 27 % en avaient trois ou plus.

Tous les parents avaient au moins un enfant âgé de 0 à 5 ans. Des participants avaient aussi d'autres enfants plus âgés. Parmi l'ensemble des enfants, ceux ayant de 0 à 5 ans représentaient 70 %. De façon spécifique, environ un sur cinq avait 5 ans. Un sur sept était âgé de 2 ans et 11 % avaient 4 ans. Avec des proportions similaires, moins de 10 % avaient 3 ans, 1 an ou en deçà de 1 an. Pour les enfants plus âgés, 20 % avaient de 6 à 11 ans. Dans une moindre mesure, certains étaient âgés de 12 à 17 ans ou de 18 ans et plus.

Tableau 2
Caractéristiques sociodémographiques
des enfants des participants (parents),
Étude sur les besoins et les défis des
familles, la perception des services et les
enjeux en petite enfance dans
Lanaudière, 2012

	N	%
Nombre d'enfants		
1	18	38
2	17	35
3 et plus	13	27
Total	48	100
Âge des enfants		
Moins d'un an	8	8
1 an	9	9
2 ans	13	14
3 ans	9	9
4 ans	11	11
5 ans	18	19
6 à 11 ans	19	20
12 à 17 ans	7	7
18 ans et plus	2	2
Total d'enfants	96	100

Note : Le total peut ne pas égaler 100 % compte tenu de l'arrondissement des nombres.

La moitié des participants vivait dans une famille biparentale alors que plus du tiers était dans une famille monoparentale. Un parent sur huit vivait dans une famille recomposée. La famille adoptive a été rapportée avec une proportion plus faible.

Les participants provenaient de diverses municipalités du nord et du sud de la région. Près d'un parent sur quatre vivait à Terrebonne et plus d'un parent sur cinq vivait à Rawdon. Avec des parts égales, un sur huit habitait à Lavaltrie ou à L'Épiphanie. Un participant sur dix demeurait à Joliette. Dans une moindre mesure, d'autres municipalités ont également été mentionnées : Lanoraie, Sainte-Julienne, L'Assomption, Mascouche, Notre-Dame-des-Prairies et Sainte-Mélanie.

Tableau 3
Caractéristiques familiales des participants (parents). Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012

	N	%
Situation familiale		
Famille biparentale	24	50
Famille monoparentale	17	35
Famille recomposée	6	13
Famille adoptive	1	2
Total	48	100
Municipalité de résidence		
MRC D'Autray		
Lanoraie	2	4
Lavaltrie	6	13
MRC Joliette		
Joliette	5	10
Notre-Dame-des-Prairies	1	2
Sainte-Mélanie	1	2
MRC Matawinie		
Rawdon	10	21
MRC Montcalm		
Sainte-Julienne	2	4
MRC Les Moulins		
Mascouche	2	4
Terrebonne	11	23
MRC L'Assomption		
L'Assomption	2	4
L'Épiphanie	6	13
Total	48	100

Note : Le total peut ne pas évaluer 100 % compte tenu de l'arrondissement des nombres.

Les parents ont été questionnés sur leur occupation principale. Près de quatre participants sur dix étaient des travailleurs. C'était le cas pour 28 % des mères et 75 % des pères. Un peu plus d'un sur cinq était un parent à la maison. Près de 20 % étaient une personne sans emploi. Un parent sur six était un étudiant. Quelques-uns étaient à la fois étudiant et travailleur ou en arrêt médical.

Pour environ le quart des participants, le plus haut niveau de scolarité qu'ils avaient complété (avec diplôme) était le secondaire (25 %) ou le collégial (27 %). Un peu plus d'un parent sur cinq avait obtenu un diplôme d'études professionnelles (DEP). Quinze pour cent avaient obtenu un diplôme universitaire. Pour un participant sur huit, le plus haut niveau de scolarité complété était le primaire. De façon spécifique, le plus haut niveau de scolarité était le secondaire pour 31 % des mères, et le collégial pour 42 % des pères.

Tableau 4
Occupation principale et scolarité des participants (parents) selon le sexe, Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012

	Femme		Homme		Sexes réunis	
Occupation principale	N	%	N	%	N	%
Étudiant	7	19	1	8	8	17
Travailleur	10	28	9	75	19	40
Étudiant et travailleur	1	3	0	0	1	2
Personne sans emploi	8	22	1	8	9	19
Parent à la maison	9	25	1	8	10	21
Arrêt médical	1	3	0	0	1	2
Total	36	100	12	100	48	100
Plus haut niveau de scolarité complété	N	%	N	%	N	%
Primaire	5	14	1	8	6	13
Secondaire	11	31	1	8	12	25
Diplôme d'études professionnelles (DEP)	8	22	2	17	10	21
Collégial	8	22	5	42	13	27
Universitaire	4	11	3	25	7	15
Total	36	100	12	100	48	100

Note : Le total peut ne pas égaier 100 % compte tenu de l'arrondissement des nombres.

Les parents ont également été questionnés sur leur revenu familial annuel brut (avant impôt). Près de la moitié d'entre eux avait un revenu de moins de 20 000 \$. Pour le quart des participants, il était de 20 000 \$ à 39 999 \$. Un parent sur huit avait un revenu familial annuel de 40 000 \$ à 59 999 \$. Avec des proportions moindres, le revenu était de 80 000 \$ et plus ou de 60 000 \$ à 79 999 \$ pour des participants. De façon spécifique, un peu plus de six mères sur dix a rapporté un revenu familial annuel de moins de 20 000 \$ et un père sur deux avait un revenu familial de 20 000 \$ à 39 999 \$.

Tableau 5
Revenu familial annuel des participants (parents) selon le sexe, Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012

Revenu familial annuel brut (avant impôt)	Femme		Homme		Sexes réunis	
	N	%	N	%	N	%
Moins de 20 000 \$	22	61	1	8	23	48
20 000 \$ à 39 999 \$	6	17	6	50	12	25
40 000 \$ à 59 999 \$	4	11	2	17	6	13
60 000 \$ à 79 999 \$	2	6	1	8	3	6
80 000 \$ et plus	2	6	2	17	4	8
Total	36	100	12	100	48	100

Note : Le total peut ne pas évaluer 100 % compte tenu de l'arrondissement des nombres.

Acteurs

Quatorze acteurs du nord et du sud de la région ont participé à l'étude. La majorité était des femmes (86 %) et un sur sept était un homme. Cinquante-sept pour cent travaillaient dans le domaine de la petite enfance depuis 15 ans et plus. Vingt et un pour cent y travaillaient depuis 5 à 14 ans. Quatorze pour cent étaient dans le domaine depuis moins de cinq ans.

De façon équivalente, plus d'un acteur sur cinq avait le titre de directeur, d'intervenant ou d'éducateur spécialisé. D'autres participants, avec des proportions moindres, avaient le titre de coordonnateur, de psychoéducateur/coordonnateur professionnel de programme, de chargé de programme, de travailleur de rue ou de stagiaire.

Tableau 6
Caractéristiques sociodémographiques des participants
(acteurs), Étude sur les besoins et les défis des familles,
la perception des services et les enjeux en petite
enfance dans Lanaudière, 2012

	N	%
Sexe		
Femmes	12	86
Hommes	2	14
Total	14	100
Nombre d'années travaillées en petite enfance		
Moins de 5 ans	2	14
5 à 14 ans	3	21
15 ans et plus	8	57
Pas de réponse	1	7
Total	14	100
Titre d'emploi		
Directeur	3	21
Éducateur	3	21
Intervenant	3	21
Coordonnateur	1	7
Chargé de programme	1	7
Psychoéducateur/coordonnateur professionnel de programme	1	7
Stagiaire	1	7
Travailleur de rue	1	7
Total	14	100

Note : Le total peut ne pas évaluer 100 % compte tenu de l'arrondissement des nombres.

À l'égard du type d'organisation⁴, une forte proportion d'acteurs œuvrait au sein d'organismes communautaires (64 %). À parts égales, un participant sur sept travaillait dans un centre de santé et de services sociaux (CSSS) ou un CPE. Moins de 10 % des acteurs travaillaient dans un autre secteur.

Plus du tiers des participants travaillait dans une organisation située dans la municipalité de Joliette⁵. Pour un acteur sur sept respectivement, l'organisation était établie à Lavaltrie ou à Terrebonne. D'autres municipalités ont également été rapportées avec des proportions plus faibles : Berthierville, Saint-Gabriel-de-Brandon, Saint-Lin–Laurentides, Repentigny ainsi que Saint-Calixte et Saint-Lin–Laurentides.

Quant aux territoires desservis par leur organisation, près de trois acteurs sur dix ont mentionné des municipalités de la MRC (municipalité régionale de comté) de D'Autray. Plus d'un participant sur cinq a rapporté que son organisation couvrait l'ensemble de la région de Lanaudière. De façon équivalente, des municipalités de la MRC de Joliette ou de la MRC de Montcalm constituaient des territoires desservis pour un acteur sur sept. Enfin, avec des proportions moindres, des municipalités des MRC de L'Assomption, Les Moulins ou de ces deux MRC à la fois étaient d'autres territoires couverts.

⁴ Dans le questionnaire, le nom de l'organisation pour laquelle les acteurs travaillaient était demandé. Compte tenu du caractère anonyme et confidentiel de l'étude, les organisations ont plutôt été regroupées en fonction de leur type.

⁵ Signalons qu'on ne visait pas une représentativité quant aux municipalités où étaient situées les organisations et quant aux territoires qu'elles desservaient.

Tableau 7

Portrait sociodémographique des organisations des participants (acteurs), Étude sur les besoins et les défis des familles, la perception des services et les enjeux en petite enfance dans Lanaudière, 2012

	N	%
Type d'organisation		
CPE	2	14
CSSS	2	14
Organismes communautaires	9	64
Autres	1	7
Total	14	100
Municipalité où se situe l'organisation		
St-Gabriel-de-Brandon	1	7
Berthierville	1	7
Joliette	5	36
Lavaltrie	2	14
St-Calixte et St-Lin-Laurentides	1	7
St-Lin-Laurentides	1	7
Repentigny	1	7
Terrebonne	2	14
Total	14	100
Territoire desservi par l'organisation		
MRC D'Autray	4	29
MRC Joliette	2	14
MRC Montcalm	2	14
MRC L'Assomption	1	7
MRC Les Moulins	1	7
MRC Les Moulins et MRC L'Assomption	1	7
Région de Lanaudière	3	21
Total	14	100

Note : Le total peut ne pas évaluer 100 % compte tenu de l'arrondissement des nombres.

POINT DE VUE DE PARENTS

Les parents ont été interrogés sur différents thèmes en regard du développement de l'enfant et des services en petite enfance dans la région. Cette partie présente leur point de vue sur ces thèmes. Les besoins de l'enfant ainsi que les personnes et les ressources qui contribuent à son développement sont d'abord décrits. Les défis auxquels sont confrontées les familles et leurs besoins en regard du développement de l'enfant sont ensuite abordés. Puis, les services utilisés par les familles et la perception des parents par rapport à l'offre en petite enfance sont exposés. La réponse aux besoins des familles et les suggestions pour améliorer les services concluent cette partie.

Besoins de l'enfant

Dans un premier temps, les parents ont été invités à identifier selon eux de quoi avait besoin un enfant pour se développer. Plusieurs besoins ont été rapportés par les participants.

Les parents ont souligné le besoin d'**amour** des jeunes enfants.

Pour le développement [...], de l'amour, beaucoup d'amour, je pense.

Des participants ont souligné le besoin de **stimulation** des enfants sur divers plans : intellectuel, affectif, moteur, physique, etc.

[...] (Il) y a la motricité fine, puis la motricité globale [...] De lui mettre des ciseaux dans les mains pour qu'il puisse découper [...] De s'asseoir avec eux autres ou de leur donner un bâton de colle, un gros marqueur [...]

De la stimulation. [...] des chansons, des bruits, c'est ça que je vois. [...] Jouer avec (lui), lui faire bouger des affaires, lui faire bouger des jouets, quelque chose qui bouge, le son, les chansons, les comptines.

Les participants ont témoigné du besoin de **socialisation** des enfants.

Je crois que c'est important pour les enfants de voir autour d'eux des parents, les amis, des parents, (des) oncles, (des) tantes, de voir des gens [...]. Des gens qui vont parler beaucoup de leur savoir, leur culture, leur travail, de voir que les parents aient un environnement et qu'ils ne restent pas fermés chez eux.

L'importance d'offrir une réponse aux besoins primaires des enfants a été rapportée par des parents (alimentation, logement, hygiène, sommeil, etc.).

Les besoins primaires. [...] Nourrit, logé, boire, vêtu, bien lavé.

Le besoin pour l'enfant d'avoir une **routine** a été signalé par des participants.

De la stabilité. [...] Une routine, que ça soit un peu prévisible. La routine du dodo, la routine dans la journée. Que ça (ne) soit pas tout le temps de l'imprévu.

Des parents ont souligné l'importance de l'**encouragement** et de la **valorisation** des jeunes enfants dans leurs différentes activités.

De l'encouragement, beaucoup. [...]

Ça me fait penser à l'estime de soi. [...] C'est très important de valoriser ton enfant pour qu'il aille confiance en lui dans (la) vie.

Le besoin d'**éducation** a également identifié par des parents. La discipline a particulièrement été soulignée.

C'est sûr que faire comprendre qu'il y a une conséquence aux actes, autant bons que mauvais parce que, quand il fait quelque chose de bien, il faut recevoir des encouragements, c'est ça. Il faut le féliciter, puis quand on fait quelque chose de pas correct, bien (il) y a des conséquences, puis (il) faut savoir pourquoi.

Les valeurs, le respect. Si l'enfant apprend à se respecter lui-même, bien il va respecter ses pairs, puis ses parents, puis toute la famille. Toute la société finalement. Je pense que c'est une des bases d'inclure dans la routine un « merci », un « s'il vous plaît », (un) « je m'excuse » [...]

Le besoin de **sécurité** des jeunes enfants a été rapporté par des parents.

Pour le développement [...], la sécurité que les parents lui apportent [...]

De se faire rassurer quand il se fait mal.

Des participants ont témoigné du besoin de l'enfant de passer du **temps de qualité** avec ses parents. Selon les propos, il s'agissait d'un moment privilégié entre eux.

Du temps de qualité. Prendre du temps avec son enfant.

La tranquillité [...], mais que ça soit juste un moment plus avec l'enfant lui-même. Mais ce (n') est pas une obligation que ça soit long, mais que ça soit, ce qu'on appelle un « parti-pris » pour les deux, puis ça met positivement un moment agréable. C'est symbolique.

Aux dires de parents, les **activités physiques** figuraient parmi les besoins de l'enfant.

Faire du sport, bouger. [...] Être invité à le faire aussi. [...] Bien comme jouer dehors, aussi simplement ça là.

Des participants ont aussi mis en valeur le besoin d'**exploration** et d'**expérimentation** des jeunes enfants.

[...] C'est de faire, même petit, des activités, apprendre des choses [...] De découvrir, d'avoir la possibilité d'explorer, de voir des affaires, d'être dehors, de toucher, de sentir, qu'on stimule ces sens-là.

Le besoin d'**autonomie** est un autre aspect important du développement selon des parents.

C'est tellement important de développer son autonomie et par le fait même, (de) développer sa débrouillardise [...] De lui montrer à faire, de prendre le temps de faire les choses [...]

La **confiance en soi** et l'**estime de soi** constituaient, d'après les dires de parents, un aspect favorable pour le développement des enfants.

L'estime de soi, on n'en avait pas parlé encore. Une des clés...

[...] Lui montrer pour qu'il aille confiance en lui. [...] Pour qu' (il puisse) découvrir d'autres choses, puis pas juste dans l'entourage. [...] Justement tu le laisses aller, puis s'il tombe, ce (n'est) pas grave. [...] Premièrement, tu (ne) vas pas le relever tout de suite, tu le laisses se débrouiller par lui-même. [...]

La **présence des parents** auprès de l'enfant s'avérait importante aux yeux de participants.

Bien idéalement, c'est avoir un papa, puis une maman. [...] Le mieux qu'on peut, mais moi, je suis monoparentale, puis [...] j'ai eu une expérience où un moment donné, le père (n') est pas là, puis (il) y avait quelqu'un de significatif [...]. J'ai vu une différence [...]

Certains parents ont noté un besoin de **tranquillité** chez les enfants. Considérant le rythme de vie des familles, ils ont souligné l'importance que ces derniers aient du temps pour eux.

Un enfant, ça besoin d'espace [...] Et ça besoin de tranquillité aussi. [...] Autant temporel que physique. [...] Tout va tellement vite qu'à un moment donné là, son espace, sa tranquillité, sa bulle, quoi! On peut le laisser dans sa bulle pour qu'il se développe par lui-même plutôt que nous, on décide de ce que lui doit faire [...]

Le besoin des enfants d'**être écouté** a été mentionné par des parents.

Être à l'écoute. [...] Écouter pour établir la confiance de lui envers toi. [...] Je pense que ça l'a des bienfaits, se faire sentir membre à part entière.

Quelques participants ont signalé l'importance de la **disponibilité émotionnelle des parents** pour répondre aux besoins des enfants.

Moi, je pense que la première chose, ça prend un parent qui veut. [...] Qui est tout là. [...] Je veux dire, qui est ... quelqu'un qui va bien. [...] Bien quand tu es triste, tu es déprimée, bien l'enfant le ressent tout.

Préparation à l'école

Les participants ont été interrogés sur ce dont les enfants avaient besoin pour être prêts à l'école.

Des parents ont mentionné que les enfants avaient besoin de développer certaines **connaissances** et certains **apprentissages**, particulièrement d'ordre cognitif.

Dans le fond, de faire des jeux d'apprentissage avec les enfants.

Au moins, savoir écrire leur nom. Je crois qu'il le faut à la maternelle. Savoir les bases de leurs couleurs, les lettres, les trucs de base.

D'après des participants, les apprentissages concernaient notamment le développement du langage et une certaine curiosité intellectuelle.

Le goût d'apprendre, la curiosité, le goût d'en savoir plus.

Savoir s'exprimer correctement, sans cris, puis exprimer son opinion et faire connaître ses besoins.

Des parents ont souligné le besoin d'**éducation** des enfants pour leur préparation à l'école, particulièrement la discipline.

[...] Savoir comment écouter quelqu'un qui donne des consignes aussi. Des consignes de groupe, ce (n') est pas des consignes à une personne seulement. Je trouve que c'est important.

Des participants ont rapporté le besoin de développer la **motricité fine** des enfants avant leur rentrée à l'école (ex. utilisation du crayon, des ciseaux, lacement des souliers, etc.).

[...] À la maison, une fin de semaine, ça (ne) coûte rien, [...] pour 15 dollars de colle, de ciseaux, des petits brillants [...] On a passé un bel après-midi, puis lui justement, ça va l'aider à écrire son nom, il va pouvoir tenir un crayon, découper [...]

La **socialisation** avec les pairs est un autre besoin relevé par des parents.

Peut-être avoir déjà côtoyé d'autres enfants avant parce que si tu arrives à l'école, puis tu (n') as jamais joué avec plusieurs groupes, c'est assez difficile au début. C'est bien de les amener à des endroits où (il) y a d'autres enfants. [...] Les amener de façon régulière pour les préparer à ça.

Le besoin d'**éveil à la lecture** pour les jeunes enfants a spécifiquement été soulevé par des participants.

L'éveil à la lecture [...] Je pense que c'est important de commencer très, très jeune. [...] C'est beaucoup avec les parents au début, avec les images, plein d'images qu'on peut trouver à la bibliothèque pour éveiller les mots, puis intéresser les enfants aux livres.

La **propreté** des jeunes enfants figurait aussi parmi les besoins exprimés par des parents.

Moi, je suis allée la semaine passée (rencontre préparatoire à l'école), il entre à la maternelle, puis il a besoin de s'essuyer tout seul [...]

La **préparation psychologique** en vue de la rentrée scolaire a été jugée importante par des participants.

[...] Et puis, quand je parle d'outils, c'est d'apprendre à l'enfant à quoi s'attendre. Quand tu vas arriver en maternelle, tu (ne) seras plus juste avec un petit frère, une petite sœur ou enfin... Papa, maman (ne) seront plus là. Il va avoir des amis. (Il) va falloir que tu ailles à la toilette tout seul. Souvent, je crois que les enfants ne sont pas préparés mentalement à ça.

Sur le plan affectif, la **gestion des émotions** constituait pour des parents un prérequis pour l'école.

À la garderie, parce que là, on parle de la gestion des émotions, puis de nommer les choses. [...] Alors, je lui explique, puis c'est ça, puis d'y trouver un moyen, justement, pour gérer son trop plein de joie ou son plein de colère quand il est trop plein de colère. L'aider là-dedans, à l'école aussi ça va l'aider.

Quelques parents ont souligné l'importance d'une **routine** pour les jeunes enfants dans leur préparation à l'école.

Une routine. C'est vraiment important une routine.

Le besoin de faire des **activités physiques** et des **activités calmes** a été mentionné par certains participants.

Moi, je dirais de bouger aussi parce qu'un enfant qui ne bouge pas là [...]

[...] Avoir des périodes à (ne) pas bouger, mais qu'il soit capable d'avoir les deux. [...] Qu'il soit capable de rester assis (une) certaine période et de bouger à d'autres moments.

Quelques parents ont signalé l'importance d'une **sensibilisation aux diversités culturelles**.

[...] S'intéresser aux autres cultures parce qu'on a de plus en plus d'immigrants au Québec, alors leur apprendre qu'(il) y a des mots qu'on (ne) dit pas à propos d'autres personnes, puis le respect des religions, puis des valeurs. Je pense aussi que c'est important pour l'école. [...]

[...] Des Noirs à la maternelle, il n'en aura pas beaucoup. Elle sera une minorité visible donc, dès le départ, au-delà de tout ce qui est intellectuel, de la connaissance intellectuelle, il faut la préparer mentalement à lorsque l'école arrive [...]

Selon certains participants, la **confiance en soi** et l'**estime de soi** devaient être développées avant d'aller à l'école.

Moi, je dirais aussi la confiance en soi parce que là, il se retrouve tout seul avec du nouveau monde, avec de nouvelles personnes, ses parents (ne) sont pas là, donc (il) faut qu'il aille confiance en lui et qu'il soit prêt. [...]

Des parents considéraient que l'**autonomie** était nécessaire pour la préparation scolaire des enfants.

[...] C'est de même qu'il va apprendre à faire par lui-même, pas tout le temps faire tout pour lui parce que quand il va arriver justement à l'école, il va se rendre compte que le professeur n'est pas là pour tous ses petits caprices [...]

Quelques-uns ont identifié le besoin d'avoir du **matériel scolaire adéquat** pour la rentrée à la maternelle.

[...] L'enfant est tellement heureux qu'il a hâte d'aller à l'école. [...] L'enfant qui arrive à l'école et puis qui, va progresser déjà de rentrer avec du matériel neuf avec quelque chose de bon, c'est un stimulant qui va faire que l'enfant va commencer tout de suite à s'améliorer.

Un parent (père), pour sa part, rapportait l'importance de l'**intérêt** de l'enfant dans ses activités.

Pour le développement d'un enfant, (il) faut que l'enfant aille de l'intérêt. [...] Si tu forces ton enfant à faire de quoi, il (ne) le fera pas avec intérêt, puis il va se désintéresser totalement. [...] Tu attends qu'il revienne. [...] Lâcher prise, puis un moment donné, c'est lui qui va revenir te revoir avec intérêt de vouloir le faire.

Un participant, de son côté, signalait le besoin d'être à l'**affût des difficultés potentielles** de l'enfant à l'égard de son développement.

[...] (Il) faut être conscient à la fois de certaines difficultés qu'il pourrait y avoir, mais pas en même temps être sur le bouton panique. [...] (Il ne) faut pas paniquer, mais il faut être à l'affût. Oui, (il) y a certaines étapes où, oui, ce (n') est pas normal telle affaire. [...] Il a un trouble quelque part dans le fonctionnement, puis quand il va rentrer à l'école [...]

Un parent a relevé un besoin à l'égard de l'**alimentation** des jeunes enfants.

[...] de l'alimentation [...] L'enfant soit bien nourri, qu'il aille un bon système immunitaire, puis ça commence avec l'allaitement. [...] Parce qu'ils sont tout le temps malades après qu'ils ont commencé l'école.

Un participant (père), quant à lui, rapportait que les enfants n'avaient **pas besoin de télévision et de jeux vidéo**. Selon ses propos, le nombre élevé d'heures passées devant les écrans n'était pas favorable au développement de l'enfant, ni à sa préparation scolaire.

(Il) y a quelque chose qu'un enfant n'a pas besoin [...] Un enfant n'a pas besoin de cinq heures de télé par jour, puis (de) trois heures de vidéo. Moins on va leur donner de télévision et de jeux vidéo et plus l'enfant va devenir débrouillard et tout ce qu'on a nommé.

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Besoins des enfants

Les parents ont identifié un grand nombre de besoins à l'égard du développement de l'enfant. Les besoins d'amour, de stimulation et de socialisation ont été rapportés. Ils ont aussi souligné l'importance d'apporter une réponse aux besoins primaires de l'enfant, d'avoir une routine avec eux, de les encourager, de les valoriser, et de les éduquer. Ils ont également relevé les besoins de sécurité, d'avoir du temps de qualité parent-enfant, de faire des activités physiques, de l'exploration et de l'expérimentation. L'autonomie, la confiance en soi et l'estime de soi, la présence parentale, la tranquillité, l'écoute de l'enfant et la disponibilité émotionnelle des parents figuraient parmi les autres besoins.

Préparation à l'école

Concernant spécifiquement la préparation à l'école, les parents ont aussi mentionné plusieurs besoins des enfants. Le développement de certaines connaissances et de certains apprentissages, surtout d'ordre cognitif, l'éducation, la motricité fine, la socialisation, l'éveil à la lecture et la propreté étaient considérés importants. La préparation psychologique des enfants, la gestion de leurs émotions, la routine, des activités physiques et des activités calmes s'avéraient aussi des besoins. Ils ont signalé qu'il fallait une sensibilisation aux diversités culturelles, une confiance en soi et une estime de soi, de l'autonomie ainsi que du matériel scolaire approprié. L'enfant devait également démontrer de l'intérêt dans ses activités et avoir une alimentation adéquate à sa santé. Il fallait aussi être à l'affût des difficultés potentielles de l'enfant avant son entrée scolaire. En contrepartie, d'après des propos, les enfants n'avaient pas besoin de télévision ni de jeux vidéo pour leur développement et leur préparation à l'école.

Personnes et ressources

Il a été demandé aux parents qu'elles étaient les personnes et les ressources qui contribuaient au développement de l'enfant.

Parmi les personnes identifiées, on retrouvait d'abord les **parents** eux-mêmes.

Les parents, numéro 1. [...] C'est la première personne responsable d'un enfant, ce sont les parents.

Bien que les deux parents aient été cités, des participants (mères en milieux défavorisés) ont signalé que dans certains cas, il s'agissait davantage de la mère. Le père était alors absent ou peu présent. Une situation inverse pouvait également se produire.

Ça dépend de quelle famille. Peut-être que dans d'autres, c'est plus le père que la mère. Peut-être que dans d'autres, le père (n') est pas là. [...]

Des parents (mères en milieu défavorisé) ont commenté le rôle du père auprès de l'enfant.

Moi, je trouve qu'ils ont de la misère surtout, moi mon conjoint, il a eu de la misère quand ils sont vraiment bébés, bébés là, quand qu'ils (ne) sont pas genre plus autonomes, puis qu'ils jouent, puis qu'ils marchent. Je trouve (que les pères) sont moins présents à ce moment-là.

[...] Ce (n') est pas tous les pères, mais (il) y en a des pères qui s'occupent bien de leur enfant, j'ai déjà vu un père qui restait à la maison, puis c'est la femme qui allait travailler. Mais je trouve que la génération d'aujourd'hui, les pères ont de la misère avec leur enfant. [...] Bien, je pense que c'est de prendre un côté qui (ne) sont pas habitués de prendre. Côté responsabilité [...]

Aux dires de participants (mères en milieu défavorisé), pour contrer l'absence du père (ou de la mère), la présence d'une **autre figure** était importante pour le développement de l'enfant. La famille, souvent les grands-parents, avait un rôle-clé à cet égard.

Si le papa et la maman pour « x » raisons, la maman (n') est pas là et lui non plus, bien ça, c'est la famille la plus proche.

Dans le fond, l'important c'est si le père n'est pas présent ou la mère ou bien que ce (n') est pas une bonne présence, là bien l'important, c'est d'aller chercher une présence masculine. [...] Bien dans mon cas là pour mes enfants, c'est mon frère ou mon père [...]

Des parents ont aussi souligné la contribution des **membres de la famille élargie** (grands-parents, oncles, tantes, frères, sœurs, etc.).

[...] C'est la famille la plus proche. Les grands-parents, les oncles, les tantes, les sœurs, les cousins, ça aussi, ça va contribuer parce que ça va être des personnes qu'il va connaître toute sa vie, dans le fond là. La famille en premier, je pense que ça, c'est très important, puis après ça c'est les personnes, autres autorités.

Des participants ont signalé que les **amis** constituaient également des personnes importantes pour le développement de l'enfant.

Les amis, leurs pairs.

De même, selon des parents, l'**entourage** de la famille contribuait au développement de l'enfant. Il pouvait également s'agir de personnes autres.

Il est beaucoup plus, il (n') est pas juste stimulé par moi, il est stimulé par pas mal tout son entourage, des enfants, d'autres adultes. [...]

De façon spécifique, des parents (pères) ont souligné la contribution de leurs **voisins** auprès de l'enfant.

[...] Les voisins proches, soit des deux côtés, souvent en face. [...] C'est important parce qu'ici, la famille est tellement restreinte que ce sont les personnes qui t'entourent [...] Si tu as un problème, c'est le voisin, c'est vrai que les parents sont là, mais également ceux qui sont autour [...]

À l'égard des ressources, des participants ont mentionné que les **éducatrices en services de garde** contribuaient au développement de l'enfant.

[...] Les éducatrices, puis les éducateurs, ils ont vraiment à cœur leur travail [...] (Ils) vont vraiment prendre le temps. [...] Peu importe, milieu familial, CPE, ça ce (n') est pas grave, mais des gens qui ont vraiment à cœur leur travail.

Plusieurs parents considéraient que les **organismes communautaires Famille** jouaient un rôle important auprès des jeunes enfants.

[...] Un groupement comme ici, la Maison de la Famille, je pense que c'est une ressource qui est très importante.

Les **ressources spécialisées** ont également été relevées par des parents. Différents professionnels ont été nommés (psychologues, travailleurs sociaux, orthophonistes, éducatrices spécialisées, etc.).

[...] Si l'enfant a un problème quelconque, puis qu'il a un suivi, alors la personne qui fait le suivi devient une personne significative dans sa vie. [...] Les travailleurs sociaux, les psychologues qui viennent intervenir sur une base régulière avec l'enfant.

Le **centre local de services communautaires (CLSC)** a également été identifié par des parents comme une ressource significative. Différents professionnels ont été signalés dont ceux rattachés au programme OLO⁶ (infirmières, travailleurs sociaux, éducateurs).

Les CLSC [...] Les auxiliaires qui peuvent nous assister toute (de) suite après l'accouchement et avoir d'autres suivis [...] avec d'autres programmes gouvernementaux.

⁶ Oeuf, lait et jus d'orange.

C'est sûr que si on parle de ressources au niveau du développement physique [...], les vaccins, toutes ces choses-là.

Les infirmières OLO, les éducateurs [...]. Le programme OLO au complet. [...] Des infirmières qui viennent au début, puis après c'est un éducateur qui vient passer deux ans [...]

Des parents ont aussi rapporté les **médecins** (ex. pédiatres) comme des ressources significatives.

Ça peut être les médecins si l'enfant a un problème quelconque, puis qu'il a un suivi, alors la personne qui fait le suivi devient une personne significative dans sa vie. [...] Les médecins [...] qui viennent intervenir sur une base régulière avec l'enfant.

Les **services en milieu scolaire** ont par ailleurs été soulignés par des participants. Au niveau préscolaire, ils mentionnaient que le programme Passe-Partout ainsi que la prématernelle apportaient une contribution auprès de l'enfant.

Le programme Passe-Partout

[...] Une prématernelle [...] J'ai réussi à l'envoyer dans une prématernelle deux jours, puis ça, ça été merveilleux. [...]

Dans une moindre mesure, différentes **autres ressources** ou personnes ont été rapportées par quelques participants.

Ça peut être aussi les gardiennes (des enfants) à la maison.

Des entraîneurs, disons de sport là.

Yoopa (poste de télévision destiné aux enfants).

Soutien social

Les participants ont été questionnés sur le soutien social qu'ils recevaient à l'égard du développement de leurs enfants.

Une fois de plus, la **famille** a été identifiée par des parents.

[...] Mes parents surtout.

[...] Beaucoup de famille qui me soutient énormément.

Quelques participants (mères en milieu défavorisé) ont signalé, pour leur part, l'aide de leur **conjoint**.

Je suis en couple avec le père de mes deux enfants encore. [...] J'ai du soutien parce que c'est un père qui s'implique financièrement, puis dans l'éducation des enfants.

Des parents ont signalé que les **organismes communautaires**, spécifiquement ceux dédiés à la famille, leur apportaient un soutien à divers égards.

[...] Je suis plus allée demander de l'aide quand ma fille était bébé parce que financièrement, on avait plus (de) difficulté. [...] C'est après que je suis retournée aux études, puis que j'ai commencé à travailler. C'est la Maison de la Famille qui m'a donné un coup de main, à me prêter des choses qui coûtent cher. [...]

Le comité de parents (pères) [...] On est tous des pères, alors des fois, on se dit des choses (l') un à l'autre. Une fois par mois, on s'organise, puis on se rencontre dans un gymnase. Ça, ça peut toujours aider aussi.

Certains participants ont affirmé recevoir du soutien de leurs **amis**.

[...] Même si leur vie (n') est pas (avec) « enfant », moi dans mon cas, à part les mamans de (nom de l'organisme) que je suis contente de voir en dehors, j'ai d'autres copines, puis des fois, ça les sensibilise aux enfants, puis (il) y (en) a certaines qui s'impliquent. [...]

Quelques autres ont souligné l'aide reçu par le **CLSC** à l'égard de leurs jeunes enfants.

Le CLSC. Ils m'ont beaucoup aidé pour mon garçon. [...]

Des parents ont raconté recevoir du soutien de **médecins** ou de **professionnels de la santé** (infirmières, travailleuses sociales, sexologues, etc.).

Moi, c'est les médecins beaucoup qui m'ont aidé. Moi, mon plus jeune, il est un petit peu tannant, puis il est souvent avec le pédiatre qui me donne des trucs pour que ça aille mieux.

Soutien social, moi, je suis étudiante au Cégep (collège d'enseignement général et professionnel) à Joliette, puis (il) y a beaucoup de soutien. (Il) y a la sexologue, (il) y a la travailleuse sociale, alors là, on a plus de soutien. Il y a un médecin, les infirmiers [...]

Un participant, pour sa part, indiquait que les **éducatrices en service de garde** étaient d'un bon soutien.

Les éducatrices aussi, comme pour nous donner des trucs avec les enfants. Disons, je donne un exemple, mon garçon a de la misère à se concentrer, mais elle nous donne des exercices à faire, puis faire des activités [...]

Pour un autre (père), les **voisins** jouaient un rôle auprès de son enfant.

[...] (Il) y a aussi nos voisins. [...] C'est-à-dire, là on a commencé, elle passe de l'autre côté (au domicile des voisins).

Le **programme Passe-Partout** en milieu scolaire a été d'un apport important pour un des participants (père).

[Le programme] Passe-Partout parce que ça l'a été pas mal mon élément déclencheur de mon réseau social, puis c'est très important le réseau social. [...] Au début, ça l'a été très, très difficile parce que je ne connaissais pas la région. [...]

En contrepartie, des parents (mères en milieu défavorisé) ont révélé **ne pas recevoir de soutien social ou très peu**.

[...] Bien la famille, mais moi je (n') en ai pas du tout de n'importe quel bord.

[...] Je (n') ai pas tant de ressources sociales que ça. (Il) faut connaître du monde, (il) faut connaître des gens, puis si on (ne) connaît personne, bien c'est ennuyeux, mais tu es toute seule.

Pour quelques-uns ayant des enfants à besoins particuliers, le soutien social était plus compliqué. Ils témoignaient des difficultés rencontrées.

Le réseau social, en tout cas, quand tu as un enfant différent, c'est plus délicat, puis tu en as beaucoup besoin.

La famille est loin, les amis ont leurs préoccupations [...] Un enfant qui a des difficultés particulières, bien ça leur fait peur de le garder comme ma sœur a déjà dit. Écoute là, ce (n') est pas un monstre là, c'est un enfant, puis il a juste besoin d'avoir un petit encadrement, c'est tout, mais bon. C'est plus difficile.

Concernant la préparation à l'école, des participants de deux groupes ont été interrogés sur les personnes et les ressources qui contribuent au développement de l'enfant.

Selon leurs propos, les **parents** demeuraient les premières personnes à s'occuper de la préparation scolaire des enfants. Il fallait cependant avoir le temps nécessaire pour s'y consacrer.

Le 90 % vient des parents, puis c'est lui qui va chercher ses ressources. Même si l'éducatrice fait un bon travail pour que l'enfant assimile bien, (il) faut qu'il y ait un support, (il) faut que ça soit supporté par ses parents sinon ça (ne) peut pas être aussi bien.

D'après des participants, diverses **ressources** jouaient également un rôle à l'égard de la préparation à l'école (organismes communautaires Famille, services de garde, bibliothèques, etc.).

Moi, je pense aux ressources pour aider les parents. Alors je pense aux maisons de parents, le CPE, les ateliers qu'on peut aller chercher pour nous aider en tant que parents, ça peut nous aider beaucoup.

[...] J'allais dire la bibliothèque : L'heure du conte. [...] Ça l'intéresse ma fille à la lecture, etc.

Connaissances parentales

Une fois de plus, le thème des connaissances parentales a été traité avec des participants de deux groupes. Les sources d'informations ont été abordées avec eux.

D'après les propos des participants, la **famille élargie** avait un rôle significatif à l'égard des connaissances des parents sur le développement de l'enfant (grands-parents, frères, sœurs, etc.).

Chaque personne expérimentée ou qui a vécu cette expérience peut t'aider. [...] C'est sûr que tout parent, grand-parent, frère, sœur, cousine, etc. peut donner de bons conseils.

Des participants ont affirmé avoir amélioré leurs connaissances sur le développement de l'enfant par la lecture et la consultation de différents **livres** (ex. guide *Mieux vivre avec notre enfant de la grossesse à deux ans*).

Bien moi, j'ai fait beaucoup de lecture.

*Bien ça m'a appris beaucoup de choses parce que tu vois, si je (n') avais pas lu le livre (guide *Mieux vivre avec notre enfant de la grossesse à deux ans*), j'aurai peut-être donné du miel à mon gars quand il était bébé.*

[...] Des fois, je suis des conseils de copines qui ont déjà eu des enfants.

D'après des participants (pères), l'**entourage** pouvait contribuer au développement des connaissances des parents. Il pouvait aussi s'agir de personnes autres.

[...] Puis tout l'entourage qui a des enfants. On pose des questions veut, veut pas là. [...]

Compétences parentales

Les participants de deux groupes ont été questionnés sur leur perception de leurs compétences parentales. Les pères se sont particulièrement prononcés sur le sujet.

Un participant (mère en milieu défavorisé) a affirmé qu'il avait une perception positive de ses habiletés de parent, bien que différents obstacles aient été rencontrés.

Je (ne) peux pas dire, que je suis la meilleure mère au monde là, mais je pense qu'on essaie toutes là de l'être. [...] Moi, je donne mon 110 % avec mon garçon. C'est sûr que je (ne) connais pas tout [...] Mais je sais qu'avec mon garçon, j'ai travaillé fort là, j'en ai vécu des choses, puis (il) me semble que je (n') ai jamais lâché. [...] Je pense que ça fait de moi une bonne mère.

Quelques-uns (pères) ont spécifié des situations dans lesquelles ils se sentaient particulièrement compétents en tant que parent (ex. réussites de l'enfant, écoute des consignes, démonstrations d'affection, etc.).

[...] Je ressens la compétence de papa quand mon enfant réussit quelque chose que je viens de lui montrer qu'il (ne) fait pas (depuis) longtemps. Quand mon enfant me dit : « Je t'aime », puis que ce (n') est pas parce que je lui ai dit que j'étais fier de lui ou qu'il a réussi quoi que ce soit. [...].

[...] C'est des réussites comme ça, quand elle écoute les consignes, qu'elle fait ce que je lui ai demandé selon les étapes qu'il faut respecter. Je sens que mon explication a fonctionné, alors je sens ma compétence dans des situations comme ça.

Selon les dires d'un participant (père), l'implication du parent était importante, et ce, dès la naissance de l'enfant.

Je voulais dire aussi que les premiers cinq ans, ce sont les plus importants. Si tu (n') essaies pas de te rapprocher, (de) t'occuper de ton enfant, (de) communiquer avec (lui), puis (de) faire des activités [...] C'est au début quand qu'ils naissent, tout de suite de t'impliquer parce que plus tard, il va être trop tard. [...]

Un participant rapportait que les parents devaient servir d'exemple auprès de leurs enfants.

[...] Souvent les parents disent à l'enfant : « (Il ne) faut pas faire ça », (par) exemple intimider, l'intimidation et tout ça, mais par contre, on arrive en auto, on se chicane contre le voisin [...] Donc, je pense qu'il faut prôner par l'exemple, c'est vraiment important, c'est plus que de le dire, c'est de le faire, c'est d'agir en conséquence.

Des participants (pères) se sont exprimés sur l'image du parent parfait. Une perception dite idéale de leur rôle dont ils ne partageaient pas forcément le point de vue.

[...] Ce qui t'es présenté dans les émissions de télévision, dans les reportages ou ci ou ça, c'est un idéal de père. Mais je suis désolé, moi je (ne) suis pas celui-là! J'ai mes défauts, j'ai mes qualités [...] C'est ce que j'ai découvert, tu as bien beau essayer d'être le meilleur père, bien tu ne seras pas le meilleur père. Ça n'existe pas!

L'image projetée est tellement : « Ah! C'est de même qu'il faut être! », puis les mères, c'est encore pire là! Mais je (ne) voudrais même pas être dans leurs souliers là. C'est tellement un idéal qu'on (n') arrive pas à être ça.

Pour certains (particulièrement des pères), les compétences des parents se développaient par essais et erreurs auprès de leurs enfants.

En résumé, on n'est pas né père, on l'apprend dans un sens. Même si on fait des erreurs, on apprend aussi par nos erreurs, puis c'est la même affaire avec nos enfants. Tu apprends, tu essaies, ça marche, ça (ne) marche pas. Comme on disait tantôt, chaque enfant est différent. [...] (Il n') y a pas de guide d'emploi [...]

Quelques participants (pères) ont signalé que dans certains contextes, malgré une bonne volonté, ils posaient des gestes qui n'allaient pas forcément dans le sens d'un développement optimal de l'enfant.

[...] Acheter la paix, acheter un jouet, ça va être facile, je me suis rendu compte que très souvent, contre ma pensée, contre moi, je suis obligé d'acheter cette paix-là.

Un participant (père), quant à lui, rapportait qu'il s'adaptait à son nouveau rôle de parent et qu'il développait ses habiletés auprès de l'enfant. La pierre angulaire était l'éducation, dont principalement la discipline.

[...] Ça commence, c'est sûr que je suis beaucoup plus patient que les premiers mois, mais c'est sûr que chaque mois, j'ai des conseils, j'en développe, je m'adapte. [...] Je suis beau-père. [...] C'est faire aussi la discipline, mais sans trop en faire.

Un autre (père) s'interrogeait sur son rôle dans le contexte où il devait concilier les études et la famille. Face aux difficultés rencontrées, il souhaitait servir de modèle pour ses enfants.

Moi, par exemple, je termine mon BAC (baccalauréat) [...] ma fille aura pratiquement quatre ans et demi, cinq ans, je me dis : « Est-ce que je vais être un bon père? Est-ce que je vais avoir le temps de donner ce que je veux donner à ma fille? » Bon, je culpabilise un peu.

[...] Si je lâche prise et je laisse tomber, intérieurement, je ne pourrai pas dire à mon enfant, lorsqu'il (ne) voudra pas aller à l'école, lorsqu'il (ne) voudra pas faire ses devoirs : « Vas-y continue », parce que moi-même, je ne l'aurai pas fait. Donc c'est vrai que ce sera dur, mais (il) faut que j'y aille, (il) faut que je réussisse pour qu'il puisse voir [...]

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Personnes et ressources

Les participants ont rapporté que les parents étaient les premières personnes qui contribuaient au développement de l'enfant. Dans des situations, il s'agissait toutefois davantage de la mère lorsque le père était absent ou peu présent (ou inversement). D'après certains, en l'absence d'un des deux parents, la présence d'une autre figure (souvent les grands-parents) était considérée comme importante. De plus, les membres de la famille élargie (grands-parents, tantes, frères, etc.), les amis des enfants, l'entourage et les voisins s'avéraient des personnes importantes selon les parents. Les éducatrices en services de garde, les organismes communautaires Famille et les ressources spécialisées apportaient également une contribution auprès des enfants. Le CLSC, notamment par le programme OLO (SIPPE), les médecins, les services en milieux scolaires (programme Passe-Partout et prématernelle) et diverses autres personnes ont aussi été nommés par les participants.

Soutien social

Les parents ont témoigné du soutien social qu'ils recevaient à l'égard du développement de leurs jeunes enfants. La famille, le conjoint, les organismes communautaires Famille, les amis des parents, le CLSC, les médecins ou les professionnels de la santé (infirmières, travailleuses sociales, etc.), les éducatrices en services de garde et le programme Passe-Partout ont été mentionnés par les parents. Certains ont par contre affirmé ne pas recevoir de soutien social ou très peu. Des parents ayant des enfants à besoins particuliers ont également rapporté que le soutien social était plus compliqué.

Préparation à l'école

Les participants ont affirmé que les parents étaient les premières personnes à s'occuper de la préparation à l'école des jeunes enfants. Diverses ressources pouvaient aussi jouer un rôle à cet égard (organismes communautaires Famille, services de garde, bibliothèques, etc.).

Connaissances parentales

D'après des participants, la famille élargie avait un rôle significatif à l'égard des connaissances des parents concernant le développement de l'enfant (grands-parents, frères, sœurs, etc.). Certains ont affirmé avoir amélioré leurs connaissances par la lecture et la consultation de différents livres ou guides. Des parents ont raconté développer leurs connaissances avec l'aide d'amis. Pour d'autres, l'entourage pouvait apporter une contribution à cet effet.

Compétences parentales

Des participants avaient une perception positive de leurs compétences parentales, malgré les différents obstacles rencontrés. Certains (pères) avaient un sentiment de compétence particulièrement dans des situations spécifiques (réussites de l'enfant, écoute des consignes, etc.). Selon leurs dires, l'implication des parents était importante dès la naissance de l'enfant et ceux-ci devaient servir d'exemple auprès de lui. Par ailleurs, des participants (pères) ne partageaient pas la perception idéalisée du parent parfait. Selon eux, les compétences parentales se développaient par *essais et erreurs* auprès de l'enfant.

Défis des familles

Les participants ont été invités à identifier les différents défis auxquels ils étaient confrontés en regard du développement de leurs jeunes enfants. En fonction de leurs milieux et de leurs contextes de vie, ils devaient de plus mentionner en quoi et pourquoi ils représentaient des défis pour leur famille.

Un des défis signalés par plusieurs parents était de réussir à **concilier le travail ou les études et la famille**.

Pour ceux qui devaient conjuguer leurs efforts entre le travail et la famille, des participants ont exprimé une difficulté à effectuer les différentes tâches dans un horaire souvent bien chargé. Ils ont déploré le manque de temps avec leurs enfants.

(La) conciliation travail-famille, parce qu'on n'est pas des superfemmes. Disons je travaille, je fais du 9 (heures) à 5 (heures), bien j'arrive, je fais le souper, la routine du dodo, le bain, ci, ça, ça. Les soirées, je (ne) les vois pas passer, puis les fins de semaine, ça passe tellement vite! [...] Je trouve ça bien difficile! Je trouve ça plate parce que je n'ai pas mon enfant comme que je veux. Côté financier, j'ai besoin de beaucoup travailler [...]

Un participant (père) a mentionné que compte tenu de son travail, il devait se rendre disponible à toute heure du jour, la semaine et les fins de semaine. Cela nécessitait une adaptation pour ce parent et sa famille.

[...] Moi, avec mon travail, ils fournissent le cellulaire [...], à cause (que) j'ai des surveillants qui essaient de (me) rejoindre, mais là, c'est tout le temps comme ça, c'est sept jours sur sept. [...] Alors ils peuvent m'appeler un samedi matin, un dimanche soir [...] Je suis toujours de garde. [...]

Pour des participants, la conciliation entre le travail et la famille entraînait un rythme de vie très rapide, voire démesuré. Quelques-uns rapportaient que c'était le cas non seulement pour les parents, mais aussi pour l'enfant.

[...] Le rythme de vie est effréné. Souvent les deux parents travaillent, (on) va mener le petit à la garderie, (on) va le chercher, on est en banlieue souvent... en tout cas, (il) y en a plusieurs qui travaillent à Montréal, donc on part tôt le matin [...] Puis, c'est beaucoup plus facile de faire à la place de l'enfant que de développer son autonomie [...]

Certains parents ont signalé vivre beaucoup de stress dans la gestion de leur vie quotidienne entre la famille et le travail. Un stress également vécu par les enfants.

Mais moi le stress, c'est quelque chose qui mine l'ambiance à la maison. Je suis pigiste, je veux retourner aux études pour aller faire des études supérieures, puis le mode de vie effréné de notre société [...] Le mode de vie est vraiment difficile à gérer avec trois enfants, l'école, le travail, le stress.

Quelques participants ont rapporté que les congés offerts en milieu de travail n'étaient souvent pas suffisamment nombreux pour répondre aux besoins de leur famille (ex. lors de maladies des enfants).

[...] On est rendu, on va dire au mois de juin [...]. J'en ai déjà plus de soldes. Parce que... Pourquoi ? Parce que, cet hiver, mes enfants ont été particulièrement malades [...] Tout ce que j'ai, c'est mes vacances de cet été, après ça, je n'ai même plus de congés de maladie, c'est fini.

Pour un parent (père), la prise de vacances s'avérait compliquée, car celles-ci pouvaient être changées par l'employeur. Le temps de repos et de divertissement prévu en famille pouvait ainsi être modifié.

[...] C'est compliqué. En étant infirmier, ils peuvent bien m'appeler pendant mes vacances [...]. C'est que tu prévois quelque chose et puis un moment donné, tu es supposé avoir tes vacances de telle date à telle date. Finalement, c'est la bureaucratie, c'est tellement compliqué [...]. Tu apprends un mois avant que c'est... là plus sûr tes dates.

Un autre participant (père), quant à lui, a signalé un problème personnel à décrocher de son travail. Il était ainsi difficile pour lui de mettre ses limites entre son emploi et sa vie familiale.

[...] J'avais un problème : je n'arrivais pas à me détacher du boulot. Donc là, les cours que je prends actuellement, c'est un défi [...] Je cherche à faire un boulot où j'arrive à me détacher, c'est-à-dire quand je quitte le boulot, je quitte le boulot. [...] Je veux vraiment réussir à mettre une barrière entre le travail et la maison. [...] C'est vraiment un défi pour moi, pour les enfants et la blonde surtout.

Selon des participants (pères), le défi résidait dans la recherche d'un équilibre entre les différents rôles de parent, de conjoint, de travailleur... Un objectif à atteindre pour réussir à concilier le travail et la vie familiale.

Le principal, c'est l'équilibre. C'est réussir à trouver l'équilibre entre bien, entre les trois rôles, bien le père, l'homme, puis le mari, le chum, le travailleur [...] Réussir à équilibrer tout ça.

De leur côté, des participants ont signalé avoir rencontré des défis importants dans la conciliation travail-famille. Certains ont même dû changer d'emploi ou arrêter de travailler pour s'occuper de leurs enfants avec des besoins particuliers.

[...] Ton mari, il perd son emploi parce qu'il a trop de rendez-vous (pour les enfants). [...] Il est devenu mon assistant parce qu'on a tellement de rendez-vous : ergothérapeute, orthophonie. Puis ça, c'est toute la semaine.

À l'égard, cette fois, de la conciliation études et famille, des participants (mères en milieu défavorisé) ont souligné leur défi, en tant que parent monoparental, à retourner étudier et à s'occuper de leur enfant. Dans ce contexte, certains éprouvaient du stress et avaient des préoccupations diverses (ex. ressources financières).

Essayer de concilier études-famille. [...] Ça c'est vraiment dur. Moi, je suis vraiment chanceuse, j'en ai juste un (enfant). C'est moins pire que si j'en avais plusieurs. C'est ça, je suis en logement, je n'ai pas d'aide, je suis aux études à temps plein, j'ai un enfant à temps plein [...]. Des travaux de fin de session. Non, c'est ça, essayer de concilier. Je veux une meilleure vie pour mon enfant [...]

Puis le défi, c'est de passer à travers ça, puis gérer le stress que ça engendre parce que tu essaies de te concentrer à faire tes études, mais tu es toujours sur le qui-vive. Je vais-tu manger la semaine prochaine? Je vais-tu avoir du financement la semaine prochaine? Je vais-tu être capable de me déplacer la semaine prochaine?

En plus d'étudier et de prendre soin de leur famille, des participants (mères en milieu défavorisé) ont mentionné désirer occuper un travail. Un défi qui leur semblait difficile à réaliser, étant seuls avec leur enfant.

Puis pour avoir plus d'argent, bien c'est ça, j'aimerais travailler (à) temps partiel, mais avec un enfant plus les études, c'est impossible.

Quelques-uns ont mentionné que pendant leurs études, s'absenter de leurs cours pour s'occuper de leurs enfants posait un défi (ex. maladie, rendez-vous, etc.). Ils signalaient que la compréhension n'était pas nécessairement toujours présente en milieu scolaire pour les étudiants qui avaient des enfants.

Je pense, si je vais plus loin au niveau des études. On veut donner le meilleur, on veut améliorer notre avenir, puis le milieu scolaire (n') est pas toujours adapté aux parents seuls, aux parents tout court finalement. Manquer des journées, manquer des périodes parce que tu as un enfant malade, avoir des rendez-vous, la compréhension n'est pas toujours là. [...]

Pour un autre participant (père), la gestion du temps était complexe à organiser dans la conciliation études-famille, entre les devoirs à réaliser et les tâches familiales à accomplir à la maison. Le manque de temps disponible pour son enfant lui était difficile.

Moi, je vais aux études. Je rentre, je suis fatigué ou soit le week-end ou la semaine a été très dur, c'est juste le week-end pour faire mes devoirs, ma blonde enceinte, nettoyer la maison, s'occuper du bébé [...] Donc le peu de temps que je veux de temps pour faire mes devoirs, si elle (sa fille) veut aller regarder la télévision ou jouer avec moi, je ne peux pas.. [...]

Par ailleurs, des participants ont identifié l'**éducation des enfants** comme un autre défi. Celle-ci prenait différentes formes en fonction de leurs contextes et de leur milieu de vie.

Selon des parents (mères en milieu défavorisé), rester à la maison pour s'occuper de leurs jeunes enfants et être présents pour eux s'avérait un défi quotidien.

Moi mon défi pour le développement de mon enfant, je pense que c'est de repousser mes études justement à plus tard parce que je (ne) veux pas le mettre en garderie, je veux rester à la maison jusqu'à tant que les deux aillent en maternelle. Alors mon plus grand défi, c'est ça là, d'être capable d'arriver (financièrement), puis d'être capable de m'occuper de mes enfants [...]

Bien moi c'est d'élever trois enfants seule. [...] C'est leur offrir une bonne éducation, de manger, (du) linge, des jouets, de tout ce qu'ils ont besoin dans le fond. Je n'ai pas de pension alimentaire, c'est vraiment ça. [...] Trois bébés en fait.

L'éducation des enfants s'avérait un double défi pour certains participants (mères en milieu défavorisé), car leur rôle leur demandait de s'occuper à la fois de leur enfant et d'eux-mêmes.

[...]. Alors, pour moi, me lever le matin, puis de montrer à mon gars quelques affaires, c'est dur parce que je (ne) les ai jamais respectées. Alors comment montrer à mon fils ça, je trouve que c'est un gros défi-là! [...] Quand toi-même, tu n'es pas capable de le faire de t'occuper de toi-même [...] Alors, c'est tout un défi! Moi, je trouve que d'avoir un enfant, c'est tout un défi!

Le manque de participation du père dans l'éducation de l'enfant (ex. soins) a été signalé comme une difficulté par un parent (mère en milieu défavorisé).

Bien trouver un moyen pour que le papa, il soit plus dans la vie du monde. [...] Oui, parce que le mien, à part jouer avec, il (ne) veut pas toucher aux couches. [...] Bien au niveau de le stimuler, il le stimule super bien, mais côté genre soins, faire sa bouffe, faire son bain, l'hygiène genre, il a plus de la misère.

Quelques participants ont mentionné que l'éducation des enfants était plus compliquée, dans le contexte où les parents étaient séparés. La façon d'éduquer les enfants était ainsi différente de part et d'autre.

C'est un gros défi surtout que moi, j'ai (la) garde, mon fils va chez son père une fin de semaine sur deux [...] L'éducation est différente [...] Je trouve ça difficile. [...] Le fait peut-être qu'on (n') est pas sur la même longueur d'onde. [...] C'est comme moi, j'ai une routine, j'ai ci, j'ai ça, puis chez eux, bien, c'est autre chose, alors ça, ça je sais que quand mon fils revient de chez son père, il a un côté agressif plus [...]

L'éducation des enfants s'avérait également difficile pour des participants (dont des mères en milieu défavorisé), dans le contexte d'une participation importante, voire démesurée, des grands-parents.

Moi, mon défi, ça serait d'éloigner beaucoup les grands-parents parce qu'on dirait que la génération d'aujourd'hui, ils prennent trop de place dans ta vie. Ils disent comment éduquer ton enfant [...] Mais ma belle-mère a essayé, dans le fond, d'avoir mon enfant. [...] Ils nous disent : « Tu devrais faire ça de telle manière », puis ils (ne) te laissent pas prendre tes propres décisions en tant que telles non plus.

Certaines attitudes parentales (ex. constance, calme, patience) relevaient en quelque sorte du défi pour des participants (pères).

[...] Être constant, de rester calme, de donner l'exemple, c'est toutes des valeurs qui sont quasiment des vertus un moment donné [...] Après une grosse journée de travail, une semaine, (il) y a plein d'évènements qui peuvent nous déstabiliser. Alors, j'ai beaucoup de misère à garder ma constance avec mes enfants [...] C'est un bon défi!

La patience, parce que moi de nature, je suis quelqu'un, je (ne suis) pas patient. [...] Donc, c'est sûr quand tu commences, tu as un enfant à bas âge, tu n'es pas patient, tu ne peux rien faire. [...] Je suis obligé de travailler ma patience.

En outre, pour certains, la **socialisation de l'enfant** était une préoccupation, particulièrement lorsque celui-ci ne fréquentait pas de services de garde et qu'il demeurait à la maison avec un ou des parent(s).

[...] C'est quoi les défis que j'ai, bien moi, je suis à la maison. [...] Qu'elle voit d'autres enfants, puis qu'elle socialise. Alors, mon défi, bien c'est (de) trouver des amis pour elle qui sont à la maison, puis qui sont des bons amis aussi. [...] Elle s'ennuie un peu. Alors c'est [...] d'en trouver d'autres comme moi.

D'après un participant (père), la **préparation de son enfant** pour la rentrée scolaire était vue comme un défi.

[...] Pour avoir un petit garçon qui est très grouillant, l'entrée à l'école, oui, va être un défi parce qu'à partir de l'année prochaine là, il devient un étudiant, il va rentrer à l'école et c'est une autre dynamique qui va falloir s'installer, tant pour lui que pour nous. [...] Donc oui je sais que pour moi, ça va être un défi de perfectionner ça chez lui ce tempérament, le tempérer. [...]

Par ailleurs, des parents ont mentionné vivre diverses contraintes relativement au **transport**.

Des participants (mères en milieu défavorisé) ont signalé les obstacles liés au transport pour les rendez-vous médicaux ou autres avec leurs enfants (distances à parcourir, coûts, difficultés à en trouver, etc.).

Bien moi, tu m'as fait penser à un autre défi, le transport là. Comme je disais tantôt, je suis toute seule avec trois bébés, puis (je n'ai) pas d'auto, puis je (n') ai pas (les) moyens de m'en acheter (une) [...] Je me débrouille avec des amis, mes parents pour les commissions [...]. Aussi, ça coûte une fortune. Les rendez-vous avec OLO, normalement c'est payé par le CLSC, le taxi bien, c'est 60 piastres. [...]

Le voyageage parce que moi, j'en ai un (enfant) qui est suivi à la CRÉDEL (Clinique régionale d'évaluation du développement de l'enfant de Lanaudière), il va se faire suivre en orthophonie, puis c'est quasiment une fois par semaine à partir de juillet, puis c'est bien difficile d'en trouver dans le coin. [...] Peu importe où ça peut être la rencontre pour l'enfant. C'est difficile!

Un autre participant, quant à lui, rapportait que le temps de transport, compte tenu du trafic routier s'avérait un défi de taille.

[...] Je suis entre Joliette et Repentigny. Mes service (ne) sont pas à Joliette qui est à 10 minutes, 15 (minutes) gros maximum de chez nous. (Il) faut (que) je subisse le trafic [...] Alors, si j'ai des rendez-vous médicaux, qui sont basés à Repentigny ou (à) Le Bouclier à Terrebonne, c'est quand même une demi-heure de mon précieux temps!

Selon un participant (mère en milieu défavorisé), l'organisation familiale à l'égard du transport s'avérait compliquée pour retourner sur le marché du travail.

Moi, je trouve que notre situation, de pauvreté des femmes, puis la société (n') est pas contente de tout ce que ça l'implique. [...] C'est banalisé notre rôle de mère, puis notre rôle de citoyenne, puis d'aller travailler. [...] « Bien non, je (ne) peux pas (travailler) parce que le petit (n') est pas encore à l'école, alors (il) faut que je le voyage. L'autobus (ne) m'attendra pas sur le coin de la garderie [...] ».

Pour un parent, la logistique que nécessitait l'utilisation de son véhicule pour se déplacer représentait un défi.

Moi, j'en ai plusieurs en étant monoparentale [...] De transport, de déplacement, de choses dans la région, c'est toujours pour moi embarquer dans mon auto, c'est toujours pour moi, est-ce que c'est vraiment nécessaire ? Est-ce que j'ai les sous pour ça ? Faire un choix dans les besoins. [...] Bien moi, je suis à l'extérieur du village, qu'importe où ce que je vais, aller chercher une pinte de lait c'est prendre mon auto, puis c'est d'embarquer les trois aussi.

En outre, d'après des participants, **prendre du temps privilégié pour chacun des enfants, la famille, le couple ou pour soi** relevait du défi.

[...] Souvent question (de) partage de temps, j'en ai trois (enfants), alors je trouve ça important chacune de leur accorder du temps privilégié, puis ça souvent c'est difficile de leur assurer du temps. C'est plutôt des activités de groupe.

Prendre du temps... pour le couple qui est la base de la famille. [...] C'est si tu as plus de couple, tu as plus de famille là, mais je pense que c'est la base, puis que même si on est capable de payer la gardienne, puis tout ça, qu'on (ne) le fait pas nécessairement [...] aussi prendre du temps pour soi parce qu'on a tendance à s'oublier.

L'**accessibilité aux services de santé et aux services sociaux** (ex. médecins) a été rapportée comme un obstacle par des participants.

Mon autre point, c'était que quand les enfants sont malades, si c'est juste une fièvre, bien on (ne) peut pas les amener à la garderie, (il) faut aller chez les médecins. Puis là, j'ai un médecin pour ma fille, mais je (ne) peux pas avoir de rendez-vous, là tu vas à l'hôpital, puis là tu attends [...]

L'**accès à une ressource en cas de maladie ou d'incapacité** d'un des parents constituait aussi un défi considérable pour quelques participants.

Je me suis fait opérer [...] (Ne) pas avoir eu ma mère, j'ai aucune idée ce que j'aurais fait [...] pour, pas juste me soutenir, mais rouler ma maison là, le lavage, le ménage, les enfants, l'école, le tout. (Il n') y a rien, avoir voulu payer quelqu'un pour rouler ma maison comme ça, je (n') ai pas les moyens de faire ça.

Pour des participants, l'**accessibilité aux services de garde** était un autre obstacle. Ils rapportaient, de plus, que ce service n'existait pas pour les parents qui désiraient temporairement prendre des vacances, avoir du répit, etc.

Des places en garderie, c'est sûr que ça prend du temps à en avoir, (c'est) quasiment un an et demi, deux ans avoir une place en garderie. [...]

D'après un parent (mère en milieux défavorisés), les frais de garde en milieu non subventionné posaient également problème.

Je disais tantôt les frais de garde, c'était l'enfer! Je (n') ai pas été capable de maintenir mes prévisions, alors ça a monté une facture. Je (n') ai pas eu assez de reçus. [...] (Il) fallait que je prouve que c'était pour de l'emploi. Mais celui qui paie à sept piastres, (il n') a rien à prouver, puis c'est sept piastres par jour, puis toi tu as de la misère à payer la facture. [...]

Les **ressources financières** constituaient un défi important pour des parents, particulièrement pour ceux qui demeuraient à la maison avec leurs enfants ainsi que les familles monoparentales.

[...] Ce qui manque, c'est de l'argent. Moi, c'est un choix de rester chez nous, puis de prendre soin de mes enfants. Sinon, j'ai des choix pas faciles à faire, puis (il) y a quelqu'un qui paye la note. C'est souvent l'enfant. [...] C'est un défi de société. (Il) est profond en plus.

Par manque de ressources financières, certains n'étaient pas en mesure notamment de recevoir des services pour leurs enfants ou devaient trouver des moyens d'en obtenir (ex. garderies non subventionnées, services privés spécialisés, etc.).

[...] Toutes les semaines, on allait en orthophonie, on (s') endettait par-dessus la tête! C'est plate à dire. Quand tu es rendu au point : « Là, je vais perdre ma maison parce que je suis trop endettée, puis que là les banques (n') ont pas de cœur! » Alors là, tu es obligé d'aller gratter ailleurs [...]

[...] Mais vu que maman est à la maison parce que c'est un choix personnel, le revenu annuel est de beaucoup moins... Alors, on coupe pas mal sur les dépenses, alors il (ne) peut pas aller dans une garderie privée à 175 (dollars par semaine), puis je (ne) peux pas me payer des orthophonistes non plus!

Par ailleurs, quelques participants (mères en milieu défavorisé) ont affirmé éprouver de la culpabilité dans leur rôle de parents. Ils ressentaient une certaine **pression (personnelle ou sociale)** à offrir à leurs enfants tout ce dont ils désiraient pour eux.

[...] Il est plus là moi, mon défi. Arrêter dans mon travail personnel de me flageller. [...] Oui, de culpabiliser, de me dire : « J'en fais-tu assez? ». [...] J'ai toujours dans ce questionnement-là, toujours dans le mal-être de (ne) pas faire comme il le faut, de (ne) pas pouvoir lui offrir, bien aux deux (enfants) là. [...] Mon défi, il vient vraiment de moi, puis à cause de ça, mon estime de moi est affectée, puis les enfants ressentent ça!

Pour d'autres, la **stimulation des enfants** représentait un défi. Dans un souci de performance, une pression était souvent exercée sur ceux-ci.

On parle de stimulation, mais... jusqu'où on va stimuler. [...] Là présentement, on est dans la stimulation et dans certains cas, dans la surstimulation. Donc nos jeunes (ne) sont pas à l'école encore là. Là, ils ont deux (ou) trois cours. Mais là, on parle de pression aux parents aussi. [...] Par le fait même, on met beaucoup de pression sur nos enfants! [...] Des enfants sous tension, en anxiété de performance [...] Est-ce qu'ils peuvent être simplement des enfants?

Du **gardiennage** à domicile relevait aussi du défi pour des parents.

[...] Peut-être, j'aimerais ça travailler (à) temps partiel pour avoir une fin de mois plus agréable. Là, je (n') ai pas de gardienne [...] C'est très dur avoir recours à une gardienne, c'est vraiment dur! Disons la fin de semaine, j'ai le goût de sortir, c'est la fête de mon amie [...]

Concernant le logement, le **coût des loyers** a également été signalé comme un obstacle par des parents.

En étant monoparentale, je viens de déménager et mon loyer, je (ne) travaille pas pour le moment, je suis en arrêt médical et je (ne) sais pas quand je vais pouvoir recommencer, mais les loyers sont vraiment chers!

D'après quelques parents, la **sécurité alimentaire** représentait un problème pour leur famille.

Mon défi, c'est de mettre de la nourriture tous les jours sur la table. [...] Quand tu as des loyers chers de même là, mais des fois (il) faut que tu jongles à ok je fais l'épicerie, tu es obligée de faire l'épicerie tout le temps! Moi, c'est ce que je trouve le plus dur! Qu'ils mangent, ils mangent là, mais c'est tout le temps, (il) faut que je trouve quelque chose à quelque part!

Un participant (mère en milieu défavorisé) a mentionné, de son côté, souhaiter que son enfant puisse côtoyer des enfants provenant d'autres classes sociales qu'eux. L'**insertion (sociale)** auprès de gens mieux nantis s'avérait un défi pour ce parent.

Je (ne) veux pas qu'il (mon garçon) côtoie juste des gens (défavorisés) [...] C'est sûr que certains sont bien nantis, mais je veux qu'il se sente bien dans les deux (classes sociales). Ça, c'est un défi, puis de sortir de mon environnement, on est toutes pauvres, puis d'être capable (d'aller) vers et (de) côtoyer des gens qui ont plus (de ressources financières) [...] Tu (ne) veux pas faire face à des préjugés, tu veux te faire accepter par cette classe sociale-là.

Pour un participant (mère en milieu défavorisé), le **fait d'être une famille monoparentale** représentait spécifiquement un défi.

[...] (Il) y a quelqu'un qui disait tantôt, si la mère (ne) va pas bien, ça (se) peut que si tu es toute seule, ça soit plus lourd. Tout est plus lourd financièrement, puis tout. Les journées (ne) finissent plus, alors ça l'a un impact sur l'enfant, puis sur son développement, puis ça c'est, c'est vrai pour moi. [...] Bien le papa (n') est pas là, alors sur mon gars, ça l'a un impact. Il est en quête, en recherche de combler la chaise vide, ça le rend plus nerveux [...]

Pour certains participants, les **problèmes de santé de leurs enfants (besoins particuliers)** représentaient un obstacle auquel ils étaient confrontés. Il leur fallait beaucoup d'adaptation, particulièrement pour accepter cette situation.

[...] Parce que souvent les parents font les autruches. Puis, c'est plate parce que c'est vrai que ça fait mal quand tu apprends un diagnostic que ton enfant est différent [...] Tu idéalises toujours ton enfant, puis tu (ne) veux pas qu'on t'apprenne que ton enfant n'aura pas les mêmes choses que les autres. [...] C'est sûr que comme parent, c'est dur à encaisser que tu te dis bon trois enfants sur quatre qui ont une difficulté.

Souvent à cause de ces problèmes, des **difficultés diverses** se dressaient dans la vie quotidienne des parents et de leur famille.

[...] Puis, quand tu as un (enfant) TED (trouble envahissant du développement) là, tu ne peux pas t'en aller quand tu veux avec eux autres! [...] (Il) faut que te les prépares d'avance, puis la routine, (il) faut que tu la suives... Puis, si ça (ne) lui tente pas, bien tu oublies ça! J'arrive souvent en retard...

Puis là, elle (ne) mange pas. Elle (ne) mange jamais. [...] Ensure (suppléments nutritionnels). Quand elle boit. [...] J'ai mes limites en tant que parent, puis à un moment donné, tu es épuisée, c'est déjà pas évident une enfant. Écoute, ma fille se couche à 11 heures le soir et pour se lever à 7 heures [...]

Des parents ont témoigné de l'intensité dans les soins à prodiguer à l'enfant et des démarches à effectuer pour obtenir des services. Une énergie qui était souvent mise à dure épreuve.

Une chance que je sais où je m'en vais, puis je suis capable de défoncer des portes. Puis que je sais où aller. [...] Incroyable! Oh mon Dieu! Je suis à terre!

Selon un participant, réussir à trouver des activités physiques pour son enfant avec des besoins particuliers représentait une difficulté. D'après ses dires, il n'y avait pas de cours (de sport) offert spécifiquement aux enfants aux prises avec ce type de problématique.

Moi, je trouve que, ce qui manque aussi, c'est, (par) exemple, moi dans mes problématiques de mère d'enfant TED, (il n') y a pas de sports, (il n') y a rien pour les enfants TED, (il n') y a rien du tout. Tu (ne) peux pas faire du soccer parce que là ton enfant est un peu dans (la) lune, alors il va rester là. Moi, je (n') ai jamais trouvé de groupe de..., peut-être, d'enfants différents [...]

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Défis des familles

Les parents ont identifié un bon nombre de défis auxquels ils étaient confrontés en regard du développement de leurs enfants. La conciliation travail-famille-études était sans contredit un défi de taille pour plusieurs. Il leur était ainsi difficile d'effectuer leurs diverses tâches dans un horaire souvent bien chargé. Des participants ont de plus souligné le manque de temps avec les enfants, le rythme de vie accéléré et le stress engendré par la situation. Ils ont de plus mentionné des conditions de travail qui posaient obstacles (horaires de travail, manque de congés, etc.). Le fait de retourner aux études et de s'occuper à la fois de leurs enfants relevait également du défi pour des parents.

Parmi les autres défis, on retrouvait l'éducation, la socialisation des enfants, la préparation en vue de la rentrée scolaire, le transport de même que le fait de prendre du temps privilégié pour les enfants, la famille, le couple ou pour soi-même. L'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux, à une ressource (en cas de maladie ou d'incapacités des parents) et aux services de garde a également été signalée par des participants. Les ressources financières, la pression personnelle ou sociale (culpabilité), la stimulation des enfants et le gardiennage ont aussi été mentionnés. Des parents ont de plus rapporté que les coûts de logement, la sécurité alimentaire, l'insertion sociale (des enfants) et la monoparentalité constituaient d'autres obstacles rencontrés. Les problèmes de santé de leurs enfants (besoins particuliers) et les difficultés associées ont aussi été signalés.

Besoins des familles

Les participants étaient invités à identifier les besoins de leur famille en regard du développement des enfants. Un certain nombre de besoins ont ainsi été rapportés.

Des parents ont signalé qu'ils souhaitaient obtenir un meilleur **accès aux services de santé et aux services sociaux** dans la région.

L'**accessibilité à un médecin ou à un pédiatre** pour leurs jeunes enfants représentait un besoin important à leurs yeux.

Moi c'est un médecin. [...] pour les enfants. [...] On n'a plus rien aujourd'hui. Je suis sortie à l'hôpital avec mes deux derniers enfants, puis tu es laissée à toi-même. [...] Si tu (n') as pas de pédiatre et (de) médecin, je trouve ça bien ordinaire!

Particulièrement lorsque les enfants étaient malades, l'accès à une **ressource médicale en clinique sans rendez-vous** apparaissait nécessaire pour des parents.

[...] Un médecin [...] pour les enfants. Quand on voit qu'il y a quelque chose, bien au lieu de se taper l'urgence, puis d'attendre là, puis qu'il risque d'attraper d'autres affaires. [...]

Accès aux soins de santé [...] Médecin de famille. Les cliniques que je (n') ai pas besoin de prendre des rendez-vous à l'avance. [...]

L'accès à divers services de santé et de services sociaux a été mentionné par des participants. D'après certains, l'accessibilité à une ressource semblait plus difficile qu'auparavant.

Un vrai CLSC, c'est lui qui est marqué : « Service (de) santé (et) services sociaux ». Un CLSC avec des moyens. [...] Le CLSC avant tout, c'est de moins en moins ça. C'est rendu de plus en plus un accès difficile. [...] C'est ça, moi c'est la chose primordiale!

Des parents désiraient fortement recevoir des **services spécialisés** (psychoéducation, orthophonie, évaluation psychologique, ergothérapeute, etc.) pour leurs enfants ayant des besoins particuliers.

[...] Bien pour moi, ça serait des ressources au niveau d'évaluation psychologique, de psychoéducateurs. Comme j'ai fait le choix de rester à la maison, j'ai fait aussi le choix d'éduquer mes enfants à la maison [...] Mes enfants ont besoin de services de psychoéducateurs et d'orthophonie, puis je (n') ai pas accès. Alors moi, (il) faut (que) j'aille au privé. [...]

Je veux une ergothérapeute qui va venir passer une brosse dans la bouche à ma fille pour qu'elle mange plus [...] (Elle) est TED, elle va se laisser mourir de faim [...]

Un grand nombre de parents ont signalé le besoin d'avoir davantage de **ressources financières** pour s'occuper de leurs enfants.

Des sous, d'être financé. Ça revient souvent là, mais c'est ça. On fait des choix de vie pour essayer de passer plus de temps avec nos enfants pour essayer de leur donner le mieux qu'on peut. On n'a pas d'appui, souvent je suis confrontée. Je fais des choix de vie, mais j'aimerais ça avoir plus de sous là!

L'argent. [...] Généralement, c'est la pauvreté qui fait qu'un moment donné j'ai de la misère à avancer. Quelqu'un qui brille, qui a toute sa tête avec des sous, ça l'améliore beaucoup le malheur [...]

En regard du développement de leurs enfants, plusieurs participants ont mentionné qu'ils auraient besoin de recevoir un soutien financier (allocation, subvention, etc.). Une rémunération pour les parents qui demeurent à la maison et qui prennent soin de leurs enfants.

C'est quelque chose là, être sur le BS (assistance sociale), sur le bien-être social, puis s'occuper de son enfant. On devrait avoir plus d'aide (financière).

Nous payer pour être mère (à la maison).

Quelques-uns ont signalé le besoin de recevoir du soutien financier pour les parents ayant un enfant à besoins particuliers.

Un salaire pour la mère à la maison? [...] Je trouve ça spécial qu'on n'ait pas comme les aidants naturels. [...] Quand qu'on a un enfant TED, comme moi, je (ne) peux pas retourner travailler parce que ma fille est juste à deux jours (par) semaine (à la garderie) [...] Je (n') ai rien qui compense le fait que je (ne) peux pas travailler [...] On a des troubles particuliers quand qu'on a des enfants particuliers. [...] Là, tu n'as pas le choix, puis le gouvernement ne t'offre pas d'aide d'un autre côté [...]

En outre, plusieurs participants ont rapporté le besoin de prendre du **répit** de leur rôle de parents. Certains ont signifié qu'ils désiraient se reposer et récupérer de leur fatigue.

[...] du répit. C'est le mot clé. Mais majoritairement les mamans, on n'en a pas.

De repos. [...] C'est un très gros besoin.

D'autres participants souhaitaient du répit afin de leur permettre de prendre du temps pour leur couple ou pour eux-mêmes. Un parent (père) a mentionné vouloir réaliser des sorties en couple à peu ou pas de frais.

Bien, en fait (il) y en a pas de répit, (il) y en a pas. Puis, on n'a pas le temps de décanter de la vie. Parce que le soir, on revient, on est encore à la maison. [...] Du répit qui (ne) pénalise pas (financièrement)! Quand qu'on veut faire des sorties, y-a-t-il quelque chose qui (ne) coûte rien? Déjà là, la gardienne vient de prendre le budget pour notre sortie. [...]

Prendre du temps... pour le couple [...] aussi prendre du temps pour soi parce qu'on a tendance à s'oublier [...]

Quelques-uns souhaitaient obtenir des places en services de garde pour leurs enfants. Selon les cas, les parents désiraient un service de garde en installations, un service flexible pour les horaires de travail atypique ou une garderie subventionnée.

[...] Certaines garderies que c'est 35 \$ par jour. Mais ce (n') est pas tout le monde qui est capable de payer 35 \$ par jour. (Il) y en a (qui ne) sont pas capables non plus de payer 7 \$ par jour là.

[...] Je dirais dans le sud de Lanaudière, des places en garderie, mais des places en garderie flexibles [...] Les gens travaillent à Montréal [...] Bien à commencer à 7 heures le matin, (il) faut que je parte d'ici à 5 h 15 - 5 h 30, essaie de trouver une garderie qui est ouverte à cette heure-là. Ça (n') existe pas! Donc, à ce moment-là, ça ne fonctionnait pas. Mais le soir, oui je finis de travailler à 15 h 30, mais je (ne) suis pas arrivé avant 17 heures là, ça (ne) concorde pas [...]

Le besoin de transport a également été signalé par des parents (mères en milieu défavorisé). Pour certains, il faudrait une voiture, pour d'autres un service de transport en commun plus adapté aux familles ayant de jeunes enfants.

Un moment donné les autobus sont comme à moitié adaptés. Les planchers sont super hauts [...] Maintenant (il) y a des planchers bas, mais ce (n') est pas tous. [...] Bien que le chauffeur vienne t'aider. [...] Il me demandait de plier la poussette, puis que l'enfant ne soit pas dans la poussette, mais s'il dort dans la poussette, je trouve ça mal fait!

(Il) y en a pour les handicapés (du transport adapté), ils peuvent en faire pour les familles. (Il) y a des familles en couple, puis ils (n') ont pas de transport pareil. Je (ne) sais pas, une fourgonnette. Un transport adapté avec des bancs déjà (pour les enfants).

Quelques participants ont souligné le besoin d'activités sportives et culturelles pour les jeunes enfants.

Ce dont j'aurai besoin c'est des sports pour les enfants de cinq ans et moins. [...] (Il) faudrait qu'il y aille des sports, des activités pour que les enfants puissent dépenser leur énergie un petit peu. [...] Mais peu importe les sports, (le) soccer, (le) karaté, mais (il) faut tout le temps qu'il demande un âge, mais c'est quasiment cinq ans et plus, les sports [...]

J'aimerais qu'il y aille plus d'activités culturelles. [...] Bien que ça soit des ateliers d'éveil, de stimulation par rapport à tous les arts, que ça soit l'heure du conte à la bibliothèque, mais (que) ça continue. Des ateliers sur le théâtre, des spectacles. (Il) y a zéro, rien du côté culture dans la région.

Quelques parents ont affirmé avoir besoin de maintenir une qualité de vie.

Qualité de vie [...] Moi, ma conjointe, les enfants. Un mélange du travail, s'amuser, tout. [...] Si au moins tu essaies, tu as des chances de l'avoir. [...] Pas mal sur tout ce qui se passe dans ta vie, essayer d'avoir un équilibre, ce qui (n') est pas facile!

[...] Puis là, avec mon plus jeune qui a eu 5 ans au mois d'avril qui est un TED, [...] bien là, j'ai plus le temps avec lui parce que j'ai décidé moi de (ne) pas retourner au travail et de passer du temps avec lui [...]

Des participants ont rapporté le besoin de recevoir de l'information concernant l'éducation des jeunes enfants (alimentation, communication parent-enfant, outils, etc.).

[...] Des cours, des ateliers de communication, des ateliers qui peuvent concerner l'alimentation pour les enfants, finalement des soirées d'informations pour nous aider à grandir comme parents. [...] C'est ça, c'est d'aller chercher des ressources d'informations pour devenir plus autonome.

Des participants ayant des enfants à besoins particuliers ont signalé qu'ils aimeraient recevoir du soutien dans leur rôle de parent (échanges avec d'autres vivant des problématiques semblables, aide, outils, etc.).

Juste rappeler, puis dire : « Aïe! Aujourd'hui. Aïe! Moi, j'ai besoin d'aide. » En tant que parent, tu es trop dans l'émotion, tu (ne) le vois pas. Tu ne peux pas le diagnostiquer. [...] Mon fils était en crise. Je ne savais plus quoi faire avec. [...] « Là, j'ai besoin d'aide. Aide-moi, donne-moi des outils.»

Mais, c'est des noms, ça c'est des problématiques vraiment, oui en situation de crise, oui des fois, je pense qu'en tant que parents, on aurait besoin de parler à d'autres parents. [...] Rencontrer d'autres parents, avec nos enfants, (on) serait tous TED ensemble.

D'autres (mères en milieu défavorisé) ont souligné le besoin de recevoir de l'information sur les services en regard du développement de leur enfant (services communautaires, scolaires, etc.).

[...] C'est côté financier un peu là. Si je regarde [...] à Mascouche, eux autres, ils donnent des coupons alimentaires, puis (il) y en a aussi pour le linge [...] Moi, à Terrebonne, je (n') ai jamais su, être renseignée [...] Des bons alimentaires pour aller à l'épicerie.

[...] Peut-être aussi au niveau scolaire. J'ai 22 ans, j'ai un premier enfant, je (ne) sais pas comment on inscrit mon enfant à l'école, mais comment fait-on pour inscrire le fils à l'école?

Un participant (mère en milieu défavorisé) a signalé le besoin de réaliser des activités avec d'autres parents et enfants. Pouvoir socialiser et sortir de la solitude lui apparaissait bénéfique, d'autant plus qu'il vivait dans une famille monoparentale.

[...] Voir d'autres mamans comme moi. On a à peu près toutes, presque pareil, toutes presque pas de copain, le père (n') est pas là. Puis, j'aime ça pouvoir sortir, puis j'aimais ça quand (il) y avait [...] le programme [...] On faisait des activités avec nos enfants, c'était agréable! Tu n'étais pas toute seule chez vous avec ton enfant, puis c'est : « Qu'est-ce qu'on fait? ». [...] Sortir de la solitude, j'aurais voulu qu'il en aille à tous les jours!

En lien avec son rôle de parent, un participant (mère en milieu défavorisé) a mentionné qu'il aimerait recevoir un soutien psychologique de la part de sa famille. Des relations plus harmonieuses étaient ainsi souhaitées.

Bien exemple, quand tu fais de quoi ou que tu aides ton bébé à faire de quoi, (ne) pas te faire rabaisser quand tu fais quelque chose. [...] Je pense que ça va plus changer dès que je pars de chez ma mère.

Un autre parent (mère en milieu défavorisé), pour sa part, a témoigné de l'importance de faire connaître les divers besoins liés à la réalité des mères monoparentales.

Moi, je veux vraiment redire que nos besoins (ne) sont pas connus tant que ça. Ça demande, une femme monoparentale tout ce qu'elle peut faire quand elle se lève, quand elle se couche, je peux te dire qu'à pied, c'est encore pire, mais quand tu as l'auto. [...] Notre réalité (n') est pas bien comprise, pas bien saisie, puis je pense que ça serait le cas, peut-être qu'on aurait plus de (service)...

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Besoins des familles

Les parents souhaitaient avoir un meilleur accès aux services de santé et aux services sociaux pour leurs enfants. L'accès à un médecin ou à un pédiatre était important à leurs yeux ainsi qu'à un service médical en clinique (sans rendez-vous). Ils voulaient également recevoir des services spécialisés (psychoéducateurs, ergothérapeutes, etc.). Les participants désiraient davantage de ressources financières pour répondre adéquatement aux besoins de leurs jeunes enfants (subventions, rémunérations pour les parents à la maison, etc.). Ils ont mentionné vouloir du répit pour récupérer de leur fatigue ou pour prendre du temps pour eux-mêmes ou pour leur couple. Des places en services de garde, du transport, des activités sportives et culturelles pour les enfants s'avéraient d'autres besoins. Des parents désiraient de plus maintenir une qualité de vie, recevoir de l'information sur l'éducation des enfants et réaliser des activités avec d'autres familles. Quelques-uns souhaitaient recevoir du soutien de leur famille ou trouvaient important de faire connaître les besoins reliés à la réalité des mères monoparentales.

Services utilisés

Il a été demandé aux participants s'ils utilisaient des services en petite enfance dans la région ainsi que leurs motifs à recevoir de tels services. Compte tenu du fait que les parents ont été recrutés par le biais d'organisations lanaudoises, on pouvait s'attendre à ce qu'ils en reçoivent un certain nombre.

Services de santé et de services sociaux

Concernant les services de santé et de services sociaux, des participants ont indiqué que leur famille recevait des services en petite enfance du CLSC. La vaccination et des soins médicaux ont notamment été mentionnés par les parents.

Service de CLSC [...] Pour elle (ma fille), c'est la vaccination.

Moi, je n'ai pas de pédiatre [...], mais au CLSC, il y a les infirmières en technique avancée qui font comme les pédiatres.

Des parents ont également bénéficié de services de soutien psychosocial.

J'ai eu des problèmes avec ma fille. [...] J'ai appelé au CLSC, j'ai vu une intervenante [...] Après, j'ai commencé à avoir des problèmes avec mon fils [...] J'ai eu l'alarme, j'ai appelé au CLSC.

Certains parents ont reçu des services en orthophonie.

[...] Je me suis quand même mis sur sa liste du CLSC en orthophonie [...] Ils m'ont dit, il y a vraiment un problème (à cet égard).

Les participants ont rapporté utiliser divers autres services en petite enfance du CLSC. À titre d'exemple, des parents ont pu obtenir des places protocoles⁷ en service de garde.

Je me suis inscrit sur la liste d'attente (du service de garde) [...], j'ai eu une place protocole finalement grâce au CLSC.

Certains parents ayant un enfant à besoins particuliers ont aussi reçu des subventions du CLSC pour du répit.

Il donne des subventions de répit, le CLSC [...] il donne ça à la carte [...] C'est vraiment un service de répit qui donne aux parents qui ont des enfants (à besoins particuliers)...

Bien qu'il pouvait s'agir de services périnataux et non exclusivement en petite enfance, des parents (mères en milieu défavorisé) ont fait mention du programme OLO et de services reçus de la part de professionnels de CLSC (infirmières, travailleuses sociales et éducateurs spécialisés).

Si moi je regarde, disons les services que j'ai eus (il) y a disons cinq ans, j'avais le programme OLO [...] pour me donner le lait, les œufs, le jus d'orange.

Les infirmières OLO, les éducateurs avec, qui suit. Le programme OLO au complet. [...] Des infirmières qui viennent au début, puis après, c'est un éducateur qui vient passer deux ans.

Malgré que les services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) du CLSC n'aient pas été explicitement nommés, les propos de participants (du sud) laissent envisager qu'ils pourraient recevoir ce type de services. Le programme OLO était ainsi souvent associé à ces services par les parents.

Mon infirmière [...] de CLSC [...] C'est elle qui donne les vaccins à ma fille. [...] C'est elle qui fait son suivi chaque mois.

Dans le fond, on a le droit à tous les professionnels de la santé en CLSC.

De même, un participant recevait des services du programme CAFE (Crise-Ado, Famille, Enfance) en CLSC. Apparemment alors nouveau et non directement destiné à une clientèle en petite enfance, de l'aide était offerte à la famille par des psychologues.

Le programme CAFE [...] Ça vient de commencer. Psychologue en CLSC.

⁷ Protocoles d'entente entre les CSS et les CPE ou les garderies permettant à ces derniers de réserver des places pour des enfants recevant des services du CSSS.

Des parents recevaient des services médicaux pour leurs jeunes enfants. Il s'agissait de pédiatres ou de médecins généralistes, dont des médecins de famille.

Puis moi ma pédiatre, ça fait presque un an, bien disons huit, neuf mois que j'y vais de temps en temps la voir. Mais c'est eux autres qui nous appellent.

J'ai la chance d'avoir un médecin pour les enfants. Mon fils a un suivi aux deux mois par un médecin.

Un parent a signalé utiliser les services médicaux et aussi psychosociaux offerts aux étudiants au collégial pour son enfant et pour lui-même.

Mon garçon est asthmatique [...] Je passe par le médecin du Cégep pour avoir des prescriptions.

[...] Travailleuse sociale du Cégep, infirmière du Cégep, médecin du Cégep, sexologue du Cégep.

Ce participant avait différentes raisons pour utiliser ces services.

[...] Tout du Cégep parce que sinon je n'ai pas accès à rien parce que je devrais aller en privé, mais le privé [...]

[...] Mon gars c'est pareil, j'ai dû me choquer la dernière crise d'asthme parce qu'il était en train de mourir ses tripes, puis il a fallu que je me choque pour voir un médecin à l'urgence. C'est ça, je passe par des moyens détournés un peu « contre la loi » ou « non conventionnels » parce qu'il faut que j'arrive à mes fins un moment donné.

Un participant était en attente de recevoir des services d'un médecin pour son enfant.

[...] Là, mon médecin de famille a réussi à me référer [...], mais j'ai mon rendez-vous au mois de mai 2013. [...] Dans un an. C'est pour me rassurer, puis être sûr qu'il n'aille pas de difficulté justement. Mais dans un an, ça fait loin.

Un parent a affirmé ne plus recevoir de suivi médical pour son enfant, compte tenu de l'absence à un rendez-vous antérieur.

Mon fils n'a pu de pédiatre parce que je n'ai pas réussi à avoir un rendez-vous à temps pour son rendez-vous annuel, donc vu que j'ai passé un an, ils me l'ont enlevé. Je ne fais plus partie de la liste. [...]

Des services hospitaliers offerts par divers professionnels ont également été mentionnés par des parents (pédiatres, médecins, orthophonistes, etc.). Certains ont utilisé des services dans la région et même à l'extérieur de Lanaudière, compte tenu de problèmes de santé particuliers de leur enfant.

[...] Si je parle du plus jeune, ça partit du CLSC mais après ça, c'est l'orthophoniste à l'hôpital sur référence de quelqu'un au CLSC.

J'ai eu un rendez-vous au centre de développement de Ste-Justine. Alors, c'est sûr que j'ai eu (un) contact avec les meilleurs de l'hôpital : les pédiatres, les psychologues, l'orthophoniste et tout et tout là. [...] J'avais tous mes services à Ste-Justine, mais vu le voyage à un moment donné [...], ils m'ont envoyée au Bouclier.

Les services de consultation offerts par les pharmaciens ont été soulignés par un participant (père).

La pharmacienne en arrière, elle peut beaucoup nous aider. Des fois, j'y vais à Lanoraie [...] puis ils m'aident souvent en arrière.

Par ailleurs, des parents ont mentionné que leur famille recevait des services spécialisés de centres de réadaptation de la région.

Comme nous autres, [...] on a La Myriade.

Mais c'est sûr que bon, moi quand j'avais les services du Bouclier, la travailleuse en éducation spécialisée qui s'occupait de (prénom), elle venait à la garderie, comme donner des trucs aux filles, une fois par mois, des fois aux deux semaines. [...] Elle venait chez moi...

Pour leur part, certains parents étaient en attente de recevoir ce type de services.

Ça va faire un an et demi [...] C'est ça, moi ça fait un an et elle était prioritaire [...] Elle était supposée passée en mai au plus tard et puis là, maintenant, ils m'ont remis ça en octobre.

Ça va faire un an que j'attends [...]

Quelques parents ont rapporté avoir été confrontés à un arrêt ou à un refus de service, souvent à la suite d'un diagnostic de l'enfant.

[...] Alors, ils m'ont envoyée au Bouclier. Mais là quand le centre de développement, ils ont dit, ils ont fait le diagnostic de TED, à bien là Le Bouclier, on ne peut plus, on ne peut plus lui donner de service [...] C'est un trouble langagier qui a mon fils, il a besoin d'une orthophoniste.

Certains parents ont indiqué recevoir des services spécifiques d'évaluation du développement de leur enfant.

La CRÉDEL, c'est un peu comme Le Bouclier, mais c'est fait dans les bureaux d'un hôpital. Le Bouclier puis La Myriade font des évaluations. Ils sont quatre intervenantes. C'est eux autres justement qui ont pris ma fille.

Services communautaires

Des parents ont mentionné utiliser les services de divers organismes communautaires Famille de la région. Rappelons que des participants ont d'ailleurs été recrutés par le biais de ces ressources. Les services étaient offerts aux enfants et à leurs parents (soutien à domicile, massages pour bébés, halte-garderie, activités, comité de pères, etc.).

[...] Le Carrefour Familial des Moulins qui vient chez nous trois heures (par) semaine. Moi, j'utilise la Maison de la Famille. J'y vais avec mon garçon. Je vais faire des activités et lui va à la halte-garderie.

Le comité de parents (pères). [...] On est tous des pères alors des fois, on se dit des choses un à l'autre. [...]

Les parents fréquentaient un organisme communautaire Famille pour diverses raisons (bris de l'isolement, soutien à un enfant à besoins particuliers, socialisation, etc.). Certains témoignaient de leurs motifs à utiliser ces services.

On a détecté peut-être une forme de trouble envahissant du développement, alors la communication est beaucoup affectée là-dessus, alors on a eu des activités de perfectionnement [...] à Action Famille.

Je suis un immigré aussi de la région de Lanaudière [...] Donc c'est sûr qu'en arrivant dans une ville comme Lavaltrie, je ne connais personne [...] Un organisme comme ça, est très, très, très important pour recréer un réseau d'amis autour.

Des parents ont signalé qu'ils recevaient des services de soutien ou d'hébergement destinés spécifiquement à des mères monoparentales et à leurs enfants.

Maison Pauline Bonin. [...] Ça, c'est une des ressources premières que j'utilise. On s'entend que je l'utilise 365 jours par année, c'est là que je vis.

Avec MOMS (Mouvement organisé des mères solidaires (organisme communautaire)), on voit vraiment différents aspects de la vie au quotidien.

Quelques-uns spécifiaient les raisons pour lesquelles ils utilisaient ces services.

Bien la Maison Pauline Bonin, on s'entend qu'avec elle et les prêts et bourses, c'est ça. Alors c'est ça, c'est parce que j'en ai besoin pour survivre.

La Maison Pauline Bonin, je peux faire tout ça parce que sinon je ne pourrais pas aller à l'école [...] Avoir les autres services, puis tout ça.

D'autres services offerts par des organismes communautaires ont été rapportés par des parents. Des ateliers de stimulation précoce étaient offerts à leur enfant.

[...] C'est l'orthophoniste à l'Hôpital sur référence de quelqu'un au CLSC. Après ça, ça été Les (Ateliers éducatifs) Les Petits Mousses.

Du soutien à l'allaitement était un autre service reçu. Un parent (père) en témoignait.

Nourri-Source. [...] L'allaitement [...] Ma femme a eu de la misère tout ça, puis elle a été suivie, puis elle a embarqué dans le système aussi.

Des services de prêt de jouets pour les enfants, comme ceux offerts dans une joujouthèque, ont également été rapportés.

[...] Sinon la joujouthèque parce qu'il loue des jeux [...] Je n'ai pas le choix, je n'ai pas les moyens d'en acheter [...]

Un participant a signalé utiliser des services d'intervention téléphonique destinés aux parents. Il désirait ainsi recevoir du soutien dans son rôle auprès de son enfant aux prises avec des besoins particuliers.

La ligne Parents [...] Même avec les TED, même avec les TED. Oui, moi, j'appelle.

Un service de jumelage de l'enfant avec un adulte bénévole a également été mentionné par un parent.

L'autre affaire dans le répit, j'ai inscrit mon gars à Grands Frères Grandes Sœurs [...]

Quoiqu'il ne s'agissait pas de services en petite enfance, des services de dépannage alimentaire, de cuisine collective et de comptoir vestimentaire ont été signalés par des parents.

Le comptoir familial bien c'est des repas trois jours par semaine, mardi, mercredi, jeudi sur l'heure du dîner. Ça coûte un dollar et deux dollars le jeudi, puis ils chargent des trucs pas chers pour la maison. [...] Des meubles, la maison est pleine de jouets.

Il y a aussi le sous-sol de l'Église le lundi. [...] Tu as plein de linges pas chers, puis (s'il) adviendrait que tu es mal pris, la Saint-Vincent de Paul (ils) vont te donner un coupon-rabais pour aller au IGA (épicerie). [...]

Puis, un parent a affirmé recevoir divers services d'une coopérative d'économie familiale.

Services de garde

Des participants utilisaient des services de garde pour leur enfant, principalement en milieu familial ou en installations dans un centre de la petite enfance.

Une garderie en milieu familial, mais subventionnée.

Moi, mon fils est dans un CPE [...]

Un parent, pour sa part, a signalé bénéficier d'un service de garde en milieu scolaire.

Moi, la garderie, moi, je viens de finir l'école alors je dépendais de cette garderie parce que j'avais fini l'école. Il finit de toute façon à (la) mi-juillet après il commence l'école.

Des participants ont mentionné avoir obtenu des places protocoles dans un centre de la petite enfance par le biais du CLSC. Leurs enfants vivaient des besoins particuliers reliés à des problèmes de développement.

[...] On n'a pas le choix d'être à la maison. Parce que comme moi, ma garderie, je l'ai eue par place protocole.

Diverses raisons motivaient les parents à utiliser un service de garde. Le travail, le répit, l'isolement, la socialisation des enfants, l'enseignement des éducatrices, etc.

Moi, j'utilise la garderie parce qu'il faut que je travaille. Je ne peux pas avoir le luxe de ne pas travailler, puis d'être à la maison.

La garderie, je l'amène à la garderie pour (ne) pas l'amener dans mon isolement là.

Des participants ont mentionné qu'ils désiraient que leur enfant fréquente un centre de la petite enfance. Ils y avaient inscrit leur enfant et il n'y avait pas de place en installations.

[...] Quoiqu'on dise, une garderie en milieu familial, ça (ne) remplace pas un CPE. [...] L'enfant peut profiter de toutes les installations du CPE. Tu retournes, toutes les personnes qui sont formées, qui ont de l'expérience, c'est vraiment une place en CPE.

Moi, il y a quelque chose parce que ma dernière, c'est moi qui l'ai gardée à la maison jusqu'en janvier parce qu'il n'avait pas de place [...] en garderie et on ne voulait pas l'amener dans n'importe quelle garderie en milieu familial, donc je l'ai gardée.

Des parents étaient ainsi en attente de recevoir un service de garde en installations pour leur enfant.

On va utiliser un service de garderie miraculeusement, je ne sais pas quand pour mon garçon [...]

Quelques-uns utilisaient déjà les services de garde en installations dans un centre de la petite enfance ou en milieu familial à temps partiel. Mentionnons par ailleurs que leurs enfants vivaient des problèmes reliés à leur développement.

[...] Un CPE en milieu familial, ça fait deux ans que j'y demande du temps plein. Puis je suis encore à du temps partiel parce que c'est beaucoup de demandes un enfant qui (a un) trouble envahissant du développement.

Services du milieu scolaire

Des participants ont mentionné utiliser les services du programme éducatif Passe-Partout offert par les deux commissions scolaires de la région. Rappelons que des parents utilisateurs de ces services ont été invités à participer à l'étude.

Mon épouse est à la maison avec (prénom), le plus jeune qui est à Passe-Partout [...]

Le préscolaire [...] toutes les activités au niveau de la motricité, on touche à toutes les sphères, qu'on peut dire de l'enfant et de son développement. [...] Oui ça jouait, disons aux deux semaines ou aux trois semaines.

Un des parents témoignait de sa motivation à utiliser ce service.

Moi je suis à la maison, elle ne va pas en CPE, donc je l'inscris à Passe-Partout. C'est seulement une demi-journée par semaine. Je veux qu'elle voit d'autres enfants, puis qu'elle socialise.

Par ailleurs, un parent a signalé recevoir des services de prématernelle privée pour son enfant.

En petite enfance, moi, je n'en ai pas utilisé, mais là, j'ai plus, c'est privé [...] prématernelle.

Il mentionnait son motif à utiliser ce type de service.

[...] Une prématernelle aussi là, parce que là, rendu à 5 ans, la garderie il commence à être grand un peu là. J'ai réussi à l'envoyer dans une prématernelle deux jours.

Services privés

Des parents ont reçu des services privés pour leur enfant (psychologie, psychoéducation, orthophonie, ergothérapie, etc.). Certains évoquaient les raisons pour lesquelles ils utilisaient ces services.

Moi, j'ai utilisé les PAE, les programmes d'aide aux employés. [...] J'ai fait venir une psychoéducatrice à la maison, ça c'était au privé là. [...] On les paye alors (il) faut les utiliser.

[...] J'ai eu le droit à la psychologie pour ma fille, mais une chance que j'avais des assurances parce que ça gruge un budget aussi. [...] Tu restes dans l'engrenage, tu restes avec le système au public ou tu vas de l'autre côté, puis tu vas au privé direct, mais tu vas déboursier.

Autres services

Des participants ont mentionné utiliser divers autres services pour leur enfant dans leur municipalité ou ailleurs.

Les services offerts par la bibliothèque de leur municipalité ont été signalés par quelques parents. Ils y empruntaient des livres pour leurs enfants. Des raisons économiques ont ainsi été mentionnées pour utiliser ces services.

[...] Je n'ai pas les moyens d'acheter des livres neufs, donc je vais à la bibliothèque.

Un parent, pour sa part, utilisait des forums d'échanges sur Internet pour obtenir de l'information en lien avec le développement de l'enfant.

[...] Puis discuter [...] : « Moi, j'ai ça, j'ai de la misère avec la propreté. Tu as réussi comment? » [...] avec des forums Internet, je me suis fait un tableau de motivation, puis je reçois beaucoup de trucs de ça [...], on n'a pas le choix d'être à la maison.

Un autre parent, quant à lui, signalait avoir eu recours à des services d'un avocat lors de sa séparation avec son conjoint. Il s'agissait pour lui d'une ressource qui concernait son enfant.

Ça va être hors sujet mais (il) faut je le dise là, (un) avocat. [...] Pour avoir des pensions alimentaires.

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Services utilisés

Les parents utilisaient divers services en petite enfance. Ils recevaient des **services de santé et de services sociaux** par le CLSC (vaccination, soutien social, places protocoles, programme OLO/SIPPE, etc.). Ils avaient aussi recours à des soins médicaux en clinique ou à l'hôpital (ex. urgence). Certains bénéficiaient de services hospitaliers dans Lanaudière ou même à l'extérieur de la région. Des services spécialisés ou d'évaluation du développement de l'enfant et auprès des pharmaciens ont également été rapportés. Des **services communautaires**, principalement d'organismes Famille, étaient aussi utilisés. Parmi eux, on retrouvait les services de soutien, d'hébergement, des ateliers de stimulation, des haltes-garderies, de dépannage alimentaire, de comptoir vestimentaire, etc.

Des **services de garde** en milieu familial ou en installation dans un centre de la petite enfance étaient aussi utilisés à temps complet ou partiel. Certains avaient obtenu des places protocoles pour leur enfant à besoins particuliers. Quelques-uns utilisaient les services de garde dans leur milieu scolaire. Des participants avaient de plus recours aux **services** du programme Passe-Partout ou de la prématernelle **du milieu scolaire**. Divers **services privés** étaient aussi utilisés pour leurs jeunes enfants (psychologue, psychoéducateur, etc.). Enfin, les parents bénéficiaient d'**autres services** : bibliothèque, forum d'échanges sur Internet, etc.

Des **motifs** ont été apportés par les participants pour utiliser ces services : soutien, répit, information, socialisation, bris de l'isolement, manque de ressources financières, problèmes de santé ou particuliers de l'enfant, études ou travail, accès à d'autres services, etc. En contrepartie, des parents ont affirmé ne pas recevoir certains services, compte tenu notamment d'un manque d'accessibilité, de listes d'attente, d'absence à un rendez-vous antérieur, de l'arrêt ou de refus de service.

Les parents ont témoigné de leur perception des services offerts en petite enfance dans la région. Elle concerne leur perception générale et spécifique de l'offre.

Perception générale des services

Concernant la perception générale des services, les participants ont fait mention d'aspects positifs. L'aide reçue a été rapportée par quelques parents.

Moi, mes services, je les perçois comme quelque chose de positif, dans le sens que ça l'aide des personnes.

Selon l'opinion d'un parent, les services en petite enfance comblaient une lacune.

[...] C'est positif qu'ils soient là, mais en même temps c'est plate d'être obligés qu'ils soient là. Parce qu' (il) y a un manque à quelque part. Je suis à (la) veille de me partir une commune moi là. On se réunit une couple de mamans là [...], puis (il) y en a plus de familles élargies, le petit village ou où est-ce qu'un enfant est élevé par le village [...] On a perdu de quoi.

Un participant (père), pour sa part, a souligné l'expertise et les qualités relationnelles des ressources humaines. Elles étaient considérées comme des points forts des services en petite enfance.

Les gens sont qualifiés, puis l'expertise est là, le côté humain est extrêmement valorisé que ce soit au CLSC, dans les services [...]

Un autre a signifié l'importance de ces services et de la réponse appropriée à leurs besoins.

Essentiels et suffisants. C'est les deux mots qui me viennent.

Des parents se considéraient privilégiés de pouvoir bénéficier de plusieurs services en petite enfance. La gratuité des services était également un aspect notable, comme le soulignait l'un d'entre eux (père).

[...] Personnellement, je trouve qu'on est gâtés. Pour moi, ma fille, en tout cas, (prénom) toutes les affaires qu'on a pour ses besoins ... Ah, je (ne) peux pas rien dire contre aucun, Ste-Justine, [...] (La) Myriade, (Le) Bouclier. Moi, je vais (te) dire une affaire, si j'avais dû payer pour tout ça, je serais sur la paille, ça ferait une secousse. Bien positif [...]

Pour des participants (mères en milieu défavorisé), les services reçus en petite enfance étaient très positifs. Les termes employés par rapport à ces services sont dignes de mention.

[...]. Quand j'ai appelé au CLSC, j'étais enceinte de sept mois, on m'avait dit de parler avec une travailleuse sociale pour remplir les papiers du HLM puis là, elle m'a posé la question : « À part de ça, comment ça va? », puis je suis partie à pleurer. C'est à ce moment-là que je les vénère tous ces organismes-là, MOMS puis tout ça. C'est grâce au CLSC que je suis chez MOMS. MOMS, puis (le) programme OLO, je les conseille à tout le monde.

Cette reconnaissance envers les services reçus s'exprimait également dans le témoignage d'un autre parent.

Moi, je leur dis : « Merci ». Je suis contente qu'ils soient là. [...] Après que je sois sortie, en tout cas de ma crise là, je me fais de nouvelles amies, ils m'ont beaucoup aidé. La petite est en garderie, j'ai du repos, je reprends le dessus, la Maison de parents c'est génial là. [...] J'ai eu une travailleuse, j'ai eu une autre travailleuse sociale pour la petite, une pour moi, une pour ma santé.

Selon des parents, les références entre organismes s'avéraient un point fort des services en petite enfance.

C'est vraiment comme moi, c'était vraiment OLO qui m'avait vraiment référée, c'est comme qui m'a référée à MOMS, qui m'a référée à la Maison de la Famille [...]. Des fois, il y a des organismes qui réfèrent à d'autres organismes, puis c'est plaisant quand les organismes peuvent se référer entre eux.

À l'égard de ces services, plusieurs aspects négatifs ont également été identifiés par les participants.

Des parents ont rapporté un manque de services (ex. pédiatre, garderie, services psychosociaux, etc.).

Je parle pour moi, qui n'ai pas de famille, je trouve que ça manque ici (les services), moi, je trouve. [...]

Moi aussi, je trouve ça bien difficile. Je n'ai jamais réussi à avoir un pédiatre, une garderie à sept dollars par jour.

Certains constataient également une diminution des services offerts à la clientèle.

Les besoins augmentent, mais les services eux autres diminuent. [...] Même si je (ne) suis pas en situation de crise, même je (ne) suis pas dans (la) pauvreté, même si ma fille fait des crises, bien peut-être que j'aurais besoin de support par rapport à ça, mais il (n') y en a pas. (Il n') y en a pas au CLSC [...]

Des parents ayant un enfant à besoins particuliers vivaient difficilement ce manque de services. Ils ont dû faire des choix de vie pour pallier la situation.

[...] Puis autant qu'on a peu de services pour nos enfants qui ont des troubles envahissants du développement, bien qu'on nous met de la pression en nous disant : « Avant cinq ans c'est important, (il) faut faire quelque chose », puis là nous, on pleure chez nous en se disant : « Mon Dieu ma fille rentre à (la) maternelle dans un an, comment je vais faire? » Moi, je suis comme ça présentement, c'est pour ça que je suis dans mes démarches. [...] Ça me préoccupe énormément.

[...] C'est quand même 45 000 \$ de moins par année, on s'entend-tu? Mais, sauf que les services ne sont pas là pareils. Puis nous autres, pendant ce temps-là, les parents, on s'épuise. On s'épuise. [...] On (ne) sait pas quoi faire, puis on est dépourvu un petit peu.

En contrepartie, quelques parents (mères en milieu défavorisé) considéraient qu'elles recevaient trop de services en petite enfance.

[...] Pas mal trop. (Il) y en a trop. Oui, parce que ça revient toujours à la même chose. [...] Bien, on a toute une infirmière, on en a toute un éducateur, on a toute un TS (travailleur social), on a toute ci, on a toute ça. Je pense qu'on sait ce qu'on peut faire à peu près avec nos enfants. [...] J'en ai trop. Ils m'en offrent trop.

L'accessibilité des services offerts en petite enfance était jugée difficile par des parents.

[...] À partir du moment que tu entres dans un, à une des places, ils se connaissent tous. Ce qui est dur, c'est de rentrer dans la première.

C'est l'accessibilité qui est difficile, qui est extrêmement difficile à avoir [...]

Pour des parents qui ne recevaient pas de service en petite enfance, avoir accès à des services spécialisés s'avérait complexe. Une limite importante comme le rapportait un participant.

[...] Mes enfants auraient besoin de services, soient du CRÉDEL ou du Bouclier. Mais je sais que pour entrer là, (il) faut que tu sois référé par un médecin, un spécialiste en quelque chose [...] ou la garderie. [...] Je n'ai pas accès à ces services-là donc, (il) faudrait que je les paie de ma poche, que j'aille au privé, mais je n'ai pas les moyens d'aller au privé. [...] Une fois que je vais avoir le diagnostic [...] je sais qu'elle a besoin de services, mais je (ne) suis pas capable de l'avoir.

Des parents rapportaient que les services étaient conçus d'une telle manière qu'il fallait correspondre aux critères ou aux modalités pour y avoir accès.

Je reviens encore avec la même chose, mais (il) faut que tu sois dans ce moule-là sinon ça (ne) fonctionne pas. [...] Ah! C'est tout le monde pareil sinon ça (ne) marche pas!

Selon des participants, avant qu'ils puissent obtenir des services, il a fallu que leur situation familiale dégénère, à un tel point que la santé du parent en a été affectée.

C'est sûr des fois, bien moi, personnellement, ça l'a été, bien tout a été là en même temps. Il a fallu que je sois à terre. Il a fallu que je saute une coche. [...] Il a fallu que je finisse en dépression.

Le temps d'attente pour recevoir les services en petite enfance est une limite soulevée par des parents.

Le temps d'attente des services. Pour les CPE, le temps d'attente est très long. (Il) faut se prendre longtemps d'avance. [...] Le temps d'attente pour l'évaluation est très long. Beaucoup de services offerts, le temps d'attente là ...

Des participants considéraient que l'attente était ainsi longue avant de pouvoir bénéficier de services pour leur enfant.

[...] S' (il) y a un service de 0 à 2 ans et que mon gars à 1 an et demi puis qu'il me dise de rappeler dans six mois, bien c'est sûr que j'ai dépassé l'âge. Je trouve ça un peu ridicule, c'est ça. [...] Je demande de l'aide à quelqu'un, il me dit d'ici peu, mais le d'ici peu se transforme en semaines, en mois, puis là tu te sens abandonnée.

Par ailleurs, les ressources financières attribuées aux services sont vues comme insuffisantes. Des participants avaient des récriminations à quelques égards.

C'est tout le temps ça, (le) manque de fonds [...]

[...] Le problème des services de santé au Québec, c'est qu'on (ne) fait pas beaucoup d'interventions. On (n') a pas beaucoup de sous pour faire l'intervention, alors on traite les symptômes, mais on (ne) règle pas la cause. C'est les sous qui (ne) sont pas là.

Le manque de visibilité des services en petite enfance est un autre aspect jugé négatif.

[...] la diffusion de ces services-là. C'est quoi qu'on offre, des fois tu appelles au CLSC, puis s'ils offrent ce service-là, tu (ne) le sais pas.

[...] (Il n') y a pas de lieux de rencontre, il n'y a rien d'évident, c'est toute une déprime après accouchement [...] Personne ne m'a dit où aller, j'étais complètement laissée à moi-même dans mon salon et c'était très plate. Je sais qu' (il) y a plein d'autres mamans qui n'ont aucune ressource ici parce qu'elles ne connaissent pas les ressources ici. [...] (Il n') y a pas de liens, on dirait, entre les organismes. Ce n'est pas assez visible non plus.

L'insuffisance de ressources humaines (professionnels) dans les organisations a été signalée par des participants (sud).

En continuant dans le même ordre d'idées, plus que ça l'avance, plus qui a de problèmes de différences : (il) y a les TED [...] Oui, donc plus ça va, plus qui a un manque de professionnels. [...] Alors que ça soit dans les services sociaux, communautaires... Puis, c'est partout pareil. Que les gens soient munis ou démunis, l'enfant va toujours en souffrir quelque part.

Tu as deux choses là-dedans : ça se peut qui (n') aille pas de budget, mais tu as des budgets puis tu n'en as pas (de professionnels). [...] Tu as les deux situations. Lis les journaux, là des fois, tu regardes La Presse, tu vois les offres d'emplois, puis tu vas voir psychologues, orthophonistes, ergothérapeutes, tout ça. (Il n') y en a pas.

Certains parents ont mentionné que les ressources en petite enfance travaillaient en silos dans la région. Selon eux, il manquait de liens entre les organisations.

Je sais, en tout cas, dans le temps c'était ça, (il) y avait vraiment un clivage (entre le) communautaire et le gouvernement. [...] Et le public, là je me dis que si tout le monde travaillait conjointement, on éviterait peut-être du dédoublement. [...] Mais... (il) y aurait sûrement moyen, de mettre ça en lien, [...] je pense qu'il se fait de belles choses à plusieurs endroits.

Par ailleurs, des parents (pères) reprochaient aux services de manquer de spécificité auprès de la clientèle.

Je trouve que quand on a de l'aide, que ce soit d'un organisme ou d'un autre, c'est tout le temps sous l'objectif que c'est un groupe de personnes. Je trouve que ce n'est pas assez personnalisé, je trouve que ça manque de détails. [...] mais quelqu'un qui fait un suivi quotidien avec mon enfant ou hebdomadaire bien je m'attends à une certaine dualité, à une certaine spécificité.

Des participants (sud) se questionnaient par ailleurs sur les façons de faire entre les organisations dans une structure plus imposante qu'auparavant, soit depuis la création des CSSS.

[...] Peut-être que ça va être ça qu' (il) y en a une restructuration qui a été faite [...]. Je pense [...] que ces façons-là présentement de faire [...] ne fonctionnent pas donc [...]. Mais là (en ce) moment, là présentement, (ils) ont beau injecté des sommes faramineuses dans le ministère de la Santé [...]

[...] Le problème de fusion qu'ils ont fait. Un CSSS qui part de Berthier qui va jusqu'à Repentigny qui va jusqu'à St-Damien, c'est illogique ! Alors, le nombre de personnes dans les bureaux à l'hôpital [...] Donc (il) y a à peu près (les) trois quarts du monde dans l'hôpital qui travaillent (dans) les bureaux? Bien, c'est pour la gestion du CSSS, c'est vraiment démesuré, je veux dire, tout ça c'est un problème gouvernemental.

Pour un participant, les changements organisationnels apportés par la transformation du réseau ont entraîné des difficultés quant à l'accessibilité géographique des services.

Mes services (ne) sont pas à Joliette qui est à dix minutes, quinze (minutes) gros maximum de chez nous. (Il) faut (que) je me tape le trafic [...] Alors, si j'ai des rendez-vous médicaux, c'est quand même une demi-heure [...] Je me demande pourquoi que le cher gouvernement a décidé d'envoyer tous nos services à Repentigny et non d'en faire à L'Assomption.

Enfin, les participants (mères en milieu défavorisé) (du sud) ont signalé ressentir des jugements de valeur de la part des ressources lorsqu'elles ont recours à leurs services.

Moi, je trouve ça plate parce qu'on fait partie de chaque organisme comme le CLSC, Emploi Québec ou MOMS ou même les hôpitaux ou de quoi de même, puis tout ce qu'on veut nous autres, c'est un bon service et non nous faire juger, nous faire critiquer, nous faire ci, nous faire ça. Je trouve ça plate.

Les parents ont décrit leur perception de différents services spécifiques liés à la petite enfance. On retrouve les services de santé et de services sociaux, les services communautaires, les services de garde ainsi les services du milieu scolaire.

Services de santé et de services sociaux

Concernant les services de santé et de services sociaux, les participants ont fait part de leur perception spécifique des services offerts en CLSC. Bon nombre ont témoigné de leurs expériences diverses.

Des parents voyaient d'une façon positive les services de vaccination reçus en CLSC. Ils étaient considérés comme une force.

Ça super bien été pour les vaccins. Pour ça, je n'ai jamais eu de problèmes. Un bon suivi. Ils prennent le temps de questionner, de... Ils prennent le temps de parler.

Des participants appréciaient notamment les services d'aide psychosociale du CLSC. Ils estimaient avoir bien été outillés pour affronter la situation souvent difficile qu'ils vivaient. Un autre point fort des services.

[...] Après, j'ai eu des problèmes avec ma fille. Son père (ne) venait plus la voir, alors là, ma fille, c'était les grosses crises, j'étais sûre qu'elle avait un problème [...] J'ai appelé au CLSC, j'ai vu une intervenante qui a discuté avec elle [...], puis ça finit par se placer. Ils m'ont très bien outillée.

La possibilité d'obtenir une place protocole en garderie était aussi perçue positivement.

[...] C'est bien, puis ils ont des places protocoles dans les garderies, puis ça faisait trois ans que j'attendais pour une garderie [...] c'est par le biais du CLSC. Je leur ai dit : « Merci ».

Les références obtenues par le biais du CLSC constituaient également un aspect jugé favorable par des participants. Elles permettaient d'avoir accès à d'autres services dont ils avaient besoin.

Le CLSC vient beaucoup aider. Justement je ne connaissais pas les ressources, puis quand j'ai été là, eux autres, ils ont ouvert toutes les portes.

L'aide reçue du CLSC pour leur enfant qui avait un besoin particulier (ex. TED) ou une problématique quelconque s'avérait salulaire pour des parents.

Le CLSC [...] (ils) m'ont beaucoup aidé pour mon garçon. Il en a besoin.

Des parents (mères en milieu défavorisé) avaient une perception très positive des services offerts par le programme OLO du CLSC. Ils ont d'ailleurs été rapportés comme une force par plusieurs. Bien que ce programme ait été cité, compte tenu des services reçus, il pourrait s'agir principalement des SIPPE.

Un participant constatait la disponibilité des ressources.

Moi, mon infirmière parce que quand j'ai pris un rendez-vous pour ma fille puis tout pour ses vaccins, j'ai juste besoin de l'appeler, puis elle me fixe un rendez-vous.

Des parents jugeaient que ces services offerts par différents professionnels de CLSC (infirmières, travailleurs sociaux, éducateurs, etc.) étaient très aidants.

[...] J'ai mon infirmière, puis au début avec ma fille, disons que j'ai fait une mini dépression, alors ma travailleuse sociale était là moralement là. Ça vraiment fait du bien!

Pour quelques-uns, un véritable lien de confiance s'est établi avec un professionnel.

[...] L'infirmière que j'ai personnellement quand j'avais des problèmes tout ça, j'aurai pu aller voir une psychologue ou la travailleuse sociale, puis moi je peux me confier à mon infirmière, puis j'y fais entièrement confiance. [...]

Des participants ont démontré leur appréciation du soutien reçu de ces services.

[...] les ateliers de stimulation [...] Oui, oui quand j'allais chez OLO justement avec ma fille avec les rencontres, on apprenait d'autres affaires, on faisait des activités avec nos enfants, c'était plaisant. Tu (n') étais pas toute seule chez vous avec ton enfant [...] Sortir de la solitude, j'aurais voulu qu'il (y) en aille tous les jours.

Selon des parents, la visite à domicile est un aspect favorable de ces services.

L'infirmière, l'éducatrice va aller chez vous parce que vous avez des enfants, se déplacer et aller dans un bureau, c'est l'enfer. [...] Plus facile à écouter parce que tu n'as pas ton enfant qui touche à tout.

Par ailleurs, des participants avaient une perception plus négative des services offerts en petite enfance par le CLSC.

Des parents ont noté une diminution des services offerts.

Moi, je me souviens quand mon gars était tout petit, ça ils ont coupé ça au CLSC. Disons le soir, un parent veut s'évader [...] juste sortir le soir, puis aller prendre un café sur une terrasse, pas d'enfants. Ils nous payaient une gardienne pour venir à la maison [...]

De plus, des participants ont signalé un manque de ressources au CLSC pour répondre à leurs besoins d'information. D'après leurs dires, il n'y aurait pas non plus de références personnalisées.

(Ils n') ont pas les ressources pour nous informer, je (ne) sais pas là, mais les CLSC, il me semble quand j'ai commencé, j'allais là, puis je posais des questions, puis me semble qu' (il) y avait plus de ressources. Qu'ils nous réfèrent à la bonne place au bon moment, dans le fond.

Dans le même sens, des participants constataient un manque d'arrimage entre les services du CLSC et les autres services offerts en petite enfance.

[...] Quand tu as un diagnostic là dans mon cas, que le CLSC arrête de donner des services parce que tu es en attente ailleurs. Mais tu es en attente, un an, un an et demi, ça (n'a) aucun bon sens que tu (n') ailles plus aucun service. Oui, tu as ta travailleuse sociale qui va venir chez vous [...] ils (ne) peuvent pas t'offrir comme d'autre chose, ce n'est que ça.

Certains parents (pères) avaient une perception plus sombre des services du CLSC. Un d'entre eux remettait en cause la grosseur de la structure, un autre jugeait les services inadéquats.

Le CLSC, c'est le centre local de services communautaires, bien c'est rendu Joliette-D'Autray je (ne) sais plus trop quoi. C'est les régionales, on peut-tu en avoir pour nous autres?

Un CLSC [...]. Ça n'existe plus non plus! Un vrai CLSC. [...] Un vrai CLSC, c'est lui qui est marqué : « Services santé services sociaux ». Un CLSC avec des moyens. Le CLSC avant tout, c'est de moins en moins ça. C'est rendu de plus en plus un accès difficile. Ça perdu le sens [...]

Par ailleurs, des participants reprochaient au CLSC de retarder l'accès à certains services. Selon eux, il fallait que leur situation ait dégénéré à un point tel que leur santé en soit affectée.

[...] C'est pour ça que le CLSC a appelé, puis (il) m'a aidé, puis (il) a fallu que je fasse une dépression pour qu'on me donne une place en garderie. Il a fallu que je sois à terre. J'avais demandé de l'aide avant là. [...]

Pour sa part, un participant (père) reprochait au personnel de CLSC de travailler en silos au sein de leur organisation. En fonction des règles établies, celui-ci devait remplir sa fonction propre qui lui a été dédiée sans pouvoir répondre aux divers autres besoins ou questions de la clientèle.

[...] Quand tu vas voir quelqu'un au CLSC, elle n'a pas le droit de te donner des informations, c'est-à-dire tu viens demander quelque chose de précis sur un sujet en particulier, elle te répond sur ce sujet en particulier [...] C'est-à-dire, chacun a son boulot, elle, son boulot, c'est de répondre à un certain nombre de questions précises. Elle (ne) sort pas en dehors de ça [...]

À la suite d'une expérience négative avec le CLSC, un parent (mère en milieu défavorisé) (du sud) a rapporté avoir de la difficulté à faire confiance aux différentes ressources. D'après ses dires, son intimité n'aurait pas été respectée.

[...] J'ai eu une mauvaise expérience avec eux [...] Oui, c'était vraiment mon infirmière [...], elle racontait genre tout aux autres alors tout le monde était au courant de genre mes petits problèmes de vie. [...] On rentrait trop dans mon intimité. [...] Alors depuis ce moment-là, bien j'ai vraiment de la misère à faire confiance aux organismes comme ça.

Des participants ont affirmé avoir vécu diverses expériences plus négatives en lien avec le CLSC.

Il donne des subventions de répit, le CLSC, mais (il) faut quand même que tu trouves les gens. [...] Ils donnent ça à la carte, disons pour 104 heures en période de trois mois, il donne ça de répit. C'est 2,81 \$ (de l'heure), mais là, (il) faut quand même que tu payes ta sortie, que tu payes la gardienne, que tu payes [...] Alors dans le fond, ton répit est moyen...

Concernant les services médicaux, plusieurs parents ont exprimé leurs points de vue. Certains avaient une perception positive des services reçus. Ils bénéficiaient d'un suivi pour leur enfant par un médecin de famille ou un pédiatre.

Des parents se considéraient privilégiés de pouvoir compter sur de tels services pour leur enfant.

Je dirais que ça l'a bien été, mais que j'ai été très chanceuse d'avoir un médecin de famille, parce que mon médecin a accepté, a fait une entourloupette pour voir mon bébé à deux semaines.

Des participants appréciaient notamment les qualités relationnelles des médecins qui offraient des soins à leur enfant et, dans certains cas, à eux-mêmes. Un service personnalisé qui constituait une force.

Médecin de famille. [...] Elle prend son temps, tu vois, pour nous expliquer les choses, pour tu vois. Ce n'est pas du genre, on vient, puis on fait la visite. [...] C'est vraiment personnalisé, c'est-à-dire, elle prend le temps de parler, de voir si, tu vois, personne n'a de difficultés qui vont influencer le développement de l'enfant.

L'aide et les conseils reçus par les médecins s'avéraient utiles pour le développement de leur enfant.

Moi, c'est les médecins beaucoup qui m'ont aidé. Moi, mon plus jeune, il est un petit peu tannant, puis il est souvent avec le pédiatre qui me donne des trucs pour que ça l'aïlle mieux.

Plusieurs parents avaient cependant une perception négative des services médicaux offerts dans la région. Le manque de médecins pour leur enfant, et aussi pour eux-mêmes a particulièrement été souligné.

J'avais ma grosse bedaine chez nous, puis partout où j'appelais, (il n') y avait pas de médecin de famille, (il n') y avait pas de pédiatre.

Des parents rapportaient également un problème d'accessibilité aux médecins en clinique (sans rendez-vous) ainsi qu'à l'urgence en centre hospitalier. Une difficulté réelle à obtenir une place en clinique et un temps d'attente jugé démesuré à l'urgence.

(Il) y a la clinique ici à l'Épiphanie, puis si notre enfant est malade le matin, (il) faut [...] se présenter avec les enfants malades et attendre deux heures pour être sûr d'avoir une des dix places disponibles. (Il) y a vraiment juste dix numéros.

Un enfant ça (ne) décide pas d'être malade à 7 h le matin, juste avant que la clinique familiale ouvre à 8 h. S'il tombe malade à 12 h 30, oublie ça tu es pris avec 24 heures à attendre ou sinon va à l'urgence, puis tu es pris avec 36 (heures). La médecine d'urgence (il n') y en a pas, ça n'existe pas.

Selon le point de vue de quelques parents (pères), il n'y avait pas d'accès à une clinique dans leur localité.

La clinique est absente.

Je me suis ramassé à la clinique [...] avec mon fils qui avait déboulé les marches, tombé sur le ciment, la face couverte de sang. « On (ne) prend pas (le) sans rendez-vous ». « Bien, c'est une blague là! ». [...] C'est quelque chose, hein? Tu appelles à 9 h 00, puis à 9 h 01, (il n') y a plus de places.

Concernant la longueur des attentes à l'urgence, quelques participants (mères en milieu défavorisé) considéraient que les priorités de soins n'étaient pas octroyées correctement auprès de la clientèle, particulièrement auprès des enfants.

Je trouve que les priorités (ne) sont pas à (la) bonne place. [...] Bien O.K. peut-être qu' (il) y a des cas vraiment, mais une personne qui a la grippe là, puis [...] un enfant qui coule des oreilles ou qui saigne du nez, puis qui est malade, il est vert qui va quasiment tomber sans connaissance, bien il va passer celui-là qui a une petite grippe en premier au lieu de passer l'enfant [...] à l'urgence.

Par ailleurs, un parent (mère en milieu défavorisé) a affirmé ressentir des jugements de valeur de la part des médecins lorsqu'il consulte pour son enfant en clinique et en centre hospitalier. Selon lui, il s'agissait d'un point faible des services reçus.

[...] Puis, le médecin qui m'a eue avant que je parte de l'hôpital, elle m'a peut-être vue deux minutes, puis elle m'a jugée, puis elle m'a dit que je (n') avais pas de lien d'attachement avec mon bébé, mais elle (ne) me connaît pas. [...] Bien la médecin m'a vu deux minutes juste pour regarder ce que mon bébé avait perdu du poids, puis tout. Il avait eu une gastro qui a duré une semaine [...]

Puis, au sujet du service de consultation téléphonique Info-Santé, certains participants avaient une perception positive de ces services.

Merveilleux. [...] Ça va très bien!

Les informations transmises par Info-Santé étaient jugées utiles par des parents. Le personnel recevait aussi une évaluation positive par rapport à leurs compétences professionnelles et personnelles.

Et le 811. C'est vraiment génial [...] Quand on prend ce réflexe-là, cette habitude-là de dire j'appelle le 811, mon Dieu!, on va moins à la clinique. Puis on devient outillé aussi [...] Dans l'ensemble, c'est des gens empathiques qui prennent vraiment le temps de nous écouter, qui nous rassurent, qui... oui, qui rappellent. La dame qui prend la peine de tout vérifier, l'infirmière, les heures de fermeture [...]

Les références effectuées auprès des ressources pertinentes, parfois en urgence, s'avéraient ainsi dignes de mention.

Le 811, moi en tout cas pour avoir vécu une situation où il avait averti l'urgence de Le Gardeur [...] que j'arrivais avec mon enfant. Puis, quand je suis arrivée là [...] je suis arrivée là au triage, j'y ai dit c'est la dame au 811... au CLSC... Info-Santé [...] Écoute, je n'ai même pas eu besoin d'attendre 1 h 30. Ça, j'ai trouvé que vraiment, (il) y avait... déjà dans l'ordinateur, il avait le dossier de (prénom) qui était visible, puis ils ont pu tout de suite répondre au besoin rapidement. Ça, j'ai trouvé ça bien.

Des parents ont nommé néanmoins certaines limites du service Info-Santé. La longueur de l'attente pour avoir accès à la consultation avec un professionnel et une réponse jugée inadéquate par rapport à l'état de santé de l'enfant.

Et le 811 [...] C'est long, des fois, ils se trompent. Moi, ils se sont déjà trompés pour moi, mais ce n'est pas grave. Le nombre de fois...

Chaque fois que moi, (il) y a eu un moment d'appeler Info-Santé, on nous renvoie aux urgences. [...] C'est bizarre, mais chaque fois que j'appelle Info-Santé, ils commencent à te demander les symptômes, tu vas les donner [...] jamais, jamais, jamais ils (ne) m'ont dit quelque chose qui avait du bon sens.

À l'égard des services spécialisés offerts en centres de réadaptation, la perception de quelques participants était plutôt négative.

Un parent a souligné néanmoins le soutien reçu et l'accompagnement dans un centre hospitalier spécialisé pour enfants.

Du Bouclier [...] Oui, (ils) sont venus avec moi à Ste-Justine, ils m'ont aidé beaucoup, autant moralement que le support à (prénom), que le support à (la) maman aussi parce qu'on vient à un moment donné hein, on est-tu découragée, on est-tu fatiguée [...] parce qu'on (se) sent toute seule là-dedans.

Des participants ont signalé la longueur de l'attente avant que leur enfant puisse avoir accès aux services.

[...] C'est vrai que les délais, [...] ça l'a été deux ans.

Ça va faire un an que j'attends [...] (Ils ne) m'ont même pas rappelée moi.

Afin de pallier la longueur de l'attente, certains parents ont affirmé s'être retournés vers les services privés. Un d'entre eux racontait comment il était problématique de recevoir les services en centre de réadaptation par la suite.

[...] En plus, quand tu travailles, tant que tu (n') as pas de service au public, tu y vas au privé parce que tu te dis : « Je (ne) vais pas abandonner mon enfant ». Là, tu arrives au public, puis ils disent : « [...] Vous avez trop travaillé avec, vous l'avez trop stimulé alors là on (ne) peut pas le placer nulle part! ».

Des participants constataient des problèmes d'arrimage entre les services spécialisés et les autres services en petite enfance de la région.

Quand le centre de développement, ils ont fait le diagnostic de TED, à bien là Le Bouclier : « On (ne) peut plus, on (ne) peut plus lui donner de service » [...] « [...] Octobre, ton contrat, il finit, puis on (ne) renouvelle pas. (Il) faut que tu sois en attente à (La) Myriade ». [...] Alors là, mon fils, depuis octobre, il (n') a aucun service, puis il commence l'école en septembre. Je trouve ça absolument ridicule! [...] Ils s'envoient la serviette.

Par ailleurs, concernant les services spécifiques d'évaluation du développement de l'enfant, un parent (père) mentionnait avoir une perception positive des services reçus, notamment les compétences du personnel. Il rapportait toutefois un temps d'attente très long pour y avoir accès.

Même la CRÉDEL, [...] le temps d'attente est énorme pour une petite équipe, mais oui, le personnel est très bien, mais le problème, c'est que c'est long avant que tu entres dans les services. (Il) faut vraiment que tu saches la procédure pour avancer sinon tu es coincé dans le système.

Services communautaires

Plusieurs participants ont partagé leur perception des services en petite enfance offerts par des organismes communautaires Famille de la région. Celle-ci s'avérait positive à divers égards.

La Maison de parents. Par l'entremise d'amis, j'ai découvert des familles. J'ai trouvé complet en services.

La Maison de la Famille, je pense que c'est une ressource qui est très importante.

Certains ont témoigné leur appréciation des services reçus (activités, ateliers, formations, etc.).

[...] Je vais faire des formations à Saint-Jean-de-Matha sur la communication non violente avec les enfants, bien ça s'adresse à tout le monde là, mais on le pratique avec les enfants. (Il) y a plein d'ateliers qui se donnent là-bas [...], c'est très enrichissant.

L'aide offerte par ces organismes a été particulièrement soulignée par des parents. Selon certains propos, il s'agissait d'un point fort de ces services.

[...] Les personnes que je côtoie m'ont bien aidé aussi avec ma fille qui était, qui avait un trouble envahissant pour le trouble du développement. [...] On a donné de bons services [...] Je peux dire que j'ai été bien encadré, puis j'ai été reçu pour répondre à mes questions à certains services différents, mais j'ai été satisfait.

Les Action Famille (organismes communautaires Famille) ont des comités de pères et font des soirées comme ce soir qui aident beaucoup de familles.

Des parents ont mentionné que les services reçus par les organismes communautaires Famille permettaient de sortir de l'isolement, de socialiser et également de s'entraider. Une force soulignée par plusieurs.

Les organismes familles, la Maison de parents, tous ceux qui l'ont côtoyée sont d'accord pour dire que c'était bien pour la socialisation de nos enfants. Moi, c'est surtout pour moi en tant que parent, j'ai développé un réseau, puis toutes les formations que j'ai eues ensuite avec des familles [...], avec les ateliers [...] Alors moi, ça m'a aidé. [...] Ça m'a permis de rencontrer d'autres gens et ça, c'est vraiment une grosse force de ces organismes-là.

Des parents ont rapporté, comme autre force, avoir développé un réseau social grâce à ces organismes. Ils appréciaient les échanges avec les autres parents. Des amitiés s'étaient formées entre eux et aussi avec les enfants.

Ce qui est bien avec la Maison de parents, que ça soit ici ou ailleurs, c'est qu'on développe un réseau social et ça fait de grands échanges et ça fait même des amitiés. Puis ça, c'est encore plus constructif que l'établissement en tant que tel, que l'organisme je veux dire parce que ça continue aussi les échanges. Ça nous aide à grandir.

Certains parents ont souligné l'importance des services offerts par les organismes communautaires Famille. D'après eux, il s'agissait de services *de proximité* qui permettaient de créer un réseau pour les familles. Un aspect jugé également très favorable.

[...] Les organismes du type Maison de la Famille, je pense qu'il y a un gros morceau à regarder là. [...] Ce type de choses-là, c'est quand on parlait d'aider, de diriger, d'aider à encadrer ou à permettre l'accès, ce genre de service-là, de Maison de la Famille, c'est des services de proximité.

Concernant les aspects défavorables, l'insuffisance de services a été rapportée par des participants.

Bien moi, j'avais juste trouvé la Maison de la Famille, c'était juste deux fois par semaine.

Les Maisons de parents [...] certains services, je trouve qu'ils sont insuffisants dans cet organisme-là. [...] Bien comme les ateliers qu'on parlait tantôt (des ateliers d'éveil, de stimulation avec les enfants).

Selon certains, les services apparaissaient spécifiquement insuffisants et peu ou pas adaptés aux pères.

(Il) y a le mois des papas à la Maison de parents, mais c'est pas mal tout ce qu'il y a.

On avait commencé la communication parents-enfants avec des familles [...] La formation a été faite pour des femmes par les femmes, ça ne (ne) colle pas à moi. Pourtant, le contenu est vraiment très intéressant et vraiment facile à appliquer, mais (ne) colle pas du tout à l'homme. [...]

Des parents déploraient le fait que des services n'étaient pas offerts à l'organisme communautaire Famille de leur municipalité. Ils devaient ainsi se déplacer sur de longues distances pour avoir accès à des services.

Des cours, des ateliers de communication, des ateliers qui peuvent concerner l'alimentation pour les enfants, finalement des soirées d'informations [...] Bien en fait, je sais qu'il en a, mais moi c'est ce que j'apprécie, puis (il n') y en a pas beaucoup. Ce n'est pas offert partout. Ça prend 40 minutes de route, puis en faire [...].

D'après des parents (du nord), ces organismes manquaient de financement pour développer et offrir davantage de services en petite enfance.

Beaucoup de personnes qui parlent qu'il manque d'argent pour développer des services [...] La Maison des parents a besoin de ressources financières.

Quelques raisons ont été apportées pour expliquer la situation. Le manque de visibilité des organismes communautaires Famille a notamment été souligné.

La visibilité [...] souvent on parlait qu'on avait de la difficulté à avoir des subventions, puis tout ça parce qu'on avait de la difficulté à aller chercher les gens, les faire sortir, les amener. On avait de la difficulté à avoir de la visibilité. [...] Puis, je pense qui manquait peut-être de subventions ou de ressources parce que c'est ça les besoins sont là, mais c'est d'aller chercher les gens.

Un parent (père) a signalé, pour sa part, qu'il n'a pas pu obtenir certains services, sa situation n'avait pas été jugée prioritaire. Selon ses dires, il aurait néanmoins été en mesure de contribuer financièrement afin de recevoir les ressources dont sa famille avait besoin.

Avec la Maison de parents, les besoins qu'on avait, on n'était pas éligibles au départ. On avait besoin d'un deux heures, un quatre heures libres par semaine pour avoir un moment de repos pour elle. [...] On s'est fait dire un moment donné que c'est quelqu'un de plus urgent. On n'a sûrement pas eu la bonne réponse.

Moi, j'ai voulu avoir de l'aide pour que ma fille socialise, pour qu'elle puisse rencontrer du monde, puis la Maison des parents a besoin de ressources financières [...] Ce (n') est pas tout le monde qui a les moyens de payer, [...] moi, j'avais les moyens de payer, puis je (n') avais pas les ressources [...]

Par ailleurs, des parents (mères en milieu défavorisé) ont partagé leurs points de vue sur les services de soutien ou d'hébergement destinés aux mères monoparentales et à leurs enfants.

Pour un bon nombre, leur perception était positive. Ils appréciaient les différents services reçus pour eux et leurs enfants.

Avec MOMS, on voit vraiment différents aspects de la vie au quotidien. C'est plaisant parce qu'on n'a pas tout le monde le même style de conférences, on fait de la bouffe, on joue avec nos enfants, on voit des infirmiers, alors c'est la diversité du programme qui est vraiment intéressante.

Les services offerts leur permettaient de briser l'isolement et de sortir de la solitude. Des participants considéraient que c'était un point fort.

La solitude, je (n') étais pas solitaire, mais (je ne connais) personne avec des enfants alors ça revient avec des activités de jour avec des petits amis pour mon gars aussi.

Selon les dires d'un parent, le service d'hébergement offert lui permettait de survivre. Il s'agissait d'une véritable *bouée de sauvetage* pour sa famille.

Bien, La Maison Pauline Bonin [...] je vois ça comme une bouée qui me garde la tête en dehors de l'eau. Je suis sur (les) prêts et bourses, j'ai un logement (à) prix modique, chauffé et éclairé, puis j'arrive juste. [...] C'est ma bouée de sauvetage carrément. Me garder pas trop endettée [...] C'est la meilleure chose que je (ne) peux pas avoir!

Le soutien apporté par le personnel a été souligné par des participants. Une aide qui favorisait l'estime de soi, comme l'indiquaient ces propos.

[...] C'est une chance d'être ici. Le soutien, on en a. On travaille l'estime de soi, c'est vraiment, je (ne) sais pas comment dire ça? Oh oui, c'est une maison vraiment super pour ça. Ce n'est pas juste un HLM (habitation à loyer modique), c'est vraiment plus que ça. (Prénom), l'intervenante est vraiment (bonne) [...] C'est un beau passage. Tu repars, tu es armée.

Les qualités personnelles et professionnelles des intervenants ont également été rapportées. Une force importante de ces services, selon des participants.

C'est vraiment cool pour MOMS, puis si on a un problème personnel les intervenants sont là pour tout le monde à titre de groupe, mais à titre personnel aussi. [...] Chaque intervenant a son bureau, puis si on a de la peine pour « x » raisons, bien (ils) sont capables de nous prendre à part, puis de nous demander si on a besoin d'aide.

D'un autre point de vue, des parents ont mentionné certains aspects négatifs de ces services.

Des participants rapportaient que le lien de confiance peut être fragile avec les ressources et qu'ils avaient parfois l'impression de vivre des jugements de valeur.

L'année passée, j'établissais un gros lien de confiance puis on dirait que cette année, ça s'efface de plus en plus. J'ai comme un peu le pressentiment de vouloir moins me confier parce que je (ne) sais pas, j'ai l'impression que c'est tout analysé là, puis que tout est écrit, puis que ça (n'a) plus de bon sens [...]

La façon dont le personnel intervenait auprès d'eux au sujet de leur enfant ou s'occupait de ces derniers pouvait parfois déplaire à des parents.

Madame (nom) qui s'occupe de mon bébé. Je trouve que, bien, elle se mêle un peu trop. [...] Bien dans le fond du développement de notre bébé [...]

En ce qui concerne les ressources communautaires qui offrent des services en lien avec l'allaitement, un parent (père) rapportait qu'il s'agissait d'une grande aide pour les mères.

Nourri-Source [...] L'allaitement, ça l'aide énormément. Ma femme a eu de la misère tout ça, puis elle a été suivie, puis elle a embarqué dans le système aussi [...] C'est une grosse aide de l'extérieur, mais tu (n') as pas accès à la personne, mais tu as le téléphone. Tu as un accès direct. [...] C'est positif.

Des services de prêt de jouets, comme ceux offerts dans une joujouthèque, étaient vus positivement par des parents.

[...] La Joujouthèque parce qu'on n'en a pas une de proche, mais emprunter des jouets et les ramener quelques jours plus tard ça, ça serait vraiment plaisant!

Aux yeux d'un parent, des services de jumelage pour son enfant avec un adulte bénévole semblaient difficiles à établir dans sa municipalité.

L'autre affaire dans le répit, j'ai inscrit mon gars à Grands Frères Grandes Sœurs puis (il n') y a pas de sollicitation, en tout cas, pas à Joliette, puis Grands Frères Grandes Sœurs n'a pas à Joliette, elle m'a dit que c'était plus (à) Sainte-Thérèse parce que le Grand Frère, (il) faut qu'il descend, on n'a pas d'auto.

Quoiqu'il ne s'agissait pas de services destinés spécifiquement à la petite enfance, des participants ont donné leur perception des services de dépannage alimentaire et de comptoir vestimentaire qu'ils ont reçus pour leurs enfants.

Des parents considéraient positivement ce type de ressource. Il s'agissait d'une aide appréciable, un point fort selon certains.

Le sous-sol de l'Église [...] Ça l'aide aussi les parents. [...] Tu as plein de linges pas chers, puis adviendrait que tu es mal pris, la Saint-Vincent de Paul, (ils) vont te donner un coupon-rabais pour aller au IGA. [...] Puis à la rentrée d'école, ils donnaient un bon pour une paire de souliers [...] un sac à dos.

Certains aspects négatifs ont toutefois été identifiés concernant les services de dépannage alimentaire. La fraîcheur des aliments s'avérait particulièrement difficile, aux dires de participants.

[...] Puis là, (il) y en a un autre que j'ai trouvé que j'ai arrêté d'y aller parce que c'était tout le temps de la nourriture qui était périmée [...] Je trouvais ça plus difficile. J'ai arrêté d'y aller, puis je m'en suis choisi un, mais des fois je trouve que ça (ne) vaut pas la peine!

Selon des parents, l'aide apportée par ces organismes ne correspondait souvent pas à leurs besoins en alimentation.

(Il) y a trois organismes à Rawdon qui font du dépannage alimentaire [...], mais tu (n') as pas le droit de les côtoyer les trois [...] Je trouve que, bien moi, j'ai été une couple de fois à la Saint-Vincent de Paul, puis ils me donnent 60 dollars pour aller chez IGA, mais j'ai le droit d'y aller aux trois mois. [...] Ça (ne) mène pas bien, bien loin.

De son côté, un parent partageait un point de vue fort positif d'un service alimentaire qu'il recevait. Selon ses dires, le projet *Bonne Boîte, Bonne Bouffe* lui permettait de recevoir une variété de fruits et de légumes à moindres coûts.

Moi, j'ai deux autres organismes que peut-être que je vénère aussi. [...] Puis (il) y a un programme, c'est « Bonne Boîte, Bonne Bouffe » pour les bons alimentaires. Ça, ça fait plus de fruits et de légumes dans mon réfrigérateur [...] Puis, c'est des fruits et (des) légumes différents. Certain que tu n'es pas porté à acheter, mais que Ah! Tu les as dans ta boîte avec le petit menu. C'est super intéressant!

Les services de transport communautaires ont également fait l'objet de discussions. Ils ont été jugés insuffisants, comme l'indiquait un participant.

(Il n') y a pas grand-chose d'adapté à part Transport Bénévole dans le coin, puis (il) faut que tu les avertisses quasiment deux, trois jours d'avance, mais quand tu viens d'avoir un rendez-vous, des fois, ce n'est pas évident.

Enfin, un participant avait une perception positive des services offerts par une coopérative d'économie familiale. Ces services étaient jugés très utiles.

L'ACEF, l'Association coopérative d'économie familiale très, très utile comme carrefour de services. Ils peuvent t'orienter vers les services quand tu en as besoin [...] Aussi [...] tu peux avoir du soutien financier.

Des parents ont donné leur perception des services de garde offerts aux jeunes enfants.

Des participants partageaient une vision positive des services reçus (CPE, garderie en milieu familial, etc.).

Moi, mon fils est dans un CPE, c'est grâce à mon infirmière OLO, puis c'est positif. Ils ont des places protocoles, c'est comme ça qu'on appelle? [...] Puis, j'ai réussi à avoir une place en CPE. [...] J'adore! [...] Vraiment, puis mon fils aussi.

Oui, une garderie en milieu familial, mais subventionnée. Moi, j'adore ça! [...] Fantastique! Oh oui, j'aime ça!

Selon certains parents, la socialisation de l'enfant était un aspect favorable des services de garde.

Moi, pour mon fils, ça été vraiment plaisant! Il a besoin d'être entouré, puis d'avoir des amis, puis la garderie, c'était merveilleux pour ça!

Des participants ont signalé que le personnel des services de garde offrait beaucoup de stimulation.

On voit l'évolution de l'enfant aussi. Oui, on les stimule à la maison, mais c'est différent à la garderie, c'est vraiment quelque chose de différent qu'eux font que nous, on (ne) fait pas tout le temps [...] À la garderie, c'est de 8 h à 15 h, disons si c'est que ça la stimulation là.

D'après des parents, le travail des éducatrices auprès des enfants représentait une force importante des services de garde. Une personne significative qui contribuait à leur développement et à leur préparation à l'école.

En fait, moi, je trouve que c'est stimulant au niveau social, mais avec une personne qui est neutre là-dedans au lieu d'être toujours les parents qui sont toujours présents avec les enfants. Je trouve que c'est bien qu'il peut y avoir une personne neutre qui peut aider les enfants. [...] J'ai vu une différence avec mes enfants.

Ça les prépare à l'école aussi je trouve, bien de la façon dont je le vois là.

Un participant (père), pour sa part, considérait que sa famille était privilégiée de recevoir des services spécifiques en garderie pour son enfant à besoins particuliers.

Bien moi, c'est dans les CPE, c'est vraiment au niveau de La Myriade et du Bouclier, tout ce qu'ils ont fait pour ma fille, ils m'ont tous dit : « C'est rare les garderies qui en font de même! Sans qu'on demande telle ou telle affaire [...] Mais (elles ne) sont pas toutes de même! ». [...]

L'aide apportée par les éducatrices en garderie apparaissait une force pour les enfants et aussi pour leurs parents. Les conseils reçus étaient jugés bénéfiques.

Je trouve que ça les prépare beaucoup, puis je sais que les éducatrices m'aident beaucoup à trouver des trucs avec mon plus jeune, de le calmer ou des choses comme ça. Ça l'aide mes enfants, mais aussi moi.

Selon les dires, les services de garde permettaient également aux parents d'obtenir du répit.

Ça nous donne du répit. [...] Moi, j'ai manqué de l'école parce que j'ai une garderie est privée, puis quand j'ai une garderie c'est parce que je fais de quoi, mais si je (ne) fais de quoi je (n') ai pas, en tout cas. Bien là, je la conserve parce que ça me donne du répit.

Des participants ont mentionné qu'ils ont pu bénéficier d'autres services en petite enfance grâce aux références effectuées par les responsables en services de garde.

La garderie m'a référé à Passe-Partout, Passe-Partout m'a débloqué des places.

La garderie m'a amenée aussi à la CRÉDEL. Ça débloque!

Les coûts abordables des services de garde (subventionnés) ont également été rapportés par quelques-uns.

Moi, mon gars va à la garderie, puis comme je suis sur le Bien-être, je la paye 3,50 \$ ma garderie par jour. [...] Ça me revient à 80 \$ par mois, c'est très, très, très bien!

Des participants avaient cependant une perception plus négative des services de garde offerts dans la région. Certaines récriminations ont été mentionnées à l'égard de ces services.

L'accessibilité aux services de garde était difficile, comme le rapportaient des parents.

(Il) y a beaucoup de gens qui (n') arrivent pas à avoir de la place en garderie, puis quand leur bébé, bien quand leurs enfants arrivent à l'école sont comme envoyés dans un tas d'enfants.

D'après un participant, les critères pour avoir une place dans un CPE limitaient l'accès à ce service.

[...] (Il) y a un problème aussi avec les CPE. J'ai remarqué qu'ils prennent des enfants des éducatrices en premier, là après ils tombent [...] fratrie après [...] avant qu'ils tombent sur leur liste, c'est vraiment loin [...] Alors, c'est normal qu'il (n') ait pas de place dans les CPE. Alors finalement, j'ai l'impression un petit peu que le CPE bizarrement, ça été créé pour les gens qui travaillent dans... là-dedans.

Un autre (père) signalait que les heures d'ouverture des services de garde ne convenaient pas à tous les types d'horaires de travail des parents, dont le soir et la nuit.

[...] C'est l'accessibilité qui est difficile, qui est extrêmement difficile à avoir [...] Maintenant, le Québec, c'est 24 heures sur 24, mais pas les garderies, alors une personne qui travaille de nuit, bien malheureusement, ça (ne) marche pas. [...] Quelqu'un qui travaille de 16 h à minuit, oublie ça, ça (ne) marche pas!

Des parents ont affirmé par ailleurs qu'ils avaient dû attendre longtemps avant de pouvoir bénéficier de services de garde.

Des places en garderie, c'est sûr que ça prend du temps à en avoir, quasiment un an et demi, deux ans (avant d') avoir une place en garderie. Quand le premier est entré, le deuxième est entré pas longtemps après là [...]

Des participants déploraient le fait qu'ils recevaient des services de garde seulement à temps partiel. Mentionnons que les services offerts devaient, de plus, souvent être adaptés à la condition de leur enfant ayant des besoins particuliers.

[...] un CPE en milieu familial, ça fait deux ans que j'y demande du temps plein. Puis, je suis encore à du temps partiel parce que c'est beaucoup de demandes un enfant qui (a un) trouble envahissant du développement.

Des parents ayant des enfants à besoins particuliers ont affirmé avoir vécu des expériences difficiles avec les services de garde. Des incompréhensions étaient vécues de part et d'autre.

(Il) y a la travailleuse en langage qui est là, mais (il n') y a pas assez de soutien pour le réintégrer. [...] Ça (ne) donne rien de l'envoyer. [...] (Il) y a des soutiens de spécialistes, mais ce n'est pas assez. [...] On dirait qu'ils ont un plan d'action, mais c'est difficile de savoir les aspects qu'ils vont construire dessus l'enfant. [...]

Par ailleurs, un parent témoignait de son grand mécontentement concernant la liste d'attente centralisée de BILA⁸ pour l'inscription à des services de garde.

[...] Ma garderie, je l'ai eue par place protocole puis bizarrement là, juste pour dire le BILA [...] Dans le sens qu'ils m'ont appelée pour me donner la place que ma fille a déjà qu'elle n'aura plus en septembre parce qu'elle s'en va à temps plein. Donc, ils m'ont appelée pour m'offrir cette place-là! (Il) y a ça puis que ça fait trois ans que j'étais inscrite sur la liste.

Des participants mentionnaient l'absence de services de garde dans le cas de situation d'urgence (ex. maladie) ou lors de vacances ou de répit des parents.

Ma conjointe serait à la maison avec les enfants, mais la grossesse du troisième [...] elle (ne) peut plus rien faire, elle (ne) peut pu élever les deux autres. Tu fais quoi? [...] (Il n') y a pas de gardienne. [...]

Pour n'importe que [...] peu importe le revenu, (il n') y a pas de garderie pour ceux qui sont en vacances, (ils) ont besoin d'un répit aussi.

En outre, les frais élevés des services de garde en milieu non subventionné ont été rapportés.

Bien moi, c'est une garderie [...] Je dois quand même payer les 40 piastres par jour, puis il me le rembourse. Mais si tu calcules ça de même à 10 000 \$ par année, moi, je fais 12 000 \$ par année.

Des parents ont affirmé avoir une perception négative des services de garde particulièrement en milieu familial. Ils ne désiraient pas utiliser ce type de ressource.

C'est sûr que les éducatrices qui sont en milieu familial, (elles ne) sont pas toutes éducatrices, on s'entend bien... (Il) y en a que, c'est des gardiennes. (Elles) sont là pour leur paye, puis bon [...] qui (n') ont pas la formation en tant que telle. (Il) y en a quelques-unes qui l'ont, puis ça paraît.

⁸ Bureau d'inscription sur une liste d'attente centralisée. Il s'agit d'un guichet régional d'accès aux places à contribution réduite (7 \$ par jour) en services de garde. Depuis mars 2013, la liste d'attente centralisée de BILA n'est plus en service dans la région de Lanaudière.

Certains se disaient insatisfaits des services de garde reçus en milieu familial. Un d'entre eux témoignait de son insatisfaction totale, particulièrement à l'égard de la stimulation des enfants.

Mon fils est rendu, merci mon Dieu!, ici au CPE. Et puis ma fille est encore au milieu familial. Et j'ai ce problème-là, c'est que là, la personne qui est là le fait seulement pour la paye, puis ça y tente plus de le faire le travail. Puis là, je le vois parce que quand mon fils est rentré ici, il (ne) savait [...] rien faire.

Des participants comparaient les services de garde en milieu familial avec ceux offerts en installations. Ils y constataient certaines différences.

Quoiqu'on dise une garderie en milieu familial, ça (ne) remplace pas un CPE. [...] L'enfant peut profiter de toutes les installations du CPE. Tu retournes, toutes les personnes qui sont formées, qui ont de l'expérience, c'est vraiment une place en CPE.

Bien, je crois que dans certains CPE, (ils) sont là pour les enfants [...] peut-être dans les gros CPE, les vrais, les places où tu (ne) réussis jamais à avoir de place dans le fond là, souvent c'est du monde qui ont vraiment une formation, qui sont là, puis qui aiment leur travail, puis qui vont être là pour apprendre avec les jeunes. [...] Dans du privé souvent, c'est chez eux, (ils) sont laissés un petit peu plus à eux-mêmes, de moi ce que j'ai vu.

La stimulation offerte aux enfants apparaissait parfois différente en milieu familial par rapport en installations. Un parent indiquait son questionnement quant à la préparation à l'école.

[...] Et là, le fossé se creuse. [...] Mais là là, on a nos petits qui sont stimulés, stimulés, stimulés en CPE et là, on a les autres qui sont en milieu familial qui parfois sont très stimulés, mais que parfois... Moi, il était très stimulé au début, puis il l'était moins dans les deux dernières années.

[...] Bien, (il) y a un fossé qui se creuse quand il entre à l'école. Moi là, c'est ça que je note aussi. Ça aussi ça me questionne.

D'un autre point de vue, un participant avait une perception plus négative des services de garde en installations, particulièrement pour les plus jeunes enfants.

Je trouve que les pouponnières, moi-même je trouve ça quasiment triste des voir tous assis en chaîne, un à côté de l'autre. J'ai l'impression qu'ils (n') ont pas assez de bras. Comme pour tout... C'est une éducatrice pour quatre petits amis [...] Je trouve (qu') en bas d'un an, ça tellement besoin de bras, ça besoin d'amour [...]

Services du milieu scolaire

Certains participants ont donné leur perception des services du milieu scolaire offerts à leurs jeunes enfants. Il s'agissait du programme Passe-Partout offert dans les écoles par les commissions scolaires de la région et de services de prématernelle (privée).

Le programme Passe-Partout recevait une évaluation positive. Des parents (pères) affirmaient apprécier les services reçus pour leurs enfants dans le cadre de ce programme.

Le préscolaire [...] toutes les activités au niveau de la motricité, on touche à toutes les sphères, qu'on peut dire de l'enfant et de son développement.

(Il) y a beaucoup de choses qu'on a nommées qui sont [...] du programme Passe-Partout, [...] c'est très enrichissant!

Un participant (père) recommandait d'ailleurs le programme aux autres parents.

Si jamais vous avez un enfant qui rentre en septembre 2013, (il) faut l'inscrire en septembre 2012 au programme Passe-Partout [...] Un an à l'avance, de septembre à juin une fois par semaine. Une petite rencontre de deux heures.

Pour un d'entre eux (père), en plus des services offerts à son enfant, ce programme lui a permis de socialiser avec d'autres parents et de développer un réseau social.

Moi présentement, mes réponses sont pas mal Passe-Partout parce que ça l'a été pas mal mon élément déclencheur de mon réseau social, puis c'est très important le réseau social. Ça fait quatre ans que je suis dans la région, puis au début ça l'a été très, très difficile parce que je ne connaissais pas la région.

De son côté, un parent (père) constatait que des évaluations (diagnostics) pouvaient être posées rapidement sur les jeunes enfants.

Les éducatrices, éducateurs... les personnes responsables sont portées à donner des diagnostics trop rapidement sur le jeune enfant. Soit que... manque d'attention, c'est un « Speedy Gonzalez », il va avoir (besoin) de Ritalin bientôt. [...] Oui, il a une étiquette dans le front [...] Dès le Passe-Partout, là je parle pour mon plus vieux [...] je me souviens, la madame nous avait dit : « Cet enfant-là, il va être un petit peu trop actif, ça va être bien trop agité ça! ».

Concernant les services reçus de prématernelle, un participant s'avérait bien satisfait. Il témoignait de son appréciation du personnel et de l'établissement scolaire.

[...] La prématernelle, j'ai tellement aimé ça! Je suis tout le temps tombée sur de bonnes garderies, puis les éducatrices qu'il a eues, c'est merveilleux!

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Perception des services

Perception générale des services

Les parents ont dégagé des aspects positifs des services en petite enfance : l'aide reçue, l'expertise et les qualités relationnelles des ressources, la gratuité et les références entre organisations. Certains ont souligné l'importance de ces services pour les familles et se sentaient privilégiés ou reconnaissants d'en avoir bénéficié. Plusieurs aspects négatifs ont toutefois teinté leur discours. Le manque de services (surtout pour les enfants à besoins particuliers), leur accessibilité, les ressources financières insuffisantes, le manque de ressources humaines et de visibilité des services ont notamment été identifiés par les participants. Ils ont mentionné également le travail en silos, le manque de spécificité des services, les façons de faire entre les organisations et les changements organisationnels depuis la transformation du réseau. L'accessibilité géographique des services et les jugements de valeur perçus de la part de ressources figuraient aussi parmi les limites de ces services.

Perception spécifique des services

Services de santé et de services sociaux

Les parents ont fait part de leur appréciation des services de santé et des services sociaux de la région. Ils concernaient spécifiquement le CLSC (services psychosociaux, programme OLO/SIPPE, etc.), les services médicaux, Info-Santé et les services spécialisés en petite enfance. L'aide, les références, les informations transmises, les compétences personnelles et professionnelles des ressources ainsi que les liens de confiance établis avec celles-ci ont été salués par les participants. Cependant, ils constataient une diminution des services offerts, une insuffisance de ressources, un manque d'arrimage et une inadéquation de certains services. Selon eux, l'accessibilité aux services (attente), le travail en silos de même que les jugements de valeur de la part de ressources représentaient également des obstacles.

Services communautaires

Les participants appréciaient les services reçus par les organismes communautaires Famille. Selon des propos, ces ressources étaient importantes ; il s'agissait de services de proximité. L'aide et le soutien apporté ont été soulignés de même que les qualités personnelles et professionnelles des intervenants. D'après eux, ces services leur permettaient de sortir de l'isolement, de socialiser, de s'entraider et de développer un réseau social. Par ailleurs, des parents notaient des limites concernant notamment l'insuffisance de services, le manque de financement et de visibilité des organismes ainsi que les façons d'intervenir de la part de ressources. Les distances géographiques, le manque de transport et l'inadéquation de certains services (ceux destinés aux pères, dépannage alimentaire) représentaient aussi des aspects défavorables.

Services de garde

Selon les parents, la socialisation des enfants, le travail des éducatrices, la stimulation, l'aide, le répit, les références et les coûts abordables constituaient des aspects favorables des services de garde. Les difficultés d'accès, l'absence de services pour les horaires de travail atypiques, les difficultés d'arrimage et la fréquentation à temps partiel (enfants à besoins particuliers), et l'impossibilité d'utiliser ces services pour des besoins ponctuels s'avéraient des obstacles. De plus, la liste d'attente centralisée de BILA, les frais élevés (garderies non subventionnées) et les différences quant aux types de services de garde offerts (installation versus milieu familial) représentaient des aspects défavorables pour les parents.

Services du milieu scolaire

Les participants avaient, dans l'ensemble, une perception positive des services offerts en milieu scolaire (programme Passe-Partout et prématernelle). Ils appréciaient le contenu du programme offert ou le travail des éducatrices auprès des enfants. D'après des propos, ces services leur permettaient en plus de socialiser avec d'autres parents et de développer un réseau social.

Les parents ont été questionnés si les services offerts en petite enfance dans la région répondaient à leurs besoins. Ils étaient de plus invités à spécifier en quoi et pourquoi c'était le cas ou non.

Services en général

Les parents considéraient que les services ne répondaient pas à leurs besoins. Pour quelques-uns, il s'agissait d'une réponse partielle.

Un d'entre eux appréciait le fait que des services en petite enfance soient offerts. D'après lui, cependant, divers besoins des familles ne recevaient pas de service et n'étaient pas comblés.

Bien dans le fond, en partie. (Il) y a un manque quelque part. (Il) y a d'autres besoins qui pourraient être comblés. Mais dans le fond, ceux qui sont là, une chance qui sont là!

Pour un parent (père), les services ne répondaient pas totalement aux besoins de sa famille, car ils manquaient de spécificité.

Je trouve que quand on a de l'aide, que ce soit d'un organisme ou d'un autre, c'est tout le temps sous l'objectif que c'est un groupe de personnes. Je trouve que ce (n') est pas assez personnalisé, je trouve que ça manque de détails. [...] Quelqu'un qui fait un suivi quotidien avec mon enfant ou hebdomadaire, bien je m'attends à une certaine dualité, à une certaine spécificité.

Certains (mères en milieu défavorisé) ont déploré le manque de services reçus, malgré les demandes d'aide adressées auprès des ressources. Ils constataient que la situation devait souvent être grandement détériorée pour être en mesure de recevoir les services dont ils avaient besoin (ex. répit).

Ça, (il n') y en a pas. Ce (n') est pas vrai à Joliette, (il n') y a pas de répit pour les mamans. Moi, j'ai appelé souvent...

On s'épuise, puis après ça tu consultes, puis là tu es dans (la) liste. Finalement, tu rentres dans les critères, puis tu rentres quasiment à l'hôpital. Là, tu en as des services. Il a fallu que tu lâches l'école, peut-être. (Il) y en a que c'est grave là. Je me souviens, je leur ai dit : « Aidez-moi avant que ... » [...] C'est frustrant beaucoup!

Un participant (mère en milieu défavorisé) racontait que, compte tenu de sa situation, il n'y avait pas de service pour ses besoins. D'après lui, bien que ses problèmes ne soient pas majeurs, sa réalité n'était pas considérée : un soutien jugé pourtant fort important pour prévenir les problèmes de santé (mentale) des parents.

[...] Un moment donné, tu viens à bout. Moi, je (n') ai pas de problème de maladie mentale, je suis bien, je (ne suis) pas handicapée, je vais à l'école, je me développe bien en tant que femme en théorie, je suis correcte. Mais en pratique, c'est d'autres choses! Peut-être se fier un peu plus à la réalité que juste à la théorie.

En fin de compte, le besoin est le même que le parent qui est à bout jusque-là. Parce que moi aussi, si je continue dans mon stade de vie là, je vais arriver là, puis ça (ne) sera plus Info-Parent que je vais appeler, mais SOS-Suicide. Puis ça, c'est comme pas pris en compte. [...]

D'après des parents, la réponse aux besoins des familles était inadéquate, car ils recevaient peu ou pas de services pour leurs jeunes enfants à besoins particuliers.

[...] On a peu de service pour nos enfants qui ont des troubles envahissants du développement [...]

[...] (Il) y a vraiment un flou dans le système. [...] (Il) y a de plus en plus d'enfants différents. C'est rendu 1 sur 150, je crois. [...] C'est énorme! Donc, faites des enfants, on vous donne un programme parental, un régime... payant pour avoir des enfants [...] Mais par contre, on fait des enfants, mais on n'est pas capable de répondre à ceux qui ont des problématiques.

Des parents ont rapporté que les services ne répondaient pas à leurs besoins, car ils n'étaient pas adaptés à leur réalité. Un d'entre eux (mère en milieu défavorisé) témoignait de sa situation.

Je (ne) travaille pas, je (n') ai pas de conjoint, je suis maman monoparentale [...] J'ai eu un enfant en finissant mon école secondaire, (il) a fallu que je me trouve un appartement à 18 ans [...] Non, moi je (ne) rentre pas dans le moule pas mal nulle part. Alors non, les besoins (ne) sont pas adaptés, puis on le voit là. [...]

Certains participants (mères en milieu défavorisé) ont signalé que les services ne répondaient pas aux besoins, compte tenu de la complexité des services. Dans ce contexte, un parent a affirmé avoir délibérément arrêté d'en recevoir.

Tous les besoins à combler, (il) faudrait tellement que je fasse appel à tellement d'organismes différents que je serais toujours sur une liste d'attente. Je serais tout le temps sur le bout du fil en train de stresser et de prouver que je suis mère monoparentale, [...] prouver que le père (ne) donne pas de pension (alimentaire) [...] Je passerais ma vie ni aux études, ni avec mon fils parce que (je) passerai ma vie au bout d'un téléphone pour prouver que je suis dans la ... jusqu'au cou!

[...] J'ai fini par abandonner le CLSC [...] les Maisons ci, les Maisons ça. [...] (Il) fallait tout le temps que, bien je voyais une Madame, puis elle me référait à une Madame, mais là elle (ne) savait pas c'était quoi mon dossier [...] Parce que ça (ne) me convenait pas [...] Moi, dans ma situation familiale, dans ma vie, c'était rendu trop compliqué, (il) fallait que je sois chez nous entre 8 h et 17 h, mais ces jours-là, je suis à l'école, puis la fin de semaine, ce (n') est pas ouvert, mais là, j'ai mon gars le soir [...]

Un autre (mère en milieu défavorisé) a également affirmé que les services en petite enfance ne répondaient pas réellement à ses besoins. Il avait délaissé les services, compte tenu d'expériences difficiles avec eux. D'après ses dires, son intimité n'était pas préservée.

Bien moi pour l'instant, je (n') en prends pas par rapport à mes mauvaises expériences. [...] C'est volontaire de ma part [...] Oui parce que je (n') en veux pas! [...] Bien, (je) trouve genre, pour moi, c'était trop l'intrusion dans ma vie. [...] Oui, on dirait que c'est vraiment trop ça mon problème! On dirait qu'ils veulent dépasser mes limites.

Selon un participant (père), les services ne répondaient pas aux besoins, car ils n'étaient pas adaptés aux réalités actuelles des jeunes enfants, filles et garçons.

[...] Les petits garçons, puis les petites filles, ce (n') est pas pareil, puis ça, il va falloir revenir à ça. [...] Les générations sont différentes, les petits garçons, les petites filles sont différentes. [...] Alors c'est sûr que la stimulation qu'il reçoit, c'est autre chose que moi, (ce) que j'ai reçu. [...] (Il) faut s'adapter à ça, ce qu'on (ne) fait pas présentement. On est en retard!

De même, d'après un participant (mère en milieu défavorisé), les services ne répondaient pas à ses besoins. On ne prenait pas en considération sa situation de parent monoparental.

[...] Les adultes, puis là je vais pointer les pères [...] (ils) font des petits, puis tu (ne) les vois plus après. [...] (Il n') y a même pas la loi pour nous protéger nous autres. [...] Tu demandes des services, mais on se fait dire qu' (il ne) faut pas juste penser aux services. Oui, mais le père, il (n') est pas là. S'il était là [...]

Services spécifiques

Les parents se sont exprimés sur les services spécifiques en petite enfance qu'ils recevaient. Ils étaient invités à mentionner s'ils répondaient ou non aux besoins de leur famille.

Services de santé et de services sociaux

Un participant (mère en milieu défavorisé) témoignait de sa satisfaction concernant les services reçus par le CLSC. Ceux-ci répondaient totalement aux besoins de sa famille.

Oui. [...] Puis côté avec mon intervenant, mon éducateur [...] Avant, il (son enfant) était une personne super agressive, il frappait dans le mur [...] Depuis que je le vois, je me suis calmé les nerfs.

Bien, parce que ça répond à mes besoins. [...] Bien, totalement là.

Selon d'autres (mères en milieu défavorisé), les services offerts par le CLSC ne répondaient toutefois pas à leurs besoins.

Je (ne) me tiens pas dans les CLSC, puis comme j'ai dit tantôt, j'ai abandonné les ressources, puis pour avoir accès aux ressources, (il) faut (que) tu sois déjà dans une autre ressource. (Il) faut que tu aies déjà eu un lien avec ça. Mon infirmière, ça date de cinq ans là [...] Je (n') ai pas gardé de liens, je (ne) l'appelle pas pour (lui) demander comment qu'elle va!

Comme des parents le signalaient (mères en milieu défavorisé), les critères établis pour avoir accès aux services étaient resserrés de telle sorte qu'il était très difficile d'y avoir accès.

[...] Je trouve que les services, ils se raréfient, que ça devient de plus en plus pour des personnes spécifiques [...] Puis même si (on est) près du seuil de la pauvreté disons. On est exclu de la clientèle du CLSC, puis on peut dire « Bye Bye » à tous les services là, (à) toutes ces références-là du CLSC.

Les fois que j'ai appelé au CLSC, j'étais tout le temps dans les exclusions, puis la dernière fois, c'était pour m'aider dans ma discipline parce que moi, les limites, j'ai de la misère. Bien là, la madame trouvait que j'étais trop à terre alors elle (ne) pouvait pas m'aider. Puis là, je me suis dit, (il) y a pas un service pour les mamans qui sont à terre? [...]

Pour certains (mères en milieu défavorisé), le CLSC ne pouvait répondre à leurs besoins de répit, compte tenu de ces critères.

Les besoins que j'ai eus, puis je leur dis, c'était du répit, puis ils (le CLSC) (ne) m'en ont pas donné. [...] Toi, ils trouvent que tu es droite un peu, alors tu (ne) peux pas! [...] Arrange-toi!

Un participant (mère en milieu défavorisé) signalait que sa situation s'était grandement détériorée avant qu'il puisse recevoir les services dont il avait besoin. Une situation de crise extrême qui n'était pas sans conséquence pour lui et sa famille.

[...] Dans les moments d'urgence, je me suis pointée au CLSC [...] Ça (ne) veut pas dire (que) j'ai eu des services tout de suite après, mais j'en ai eu. Je me dis qu'au moins une porte s'est ouverte. Mais malheureusement, [...] je me suis rendue aux portes de la mort pour avoir des services. [...] Du répit. C'est le mot clé. Mais majoritairement les mamans, on en a pas, c'est trop, c'est trop!

Concernant les services médicaux, quelques parents (pères) ont rapporté qu'ils ne répondaient pas à leurs besoins, étant donné que l'accessibilité à un médecin (dont les pédiatres) était difficile dans les cliniques avec ou sans rendez-vous.

[...] Le sans rendez-vous est avec rendez-vous. C'est-à-dire que tu te lèves le matin, ton enfant a de quoi, s'il a eu de quoi après 8 h [...], laisse faire parce qu'ils ouvrent la ligne à 8 h, de 8 h à 17 h (il n') y a plus de places. [...] Donc, je (ne) sais pas c'est quoi le problème, peut-être qu'il n'y a pas beaucoup de médecins [...]

D'après un d'entre eux (père), le service téléphonique Info-Santé ne répondait pas adéquatement aux besoins de sa famille lorsqu'il y avait recours.

[...] Chaque fois que j'appelle Info-Santé, ils commencent à te demander les symptômes, tu vas les donner et là, « Oh! Va aux urgences ». [...] Chaque fois que j'appelais Info-Santé, jamais, jamais, jamais, ils m'ont dit quelque chose qui avait du bon sens. [...]

Des participants (pères) rapportaient que les services spécialisés en petite enfance n'offraient pas une réponse appropriée aux besoins des familles. Le manque de services et les longueurs d'attente en constituaient les principales raisons.

[...] La CRÉDEL [...] Le temps d'attente est énorme pour une petite équipe [...] Le problème, c'est que c'est long avant que tu entres dans les services. (Il) faut vraiment que tu saches la procédure pour avancer sinon tu es coincé dans le système.

Pour un autre (père), les services spécialisés ne seraient pas offerts en fonction des besoins de la clientèle dans la région.

Je (ne suis) pas d'accord qu'il manque de services. Ce (n') est pas les bons qui sont donnés. [...] Si le besoin en orthophonie est là, puis qu'ils (n') ont pas de budget pour ça, bien c'est peut-être parce que (il) y a un budget qui est donné ailleurs qui ne devrait pas être donné. [...] Ce que je veux dire, c'est que, est-ce que ces besoins-là sont vraiment évalués avec la clientèle que tu as? [...]

[...] Moi, je (ne) comprends pas que, Lanaudière, ce n'est pas le Nunavut là, mais [...] qu'il est obligé d'aller à Ste-Justine, ça (ne) marche pas là! Ce (n') est pas loin, c'est très loin! Puis, tu as la facilité de probablement te déplacer. Une famille qui (n') a pas cette facilité là, tu fais comment?

Services communautaires

Selon des parents, les services des organismes communautaires Famille répondaient à leurs besoins en regard du développement de leurs enfants.

Oui, ça répond aux besoins, comme la dame du Carrefour familial des Moulins qui vient chez nous, elle m'aide à ramasser ma vaisselle, plier du linge, alors ça, ça peut avoir l'air de rien, mais pour moi, c'est beaucoup. Ça me permet de passer du temps avec mes enfants.

Pour quelques-uns, ils répondaient partiellement à leurs besoins.

De mon côté, c'est partiellement, parce qu'évidemment, comme disaient (prénom) et (prénom), on aimerait ça avoir plus d'ateliers d'informations offerts aux parents.

Selon les propos d'un participant (mère en milieu défavorisé), les services offerts par ces organismes ne répondaient pas à ses besoins, car ils étaient insuffisants.

Je (n') ai pas trouvé de services comme tels qui ont répondu à mes besoins, un peu la Maison de la Famille, mais c'était deux heures par semaine. [...] En tout cas moi, ils (ne) m'ont pas donné du répit ou ça n'a pas collé à mes besoins du tout. [...] Bien parce qu' (il) y en a pas, moi je me suis fait dire [...] : « Tu (ne) rentres pas dans la liste, tu (n') es pas assez maganée! » [...]

Services de garde

Selon les dires d'un parent (mère en milieu défavorisé), les services de garde répondaient aux besoins de sa famille.

Oui, moi les services que j'ai, ça m'arrange. [...] Bien moi, j'ai voulu que mon fils [...] socialise, alors j'ai décidé de l'envoyer en garderie. Bien avec ça, (il) y a des côtés de lui qui ont changé, son développement est un petit peu plus fort. [...]

D'un autre point de vue, des parents considéraient qu'ils ne répondaient pas à leurs besoins. Des participants (mères en milieu défavorisé) ont notamment évoqué l'absence de place en services de garde pour leur enfant.

Moi, je vais à l'école, puis là, je suis obligée de faire garder ma fille par ma mère parce que je (n') ai pas de place en garderie avant septembre.

Non pas du tout à mes besoins là. [...] Je vais à l'école à temps plein. Ma fille présentement va à la garderie [...], mais l'école ferme l'été, donc la garderie ferme l'été. (Ils) ont plusieurs installations, (ils ne) sont même pas capables de me trouver une place pour sept semaines. [...]

Quelques parents ont mentionné qu'ils ne pouvaient obtenir de service de garde à temps plein dans leur milieu pour leur enfant à besoins particuliers. Ils ne bénéficiaient que d'un service à temps partiel.

[...] Parce que j'ai eu juste deux jours à la garderie malgré j'étais sur les listes d'attente.

Pour certains participants (pères), les heures d'ouverture des services de garde ne correspondaient pas à leur horaire de travail (ex. soir ou nuit).

Comme les services de garde, (il) y en a qui travaille de nuit? Qu'est-ce qu'ils font avec les enfants? Ils les amènent dans le sac à dos, puis ils les amènent travailler? Ça (n'a) aucun sens! [...] (Il) y en a du monde qui travaille de nuit. C'est ça qui est de valeur. [...] Des garderies de soir ou de nuit, je (n') ai jamais vu ça!

Services en milieu scolaire

Concernant les services en milieu scolaire, un participant affirmait qu'ils ne répondaient pas réellement aux besoins de sa famille. Il souhaitait une offre de services plus ouverte aux méthodes d'enseignement dites alternatives.

Je (ne) suis pas vraiment dans le système, puis je (n') envoie pas mon enfant en garderie, puis tout ça. Mais je voulais dire que j'étais déçue quand même, puis (il n') y a pas vraiment de services que, personnellement quand j'étais petite, j'allais à l'école en prématernelle. [...] Moi, tous les trucs alternatifs, je serais pour ça [...] Dans ces âges-là, vers 5 ans, moi je faisais du pain, je faisais de l'aquarelle, nos dodos on les faisait dans des lits à trois étages, j'allais dehors, (il) y avait un magicien [...]

[...] Le système est fait comme ça, puis tu apprends ça, ça, ça. Mon gars là, personnellement, il voulait faire de l'escrime, puis du power yoga [...] Alors c'est ça, je (ne) suis pas tout à fait satisfaite. [...]

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Réponse aux besoins des familles

Services en général

Dans l'ensemble, les parents interrogés considéraient que les services en petite enfance ne répondaient pas à leurs besoins. Pour certains, il s'agissait néanmoins d'une réponse partielle. Plusieurs motifs ont été rapportés par les participants : le manque de services (notamment pour les enfants à besoins particuliers), l'inadéquation des services, la complexité des services, le manque de spécificité auprès de la clientèle, etc. Les parents constataient que la situation devait souvent s'être grandement détériorée pour être en mesure de recevoir les services nécessaires. Quelques-uns ont affirmé avoir délibérément arrêté de recevoir des services, compte tenu d'expériences difficiles avec les ressources.

Services spécifiques

Services de santé et de services sociaux

La réponse aux besoins en CLSC était totalement satisfaisante pour certains parents. Elle était jugée inadéquate selon d'autres. Les critères étaient resserrés de sorte qu'il était difficile d'avoir accès aux services (ex. répit). Selon quelques participants, les services médicaux ne répondaient pas aux besoins, car l'accessibilité en clinique était difficile. La réponse était aussi jugée insatisfaisante pour le service téléphonique d'Info-Santé et les services spécialisés.

Services communautaires

Selon des parents, les services communautaires répondaient à leurs besoins en petite enfance. Pour quelques-uns, il s'agissait cependant d'une réponse partielle. D'après d'autres propos, ils n'apportaient pas une réponse satisfaisante, car ils étaient insuffisants.

Services de garde

Aux dires de certains, les services de garde répondaient aux besoins. Pour plusieurs, ce n'était toutefois pas le cas, compte tenu d'un manque de place, d'une fréquentation à temps partiel (enfants à besoins particuliers) ou d'heures d'ouverture qui ne correspondaient pas à leur horaire de travail.

Services en milieux scolaires

Peu se sont exprimés spécifiquement sur les services en milieu scolaire. D'après certains propos, ils ne répondaient pas réellement à leurs besoins, car une offre plus ouverte aux méthodes d'enseignement dites alternatives était souhaitée.

Suggestions pour améliorer les services

Les participants ont été interrogés sur la façon dont les services en petite enfance pourraient être améliorés dans la région afin de mieux répondre à leurs besoins. Un grand nombre de suggestions ont été apportées par ces derniers.

Plusieurs parents ont exprimé le souhait que ces services soient davantage connus et publicisés.

Informar plus les gens des services qui sont offerts.

[...] la diffusion de ces services-là. C'est quoi qu'on offre? [...] Est-ce que ça pourrait être un peu diffusé?

À cet effet, il a été proposé de réaliser un bottin présentant les services offerts en petite enfance. Dans les cas où il existait déjà, il pouvait s'agir d'une mise à jour des services.

Ça serait bien peut-être une publication annuelle [...] justement des services sociaux avec les services communautaires qu'(il y) a dans la région [...] Ils (les) ont tous ces listes-là en plus. Donc, ça serait assez simple de faire une publication gouvernementale qui dirait bon bien pour des 0-5 ans [...]

Des parents désiraient qu'on y retrouve une description des différents services offerts par les ressources de la région. Les informations transmises devaient être suffisamment détaillées pour leur permettre de trouver ce dont ils avaient besoin.

Peut-être marquer les services qui sont offerts avec des descriptions comme c'est quoi, le coût, c'est pour qui, un numéro de téléphone pour se renseigner. Pour avoir accès à une ressource, (il) faut que tu sois déjà dans une ressource alors peut-être, promouvoir ça.

Une liste ou par exemple, spécifique à Lavaltrie, spécifique à L'Assomption, spécifique par MRC, oui. Action Famille Lavaltrie, tout ça devrait être listé. Tout ce qui est en lien avec les services du 0-5 ans devrait être listé. Incluant les services communautaires et les services sociaux. [...] Comme ça, tu as ton petit « kit », puis tout est là.

Selon les dires, la création d'un bottin des services serait bien utile pour les parents. Elle servirait également à donner de la visibilité aux organisations et à désengorger les ressources en petite enfance.

Et surtout que c'est une région en peuplement, donc c'est encore plus important, puis ça va aider autant les gens qui arrivent, puis ça va aider à désengorger. Parce que la personne qui est obligée de faire le tour, puis de téléphoner à huit places alors que tu devais en téléphoner à une, bien le temps que tu vas en téléphoner à huit, elle a perdu son temps pour les autres.

Leur donner de la visibilité. Ça prend de la visibilité comme tu disais tantôt [...] (Il) faut qu'on aille les chercher, (il) faut que les gens viennent pour leur offrir des services. C'est un cercle vicieux, mais si on était visible, (il) y aurait plus de gens qui participeraient aux activités des organismes communautaires.

Pour la diffusion, quelques propositions en lien avec les ressources ont été soumises par des participants : lors de la naissance de l'enfant, de la visite postnatale à domicile, au CLSC, etc.

[...] Avec la visite de l'infirmière après la naissance de l'enfant, il devrait avoir un carton de date ou un cahier donné à la famille qui a un nouveau bébé indiquant les services de pédiatrie, une liste [...] en lien avec les services du 0-5 ans.

D'après des participants, le bottin devait de plus être utilisé par les ressources en petite enfance auprès de la clientèle. Une forme d'*accompagnement* pour les parents afin de les informer des services existants.

[...] Il vient d'avoir un enfant, bien dans la première année [...] S'il (n') y a pas moyen de mettre ça quelque part ou d'aiguiller les gens pour dire (il) y a tout ça qui existe et prend ce que tu as besoin. [...] Puis, quand l'infirmière vient, bien qu'elle aille le petit livre puis voici à Lavaltrie, voici ce qu'il y a, puis voici ce que vous pouvez utiliser, puis voici ce que vous pouvez avoir.

D'autres suggestions concernaient la diffusion d'un bottin en lien avec les services de la municipalité : lors de l'achat d'une nouvelle propriété, avec la programmation des activités, etc.

Est-ce que ça pourrait être justement, dans la publicité de la ville, avec toutes les activités culturelles et tout ça? [...] (Il) faut que ça arrive dans une publication que les gens regardent de façon beaucoup plus systématique et que toute l'information est ensemble. [...] Un bottin de ressources avec les activités, de la communauté autour. [...] Il faut que ce soit deux, trois pages [...] qui s'ajoutent à la programmation d'été. [...] très très accessible.

En outre, d'autres moyens ont été proposés par des participants pour faire connaître les services en petite enfance (brochures, dépliants, pancartes, journaux, télévision communautaire, Internet, etc.).

Des annonces à la télévision communautaire, les journaux, des pancartes, c'est tout le temps des publicités qui sont là-dessus.

Les médias sociaux constituaient une autre façon de publiciser les services en petite enfance dans la région (ex. Facebook, Twitter). Ces moyens ne semblaient toutefois pas accessibles à tous, selon un participant.

[...] Utiliser les réseaux sociaux qui sont en ampleur grandissante. Utiliser l'informatique pour faire de la publicité. À la limite, faire de la publicité sur Facebook, (il) y a toujours des petits côtés sur Facebook, côté publicité. Utiliser Facebook, Twitter, c'est les nouveaux moyens écologiques de faire connaître plus les services.

Pour sa part, un participant (nord) proposait le développement d'un *réseau communautaire*. Selon lui, la création d'un journal pourrait notamment permettre de faire connaître les ressources en petite enfance.

Si on avait un réseau communautaire [...] On a plein de choses qu'on a, mais qu'on (ne) sait pas ou qui sont comme juste pas en lien. [...] Développer un journal, je (ne) sais pas si c'est faisable. Je sais s'il peut y avoir un lieu commun où on pourrait connaître toutes les ressources.

Par ailleurs, dans une perspective communautaire, certains parents proposaient de faciliter les échanges de services entre les personnes.

Les échanges de services [...] Moi, je fais ça avec ma voisine d'en face. [...] Une soirée, je garde ses enfants, puis l'autre soirée, elle garde ma fille. [...] On s'aide de même parce qu'on (n') a pas d'argent pour se payer une gardienne.

En outre, des participants souhaitaient la présence d'une porte d'entrée de services en CLSC. Ils désiraient également obtenir des références personnalisées.

Les CLSC, quand on appelle là, ils devraient avoir une liste, c'est quoi disons les besoins, puis où ils pourraient nous référer [...] Qu'ils nous réfèrent à la bonne place au bon moment dans le fond. [...] Mais au moins qu'on aille une place ressource pour appeler, pour nous informer. Info-Ressource à (la) place de Info-Santé. À (la) place de 811, ça va être 711.

[...] Pourquoi au CLSC, on n'a pas un nom? Tu appelles à (La) Myriade, tu as un nom : « Parle à telle personne ».

Une autre suggestion concernait les services de garde. Des parents désiraient un plus grand nombre de garderies, notamment en installations.

[...] (Il) y a sûrement un moyen de trouver une solution quelconque là-dedans pour justement qu'(il y) ait plus de places dans les installations pour les enfants qui va en avoir de besoin parce que quand ils arrivent justement à l'école, souvent ils ont plus de problèmes.

Un participant proposait, pour sa part, d'offrir des services de garde en installations spécifiquement pour les enfants d'âge préscolaire.

Je trouve qui devrait avoir plus d'installations peut-être plus axées sur les plus vieux. [...] Je trouve que l'installation pour les enfants vraiment d'âge préscolaire là. On parle mettons de 3 à 5 ans, je trouve que c'est vraiment leur place. [...] après, oui tu as de la place pour ta fratrie, un coup qu'il a 3 ans, tu as (une) place (qui) est là vu que ton enfant était déjà là, je serais d'accord.

Un autre, de son côté, indiquait qu'une plus grande préparation à l'école devait être offerte en milieu de garde. La dernière année de fréquentation des services de garde, soit celle avant l'entrée à la maternelle, était particulièrement ciblée.

À la garderie, les familiariser avec ce qu'ils vont faire à l'école. [...] Bien moi, je crois si, vu que la prématernelle n'est pas obligatoire, je crois que ça serait la dernière année de garderie avant la maternelle. Moi, je trouve que ça serait instructif pour l'enfant, qu'il sache vers quoi il s'en va. Dans le fond, la garderie, à la dernière année, pourrait faire ce que la prématernelle te prépare à faire.

Par ailleurs, plusieurs parents ont proposé des suggestions pour améliorer l'accessibilité aux soins médicaux pour leurs jeunes enfants. Une d'entre elles concernait l'augmentation du nombre de médecins.

Tu vas à l'hôpital, puis là tu attends douze heures. Il devrait (y) avoir, premièrement plus qu'un ou deux médecins dans un hôpital là. Puis, il devrait y avoir un médecin pour les enfants. Il devrait y avoir plus de médecins [...] à l'urgence.

Des pédiatres dans Lavaltrie, dans Lanaudière, on peut-tu en avoir s'il vous plaît des pédiatres? [...] Des médecins, on peut-tu en avoir?

Une autre suggestion se rapportait aux soins médicaux offerts en clinique et en centre hospitalier. Des participants désiraient une clinique sans rendez-vous et une clinique spécifique pour les enfants.

Accès aux soins de santé [...] Médecin de famille. Les cliniques que je n'ai pas besoin de prendre des rendez-vous à l'avance.

[...] Ils devraient faire une extension (à l'hôpital) pour les enfants, qu'ils donnent un rendez-vous si c'est ton enfant qui est malade puis qui a 24 heures d'attente, bien qu'ils te donnent un rendez-vous pour le lendemain. Mais pour les enfants, qu'ils fassent vraiment une clinique pour les plus jeunes.

Des parents ont aussi apporté des solutions pour faciliter l'accès à des médecins. Elles concernaient la prise de rendez-vous, l'attente en clinique et la prescription de médicaments.

Ça serait agréable si on pouvait prendre... donner notre nom par téléphone simplement au lieu de se présenter avec les enfants malades et attendre deux heures pour être sûr d'avoir une des dix places disponibles (en clinique le matin) [...]

Des participants (pères) désiraient également avoir accès à des services de santé et de services sociaux *de proximité*. Le CLSC et les organismes communautaires Famille étaient particulièrement ciblés.

Puis un CLSC [...] Un vrai CLSC, c'est lui qui est marqué : « Services santé services sociaux ». Un CLSC avec des moyens. [...]. C'est ça, moi c'est la chose primordiale.

Les organismes du type maison de la famille, je pense qu' (il) y a un gros morceau à regarder là. [...] Ce type de choses-là, c'est quand on parlait d'aider, de diriger, d'aider à encadrer ou à permettre l'accès, ce genre de service-là de maison de la famille, c'est des services de proximité.

Un parent désirait que l'on offre un suivi auprès de la clientèle, particulièrement lorsqu'elle était en attente de services.

Quand tu es dans les ressources, on parlait beaucoup de listes d'attente, d'évaluation des problèmes, puis tout, peut-être que dans le service, le laps de temps [...] Mais si c'est un besoin, je pense que ça serait important de faire les suivis avec les personnes.

D'autres se sont exprimés sur un meilleur arrimage entre les services en petite enfance.

Que tout le monde se concerte. [...] (Il) y avait vraiment un clivage (entre le) communautaire et le gouvernement. [...] Et le public, là je me dis, si tout le monde travaillait conjointement, on éviterait peut-être du dédoublement. [...] Quel est le mandat du comité de la famille au niveau de la ville? [...] Est-ce qu'on peut avoir un arrimage de services?

Dans une perspective plus générale, des participants (sud) considéraient qu'il fallait se pencher sur les façons de faire dans l'octroi des services destinés à la petite enfance.

On doit repenser pour que nos interventions soient efficaces. Donc peut-être qu'au niveau des services [...] Je pense qui va peut-être falloir repenser les façons de faire parce que ces façons-là présentement de faire [...] ne fonctionnent pas [...] Est-ce que ça va être aussi comme vous faites là en vous adressant à des populations cibles, peut-être aussi?

Des parents souhaitaient que les services rejoignent une clientèle plus élargie. D'après leurs dires, les critères en limitaient l'accès. Dans une optique de prévention, ils souhaitaient avoir recours aux services, considérant qu'ils avaient besoin d'aide.

Peut-être une ressource pour les gens, c'est ça, normaux. [...] En bout de ligne, le besoin est le même que le parent qui est à bout jusque-là. Parce que, moi aussi, si je continue dans mon stade de vie là, je vais arriver là, puis ça sera plus Info-Parent que je vais appeler, mais SOS-Suicide. Puis ça, c'est comme pas pris en compte. Puis comme (prénom) disait, faire plus de prévention pour (ne) pas que les gens en arrivent là.

[...] Faire quelque chose pour les étudiants/étudiantes monoparentales qui vivent des situations familiales pas faciles. [...] Des services adaptés pas par les tranches d'âge parce que je trouve ça un peu plate ... Oui, des situations de vie qui pourraient se référer à plusieurs cas.

Par ailleurs, des parents voulaient bénéficier de services de gardiennage pour leurs enfants. Différentes propositions ont ainsi été amenées pour obtenir ces services à domicile (liste de gardiennes par le CLSC, Internet, les municipalités, etc.).

Ça prendrait des listes de gardiennes [...] Que ce soit pour n'importe qui, sans que ça coûte des frais (d'adhésion) [...] qui serait fait justement par soit le gouvernement ou la ville ou peu importe. Un petit réseau là, ce n'est pas dur. Un site Web, Internet avec des noms de filles avec des numéros de téléphone, j'accepte les enfants différents, j'accepte trois enfants et plus, l'heure-tarif [...]

Un service de halte-garderie a également été proposé par un des parents.

Ça serait de faire une halte-garderie [...] pour disons un maximum de trois périodes par semaine, de disons deux, trois heures, tu pouvais aller porter ton enfant à la halte-garderie, (il) fallait s'inscrire au début de la semaine ou une semaine et demie à l'avance, puis ça permet dans le fond à (la) maman d'avoir un répit, d'aller faire les commissions ou de faire le ménage [...]

En outre, plusieurs participants ont manifesté le souhait que davantage de services soient offerts aux familles. Certains désiraient un plus grand nombre d'heures de services.

[...] Passe-Partout qui est maintenant une demi-journée par semaine pourrait devenir deux jours par semaine au complet.

Plus de journées MOMS, ça serait le fun. [...] Plus qu'une fois par semaine. Une (ou) deux fois par semaine disons. [...] On en voudrait tous les jours, je suis sûre!

Des parents désiraient recevoir certains services spécifiques en petite enfance. Ils ont notamment fait mention de services de répit, de soutien pour des enfants à besoins particuliers, de services pour les parents étudiants, d'activités de stimulation, d'activités culturelles, etc.

Donner un répit pour tout ce qui est bon pour maman et l'enfant.

Mais c'est des noms, ça c'est des problématiques vraiment (TED), oui en situation de crise, oui des fois, je pense qu'en tant que parents, on aurait besoin de parler à d'autres parents. [...] De notre région, rencontrer d'autres parents, avec nos enfants seraient tous TED ensemble.

Quelques participants souhaitaient de plus que des services soient offerts dans les cas de séparation des parents. L'éducation des enfants semblait au cœur des préoccupations.

[...] On a vu une médiatrice pour régler la séparation, mais ça prendrait quelqu'un pour établir un plan de discipline, de routine. [...] d'éducation pour l'enfant pour que ce soit la même chose, le même genre de routine, tant chez papa que chez maman. Ça mêle beaucoup moins l'enfant dans ce temps-là.

Certains voulaient que des services en petite enfance soient accessibles dans leur localité ou dans d'autres municipalités de la région (organisme communautaire Famille, joujouthèque, etc.).

[...] La Joujouthèque parce qu'on n'en a pas une de proche, mais emprunter des jouets et les ramener quelques jours plus tard ça, ça serait vraiment plaisant! On n'en a pas dans la région!

Des parents (mères en milieu défavorisé) ont souligné l'importance d'offrir des services destinés aux pères. Ils suggéraient de les sensibiliser à leur rôle auprès de l'enfant.

Bien c'est ça, on a le programme OLO, mais qu'il aille un volet pour les pères. Parce que, disons, qu'ils rencontrent l'éducateur vu que c'est un homme, peut-être que ça peut passer mieux [...], qu'il aille un volet autant pour les pères que pour les mamans là. [...] Qu'ils se sentent impliqués dans tout ça.

Une autre suggestion était de rejoindre les garçons en milieu scolaire avant qu'ils (ne) deviennent des parents. Des conférences ou des cours sur le sujet au secondaire ont été proposés.

Peut-être de faire un programme scolaire [...] (Il) y a souvent des conférenciers qui vont dans les écoles. Peut-être monter une conférence sur l'art d'être parent ou même d'être parent jeune, faire un volet père [...]

Pour améliorer les services offerts à la petite enfance, des participants recommandaient d'octroyer davantage de ressources financières aux organisations qui les dispensaient.

Les organismes sont peut-être très bons, sauf que souvent on se fait dire que (le) manque de fonds limite les activités et les ressources qui peuvent nous être offertes. [...] Alors si c'est possible d'avoir plus d'argent pour les organismes pour aider les parents, je trouve que ça serait un bel investissement.

Certains proposaient par ailleurs des solutions pour trouver du financement à l'égard des services en petite enfance.

Faire moins de politique. [...] Beaucoup moins de politique. [...] de colloques où on se réunit, puis on essaye de gérer la structure [...] Beaucoup d'argent, puis de temps, puis de personnes qui sont accaparées par juste ça. Puis ça, c'est autant de ressources qui (ne) sont pas accessibles.

L'accessibilité à des ressources financières pour les parents qui ont besoin d'aide, souvent de dernier recours, a été abordée par des participants.

Le moyen d'améliorer les services, ça serait d'en faciliter l'accès parce que bien franchement, quand tu es obligée de te battre et de te justifier pour avoir quelques centaines de dollars [...]. Ça vient du gouvernement qui se vante présentement d'avoir un plan d'action pour (la) lutte contre la pauvreté. [...] (Il) y a des mères qui ont des enfants en bas âge qui (n') ont pas de garderie, puis qui (ne) peuvent pas avoir (de) l'aide sociale pour « x » raisons quand elles en auraient besoin [...]

Plusieurs ont également exprimé le souhait que les parents puissent recevoir une rémunération ou une allocation pour s'occuper de leur jeune enfant à la maison.

Je pense que les mamans qui font le choix de rester à la maison pour éduquer leur enfant devraient avoir le droit à [...] une subvention [...] (Il) y en a tellement beaucoup qui (ne) peuvent pas se le permettre, puis à cause de ça, c'est d'autres [...] qui éduquent leur enfant à leur place, puis eux autres, bien ils perdent ces petits moments-là dans le fond.

Je trouve que, oui aussi, peut-être d'améliorer les services pour les mamans qui voudraient rester à la maison. [...] Peut-être allonger le congé de maternité. [...] tu pourrais l'étaler plus longtemps. [...] Vous (ne) prenez pas une place en garderie en même temps.

Des parents désiraient que des services de transport soient offerts pour les familles (transport adapté pour de jeunes enfants, navettes, taxis, etc.). Il leur semblait ainsi difficile de se déplacer pour recevoir des services en petite enfance.

(Il) y en a pour les handicapés, ils peuvent en faire pour les familles. (Il) y a des familles en couple, puis ils (n') ont pas de transport pareil. Je (ne) sais pas, une minivan. Un transport adapté avec des bancs déjà (pour les jeunes enfants).

Quelques participants désiraient également que les familles puissent bénéficier davantage d'habitations à loyers modiques (HLM).

[...] Il devrait avoir n'importe où, où ce que tu restes, il devrait y avoir un programme que tu fais application, puis ils t'acceptent là, bien ils payent une portion de ton loyer, mais tu peux rester où ce que tu restes. [...]

Enfin, concernant la sécurité alimentaire, des parents apportaient différentes idées pour soutenir les parents ayant de jeunes enfants.

On devrait avoir des montants alloués dans les épiceries pour les enfants. Au moins 20 \$ de moins sur la facture quand on a des petits enfants. Pas de coupons-rabais d'une piastre là. N'importe quoi qui descendrait, puis qui nous permettrait de leur donner de la nourriture de qualité.

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Suggestions pour améliorer les services

Les participants ont énuméré plusieurs suggestions pour améliorer les services en petite enfance dans la région. Plusieurs souhaitaient que ces services soient davantage connus et publicisés. Ils proposaient la création d'un bottin (ou sa mise à jour) comportant une description détaillée des divers services offerts. Quelques propositions ont été apportées concernant sa diffusion (lors de la naissance de l'enfant, avec les services municipaux, etc.). Le bottin devait également être utilisé par les ressources en termes d'accompagnement pour les familles. D'autres moyens ont aussi été mentionnés (ex. dépliants, journaux, Internet, média sociaux, etc.).

Des parents ont par ailleurs suggéré de faciliter les échanges de services entre les familles, de créer une porte d'entrée en CLSC, d'offrir davantage de services de garde en installations et d'accorder une plus grande préparation à l'école. Ils jugeaient important d'améliorer l'accessibilité aux soins médicaux ainsi qu'aux services de santé et aux services sociaux de proximité. Des participants souhaitaient un meilleur arrimage entre les services et dans les façons de faire. Ils désiraient qu'une clientèle plus élargie puisse être rejointe (prévention), que davantage de services soient octroyés (dans leur localité) et que du gardiennage puisse être offert. Des parents proposaient également des services lors de la séparation des parents (éducation des enfants), d'autres destinés spécifiquement aux pères ou, en amont, aux adolescents (garçons) en milieu scolaire.

De plus, des participants recommandaient d'octroyer plus de financement aux organismes en petite enfance, d'améliorer l'accessibilité aux ressources financières pour les parents qui ont besoin d'aide (dernier recours) et d'offrir une rémunération/allocation pour les parents à domicile. Enfin, ils espéraient pouvoir bénéficier de services de transport adapté pour les familles, davantage de HLM et de soutien pour assurer la sécurité alimentaire de leurs jeunes enfants.

POINT DE VUE D'ACTEURS

Les acteurs en petite enfance ont également apporté leur point de vue sur différents thèmes en regard du développement de l'enfant et de l'offre de service en petite enfance dans la région. Les questions concernaient les besoins de l'enfant ainsi que les personnes et les ressources qui contribuent à son développement. Elles traitaient également des défis auxquels sont confrontées les familles et leurs besoins en regard du développement de l'enfant. La connaissance et l'utilisation des services ainsi que la perception de l'offre en petite enfance ont aussi été abordées. Enfin, la réponse aux besoins des familles et des suggestions pour améliorer les services ont été discutées.

Besoins de l'enfant

Des acteurs lanaudois provenant de diverses tables de concertation liées à la petite enfance ont été questionnés sur les besoins de l'enfant à l'égard de son développement. Différents besoins ont été identifiés.

La présence de **modèles** pour les jeunes enfants a été relevée comme un besoin fondamental par des acteurs. Il s'agissait des parents, d'autres adultes, des pairs, etc.

Il a besoin d'un modèle pour se développer, selon moi. [...] Le modèle parental. [...] Le modèle d'autres enfants, parce qu'on dit qu'ils apprennent par, justement en voyant des modèles ou soit par modeling, on peut leur refaire faire des apprentissages en proposant des fois d'autres modèles.

Le besoin de **stimulation** des jeunes enfants a été rapporté par des participants.

Stimulation dans toutes les compétences, toutes les habiletés.

L'**expérimentation** et l'**exploration** constituaient également des besoins importants selon des acteurs.

Puis, il apprend aussi par lui-même là. Ça aussi, il a une grande part, l'enfant est unique, puis sa façon d'apprendre, c'est justement lui aussi qui peut aller la chercher. (Il) y en a que c'est en regardant, (il) y en a que c'est en touchant, en expérimentant.

[...] Si papa, maman l'amènent dans la maison, dans la cour, dans le jardin, au parc, à l'épicerie, peu importe là, qu'il fasse partie de la vie quotidienne. Un enfant va (se) développer au niveau cognitif, s'il a minimalement les bases là. Il peut avoir un retard qui lui appartiendra par la suite, mais il devrait être capable de se développer en étant capable d'explorer différents milieux.

Le besoin de **sécurité**, d'**attachement** et d'**amour** a été signalé par des participants.

Il a besoin de sécurité, pour être capable de se développer.

(Un) attachement, une figure parentale ou en tout cas, significative là, peu importe.

De l'amour.

L'**éducation** des enfants était un besoin fondamental aux dires des acteurs.

[...] Ça part de la famille, la stabilité, la constance, la congruence, la compétence parentale.

D'un cadre [...] Autant de la discipline [...]

La **valorisation** des enfants a été jugée nécessaire à l'égard de leur développement.

[...] On parlait d'explorer, mais pour être capable de bien explorer des fois, il faut être en sécurité. On reprenait, c'est un terme qu'on reprend, parce que Piaget disait : « Apprendre, c'est réinventer. » Donc, si on veut avoir le goût de faire, de réinventer, on le réinvente pour soi, puis on le réinvente aussi parce qu'il (y) a des gens qui nous disent : « Bravo! ». Donc de la valorisation.

L'**estime de soi** était vue comme essentielle dans les apprentissages des enfants.

Dans nos apprentissages, ce qu'on est en train de construire, c'est l'estime de soi. [...] On fait des apprentissages pour nous, mais aussi on fait des apprentissages qu'on va être capable de démontrer.

Une **réponse aux besoins primaires** s'avérait fondamentale selon les dires d'un participant.

Réponse à ses besoins de bases. [...] Alimentation, logement, etc.

La **présence de la communauté** auprès de l'enfant a été soulignée par des acteurs.

C'est tous ensemble qu'on peut travailler dans la même ligne pour les enfants. On est tous d'organismes différents, mais on fait la même chose [...] Ça prend la communauté aussi pour s'organiser autour des petits là.

Quand l'on parle des enfants, ce qui me passe toujours par la tête, c'est un proverbe africain : « Pour élever un enfant, il te faut tout un village ».

Selon des participants, une **intervention adaptée** s'avérait importante pour le développement de l'enfant.

En fait, il me semble qu'au plan social pour qu'un enfant se développe, (il ne) faut pas qu'il soit étiqueté. C'est à un enfant qu'on s'adresse d'abord plutôt qu'à un diagnostic ou un symptôme [...] Moi, dans ma vision, les diagnostics figent, puis (il) y a des enfants qui, au plan social, ont du mal ensuite à se développer parce qu'on les a rapidement (étiquetés).

Je dirais aussi une éducation adaptée par rapport à la situation. C'est-à-dire des fois, (il) y a des stimulations, des stimuli nocifs dans une vie d'un enfant, souvent (il) y a des mauvaises choses qu'un enfant peut vivre. Ça, on (ne) peut pas toujours le défaire, mais on peut adapter son éducation par rapport à ce qu'il vit. Donc, une éducation adaptée. [...]

La **socialisation** des jeunes enfants figurait également parmi les besoins signalés par des participants.

Dans le fond, c'est avoir accès à du social, mais varié, plusieurs milieux différents. [...] (Il) y a des familles qui vivent dans l'isolement. Alors, dans le fond, d'avoir accès à plusieurs milieux, que ce soit les garderies, les maisons de familles, les écoles, mais c'est des gens différents avec des acteurs différents dans leur vie. Je pense ça l'a un gros côté sur leur vie sociale.

La **disponibilité** des parents était aussi jugée nécessaire pour le développement des jeunes enfants.

[...] Disponibles, c'est que financièrement, ils (les parents) (n') ont pas la tête à la survie [...] Ils (n') ont pas la tête bourrée de difficultés. Au niveau de la santé mentale, qu'ils soient traités. Quand le parent est disponible pour son enfant, il peut l'accompagner pour son développement. [...] Pas disponibilité juste en termes de temps, le temps c'est une chose, mais [...] disponibilité émotionnelle...

Le besoin pour les enfants de faire des **activités physiques et culturelles** a été rapporté par des participants.

Moi, je dirais aussi les arts, puis des sports, à l'école, à la garderie, le plus possible, moi, je trouve c'est deux affaires idéales pour développer la motricité.

Les participants ont été questionnés sur ce quoi avait besoin un enfant pour sa préparation scolaire.

Des acteurs ont souligné l'importance de l'**autonomie** pour les enfants.

Je pense qu'il faut leur laisser vivre leur expérience. Donc, apprendre à être autonome, c'est faire des erreurs, c'est apprendre par essais-erreurs, c'est se tromper, puis ça prend un filet protecteur en dessous, soit papa, maman, les autres milieux, pour nous remonter ou nous modeler à la bonne façon, puis nous aider à progresser.

Le besoin de **maturité** a également été identifié par des acteurs.

Moi, je dirais la maturité affective d'abord. [...] Si au niveau affectif, je suis prêt, je me sens en sécurité, je vais être plus favorable au niveau de l'apprentissage.

Il a besoin d'avoir de la maturité dans ses sphères de développement. Donc, de la maturité affective pour être capable d'arriver face à un groupe, de faire sa place. S'il a de l'estime de lui, ça va aider, puis ça va aider sa maturité. Il a besoin aussi d'avoir atteint un certain degré de maturité motrice, je suis capable de marcher, de marcher seul, je suis capable de courir, je suis capable de sauter, je suis capable d'attraper un ballon.

Des participants ont signalé le besoin chez les enfants de se **développer d'une façon naturelle**.

[...] On a besoin de laisser l'enfant être un enfant aussi, parce que trop d'exigence, c'est comme pas assez. [...] Alors le développement oui, (il) y a un standard, mais ce (n') est pas des cases là. Puis de les laisser être (des) enfants. [...] Il s'est juste amusé, il a juste joué, il a juste exploré. Je pense qu'ils ont besoin de ça pour entrer à la maternelle. D'apprendre, de savoir écrire ou d'écrire leur nom, oui c'est un plus, mais je pense d'avoir été (un) enfant, c'est encore plus!

Le besoin de l'**intervention de personnes autres** que les parents a aussi été signalé. Le regard de l'entourage, (famille, etc.) et de divers professionnels qui octroient des services à l'enfant s'avérait pertinent en termes de convergence.

Dans l'entourage, c'est autant le regard, si tu as un service de garde, si tu as des grands-parents, si tu as des gens qui le vaccinent, ça veut dire le CLSC, tu as des pédiatres qui le regardent [...] Alors, la convergence de ça, des fois, va faire en sorte que ton enfant malgré qu'il a des besoins plus spécifiques, puis d'autres quand il n'en a pas comme tels des besoins ciblés, bien il va peut-être être plus prêt à la maternelle qu'un autre où les parents ont comme laissé aller tout ça là.

L'**estime de soi** et la **confiance en soi** étaient également jugées fondamentales pour la préparation scolaire de l'enfant.

Je pense qu'il a besoin d'avoir confiance en lui. D'avoir confiance en lui, d'avoir une estime de lui aussi, là on parle vraiment, je pense que ça, c'est la base... Bon, ça (se) fait jusque dans les CPE, ça se travaille, mais je pense qu'il faut que ça se travaille à la maison aussi. Alors pour rentrer à (l'école), ça c'est certain là, (il) faut avoir confiance en soi, puis l'estime de soi.

La **sécurité** et l'**attachement** constituaient des besoins essentiels selon les propos.

Il faut souvent se ramener à la pyramide, disons de Maslow [...] Alors même un enfant en difficulté de développement X, diagnostic ou pas, si on n'a pas répondu à la sécurité [...] à l'attachement [...] à tout ce qui est en bas, il (ne) fera rien à l'école. [...] Même s'il a une intelligence supérieure à la moyenne, (il n') y arrivera pas. Alors, il faut d'abord faire cette base-là pour que l'enfant puisse réussir là plus tard.

Le besoin d'**expérimentation** a été rapporté par un des participants.

[...] Puis, d'avoir eu la chance, d'avoir eu l'opportunité de faire différentes expériences. Expérience de se salir, l'expérience d'être propre, toutes, toutes sortes d'expériences, dans le fond, l'expérience de pouvoir tenir un crayon. Donc, où on disait qu'est-ce que ça prend pour apprendre tantôt, bien ça, ça va créer la maturité, dans le fond, puis l'enfant qui va arriver, dans le fond, à la maternelle, il va être capable.

La **socialisation** du jeune enfant était vue comme importante pour des acteurs.

Moi, je dirais, c'est le côté social aussi qu'il faut être très développé.

(Il) y a une iniquité entre les enfants parce qu'il (y) en a qui (n') ont eu aucune socialisation, qui sont restés à la maison ou gardés toujours par les grands-parents [...]. Mais en même temps, les enfants qui sont plus isolés dans la famille ou dans la famille élargie, ils (ne) sont pas dans la grande socialisation avec d'autres amis, à apprendre à attendre son tour et tout ça.

D'après certains, les enfants ont besoin d'une **préparation psychologique** en vue de leur rentrée à la maternelle.

Je veux dire un aperçu pour l'enfant. Ça serait plaisant pour qu'il sache un peu avant ce qu'il s'en vient. L'avoir vu, avoir vu l'autobus, avoir embarqué dans l'autobus, avoir embarqué dans la classe [...]

RÉSUMÉ - Point de vue de parents

Besoins de l'enfant

Les acteurs en petite enfance ont dégagé plusieurs besoins de l'enfant à l'égard de son développement. Ils ont fait ressortir le besoin fondamental que l'enfant soit en présence de modèles parentaux ou autres (adultes, pairs, etc.). Ils ont aussi signalé l'importance de la stimulation, de l'expérimentation et de l'exploration ainsi que de la sécurité, de l'attachement et de l'amour. L'éducation, la valorisation des enfants, l'estime de soi et la réponse aux besoins primaires ont également été mentionnées. Les acteurs ont de plus signalé qu'il fallait une communauté présente auprès de l'enfant et une intervention adaptée à ses besoins. Les participants ont rapporté par ailleurs le besoin de socialisation, de disponibilité des parents auprès de l'enfant et de faire des activités physiques et culturelles.

Préparation à l'école

Les acteurs ont relevé ce dont les enfants avaient spécifiquement besoin pour la préparation à l'école. Ils ont souligné l'autonomie, la maturité, un développement naturel de l'enfant de même que l'intervention de personnes autres que les parents. L'estime de soi et la confiance en soi, la sécurité et l'attachement, l'expérimentation, la socialisation et la préparation psychologique des enfants en vue de l'entrée à l'école s'avéraient aussi importants selon les acteurs.

Personnes et ressources

Les acteurs ont été interrogés sur les personnes et les ressources qui contribuaient au développement de l'enfant.

Pour les participants, les **parents** constituaient les premières personnes-ressources pour les enfants.

[...] Les parents jouent un rôle déterminant à partir de ce qu'ils sont, de ce qu'ils ont comme bagage. C'est vraiment à mon sens là le principal.

Selon les propos, en plus des parents, d'autres personnes contribuaient également au développement des jeunes enfants.

[...] Par la suite, je pense que les parents vont aller, peuvent se chercher des collaborateurs. Que ce soit un service de garde, que ce soit des grands-parents, que ce soit en milieu familial [...]

Les **membres de la famille élargie** jouaient un rôle auprès de l'enfant. L'apport des grands-parents a particulièrement été souligné.

D'une famille, je pense que c'est son premier contact avec le social. [...] La famille, puis la famille au sens large là, ce n'est pas nécessairement les parents, mais la famille, ça peut être aussi la famille plus élargie aussi.

Je crois tellement au rôle des grands-parents. [...] Parce c'est vraiment une richesse [...] c'est vraiment (l') émotion. Donc, vous venez de parler de la communication qu'on développe avec un enfant. [...] (La) communication, c'est faire (le) lien, ce qui renforce (l') assurance en soi-même [...]

Des acteurs ont mentionné le soutien des **ressources** de la région qui offraient des services **en petite enfance** (services de garde, organismes communautaires Famille, etc.).

(Il) y a autour des enfants [...] Les ressources qui peuvent être associées...

D'après les dires de participants, les **membres de la communauté** contribuaient au développement de l'enfant (voisins, ressources, commerçants, etc.).

J'ajoute la communauté parce qu'on l'a déjà dit tantôt : « Ça prend tout un village pour élever un enfant ». Donc, que tout le monde, on soit proche, puis qu'on ait à cœur le développement et la sécurité des enfants.

Dans (la) communauté, j'entre aussi le monsieur du dépanneur, les spectateurs dans l'estrade au baseball, la secrétaire chez le dentiste. [...] Donc, je pense que c'est important que tout le monde, comme anciennement, tout le monde se mêle un peu de l'éducation des enfants.

La **télévision**, comme média, a été rapportée par quelques acteurs. Selon leurs propos, certains messages véhiculés n'apparaissaient pas favorables au développement des jeunes enfants (ex. violence, stéréotypes sexuels, etc.).

[...] Je m'indigne un petit peu envers tous les messages qui sont envoyés au niveau social [...] qui vont créer chez eux (les enfants) des distorsions, comme tout ce qui est en lien avec la violence. Dans les jeux vidéo, les petits bonshommes à Télétoon, la violence, c'est banalisé. Tout ce qui est en lien avec les stéréotypes [...] ou (l') hypersexualisation. La consommation, c'est comme trop cool de prendre une bière. On voit tout ça à la télé, ils voient ça autour d'eux [...]

Soutien social

Les participants ont été questionnés sur le soutien social qu'ils recevaient à l'égard de leurs enfants.

Des acteurs ont mentionné que des parents recevaient du soutien social de diverses **ressources en petite enfance** dans la région (organismes communautaires, services de garde, CSSS/CLSC, CRÉDEL, etc.).

Je pense que s'ils fréquentent les organismes communautaires ou les CPE, ils ont une forme de soutien. Mais ce (n') est pas tous les parents qui vont aller chercher des ressources. Alors là, on parle pour ceux dans le meilleur des mondes. Mais les autres, je (ne) le sais pas. C'était la famille, mais...

Internet constituait également une forme de soutien pour des parents. D'après les propos d'acteurs, ils allaient y rechercher de l'information et effectuaient des échanges sur les réseaux sociaux.

(Il) y a quand même du soutien qui essaie de rentrer par là avec des sites Internet comme « Bien grandir » et tout ça. Il pourrait avoir accès, mais c'est toujours qu'il faut qu'il fasse, ce (n') est pas passif. Il faut qu'il fasse le pas sur Internet d'aller le chercher.

[...] J'ai vu déjà de jeunes parents qui utilisent beaucoup Internet pour s'informer. Sur toutes les panoplies de sites Internet, des idées, ils sont sur les réseaux sociaux pour faire des échanges [...]

Des acteurs n'avaient toutefois pas une perception toujours favorable de ce soutien.

Bien dans le fond quand on a parlé des ordinateurs tantôt, oui, (il) y en a certains qui (n') ont pas accès, mais (il) y en a qui ont trop accès. (Il) y en a que leur réseau social se limite à parler avec quelqu'un sur Internet et ce (n') est pas un social sain, je considère. Oui, ça peut être pratique, mais ce (n') est pas... comme un contact humain.

[...] Question des forums, oui (il) y a beaucoup de parents qui trouvent des réponses sur des forums et c'est épouvantable des fois, ce qu'on peut entendre, les réponses qu'ils ont trouvées. Alors des fois, oui, ça peut être facilitant parce que tu vas chercher plein de belles informations.

Selon des participants, les **grands-parents** pouvaient apporter un soutien aux familles. Cependant, dans les faits, différents obstacles étaient rencontrés de sorte qu'elles recevaient souvent peu de soutien de leur part (conflits, éloignement géographique, occupation des grands-parents, etc.).

Les grands-parents vont beaucoup avoir le goût de les aider, mais souvent ça va être filtré par le parent parce qu'on est dans une société de performance ou bien non, parce que le parent va vouloir autre chose. Je remarque beaucoup de conflits de générations [...] (Il) y a du soutien comme ça c'est sûr [...]

Avant ça, bon, on avait le soutien de nos parents, nos grands-parents qui étaient présents [...] Ce (n') est plus leur réalité, pour la plupart, leurs parents travaillent, ils sont occupés à leurs choses [...] Alors, ils se retrouvent souvent seuls ou les parents sont en région éloignée, à Montréal, puis eux sont en banlieue. Moins de frère et sœur, souvent, ils sont enfants uniques. [...] Ou quand (il) y en a (du soutien), [...] ce (n') est pas tout à fait adéquat. C'est plus des guerres que d'un soutien. Puis, plus les parents sont jeunes, plus les grands-parents vont faire un contrôle.

D'après les dires d'un acteur, les parents recevaient du soutien par le biais de la **télévision**. Un soutien qui comportait certains aspects jugés plus *discutables*.

(Il) y a du soutien conscient, (il) y a du soutien inconscient. Le soutien inconscient, c'est peut-être quand ils rouvrent la télévision, puis qu'ils voient les belles publicités de la fondation la FLAC (Fondation Lucie et André Chagnon) là qui disent qu'on devrait donner du temps à son enfant [...]. Mais (il) y a aussi le soutien qui est discutable là, tout ce qui est suggestif, tout ce qui est violent. Ils laissent l'enfant devant la télé, pour eux autres c'est un petit répit, mais ça, c'est à mon avis, c'est un soutien qui est discutable.

Les acteurs ont été invités à se prononcer spécifiquement sur leur perception des connaissances et des compétences des parents ayant de jeunes enfants.

Seuls quelques acteurs ont été interrogés sur leur perception des connaissances des parents à l'égard de leur rôle. Ils notaient des différences en fonction de l'éducation des parents. Ils rapportaient leurs observations concernant les familles plus scolarisées.

Ça dépend beaucoup de l'éducation, du taux de scolarité du parent. [...] Parce que tu vas prendre les parents très instruits ou scolarisés, bien leur rôle pour eux, c'est d'amener leur enfant un peu où eux sont rendus maintenant.

Les parents, leurs rôles diffèrent, un parent que moi, ce que je vois beaucoup, c'est que les parents scolarisés donnent le rôle éducatif à quelqu'un d'autre : « Il va apprendre ça à l'école. Il va apprendre ça à la garderie. Ce (n') est pas à moi à aller jouer à quatre pattes avec lui, puis à me rouler par terre, puis à faire des carrés de sable ».

[...] Puis, ils (les parents scolarisés) vont chercher toutes les informations. Ils sont super informés, chez nous, ils arrivent aux ateliers, ils connaissent tout, mon doux Seigneur, c'est ça, ils les connaissent (les informations).

Certains participants s'interrogeaient sur la mise en pratique des connaissances des parents plus scolarisés en regard du développement de l'enfant.

Je pense qu'il faut faire une différence entre connaissance de son rôle parental et habileté. Personnellement, ils (les parents scolarisés) savent, cognitivement ils savent, mais au quotidien, puis de le mettre en application, ça (ne) marche pas! [...] Puis souvent, j'ai remarqué que le temps pour eux autres est compté, le temps est précieux [...]

[...] Bien chez nous, c'est les plus scolarisés, c'est ceux qui vont demander : « Il ne s'assoit pas à six mois », puis là, l'enfant devrait être géré comme un agenda [...] C'est souvent, je dirais que c'est des parents qui sont les plus vulnérables [...], mais je dirais que pour plusieurs, quand ils sont beaucoup scolarisés, puis qui ont des emplois avec des agendas, c'est ceux qui deviennent plus vulnérables face à l'arrivée d'un enfant. C'est ceux-là qui vont être désorganisés.

Je vais demander (aux parents d'enfants) à trois ans : « Est-ce qu'il sait lire? Est-ce qu'il sait écrire? Est-ce qu'il sait compter? » Puis, le parent qui est super fier de me dire qu'il connaît toutes ses lettres de l'alphabet, qu'il compte, qu'il lit, mais la balance (ne) suit pas là, bien moi je n'aime pas ça, ça va me questionner [...]. Alors, (il) y a des parents que les connaissances (ne) sont pas adaptées non plus là. [...] Mais, c'est une méconnaissance quand même de ton rôle du développement de l'enfant aussi là. Ça, on en a beaucoup.

Des acteurs indiquaient que la perception des connaissances était différente pour les parents provenant de milieux défavorisés.

[...] Alors que tu vas prendre une famille qui est plus vulnérable, plus défavorisée, ça va être un rôle plus de base, le nourrir, le loger, le minimum en fait. Pour nous donner le minimum, mais pour lui, c'est beaucoup là.

[...] Souvent, le parent plus défavorisé, bien il (ne) connaît pas nécessairement autre chose. Alors que si tu lui montres, il va repartir à la base, puis il va le faire. Les rôles (ne) sont pas tout le temps égaux ou la connaissance des rôles (n') est pas tout le temps au même niveau (par rapport aux parents scolarisés).

Un participant percevait un rôle distinct pour d'autres parents de jeunes enfants.

(Il) y en a d'autres, puis des fois qui se questionnent, puis qu'eux autres, ils viennent des fois nous voir, qui viennent un petit peu chercher le comment du pourquoi où là qu'ils vont plus s'interroger. Bien ça, c'est l'autre pôle là qui peut arriver, puis souvent c'est des gens qui vont avoir eu une éducation plus traditionnelle, une maman à la maison, un papa qui allait travailler. [...] Mais qui commence aussi (à) arriver avec le fait que de plus en plus, (il) y a du dépistage d'enfants aux besoins particuliers.

Des participants considéraient que des parents avaient beaucoup de compétences et que d'autres en avaient moins développé.

Les parents, ils ont la compétence d'aimer leur enfant, ils les aiment vraiment. Ils ont la compétence de les nourrir, d'avoir le souci de l'alimentation. Ça, c'est toutes les compétences de base, ils les ont [...] Même les enfants qui sont défavorisés [...] Ils vont être lavés moins souvent eux autres. [...] Des fois, les parents sont un petit peu plus dépassés, puis de trouver le temps pour ça.

La compétence parentale. (Il) y en a qui en ont beaucoup, (il) y en a qui en ont pas beaucoup, (il) y en a qui vont la chercher, d'autres il faudrait qu'ils soient un peu plus sollicités par différents acteurs, par des partenaires, par de la famille, par d'autres.

Des acteurs observaient que des parents avaient une perception négative de leurs compétences, particulièrement en milieux défavorisés.

[...] Les parents, les premiers acteurs, puis leur dire parce que souvent, ils pensent que tout le monde autour d'eux est plus compétent qu'eux pour élever leurs propres enfants [...] surtout en milieux défavorisés parce qu'ils (se) sentent incompetents. [...] Alors, c'est d'accorder toute cette importance-là aussi. De (ne) pas les disqualifier au contraire de les reconnaître beaucoup.

[...] Dans un sens, moi, ça (ne) me dérange pas que les dames qui gardent à la maison (n') aient pas de diplôme, si elles les aiment comme un parent peut aimer son enfant même s'il est extrêmement défavorisé. Moi, j'ai des parents avec de la déficience intellectuelle, mais les enfants sont bien [...] parce qu'ils les aiment. Ils (ne) peuvent pas tout montrer [...] Ils vont aller chercher les ressources. Cet enfant-là, je (ne) suis pas inquiète pour lui. Il va avoir tout ce qu'il lui faut au niveau de son développement. [...] Donc, c'est développer ses compétences à lui [...]

D'après les dires, les parents avaient tendance à avoir une perception défavorable de leurs compétences, particulièrement en comparaison avec celles de professionnels. C'était spécifiquement le cas lorsque leur enfant avait des besoins particuliers.

Des fois, (il) faut, nous, on est souvent porté à dire aux parents : « Peu importe la difficulté de votre enfant, peu importe comment il se développe, peu importe qui il est, vous restez le parent, vous (n') êtes pas l'intervenant de votre enfant [...] ». Donc, au quotidien dans le fond, c'est juste (de) les retourner dans leurs compétences quotidiennes. [...] Alors des fois, c'est d'arrêter de penser que la compétence vient du beau livre ou de la belle activité qui est structurée, qui est encadrée, puis qui coûte super cher, ce (n') est pas ça!

Quelques participants ont constaté que des parents avaient tendance à surprotéger leurs enfants.

Je vois beaucoup de surprotection, (il) faut laisser les enfants prendre des risques aussi. Oui, je vais peut-être tomber en bas d'une marche, mais je ne mourrai pas. Je vais peut-être avoir un bleu, mais... Montrer au parent à prendre des risques calculés, les laisser explorer en calculant évidemment les risques. Bon, il (ne) tombera pas du deuxième étage, mais... Ça les parents le font plus, c'est tout est barré, tout est serré, tous les escaliers [...]

D'après des acteurs, les parents auraient besoin d'être davantage outillés dans leur rôle auprès de leurs enfants.

Ils mettent au monde un enfant, c'est comme s'ils étaient tout seuls pour l'élever. Quand je parlais de communauté [...] Ils (n') ont plus de famille, avant on demandait à nos mères [...] Puis des fois, ce (n') est pas des choses graves qu'ils ont besoin [...] C'est une simplicité, ils veulent des trucs. Donc pour développer que ce soit la motricité ou le langage ou quoi que ce soit, ils (ne) savent plus comment faire.

Les enfants sont beaucoup moins moteurs qu'ils étaient, (il) y a quatre, cinq ans. [...] De plus en plus, on a des enfants qui ont des problèmes de motricité globale qui fait que leur motricité fine (ne) va pas bien, qui fait qu'il développe des problèmes sociaux affectifs parce que leur estime de soi [...] Donc, on se rend compte qu'effectivement, les parents (ne) sont pas outillés, (ne) comprennent pas que c'est important d'aller jouer, (à) tous les jours même sur le coin de la rue, faire trois fois le tour et remonter dans la maison.

RÉSUMÉ - Point de vue d'acteurs

Personnes et ressources

Les acteurs ont identifié des personnes et des ressources qui contribuaient au développement de l'enfant. Les parents s'avéraient à leurs yeux les premières personnes-ressources. Les membres de la famille élargie, et spécifiquement les grands-parents, avaient un rôle important auprès des jeunes enfants. Les ressources en petite enfance (services de garde, organismes communautaires Famille, etc.) et les membres de la communauté (voisins, ressources, commerçants, etc.) apportaient également une contribution auprès de l'enfant. D'après les acteurs, la télévision constituait aussi une ressource, mais certains messages véhiculés n'étaient pas jugés favorables à son développement.

Soutien social

D'après les acteurs, les familles recevaient du soutien de diverses ressources en petite enfance (organismes communautaires, services de garde, CSSS/CLSC, CRÉDEL, etc.). Selon leur perception, elles utilisaient également Internet pour rechercher de l'information et effectuaient des échanges sur les réseaux sociaux en lien avec le développement de l'enfant. Ces médiums n'étaient cependant pas perçus toujours positivement par les acteurs. Les familles pouvaient aussi recevoir du soutien des grands-parents. Toutefois, dans les faits, ils rapportaient que différents obstacles étaient rencontrés de sorte que les familles recevaient souvent peu de soutien de leur part (conflits, éloignement géographique, occupation des grands-parents, etc.). La télévision pouvait de plus apporter une forme de soutien. Ce soutien était cependant jugé plus discutable par les participants.

Connaissances et compétences parentales

Des acteurs ont apporté leur perception des connaissances des parents à l'égard de leur rôle. Ils observaient des différences en fonction de l'éducation des parents (ex. scolarisés versus défavorisés). Selon leurs propos, les familles scolarisées apparaissaient souvent bien informées sur le développement de l'enfant. Cependant, certains acteurs s'interrogeaient sur la mise en pratique de leurs connaissances parentales. D'après des participants, les connaissances du rôle parental différaient pour les familles plus vulnérables ou défavorisées. Son rôle était souvent plus axé sur les besoins de base de l'enfant (alimentation, logement, etc.).

Quant aux compétences, des acteurs considéraient que, dans l'ensemble, les parents aimaient leurs enfants et qu'ils répondaient à leurs besoins primaires. Ils estimaient que des parents avaient beaucoup de compétences, et que d'autres en avaient moins développé. Ils rapportaient également que des parents avaient une perception négative de leurs compétences, particulièrement en milieux défavorisés, ou en comparaison avec les professionnels (surtout ceux ayant des enfants à besoins particuliers). Des acteurs observaient que des parents avaient tendance à surprotéger leurs enfants. Selon eux, les parents auraient besoin d'être davantage outillés dans leur rôle auprès de leurs enfants.

Défis des familles

Les acteurs ont été invités à identifier, en fonction des milieux de vie et des contextes de vie, les défis auxquels les familles étaient confrontées en regard du développement de l'enfant.

Un des défis soulevés se rapportait à l'**accessibilité aux services de santé**.

(Il n') y a pas de médecin, (il n') y a pas de pédiatre, (il n') y a pas de psychopédiatre, voilà, c'est qu' (il n') y a pas d'orthophoniste. Donc, vraiment les médecins, les spécialistes, les parents ont le défi d'attendre, puis de passer leur tour.

L'**accès aux services spécialisés** a particulièrement été identifié par des participants comme un défi de taille (orthophonie, ergothérapie, etc.). Des délais d'attente jugés inacceptables pour les parents s'échelonnaient souvent jusqu'à quelques années.

Quand un enfant, tu sais qu'il est en difficulté de langage à un (an) et demi, puis que tu (n') as pas de ressource avant deux ans et demi, trois ans, on a un problème là. [...] Puis après ça, tu es diagnostiqué, mais tu (ne) seras pas pris en centre de réadaptation avant un an et demi, deux ans, trois ans.

Aller chercher disons pour son autiste, pour son enfant qui a un autre trouble quelconque là [...] Tu embarques sur une démarche de deux à quatre ans, puis tu vas être épuisé à la fin, c'est certain, découragé, tu vas haïr le système. Même peut-être te sentir pas bien face à votre enfant parce que justement, ça met toute une charge, en tout cas pour toutes les raisons psychologiques possibles là, c'est inhumain!

L'**accessibilité aux services de garde** a aussi été spécifiquement signalée par des participants.

(L') accès aux services de garde, c'est un défi!

[...] Les parents : « Je me suis mis sur la liste d'attente quand j'ai su que j'étais enceinte, je suis prête à retourner travailler, je (n') en ai pas de place là. Là, (il) faut (que) je les envoie dans les garderies privées. Je (ne) suis pas sûre, je (n') ai pas confiance ». Là, toutes sortes de questionnements, j'ai vu des mamans de jumeaux avoir une place à une place, puis une place ailleurs. [...] Les places en garderie privée, elle paye des prix de fou pour les mettre là. [...] Ça crée beaucoup d'insécurité [...] d'anxiété.

Selon des acteurs, les parents étaient confrontés à une certaine **pression sociale** à l'égard du développement de leurs enfants. Les termes *performance* et *culpabilité* teintaient particulièrement leur discours.

[...] Pour eux autres, ça devient difficile, nos parents, c'est par rapport à toujours les références, à la compétition, à les comparer, les performances. [...] Mais dès que la pression sociale arrive, que ce soit amené par d'autres parents, par des grands-parents ou par la société extérieure [...] (il) y en a qui embarque là-dedans, qui adhère là-dedans, puis je trouve que ça leur met une bonne pression là.

L'**isolement** des familles dans la région a été souligné par des participants. Ils observaient différentes formes d'isolement relié au milieu, au transport, à l'accès aux services, au type de famille, à la problématique de l'enfant, etc.

[...] (Les parents) sont confrontés à de l'isolement [...] Bien, (il) y en a beaucoup, (il) y en a à différents niveaux. Un parent peut être isolé [...] (parce qu') il est bien dans ses petites affaires. (Il) y a un parent qui est isolé parce qu'il voudrait retourner travailler, puis [...] il (n') a pas de lieu de garde. (Il) y a un parent qui est isolé parce que son enfant aurait besoin d'un médecin, puis il (n') a pas de médecin [...]

D'après des acteurs, les **ressources financières** étaient considérées comme un obstacle majeur pour des parents ayant de jeunes enfants. Elles concernaient les familles défavorisées et aussi celles plus favorisées.

Moi, je pense que le défi c'est la survie parfois, c'est (de) trouver les moyens de se loger, se nourrir et s'habiller. [...] C'est aussi grave que ça et c'est dramatique, on est en 2012. Ces besoins-là (ne) sont pas respectés. Comment vous voulez qu'on travaille sur le développement de l'enfant? Donc (il) y a un gros problème-là!

Les faux riches [...] La banlieue, bon entre autres des Moulins puis L'Assomption, aussi c'est que le salaire moyen est haut [...] Les familles, ça l'air, vu de l'extérieur, que ce (n') est (pas) des familles qui ont des problèmes financiers; ce (n') est pas la réalité! [...] C'est qu' [...] (il) y a plein de choses, dont ils travaillent en ville, ils ont plusieurs enfants, (il) y a les deux (qui) travaillent, (il) y a plein de contextes financiers qui (ne) sont pas pris en compte.

D'après des participants, le **transport** représentait un défi important. Les distances géographiques à parcourir afin d'avoir accès aux services, notamment en milieu rural, s'avéraient difficiles pour des parents.

Un défi que je vais remarquer surtout au niveau de la défavorisation, c'est dans le transport. Puis souvent, on (ne) réussit pas à rejoindre ces enfants-là pour qu'ils puissent fréquenter notre service parce que le parent dit : « Mais je suis trop loin, c'est ça, ça me prend quelque chose à proximité » [...]

[...] C'est le territoire qui est grand et c'est les difficultés de transport. [...] Dans D'Autray, peut-être ailleurs aussi, (il) y a de la campagne ailleurs aussi. Transport, parce que, bien bon, le service collectif, mais aussi transport à cause qu'ils (n') ont pas de sous. Donc des fois, quand tu es loin, si le conjoint part avec l'auto, bien la maman reste toute seule à la maison. Peut-être (qu') il (n') avait pas de sous pour payer un taxi ou pour avoir du service de taxi-bus, etc.

Le **manque de temps** et de **disponibilité** des parents a été soulevé par des acteurs comme un obstacle pour les familles.

[...] Le manque de temps. C'est bien plus facile d'habiller un enfant que de le laisser apprendre à s'habiller seul. [...] Tout le monde est pressé le matin [...] (Il) faut suivre le train [...] puis si tu (n') embarques pas, bien on va être en retard, (il) y a plein de conséquences. Alors ça amène, je pense beaucoup de faire pour les enfants au lieu de leur montrer à faire par eux-mêmes les choses. (Il) y a un grand manque d'autonomie auprès de l'enfant, ce (n)'est pas l'enfant qui (ne) veut pas, mais il en a pas la chance!

[...] De disponibilité, mais vraiment au sens large, puis pas juste au niveau du temps. [...] Les familles souvent que je rencontre [...] (la) disponibilité ici là, quand je (n') ai pas le goût d'y aller... Si je suis pauvre, puis je me bats pour manger mes trois repas par jour, puis je (ne) sais pas ce que je vais donner à manger à mon petit aujourd'hui, puis mon loyer est (en) retard, j'ai reçu une lettre (du propriétaire). Bien pour moi là, aller jouer au parc avec mon enfant, c'est comme (pas) dans la priorité là [...]

Selon des acteurs, la **conciliation travail-famille** constituait également un défi pour les parents à l'égard du développement de l'enfant.

Les familles qui travaillent, parce que les parents qui arrivent à la maison à 6 heures [...] ils se sont claqué le trafic et qu'à sept heures et demie, l'enfant il faut qu'il soit couché là-dedans. (Il) y a les devoirs, le bain, (il) faudrait lire une histoire pour qu'il se développe bien, il faut absolument lire une histoire, il faut qu'il fasse des câlins, il faut que... Les parents ont un stress énorme, ils se disent : « Ah mon Dieu, je (ne) suis pas un bon parent parce qu'il (n') a pas son histoire tous les soirs! »

D'après les dires, la **conciliation études-famille** s'avérait également compliquée pour des parents qui désiraient faire un retour à l'école. Certains obstacles étaient rencontrés dont l'accessibilité aux services de garde et le transport.

Bien, les conditions entourant, par exemple, les projets de vie [...] les parents que je côtoie, qui veulent faire un retour aux études, puis qui ont difficilement accès aux services qui devraient venir avec, c'est-à-dire (le) service de garde, (le) service de transport [...], ils sont éloignés de l'école, (ils) sont éloignés de la garderie, puis ils sont à pied, mais ils veulent faire un retour à l'école, ils veulent aller travailler [...] Mais ce (n') est pas facile. Alors, ils se découragent facilement devant des (obstacles), c'est des gros défis pour eux!

Un participant a souligné les obstacles reliés au **répit** pour certaines familles, notamment pour des mères monoparentales vivant diverses difficultés.

Le répit aussi, comme on l'a dit tantôt, les familles sont isolées, elles (n') ont pas toujours un réseau social. Moi, j'ai connu des mamans monoparentales qui n'en pouvaient plus, bon, difficultés de santé mentale, épuisement, etc., puis il fallait que ça passe par un signalement à la DPJ (Direction de la protection de la jeunesse) pour avoir une fin de semaine de temps en temps, une fin de semaine par mois. Puis souvent, quand ça passe par la DPJ, bien là, ce (n') est plus une fin de semaine par mois qu'elles ont besoin, c'est un placement là parce qu'elles sont à bout. [...]

RÉSUMÉ - Point de vue d'acteurs

Défis des familles

En ce qui concerne les défis des familles, les acteurs ont signalé l'accessibilité aux services de santé, à ceux qui sont spécialisés (orthophonie, ergothérapie, etc.) ainsi qu'aux services de garde. Selon les propos, les familles étaient également confrontées à une certaine pression sociale en regard du développement de leurs enfants (performance, culpabilité). De plus, les acteurs rapportaient que les familles vivaient beaucoup d'isolement. En outre, les ressources financières constituaient un obstacle majeur pour les parents ayant de jeunes enfants. Le transport (distances géographiques), le manque de temps et de disponibilité, la conciliation travail-famille-études et le répit s'avéraient aussi, selon les acteurs, des défis pour les familles.

Besoins des familles

Les acteurs en petite enfance ont été interrogés sur quels étaient les besoins des familles en regard du développement de l'enfant.

Le **transport** a été identifié par des acteurs comme un besoin important.

Le parent a moins accès aux services, donc les services qui pourraient soutenir le développement de l'enfant [...] Les services aussi pour répondre à ses propres besoins, les besoins financiers, aller chercher un panier d'alimentation. C'est comme dans le fond d'un rang, tu sais bien que tu en aurais besoin de ton panier [...], mais tu (n') y a pas accès, parce que tu (n') as pas d'auto [...] Tu (ne) peux pas nourrir tes enfants.

Le besoin aussi des fois qui peuvent avoir, on parlait de transport, certains transports pour aller travailler. Pourquoi ça (ne) pourrait pas être plus facile, mieux adaptés pour faire en sorte que les enfants, des fois, ils puissent avoir, on parlait de temps, une qualité de temps avec les parents? Ça pourrait aussi grandement aider.

Selon des acteurs, les parents avaient besoin d'**accompagnement** dans leur rôle auprès de leurs enfants. Ils ont soulevé l'importance de leur apporter du soutien et de leur fournir des modèles parentaux.

Besoin de modeling, des fois (les) connaissances c'est une chose, mais la façon d'appliquer, ce (n') est pas toujours facile. Alors, (il) y a rien comme un modèle, le modeling. On fait beaucoup de modeling là à notre travail.

Ils ont besoin d'être encouragés, soutenus [...] Parce que oui, c'est intéressant l'information, mais des fois (il) y en a tellement. Quand on fait des comparaisons, on se rend compte que maintenant, il a accès à plusieurs sources d'informations. Puis des fois, ça mélange plus que ça démêle. [...] Alors c'est ça, je pense que (c'est de) les aider à avoir confiance dans ce qu'ils font vis-à-vis (de) leur enfant. Je pense (que) c'est important.

Des acteurs ont signalé spécifiquement le besoin d'accompagnement pour les parents ayant des enfants à besoins particuliers. Un suivi était jugé nécessaire pour ces familles.

[...] Les parents qui ont des enfants qui ont des besoins particuliers. D'être accompagnés d'une façon encourageante, justement pour accepter le fait que peut-être mon enfant, il est un petit peu différent d'autres enfants. [...] Donc, c'est ça, l'accompagnement [...] L'aider à aller chercher ces services-là de la bonne façon. [...]

L'**accessibilité aux services (de santé, spécialisés, etc.)** a été mentionnée par des participants.

Un autre besoin qui (n') ont pas vraiment accès, c'est les services de santé, qui pourraient être... autant que ce soit en médecine familiale, que ce soit en service de première ligne, si jamais (il) y avait un besoin de dépistage ou un besoin de service, que ce soit en orthophonie, en ergothérapie. C'est difficile d'y aller là-dedans là.

(L') accessibilité aux services, (l') accessibilité de façon assez rapide parce que quand le besoin est là, il est là. Des fois, 24 heures plus tard, la crise est passée ou la personne est difficile à rejoindre. Donc (l') accessibilité.

L'**accès à des services de garde** était également important pour les familles.

Service de garde de qualité, parce que là-dedans aussi tu as leur besoin de soutien pour pouvoir être comblé.

Pour des participants, la **reconnaissance de la famille** comme une entité distincte au niveau social et surtout politique était fondamentale.

Besoin d'être reconnu comme on est, une famille. On oublie que c'est le cœur de notre société, les familles. Puis, on oublie ça politiquement parlant. Donc, on (ne) donne pas la chance aux gens, mais ils (n') ont pas tous la même chance parce qu'ils (ne) sont pas reconnus. [...] Je trouve que politiquement, (il) faudrait que ce soit reconnu en premier. Qu'on pourra toujours parler, puis parler, puis essayer d'accorder nos services, si la famille (n') est pas au cœur de la société, que ce (n') est pas une priorité, bien on aura rien!

Bien moi, je pense que financièrement déjà, quand je parle politique là, c'est que les familles arrêtent de tirer la langue parce qu'elles sont pauvres et que justement elles (ne) vont pas aller chercher l'accès aux services parce qu'elles (n') ont pas d'autobus. C'est incroyable là! Qu'il y ait plus d'allocations familiales pour (ne) pas que les familles tirent la langue, puis (qu'elles) soient en survie tout le temps!

Aux dires d'un acteur, les parents avaient besoin de **recevoir de l'information sur le développement de l'enfant**.

Ils (les parents) ont besoin d'être informés, d'abord et avant tout, savoir [...] l'enfant à différents âges, l'enfant dans ses besoins à différents moments qu'on parle autant de prénatal que jusque dans le préscolaire là.

D'après un acteur, la possibilité de **concilier le travail et la famille** était nécessaire pour les parents. Les milieux du travail devaient démontrer de l'ouverture envers les employés qui ont des enfants afin que ces derniers puissent être libérés en cas de besoin (ex. maladie).

Bien, je pense que de faire en sorte qu'au niveau de leur travail, il soit ouvert à faire à tout ça. Parce que les besoins des enfants, c'est du développement, ça peut être aussi quand ils sont malades, j'appelle au bureau, puis je (ne) rentre (pas). Puis le patron dit : « OK, c'est correct. Prends soin (de lui), puis tu reviendras demain » [...]

Selon un participant, les familles avaient besoin de **socialisation**. Elles devaient ainsi sortir de la solitude et briser l'isolement.

Bien de briser l'isolement, moi, je crois. [...] Créer des occasions rassembleuses, c'est ça, pour que les familles se côtoient, se sentent normales. [...] Rassembler ces belles personnes-là ensemble, qu'elles se sentent moins toutes seules, du même fait plus peut-être reconnues. Créer des occasions de se côtoyer, on (ne) se voit plus, les gens, on (ne) les connaît plus, le nom de nos voisins.

Le **répit** des parents était un autre besoin identifié par les participants.

Le répit, ça se peut, ça dépend toujours de la condition, si (la) maman a accès à un milieu de garde, (si elle) a déjà un répit [...], si elle a accès au carrefour (familial). Alors ça dépend, mais oui, (il) y a des parents qui (n') ont rien, puis qui prendraient une gardienne d'un soir ou une fin de semaine, puis (s'ils n') y ont pas accès parce qu'au niveau financier, ils (ne) peuvent pas ou parce qu'ils (n') ont pas la ressource ou ils (ne) connaissent pas où appeler ou... Oui, (il) y en a qui en ont besoin.

Le besoin de faire des **activités (physiques, culturelles, etc.)** a été rapporté par quelques acteurs en petite enfance.

Dans le fond, un besoin, c'est sûr qu'au niveau des activités parascolaires aussi [...]

Si l'enfant est cinq jours (par) semaine à la garderie, qu'il socialise là par différentes activités, [...] après ça, (il) y a papa, maman, la fin de semaine, on court un peu, grand-papa, grand-maman, le reste de la famille. Je pense (que de) 0 à 5 ans là, ça fait le travail. [...] Mais si l'enfant (n') a pas d'autres milieux, puis que la seule opportunité, puis que le parent peu financièrement, disons [...] le petit Gym, c'est l'école de danse [...] Ça peut devenir un plus, une autre façon d'aider l'enfant à se développer, puis à connaître autre chose.

RÉSUMÉ - Point de vue d'acteurs

Besoins des familles

Les acteurs ont identifié un certain nombre de besoins pour les familles ayant de jeunes enfants. Parmi eux, le transport était considéré comme un besoin important dans la région. L'accompagnement des parents dans leur rôle a aussi été relevé. Un accompagnement plus soutenu (suivi) était d'ailleurs jugé nécessaire pour les familles ayant des enfants à besoins particuliers. L'accessibilité aux services (de santé, spécialisés, etc.), l'accès à des services de garde et une reconnaissance de la famille en tant qu'entité distincte ont été signalés par les acteurs. Ils constataient que les familles avaient aussi besoin de recevoir de l'information sur le développement de l'enfant, de concilier le travail et la famille, de socialiser, d'obtenir du répit et de faire des activités (physiques, culturelles, etc.).

Connaissance et utilisation des services

Les acteurs en petite enfance ont décrit leur perception des connaissances des familles face aux services offerts et à leur utilisation.

Connaissance des services

Les acteurs ont été questionnés à savoir si les familles connaissaient les services en petite enfance dans la région.

Selon des participants, les familles ne connaissaient pas forcément les services offerts auprès des jeunes enfants.

[...] Les services au CLSC, c'est très méconnu ainsi que les organismes communautaires. Je trouve que la société, la population (n') est pas assez au courant des services qui lui sont offerts [...] Moi, j'ai une famille, puis juste moi-même là qui est impliqué, je pense, je trouve que je suis mal informé au niveau des services qui sont disponibles [...]

D'après l'un d'entre eux, malgré que les services n'étaient pas nécessairement connus des familles, le CLSC s'avérait une référence pour demander de l'aide.

Mais je (ne) suis pas sûre qu'ils connaissent le service, mais ils connaissent peut-être où appeler. Souvent en première ligne, un parent rapidement va avoir en tête le CLSC pour un peu n'importe quoi. C'est correct dans le fond, on est la première ligne, on va l'envoyer à (la) bonne place au besoin. Ça, je pense qui va l'avoir.

Des acteurs constataient que certaines ressources étaient néanmoins connues des parents.

Ils connaissent les services de garde. Ils savent qu'au CLSC, ils vont être vaccinés parce que, bon, en accouchant (ils en sont informés)...

Les SIPPE étaient bien connus des familles, aux dires d'un des participants. Le programme OLO était d'ailleurs considéré comme une porte d'entrée de services en CLSC.

En CLSC, je dirais la porte d'entrée la plus connue, c'est la maman enceinte avec les coupons OLO, pour les suppléments alimentaires pour s'assurer qu'on ait un beau bébé, de poids santé et une grossesse à terme. [...] Une fois que le parent connaît les services, bon le premier suivi, on peut donner un suivi jusqu'à l'âge de 5 ans, si (le) besoin est (tel).

Il faut qu'il le connaisse. Alors, c'est soit parce que c'est dans leur environnement, ça peut être le médecin [...] qui réfère. Alors, une fois que c'est connu, on a des mamans qui sont à leur 2e, 3e, 4e, 5e grossesse là, mais (il) faut que le service soit connu. Alors, c'est le médecin souvent, sinon bien c'est la belle-sœur, la voisine, dépendamment.

Certains (du sud) ont constaté que les familles immigrantes étaient bien informées des différents services offerts dans la région.

Les immigrants connaissent beaucoup plus les services parce qu'avant d'arriver ils ont lu, ils se sont informés. [...] Je remarque que nos familles québécoises, elles vont connaître les CPE, les services de garde, puis souvent ça va passer un petit peu par... on va réussir à référer des gens ou tout ça. Mais le premier réflexe de s'informer des fois, ils l'ont moins que nos nouveaux arrivants.

D'après des acteurs, les parents devaient effectuer des démarches pour obtenir l'information ainsi que les services appropriés à leurs besoins. Pour ce faire, une recherche active était nécessaire malgré qu'il leur était souvent difficile de savoir où s'adresser.

L'énergie de le faire, puis d'avoir aussi des fois, de savoir c'est quoi un petit peu (ce) qui existe. Donc, il faut se mettre en mode recherche, puis tu recherches ça où? Comment? Pourquoi? Parce que des fois, on les oublie, on (en) a entendu parler, puis on (ne) connaît pas bien, la mauvaise, des fois, connaissance de c'est quoi une première ligne, c'est quoi un CLSC, c'est quoi tout ça.

Avant qu'ils se mettent en action pour trouver la ressource ou le collaborateur, il faut d'abord qu'ils aient un besoin. Je (ne suis) pas sûre que c'est une méconnaissance, mais les parents, à ce stade-là, sont passifs. [...] Une fois qu'ils sont dans un mode d'action, je pense que la plupart sont capables par réseautage, parler à un ami au parc, bon, Maison de la famille. Après ça, ça se met en place. Frère et sœur, disons papa, maman [...] mais (il) faut d'abord qu' (il) y ait un enclenchement de quelque chose pour connaître la ressource.

Utilisation des services

Les acteurs ont été interrogés sur l'utilisation des services en petite enfance. Ils devaient préciser en quoi et pourquoi les familles utilisaient ou non ces services.

Selon des participants, en général, les familles avaient recours aux services en petite enfance (services de garde, maison de la famille, etc.).

Moi, je parle pour les CPE, c'est sûr qu'ils les utilisent.

Nos familles, ce sont de belles familles quand même, on a des bonnes familles. Je les regarde aller, on a des familles qui se questionnent, pour plusieurs là. Si on parle global, (il) y a des familles, beaucoup de familles qui se questionnent, qui viennent chercher des ressources. C'est des familles qui sont là pour leurs enfants.

Des acteurs (du sud) notaient que certains services étaient particulièrement utilisés par les familles. En plus des services de garde, elles avaient recours aux ressources en orthophonie et à celles liées à la discipline et à l'encadrement des enfants.

Bien milieu de garde, beaucoup, beaucoup rentrent par l'orthophonie parce que souvent la difficulté, si le parent (n') a pas accès à d'autres ressources, souvent c'est le langage qu'un moment donné, le parent va dire : « Ah mon Dieu, il a 3 ans, il (ne) parle pas. » C'est souvent ça qui va déclencher.

Le problème, mais souvent l'orthophonie, puis discipline, encadrement (de l'enfant).

D'après certains, les parents utilisaient différents services pour leurs jeunes enfants en fonction de leurs besoins, ainsi que de leurs milieux et de leurs contextes de vie.

(Il) y a des gens qui utilisent nos services si on existe, naturellement. Mais, je trouve, c'est plus facile pour les mamans des fois en congé de maternité ou qui ont pris un temps d'arrêt à la maison, un conjoint a un salaire suffisant pour qu'elle puisse rester à la maison. [...]

[...] Les mamans, je pense que tous les parents démunis, une fois qu'ils acceptent les services, tout ça, (il) y en a un éventail de services, puis je pense qu'ils les utilisent bien. [...] Les gens plus fortunés, c'est sûr que facilement, ils peuvent se revirer de bord, aller au privé, aller chercher une femme de ménage pour le répit, peu importe.

Des acteurs constataient que les familles utilisaient bien les services. Elles allaient notamment y chercher de l'information sur différents aspects liés au développement de l'enfant.

On a, chez nous, offert des formations, puis tout ça là, c'était toujours rempli, toujours une très bonne participation des parents là aux formations que je peux offrir, que ce soit en premiers soins, que ce soit en ergothérapie par rapport au sensoriel, à partir de la motricité globale ou fine. Je (suis) obligée de limiter. Ou quand des fois au CLSC, j'arrivais à avoir des formations sur la discipline ou sur l'alimentation, les gens avaient le goût de venir s'informer.

Selon les propos de participants (du sud), pour certains services, les familles y participaient avec l'invitation souvent plus personnalisée des ressources du milieu.

C'est un peu ça, tantôt quand je disais, si on rencontre un parent en prénatal, il vient visiter chez nous, puis là, il prend les cours prénataux. Il arrive, il fait du yoga, on l'accroche, on l'a, il reste, il reste, il prend les activités 0-5 ans. Puis là, bon c'est ça, on suggère tel atelier [...] C'est là, c'est une force du milieu, c'est une force de chez nous [...]

Certains rapportaient que le soutien reçu des ressources facilitait l'utilisation des services. Selon leurs dires, lorsque les parents étaient outillés et orientés vers les ressources appropriées, ils avaient tendance à y avoir recours.

Bien souvent s'ils sont chapeautés, s'ils sont outillés, ils vont les utiliser les ressources [...]

Des participants (du sud) notaient que le dépistage amenait également les parents à se questionner sur le développement de leur enfant et à utiliser les services. Le défi pour les ressources relevait toutefois de la capacité de répondre aux besoins des familles dont des difficultés potentielles étaient décelées.

Étant donné qu'il (y) a beaucoup d'enfants qui (n') ont pas de médecin, [...] alors on s'est tourné vers les infirmières de vaccination. Alors, on leur a remis des questionnaires, puis des protocoles assez rigides pour le dépistage là. [...] Ça fonctionne. [...] Oui, (c'est) intéressant, mais c'est encore un peu un piège là [...] Bien plus tu dépistes, plus (il) faut qu'on réponde. Est-ce qu'on va répondre au dépisteur? C'est tout le temps ça, mais au moins on le sait, (il) y a quelqu'un qui peut avoir un œil dessus.

Puis aussi, beaucoup avec les questions qu'ils posent lors de la vaccination, le CLSC, ça fait beaucoup réfléchir le parent.

D'un autre point de vue, des acteurs mentionnaient que plusieurs familles se servaient peu ou pas des services en petite enfance. Différentes raisons ont été apportées : méconnaissance des services, isolement, etc.

Moi, j'ai l'impression qu'en général, ta population elle (ne) s'en sert pas, mais c'est vrai, autant qu'on voudrait de nos services. Vraiment généralisé.

(Il) faut d'abord qu'ils les connaissent (les services). On revient toujours à la même affaire. Si le parent est isolé, qu'il (ne le) connaît pas, bien il (ne l') utilise pas. Si moindrement, (il) y a une brèche de socialisation, de brisure d'isolement, bien là les mailles se font, puis ça se crée dans le fond.

D'après des participants (du sud), des familles étaient confrontées à des préjugés, souvent défavorables, envers les ressources. C'était particulièrement le cas concernant les organismes communautaires.

[...] (Il) y a encore un nombre en disant que tu t'adresses aux organismes communautaires quand tu es pauvre. Là, j'y vais comme ça, puis ce (n') est pas ça la réalité [...] Bien non, c'est une méconnaissance aussi de faire, c'est un service qui est là, puis qui est offert. Chez nous, (il) y a des coûts pour plusieurs activités [...], mais c'est encore tabou [...]

Pour des familles, il y avait une confusion à l'égard des ressources, particulièrement le CLSC et la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Comme le signalaient des acteurs (du nord), plusieurs d'entre elles ressentaient de la peur par rapport à ces services.

[...] Le CLSC, ça fait encore peur. [...] Quand moi, je suis rendue à dire à un parent : « Bien, tu peux aller chercher de l'aide au CLSC. » C' (est) que nous, on a créé le lien de confiance avec le parent. On attend que ça soit stratégique pour lui dire : « Tu peux aller chercher de l'aide », et c'est : « Non ». CLSC égale DPJ. Je suis tout mélangé, bon.

Du jugement, de se faire retirer les enfants. Ça c'est une peur, en tout cas moi, je l'entends souvent, la peur de se faire enlever les enfants là, dès que tu as un problème de santé mentale, dès que tu as un problème de pauvreté, dès que si tu es monoparental, puis qu'un moment donné, tu (n') arrives pas à rejoindre les deux bouts, tu es à bout [...] Les peurs des parents sont très présentes.

Selon les propos, il y avait des obstacles à l'utilisation des services pour des familles (en milieu défavorisé). Le transport et les ressources financières ont notamment été signalés.

Un défi que je vais remarquer surtout au niveau de la défavorisation, c'est dans le transport. Puis souvent, on (ne) réussit pas à rejoindre ces enfants-là pour qu'ils puissent fréquenter notre service parce que le parent dit : « Mais je suis trop loin, c'est ça, ça me prend quelque chose à proximité ».

D'après des participants, le manque de médecins constituait également un problème dans la région. Plusieurs enfants ne pouvaient recevoir les services appropriés à leurs besoins.

Avant [...] (il) y avait une bonne probabilité que la famille aille un médecin. On l'a pu cette (assurance), alors les enfants nous échappent, des familles nous échappent, [...] parce qu'on pense qui a quelqu'un qui est là, mais (il n') y a personne. On a 40 % de nos enfants qui (n') ont pas de médecin, alors si la maman (ne) va pas au CLSC le faire vacciner, on le perd encore. Puis là, (il y a de) grosses chances que cette famille-là, (elle ne) soit pas en milieu de garde non plus. Alors, on ramasse l'enfant en maternelle (sans avoir été vu en consultation).

RÉSUMÉ - Point de vue d'acteurs

Connaissance des services

Selon des acteurs, les familles ne connaissaient pas les services offerts en petite enfance dans la région. Certaines ressources étaient néanmoins connues de l'ensemble des parents (ex. services de garde). Les familles immigrantes leur apparaissaient spécifiquement bien informées des différents services lanauois. Le CLSC s'avérait une référence pour demander de l'aide. D'après des propos, avec la collaboration des médecins, les SIPPE étaient bien connus des familles et le programme OLO était considéré comme une porte d'entrée. Dans l'ensemble, les parents devaient effectuer eux-mêmes les démarches pour obtenir l'information ainsi que les services appropriés à leurs besoins. Il leur était souvent difficile de savoir où s'adresser.

Utilisation des services

Les acteurs constataient qu'en général, les familles avaient recours aux services et qu'elles les utilisaient bien. D'après les dires, les services de garde, les organismes communautaires Famille, les ressources en orthophonie ainsi que celles liées à la discipline et à l'encadrement des enfants étaient particulièrement utilisés. Selon eux, lorsqu'il y avait du soutien de la part des ressources (outillage, orientation), les parents avaient tendance à recourir aux services. Des acteurs rapportaient que le dépistage amenait également les parents à se questionner sur le développement de leurs enfants et à utiliser les services. Ils signalaient également que plusieurs familles avaient cependant peu ou pas recours aux services. Parmi les raisons évoquées, on retrouvait la méconnaissance des services, l'isolement géographique, les préjugés envers les ressources, les problèmes liés au transport, les ressources financières insuffisantes et le manque de médecins.

Perception de l'offre de service

Les acteurs ont apporté leur perception générale et spécifique de l'offre de service en petite enfance dans la région.

Perception générale des services

Les acteurs ont mentionné comment ils percevaient dans l'ensemble les services offerts en petite enfance. Ils ont identifié à la fois des aspects positifs et négatifs de ces services.

Concernant les aspects favorables, des participants ont révélé qu'il y avait un nombre élevé de services offerts aux familles.

[...] (Il) y en a beaucoup de choses qui sont faites, puis (il) y en a quand même un certain nombre de services et d'aide.

Un des acteurs rapportait que la diversité des services était d'ailleurs vue comme un point positif dans la région.

Moi, je dirais qu'il (y) a une diversité, puis (il) y en a un peu pour tous les goûts. (Il) y a des familles qui vont préférer les services professionnels, ça les rassure, c'est ça en quoi ils croient. (Il) y en a qui vont préférer plus les organismes communautaires parce qu'ils se disent : « Bien regarde, moi c'est ça qui me convient. C'est plus flexible, c'est plus accessible. » [...] La diversité, c'est quelque chose de très intéressant dans Lanaudière.

Un certain nombre de services gratuits étaient de plus offerts aux familles.

Bien les services qui sont gratuits. [...]

Des acteurs ont particulièrement souligné la qualité des services offerts. Une force jugée considérable à leurs yeux.

Je dirais les services aussi qu'on a sont de qualité [...] Je trouve qu'on est très choyé ici au Québec, on a un beau système d'éducation [...] Nos professionnels sont bien formés [...], quand on arrive au bout d'un chemin pour avoir accès à ce service-là, ça valait la peine!

Je pense que c'est ça le mot d'ordre que tous nos organismes, on se donne, c'est la qualité [...] De faire différent pour donner plus, faire autrement sans perdre nécessairement les acquis qu'on avait. (Il ne) faut pas perdre notre histoire, (il ne) faut pas perdre les bons coups qu'on a faits.

Selon des propos, les ressources étaient considérées comme des milieux de vie pour les familles. Elles pouvaient y recevoir du soutien, développer un réseau social, etc.

Le milieu, par contre, peut devenir aussi un milieu de vie soutenant (pour les familles), puis avoir le goût d'aller à un cours ou une formation ou l'autre formation. On peut développer un réseau, où on fait nos activités, où on se rencontre, où les enfants aussi vont être amenés à fréquenter d'autres enfants.

Des participants ont souligné la volonté des ressources du milieu d'intervenir adéquatement auprès des familles.

Les intervenants individuellement ont tous le désir d'être des acteurs de changement, puis de faire quelque chose auprès de ces belles familles-là. Je pense que, oui, on (ne) peut pas faire tout le temps ce qu'on veut parce qu'on a certainement les mains liées [...]

Bon adapter l'offre de service, dire : « Ah! Bien moi, je pourrais adapter mon offre de service à un besoin plutôt qu'un tel besoin. » On est constamment là-dedans.

Le partenariat dans la région est perçu de façon bien positive par des acteurs. D'après eux, il représentait un aspect fort de l'offre de service en petite enfance.

(Il) y a des partenariats, [...] puis (il) y a des tables aussi [...] Que ce soit par MRC, que ce soit plus régional, qui ont un regard là-dessus [...]. Je pense qu'il (y) a une mobilisation aussi là des décideurs là, un petit peu là. Parce que de plus en plus, même pour les villes, ça devient important de voir qu'ils ont des services à offrir à leurs familles [...]

[...] De plus en plus, à cause des tables de concertation, tout ça, on se connaît, puis la collaboration est importante aussi entre nous, à divers niveaux, divers paliers, les références et tout ça.

Les références entre organisations dans la région constituaient des avantages aux yeux d'acteurs.

[...] Je vais prendre l'exemple, le CLSC, quand une infirmière sur place est présente, nous connaît bien, connaît bien nos services, les contacts se font rapidement et directement par téléphone [...] Comment d'étapes qu'on vient de sauter, puis des téléphones, des délais. Alors ça, je pense que quand les contacts sont établis, puis qu'on se connaît bien entre nous [...] Bien, ça l'aide pour certains volets là.

Concernant, cette fois, les aspects défavorables, l'**accessibilité aux services** a été rapportée par plusieurs comme une limite importante de l'offre. Divers obstacles ont ainsi été identifiés, dont le transport des familles.

Bien, je pense que tout revient à l'accessibilité [...] (L'offre de service est) sous-optimale dans son accessibilité.

La difficulté, c'est l'accès parfois. [...] Mais des fois, c'est de t'y rendre, c'est de connaître (les ressources) ou c'est d'avoir accès parce que tu (n') as pas de transport ou... L'accès me semble un des obstacles importants.

Des participants ont souligné le manque de ressources en petite enfance (services de garde, de première ligne,...), dont particulièrement les services spécialisés (évaluation, orthophonie, réadaptation, etc.).

Services de garde, services de première ligne, d'évaluation, beaucoup, beaucoup l'évaluation [...] Les CR, les centres de réadaptation, la pédo (psychiatrie pour enfants) [...]

C'est comme l'offre de service, que ce soit un CLSC, que ce soit la CRÉDEL, que ce soit des orthophonistes, (il) y en a de l'offre, mais c'est d'y avoir accès (qui est difficile). C'est d'arriver à l'avoir ton service, d'avoir un nombre suffisant de professionnels qualifiés qui vont pouvoir répondre. Ça, c'est l'autre histoire-là, c'est le nerf de la guerre! [...]

Un des participants rattachait cette situation à la croissance démographique de la population dans la région.

On est la région la plus pauvre [...] par rapport à la population ou à la démographie. On a atteint nos courbes démographiques de genre 2019, puis on est en 2012, puis ça fait un bout de temps qu'on les a là, avec les ressources qui étaient associées [...]. C'est sûr que ça joue sur les services, ce (n') est pas que le service (n') est pas bon, les parents se plaignent rarement qu'une fois où ils ont reçu le service, (ils ne) sont pas satisfaits. Bien, il faut d'abord qu'ils se rendent au service.

Selon des acteurs, les délais d'attente avant que les familles puissent recevoir les services étaient inacceptables. Un d'entre eux signalait la complexité du processus.

Lorsque tu as un enfant qui a des difficultés, les délais. [...] Moi, je trouve inconcevable que pour une pré-évaluation en orthophonie, j'appelle à mon hôpital et qu'on me dise, tu as 15 mois d'attente. Moi, je trouve que c'est trop, ce (n') est pas normal, on doit le faire. Dans nos études, on nous dit : « (Il) faut travailler quand les enfants sont jeunes. » Les enfants sont jeunes, l'enfant appelle à 3 ans, il va être vu peut-être à 4 ans et demi, 5 ans.

Le système est tel qu'il faut qu'on passe par tellement d'amalgames de personnes, de formulaires, de rencontres et tout ça.

D'après les propos d'un participant, la grosseur des structures constituait une limite de l'offre de services. L'accès aux ressources était ainsi plus difficile.

Structure égale beaucoup de boss et de chefs de ci, puis de ça, puis moins d'intervenants. Les argents (ne) sont pas tout le temps réinvestis à engager du personnel intervenant parce que là, (il) faut organiser les structures, puis les encadrer et tout ça. [...] La bureaucratie, puis pas juste au domaine de la santé là, ailleurs aussi dans les gouvernements.

Des acteurs voyaient, en outre, des obstacles au partenariat dans la région. Parmi eux, on retrouvait le travail en silos et les références personnalisées.

On travaille beaucoup en silos. Chaque organisme dans son petit coin, chaque société, ministre, etc., on (ne) communique pas souvent entre nous, puis ça fait souvent (en) sorte que justement, c'est ça, ça devient quasiment inaccessible le soutien que les parents pourraient avoir ou on peut avoir comme parent.

Ça se fait par individu plus que par organisme.

Aux dires de participants (surtout du nord), les services dans la région étaient méconnus des familles et même des ressources qui travaillaient en petite enfance.

Je trouve que, en grand, la société, la population (n') est pas assez au courant des services qui lui sont offerts [...] Il (n') a pas assez de monde, pourtant le besoin, il est criant. [...]

Je reviens aux références à ces services-là (spécialisés). [...] Puis, même nous, on (n') est pas au courant de tous les services qui existent tout autour de nous.

Des difficultés importantes concernant le continuum de services en petite enfance ont par ailleurs été rapportées par des acteurs.

(Il) y a des pénuries dans certains secteurs.

Beaucoup de vide, beaucoup de trous de services. Le continuum là ce (n') est pas vrai qu'il existe actuellement là. Puis, (il n') existe pas entre les mêmes institutions. [...] On devrait, quand je ferme la porte, la tienne à rouvrir là, mais ce (n') est pas ça là. C'est toujours le client qui est au milieu de ça, puis qui est pris dans le trou.

Quelques participants ont relevé des limites en regard du financement. Ils ont souligné un manque de ressources, voire un sous-financement des services.

Des budgets qui sont alloués à ça (organismes), il en manque parce que des fois, il manque de budget parce qu'il (n'y) a pas assez de monde, pourtant le besoin il est criant!

(Les services sont) sous-financés.

Pour un des acteurs (du nord), la formation était jugée insuffisante auprès des intervenants. Il constatait ainsi un besoin de formation dans l'accompagnement des familles ayant des enfants à besoins particuliers.

Moi, je dirais, parce qu'il (y) a un grand obstacle que je vis régulièrement ces temps-ci, je dirais peut-être la formation auprès des intervenants, d'être en mesure de communiquer avec ces parents-là (ayant des enfants à besoins particuliers).

Les services destinés aux pères s'avéraient également une lacune, d'après les propos d'un des participants (du nord).

Les services auxquels papa peut s'identifier [...] Les maisons de la famille où les activités scrapbooking, popote, [...] mais (il n') y a pas d'activité comment réparer un comptoir de cuisine [...] Comment faire le découpage quand je peins mon appartement. [...] On sait qu'un papa dans un groupe discussion, [...] c'est peut-être plus difficile pour eux.

Perception spécifique des services

Les acteurs ont apporté leur perception spécifique sur l'offre de services de santé et de services sociaux, des services communautaires Famille, des services de garde et d'autres services dans la région.

Services de santé et de services sociaux

Un acteur a présenté un point de vue particulièrement positif des SIPPE en CLSC.

En CLSC, je dirais la porte d'entrée la plus connue c'est la maman enceinte avec les coupons OLO [...] La beauté de la chose, c'est qu'une fois que le parent connaît les services, bon le premier suivi, on peut donner un suivi jusqu'à l'âge de 5 ans, si (le) besoin est (tel). Ce (n') est pas rien là!

On est une équipe multidisciplinaire, alors s'il y a des besoins nutritionnels, psychosociaux, éducateurs, de répit, d'une infirmière, c'est tout ça l'équipe périnatale. Alors, (il) y a des besoins, (il) y a de l'accompagnement, (il) y a de la référence [...] Alors ceux qui peuvent se qualifier, évidemment, parce qu' (il) y a des critères pour pouvoir en bénéficier, je les trouve privilégiés [...] Je pense aux cours, aux ateliers de stimulation qu'on offre et tout ça.

D'autres avaient une perception plus négative de ces types de services. Ils considéraient que les critères étaient plutôt restrictifs de sorte que, malgré les besoins, plusieurs familles ne pouvaient y avoir recours.

Tu as des critères pour rentrer dans ces beaux programmes-là. Si j'ai un secondaire 5, je (ne) peux pas parce que je suis trop scolarisée, si je fais moins que tant, plus que tant, mais ça (ne) veut pas dire que j'ai toutes les compétences quand même [...] Ça fait en sorte qu'il (y) a un certain lot qui n'ont (pas accès aux services).

Certains ont rapporté des difficultés concernant l'accessibilité aux différents services en CLSC. L'entrée pour obtenir des services et les délais d'attente ont notamment été signalés.

On critique souvent le CLSC, j'ai entendu des critiques, puis ce (n') est pas parfait là, mais je veux dire que rentrer par l'accueil social, c'est une chose, puis c'est plus ça j'ai entendu dans les malaises, puis dans les irritants [...]

Ils (les parents) (ne) savent pas comment expliquer leurs choses (au CLSC), ils (ne) savent pas trop ce qu'ils ont besoin, c'est quoi le problème. Donc non, (il n') y a pas de service ici, ça revient, il faut rappeler. Si ça peut prendre des semaines, des fois avant d'arriver à (obtenir un service) [...]

Le manque de services personnalisés en CLSC a particulièrement été soulevé par des acteurs. Selon leurs dires, l'accès par boîte vocale et le roulement de personnel figuraient parmi les obstacles rencontrés.

Je parle des délais d'intervention et aussi une fois, quand une personne vient au CLSC chercher des services, je parle d'expérience, ce qui arrive souvent, ce sont des intervenantes qui changent [...]

Il (ne) peut pas (y) avoir tout le temps quelqu'un au bout de la ligne, mais (il) y a des situations que j'ai connues que les parents appelaient, puis c'est une machine. Alors c'est sûr qu'après, ils (ne) veulent plus rien savoir là! Alors, tu les as convaincus une fois, une deuxième fois, oublie ça!

Par ailleurs, au sujet des services médicaux, le manque de médecins (généralistes et spécialistes) a été signalé par quelques-uns (du nord). L'accessibilité était jugée difficile et le temps d'attente était long.

J'ajouterais la santé, (il) y a une pénurie de médecins là, je (n) 'annonce rien de nouveau là, mais je veux que ce soit nommé dans la recherche. [...] (Il n') y a pas de médecin, (il n') y a pas de pédiatre, (il n') y a pas de psychopédiatre, voilà, c'est qu' (il n') y a pas d'orthophoniste. Donc, vraiment les médecins, les spécialistes, les parents, ils ont le défi d'attendre, puis de passer leur tour.

L'accès aux ressources spécialisées (orthophonie, ergothérapie, orthopédagogie, etc.) posait aussi problème aux dires de certains.

Je dirais (l') accès aux services spécialisés, c'est (l') accès autant pour (l') orthophonie que (l') ergothérapie. Moi, je dirais tout, puis je (ne) dirais pas nécessairement, je sais qu'il (y) a une pénurie aussi dans ces domaines-là, orthopédagogie, etc.

Des familles qui ont des enfants (qui) ont des difficultés. [...] « On va peut-être t'appeler dans quinze mois, si ça va bien pour une préévaluation ». [...] Je trouve que quand le parent demande de l'aide, c'est là qu'il en a besoin et souvent le délai d'attente, moi, je trouve que ça n'a comme pas de bons sens!

La qualité des services spécialisés a été soulignée pour la CRÉDEL. Un des participants (du sud) rapportait que l'organisme faisait preuve d'adaptation quant à la situation difficile de l'accessibilité. Il notait que c'était une force majeure de cette ressource.

Je vois qu'on a beaucoup d'adaptabilité. On est malléable, on essaie par tous les moyens, les stratégies possibles de faire plus avec moins, en fait. Parce que notre souci est toujours la clientèle, puis la population, alors comment je peux faire avec la même chose, comment je peux faire plus? Puis ça, on est constamment là-dedans parce qu'on est très conscient que les listes d'attente qu'on a, ça n'a pas de bon sens!

Tout le temps, puis on voit plus d'enfants avec moins de ressources actuellement. Disons (le) CRÉDEL là, j'ai moins de médecins ou j'ai moins de professionnels, puis je vois plus d'enfants. [...] Alors à quelque part, c'est organisé [...]

D'après les propos d'un acteur, à la CRÉDEL, de même que dans les autres accès en CSSS, les parents étaient dirigés vers la ressource appropriée à leurs besoins. Un service personnalisé qui constituait un point fort de l'offre de service.

On essaie que nos portes d'entrée en CSSS soient le plus documentées possible pour que quand ces parents-là appellent, qu'on n'ait pas à les envoyer à 52 places. [...]. Alors, on essaie que nos accueils quels qu'ils soient, [...] qu'on soit capable de leur répondre adéquatement, qu'ils n'aient pas à se trimbaler d'un service à l'autre [...]

Le mot d'ordre, c'est que, peu importe où le parent appelle, l'intervenant qui répond, se doit de le diriger et de ne pas retourner le parent. [...] C'est à moi à prendre les coordonnées du parent, à prendre ses références et à rappeler le bon service [...]

Des ressources partageaient l'avis des parents concernant les problèmes d'accessibilité aux services spécialisés, dont la longueur de l'attente. Il semblait que certains s'étonnaient même de leur attitude résiliente face à la situation.

Ce que je remarque, c'est que je suis toujours étonnée, puis là je parle pour nous autres, du peu de plaintes qu'on reçoit sur l'accessibilité aux ressources. Puis, ce (n') est pas parce que je (ne) le dis pas là. [...] CRÉDEL, ortho, CR [...], tous les partenaires pour lesquels on est un peu entremêlés là.

Selon les propos, compte tenu d'un manque de ressources et en lien avec le continuum de services, il devenait difficile d'assurer le suivi des enfants qui ne pouvaient recevoir de service approprié à leur situation.

Je (ne) le verrai pas, moi, pour la CRÉDEL s'il s'en va à l'école là. [...] Qui a 5 ans, avec mon temps d'attente, je (ne) le verrai pas. Qui va le voir? Personne. Parce que tout le monde se tire la balle là, actuellement. [...] Bien oui, tout le service CSSS, évaluation est 0-5 ans, puis ça fait plusieurs années qu'on demande 5-7 ans. Au moins de pallier là [...] maternelle, première année là, qu'on tombe dans des vides souvent là. [...]

Pour les enfants ayant des besoins particuliers, le recours à un rapport de professionnel comme mesure d'intégration dans les milieux posait des difficultés. Bien qu'il était nécessaire, le nombre devait en être restreint. Il s'agissait d'une limite importante aux yeux d'un des acteurs.

Un enfant qui est en besoins particuliers, cet enfant-là a droit à une mesure, un rapport du professionnel pour de l'intégration. [...] Ce rapport-là a été donné un peu facilement à tous les enfants en besoins particuliers, alors que c'était une mesure d'intégration. [...] Puis là, on commence nous à se faire taper sur les doigts, à nous faire dire (d') arrêter de la donner, (d') arrêter de la signer, puis signer là quand c'est approprié. [...] Nous, notre crainte, c'est qu'un moment donné, cette mesure-là tombe.

Par ailleurs, des participants ont rapporté un manque de ressources à la DPJ. Les services relatifs aux droits d'accès et au répit pour les familles constituaient de grands obstacles.

[...] Les familles suivies par la DPJ et (il n') y a pas de ressources, (il) [...] y a peu de ressource (en) droit d'accès. Ça, selon moi, c'est une ressource qui doit être spécialisée [...] (Il n') ont pas de lieu non plus là. Alors ça, c'est un gros manque [...]

[...] C'est un petit groupe de familles. (Il n') y en a pas tant que ça qui ont accès à ça (services de répit en DPJ). Donc moi, je trouve ça très malheureux, puis ça fait peur aux parents : « C'est ça, je (ne) suis pas un mauvais parent, je suis épuisé. Si je (n') étais pas épuisé, je serais capable d'en prendre soin 24 h, puis 7 jours sur 7 ». Alors, passer par la DPJ pour avoir un petit peu de répit là, c'est vraiment catastrophique là!

Services communautaires

Des participants ont identifié des aspects positifs des services offerts spécifiquement par les organismes communautaires Famille.

L'accessibilité aux services offerts par ces organismes a été rapportée par l'un d'entre eux (sud).

C'est quand même assez accessible, je dirais.

[...] J'ai mes groupes (qui) sont toujours pleins. [...] Les ateliers parentaux sont toujours pleins. Mais par contre, tu peux venir te chercher des choses complémentaires.

La gratuité des services figurait également parmi les aspects favorables de ces services.

Les organismes communautaires aussi, c'est des lieux où ça (ne) coûte rien pour les familles, faire des activités. [...] Ce (n') est pas du privé, (il) y a personne qui s'en met dans les poches, c'est vraiment dans un esprit communautaire, puis à but non lucratif.

D'après un acteur, les organismes communautaires Famille permettaient aux parents de se créer un **réseau social**. Ils étaient d'ailleurs perçus comme des milieux de vie où ces derniers pouvaient développer des liens entre eux, briser l'isolement, obtenir divers services, etc.

À (la) Maison de la famille, c'est un tissu social aussi parce qu'ils vont, souvent c'est là qu'ils vont avoir un réseautage entre eux, ils vont briser l'isolement, ils vont se retrouver avec, bon, des parents qui vivent similairement la même chose qu'eux, ils vont être capables d'avoir une ressource diverse, puis on est là quand même, on donne des ateliers jusqu'à l'âge de cinq ans à peu près [...]

Selon des acteurs (du sud), les références personnalisées constituaient également une force des organismes communautaires Famille. La collaboration avec les partenaires du réseau facilitait les références de part et d'autre.

Des références personnalisées, c'est un peu ça aussi. Le fait de travailler en partenariat, c'est de dire, bien moi, (j'ai un) appel, j'ai une maman là bon, je vais prendre MOMS parce que ça m'est arrivé, bon je vais l'appeler [...] (j'ai l') autorisation (de) donner votre nom, bon ok, je (ne) la ferai pas appeler [...]

Parmi les obstacles rencontrés, certains acteurs (du nord) signalaient le manque de financement des organismes communautaires Famille.

[...] On a le volet papa, on a le volet enfant, on a le volet maman. On veut tout animer ça avec des équipes très réduites. Il faut aller à des tables de concertation, entre ça, rester au courant, rester actif, alors un moment donné, même je trouve qu'on fait des petits miracles des fois avec le peu de personnel sur place. Alors, ça revient toujours au financement, (il) y a un tout le temps un manque [...] Le peu qu'on est dans les maisons de la famille [...]

Et les organismes communautaires, des fois, fonctionnent à dix mois par année ou moins parce qu'ils doivent mettre leur équipe sur le chômage parce qu'ils manquent de financement.

Selon un participant, l'intervention individuelle était insuffisante auprès des familles dans les organismes communautaires.

Pour les personnes plus démunies, bien souvent, il faut y aller individuellement, et là, c'est un manque un peu. On veut bien, c'est famille, c'est une maison de la famille [...] Puis, accompagner quelqu'un individuellement et l'insérer dans un groupe, bien, c'est sûr que ça prend un certain temps, mais on le fait à petite miette.

Des acteurs rapportaient que les organismes communautaires Famille vivaient certaines autres difficultés, dont l'impossibilité d'effectuer des références en CPE (places protocoles) et l'arrimage avec la DPJ.

On (ne) peut pas, nous, référer dans les places protocoles comme organisme communautaire. Alors, ça aussi, c'est une limite. Des fois, (il) y a des familles qui ne fréquentent pas le CLSC, qui n'ont pas de suivi, puis ça peut être des gens qui ont des sous, c'est une grosse dépression, l'enfant aurait intérêt à fréquenter un CPE, mais nous, on (n') a pas le droit de référer.

On reçoit beaucoup de références, souvent de... que ce soit de la DPJ ou des choses comme ça. Ça s'en vient chez nous parce que bon, soit c'est des mesures, il faut que tu ailles te chercher des habiletés parentales, mais (il) y a juste ça qui vient chez nous. Il (n'y) a pas de sous qui vient à la maison, (il n') y a pas non plus, des fois on vient qu'on sait qu'elle a été référée parce qu'un moment donné, la cliente le dit. [...]

Services de garde

Concernant les services de garde, quelques aspects positifs ont été identifiés par les acteurs en petite enfance. Un certain nombre de limites a aussi été dégagé de leur discours.

Un participant mentionnait qu'il y avait une diversité de services de garde dans la région (CPE, volet milieu familial, garderies privées).

Diversifié [...] Parce qu'ils ont quand même, au niveau de la garde, ils ont le volet milieu familial, ils ont les garderies à propriétaire unique, puis ils ont les CPE. Ça reste une certaine brochette où tu peux faire ton choix [...]

D'après un acteur, les services de garde, notamment les CPE, étaient une porte d'entrée pour les familles.

Je travaille dans un milieu très rural, et souvent la problématique des familles, c'est l'isolement. L'isolement géographique, ils (n') ont pas de voiture, ils sont dans le fond du bois. Leur famille, pour toutes sortes de raisons, (n') est plus là. Leur première porte d'entrée, dans mon cas, c'est le CPE. Et c'est là qu'ils vont aller socialiser à travers des activités de parents ou n'importe quoi. Même si ça va au-delà de notre mandat.

Ils viennent au CPE [...], c'est leur porte d'entrée. On leur parle d'allaitement, on leur parle de sevrage du bébé, d'alimentation du bébé, ce (n') est pas vrai, ça (ne) devrait pas être nous qui faisons ça. Ensuite, on leur explique comme quoi c'est important d'aller jouer dehors.

Aux dires d'un acteur, les services de garde constituaient un milieu de vie pour les enfants et leur famille. Un aspect jugé favorable de l'offre de services.

C'est un milieu de vie, les CPE. Ce (n') est pas juste, je l'amène mon petit, puis tout ça, il se passe des choses.

Au CPE, j'ai des familles très défavorisées, puis d'autres qui (ne) le sont vraiment pas. Est-ce qu'on le sait? Non. Et c'est ça, c'est un milieu de vie, c'est une grande famille le CPE, puis on (ne) le sait pas et c'est ça qui est bien. On peut aider l'autre, ils se passent du linge [...]

Un participant signalait que la qualité des services de garde était une force notable dans les CPE. L'offre était continuellement revue afin qu'elle soit adaptée aux besoins des familles.

On est vraiment beaucoup dans la fonction qualité [...] Adapter l'offre de service, dire : « Ah! Bien moi, je pourrais adapter mon offre de service à un besoin plutôt qu'un tel besoin. » On est constamment là-dedans. Comme nous autres, les CPE, on est en train d'adapter nos services pour intégrer des enfants qui ont des défis plus particuliers ou organiser nos horaires pour rejoindre des parents [...]

Selon les dires d'un acteur, la liste d'attente centralisée de BILA était un aspect positif de l'offre de service, car elle facilitait l'inscription à des services de garde. Ce système permettait aussi de présenter un portrait plus réel des besoins dans Lanaudière.

C'est aussi le but de BILA [...] Qu'il (le parent) ait juste un appel à faire, puis qu'il ait accès, dans le fond, au réseau. Alors, ça a ses plus, ça a ses pièges [...]

BILA [...], c'est sûr que ça l'a peut-être dressé un portait plus juste des enfants qui attendent un milieu de garde. Parce qu'au lieu d'être inscrit à 52 places sans que les 52 places se parlent, bien maintenant, il apparaît une fois. Bon, ça oui, donc ça nous donne un portait plus juste.

Par ailleurs, l'accessibilité aux services de garde a fait l'objet de discussion, particulièrement en lien avec la liste d'attente centralisée de BILA.

Accès aux services de garde, c'est un défi [...] pour les parents qui travaillent, qui attendent leur tour parce que là, c'est en septembre souvent qui a des places qui se libèrent. Ou les parents qui ont besoin juste de temps partiel parce qu'ils ont à cœur la stimulation de leur enfant ou qui ont un travail avec des horaires variables.

BILA, c'est une liste régionale, mais il reste que toute la régie interne de tous les milieux fait que, officiellement, les enfants qui sont pris sur BILA, (il n'y) en a pas tant que ça. [...] Parce qu'une fois que tu as répondu à la fratrie, [...] une maman qui a déjà un enfant, le frère va passer avant, l'éducatrice qui a un enfant, [...] les places protocoles [...] les places en besoin pour enfant à besoins particuliers [...] Alors, quand tu as quatre, cinq places par année à donner dans ton milieu de garde là [...]

D'après un participant, le nombre maximal d'heures de fréquentation en services de garde ne répondait pas aux besoins d'un bon nombre de parents. Il notait ainsi que plusieurs devaient prendre plus de temps pour du transport.

(Les heures de fréquentation en services de garde) sont maximisées à dix, mais beaucoup de parents prennent onze, onze (heures) et demie chez nous à cause du transport. Alors, en tout cas, ça fait un plus d'un côté, puis pour un parent, ça peut devenir une situation stressante de l'autre parce que les heures sont limitatives.

Pour sa part, un acteur signalait rencontrer certaines barrières à la collaboration avec d'autres organisations, notamment concernant le prêt de locaux au sein de son établissement.

Bien la garderie, non mais c'est parce que c'est ridicule [...] La Maison de la Famille [...] Je (n') ai pas le droit de lui prêter ma salle en bas sans que (le) monsieur du Ministère (ministère de la Famille (MF)) me dise : « Tu as le droit, oui, l'inspecteur va signer en bas. » Pourquoi ça? [...] C'est le service aux enfants pareil là. C'est là qu' (il) y a un problème, ils (ne) veulent pas!

Le manque de places protocoles dans les centres de la petite enfance s'avérait un obstacle selon des participants (du nord).

Les CLSC, ils ont des places protocoles en CPE, mais il en manque. Nous autres, les places protocoles, c'est des places pour envoyer un enfant dont le parent, la famille a un suivi. Il en manque [...] On voudrait bien aider une famille, un parent, mais (il n') y a pas de place.

Aux dires d'un acteur, certaines autres difficultés étaient rencontrées concernant les places protocoles en CPE (occupation des places, roulement d'enfants, etc.).

Comme CPE, on a droit à tant de pourcentages de places protocoles. Mais c'est le CPE qui décide s'il les prend ou s'il (ne) les prend pas. Puis, ce qui est arrivé, dans certains milieux, il (ne) les occupait pas, puis dans d'autres milieux comme moi, il fallait que je sorte des enfants protocoles qui allaient mieux pour en rentrer un autre.

Les places protocoles que j'ai chez moi, (il) y a un roulement infernal. C'est des parents qui viennent, qui sont en difficulté. Ils viennent un mois, deux mois, déménagent [...] Ou bien l'autre (chose) qui arrive, c'est très grave, on fait un signalement, c'est fini, on les a perdus. [...] (Il) faut que le CPE soit prêt à accepter ça. [...]

En fonction des types de milieux de garde, des acteurs notaient des différences dans les services offerts. Selon leurs propos, il s'agissait d'une limite de l'offre.

(Il) y a aussi toutes les garderies qui nous échappent parce qu'elles sont en milieu familial [...], mais qui sont pauvres là en connaissance, en stimulation. [...] Parce que des fois, après une perte d'emploi, tu étais dans d'autres choses, tu t'ouvres une garderie, mais tu (n') as pas les connaissances.

Pour les services de garde, (ce n'est) pas toujours de même niveau, on (ne) demande pas toujours les mêmes choses, que tu aies disons au niveau du contrôle en volet milieu familial ou en CPE ou en service de garde à propriétaire unique. Parfois, certaines disparités dans la demande là du Ministère par rapport aux offres de service. (Il) voudrait que ça soit pareil, mais dans la réalité terrain, les règles du jeu (ne) sont pas pareilles.

Un des participants signalait que l'intégration des enfants à besoins particuliers relevait en quelque sorte du défi pour des milieux de garde. Le manque de ressources, de personnel et de locaux en plus de répercussions indésirables sur les enfants ont été rapportés.

Des fois, ils sont chez nous, puis ça (ne) marche pas, puis je (n') ai pas les ressources. Donc, c'est très rarement arrivé, mais là, ça l'arrivera peut-être. Parce que c'est trop, parce qu'il nous donne ces mandats-là. Bien mon enfant qui est autiste [...] Moi, vingt crises de vingt minutes par jour, mon éducatrice est complètement plus là, puis mes autres enfants aussi, ils (ne) sont plus là. Donc, si je (n') ai pas les ressources, je (n') ai pas le milieu physique chez nous là [...]

Aux dires de certains (du sud), le manque de financement dans les milieux de garde pour les enfants à besoins particuliers constituait un aspect défavorable de l'offre.

On se fait barrer beaucoup, beaucoup au niveau du gouvernement par rapport aux subventions pour enfant handicapé là, puis handicapé c'est large là. Les critères sont de plus en plus restreints. Bien cette subvention-là en milieu de garde est très importante, moi j'ai peur qu'elle devienne de plus en plus restrictive. [...] Alors, (il) faut juste l'utiliser à bon escient.

Autres services

Concernant les autres services, des acteurs (du nord) ont fait part de leur perception spécifique des services offerts aux familles dans les milieux municipaux.

Un d'entre eux constatait que divers services et activités étaient présentés dans des municipalités de la région.

(Il) y a toutes sortes de trucs qui se font une fois par année au fait des familles (dans les municipalités) [...]. Puis, (il) y a beaucoup de choses qui sont créées pour des familles dans le besoin [...]

Quelques-uns soulevaient toutefois les difficultés d'accès aux services de loisirs pour les familles. Ils ont signalé un manque de services ainsi que les coûts élevés des loisirs.

Au point de vue municipal. Mais le coût des activités au niveau économique, ce (n') est tellement pas accessible là pour tout le monde, pour une petite famille qui fait 20 000 \$ par année là, inscrire un enfant dans une activité où ça va coûter 100 \$, 200 \$.

Les parcs, les activités organisées par les municipalités, mais que ce soit accessible. [...] Dans les petits villages, (il) y a moins d'offres de service au niveau des activités de loisirs. Puis, [...] les centres de plein air. [...]. (Ils ne) sont pas toujours proches non plus, ce (n') est pas si facile que ça de même si ce (n') est pas dispendieux [...]

Un autre rapportait que les infrastructures dans les municipalités n'étaient souvent pas adaptées pour les jeunes enfants.

Les parcs municipaux. (Il n') y en a pas beaucoup, ils (ne) sont vraiment pas adaptés, ils (ne) sont pas clôturés. Moi, j'ai plein de parents [...] qui n'osent pas aller dans les parcs parce qu'ils (n') ont pas suffisamment de contrôle sur les enfants, puis ils ont peur que les enfants prennent la rue. [...] Puis, on sait que quand un enfant arrive dans une balançoire à quatre ans, puis qu'il (n') a jamais compris comment ça fonctionnait, il est terrifié et ça on le voit souvent [...]

Souvent les modules sont très élevés pour les tout-petits de 0-4 ans là [...] Ce (n)'est parfois pas adapté, c'est trop haut, c'est trop dangereux. [...] (Ils ne) sont pas clôturés, (ils) sont sur des coins de rue. [...] (Il) y a des plus vieux des fois qui les fréquentent, puis des fois, ça vient bousiller un peu le portrait [...] (Il) y a de l'intimidation.

RÉSUMÉ - Point de vue d'acteurs

Perception de l'offre de services

Perception générale des services

Parmi les aspects favorables de l'offre, les acteurs ont mentionné la qualité, la diversité, le nombre élevé de services ainsi que le partenariat. Ils observaient une volonté de la part des ressources d'intervenir adéquatement auprès des familles. Des difficultés ont été constatées relativement à l'accessibilité (manque de ressources dont celles spécialisées), au partenariat (travail en silos et références personnalisées) et à la méconnaissance des services. Des limites ont aussi été rapportées concernant le continuum de services, le financement, la formation des intervenants et les services destinés aux pères.

Perception spécifique des services

Services de santé et de services sociaux

Des acteurs ont présenté un point de vue positif des SIPPE en CLSC, qui sont souvent associés au programme OLO. D'autres signalaient que les critères d'admissibilité de ces types de services étaient plutôt restrictifs et que plusieurs familles ne pouvaient y avoir recours. Des difficultés ont été identifiées concernant l'accessibilité aux ressources et les services personnalisés en CLSC.

Les acteurs notaient par ailleurs un manque de médecins et un accès difficile aux services spécialisés (orthophonie, ergothérapie, orthopédagogie, etc.). La qualité des services au CRÉDEL a été soulignée de même que la longueur de l'attente. Compte tenu de ressources insuffisantes et d'un manque dans le continuum de services, le suivi des enfants qui ne pouvaient recevoir de service posait problème. L'insuffisance de ressources à la DPJ a aussi été rapportée (droits d'accès et répit pour les familles).

Services communautaires

En regard des points forts, les acteurs ont souligné l'accessibilité des services offerts par les organismes communautaires Famille, la gratuité de ces services, la possibilité de se créer un réseau social (milieu de vie) ainsi que les références personnalisées. Selon les dires, le manque de financement et d'intervention individuelle auprès des familles constituait des limites.

Services de garde

D'après des acteurs, il y avait une diversité dans l'offre des services de garde (CPE, volet milieu familial, garderies privées). Ces services étaient considérés comme une porte d'entrée et un milieu de vie pour les enfants et leur famille. La qualité des services en CPE et la liste d'attente centralisée de BILA constituaient des aspects favorables de l'offre. Selon les propos, les obstacles concernaient l'accessibilité, les heures de fréquentation, les places protocoles, les différences dans les services de garde offerts et l'intégration des enfants à besoins particuliers.

Autres services

Les acteurs constataient que divers services et activités étaient présentés au sein de municipalités dans la région. D'après les dires, l'accès était toutefois difficile pour les familles. On notait un manque de services, des coûts élevés et des infrastructures qui n'étaient souvent pas adaptées aux jeunes enfants.

Il a été demandé aux acteurs si les services en petite enfance répondaient aux besoins des familles dans la région. Ils ont été invités de plus à spécifier en quoi et pourquoi c'était le cas ou non. Les services en général sont d'abord abordés, suivis des services spécifiques.

Services en général

Pour certains acteurs, ces services répondaient aux besoins des familles.

Je pense que oui, mais (il) y a toujours aussi le piège de dire qu'on répond aux besoins des familles parce qu'on est intervenant. [...] C'est notre perception.

Je pense que tout est en place pour que les parents soient soutenus socialement.

Des participants mentionnaient que les parents devaient cependant préalablement avoir accès aux services.

Une fois que la famille a accès aux services, je pense qu'elle (l'offre de service) répond. Je pense c'est beaucoup ça là. Je pense que le service est adéquat, est compétent, est de qualité, au moment où on le reçoit.

Une fois que tu es là, quand tu es rendu au CLSC, quand tu es rendu dans un organisme, puis que tu peux bénéficier de ce qui est offert, bien là, tu as réponse à tes besoins.

Selon des acteurs (du nord), les ressources n'offraient souvent pas de service à l'ensemble des familles. Les critères en restreignaient beaucoup l'accès.

Ils (ne) répondent pas aux besoins de toutes les familles. C'est sûr qu'on privilégie les familles en besoin et effectivement, il faudrait que ça s'étende à tout le monde, mais vraiment tout le monde. [...] Donc, ça répond, mais (il) y a un mais...

Mais vraiment la classe moyenne, surtout la classe moyenne pauvre, je sens vraiment un étau qui se resserre tranquillement, pas vite chez les parents. Les programmes se resserrent, les critères sont de plus en plus serrés et même dans le communautaire, ça fonctionne tranquillement, pas vite vers des programmes qui visent des clientèles très démunies.

Aux dires d'un acteur, l'offre de service ne rejoignait pas certaines familles de la région, souvent celles plus vulnérables et qui ne désiraient pas y avoir recours.

Je reviens sur les familles qui n'en veulent (pas), qui ont peur, les services ne répondent pas à leurs besoins, elles (ne) sont pas là, ces familles-là.

D'après un participant, les problèmes d'accessibilité aux ressources rendaient difficile la réponse aux besoins des familles. L'offre de service entraînait une certaine lourdeur, une complexité dans les démarches, un temps d'attente interminable.

Le temps d'attente, les listes d'attente et tout ça, c'est trop lourd autant pour le parent, autant pour la société en général.

Aux yeux d'un acteur, le travail en silos ne permettait pas d'apporter une réponse adéquate aux besoins des familles.

Je crois qu'il (y) a quelques obstacles, quelques difficultés. Aussi, une des choses comme elle a dit tantôt, on travaille beaucoup en silos. [...] C'est ça, c'est (qu') on frappe trop d'obstacles pour que ce soit aussi efficace dans nos vies ahurissantes.

Un participant (du sud) rapportait, pour sa part, que le continuum de services n'était pas assuré auprès des jeunes enfants et de leur famille.

Beaucoup, beaucoup de vide, beaucoup de trous de services. Le continuum là, ce (n') est pas vrai qu'il existe actuellement là. Puis, (il n') existe pas entre les mêmes institutions. [...]

Pour des acteurs (du sud), les besoins des parents pouvaient cependant parfois différer de ceux des enfants. Dans ce contexte, la réponse devenait plus complexe.

On est entre les besoins du parent, puis les besoins de l'enfant, c'est ça, ce (n') est pas la même chose. C'est d'où je reviens c'est ça, c'est par la sensibilisation, par l'éducation, par le modeling, mais il reste qu'on va toujours se confronter pareil à leurs valeurs. Ça fait partie, (il) faut être capable en tant que soit éducateur ou en tant que ressource, être capable de s'adapter quand même à ça, la réalité des valeurs du parent, sans négliger le besoin de l'enfant.

Par ailleurs, d'après des participants (du nord), l'offre ne présentait pas suffisamment de services aux pères.

Bien je sais qu'il (y) a des ateliers « Cœur de pères », (il) y a des activités qui sont, de plus en plus, mais quand même je pense qu'il (y) aurait quand même un bout à faire. Je pense qu'il (y) a des belles initiatives, mais en tout cas... Je sais que souvent bon, je m'en vais, exemple c'est le vaccin de mon enfant, papa (et) maman sont là et l'infirmière s'adresse à (la) maman. Ce (n') est pas un reproche, c'est un réflexe social.

[...] Les services auxquels papa peut s'identifier [...] (Il n') y a pas d'activité comment réparer un comptoir de cuisine. [...] Comment faire le découpage quand je peindre mon appartement [...]

[...] Quand qu'il (y) a un conflit avec la mère, dans Lanaudière, (il n') y a pas beaucoup de services pour les pères qui sont en situation de rupture ou de difficulté.

Services spécifiques

Les acteurs en petite enfance ont apporté des informations quant à la réponse aux besoins des familles pour différents services spécifiques. On y aborde les services de santé et de services sociaux, les services communautaires, les services de garde ainsi que les autres services.

Services de santé et de services sociaux

Selon un acteur (du sud), les ressources en santé et services sociaux fonctionnaient sur la base du volontariat. Afin de répondre aux besoins, les familles, particulièrement celles vulnérables, devaient démontrer de l'ouverture pour recevoir les services appropriés à leur situation.

À leur demande, parce que souvent le besoin social, (il) va venir de la première ligne, donc du CSSS et sur (la) base de volontariat ou du bon vouloir là. Donc, même si moi, je vois un enfant, puis je suis convaincue que le parent aurait besoin de support psychosocial ou social, s'il (ne) veut pas, je (ne) pourrai rien faire, ce qu'on voudrait, c'est l'amener à en vouloir lui aussi. [...].

Pour un acteur (du sud), les ressources ne répondaient pas aux besoins des familles, car il y avait un manque dans le continuum de services.

Je considère que CSSS et centre de réadaptation là, c'est la même affaire là. On devrait, quand je ferme la porte, la tienne à rouvrir là, mais ce (n') est pas ça là. C'est toujours le client qui est au milieu de ça, puis qui est pris dans le trou. Alors, (il) y en a qui sont très vite à se mettre des limites, des mandats clairs sans se questionner si l'autre d'avant va récupérer ou qui récupère [...]

Selon les propos d'un participant, les services offerts en CLSC étaient appropriés aux besoins des familles.

Au CLSC, si une famille a besoin de service, il fait une demande de service, il va avoir des services. Il aura le service dont il aura besoin.

Aux dires d'autres (du nord), les problèmes d'accessibilité en CLSC ne permettaient pas d'apporter une réponse adéquate aux besoins des familles. Le manque de ressources, les critères restreints, le roulement de personnel et les difficultés de références ont été particulièrement signalés.

Ils (les parents) (ne) savent pas comment expliquer leurs choses (au CLSC), ils (ne) savent pas trop ce qu'ils ont besoin, c'est quoi le problème. Donc, non (il n') y a pas de service ici, ça revient, il faut rappeler. Si ça peut prendre des semaines, des fois avant d'arriver à (obtenir le service) [...] C'est la bonne porte, mais il faut passer par le médecin pour réussir à rentrer. Ils (n') ont pas de médecin de famille. Donc beaucoup de familles (n') arrivent jamais à avoir le service à part (d') être rendues vraiment très loin.

Je peux faire les références, mais il me faut un nom, un numéro de téléphone, quelqu'un qui va me répondre. [...] Ce sont des machines [...]. Et les situations de crise, il y a parfois des situations quand les gens ont besoin de nos services assez rapidement, mais comment faire?

D'après des acteurs (du nord), concernant les ressources médicales et spécialisées, le nombre de médecins et de professionnels était insuffisant pour répondre à la demande.

[...] (L') accès aux services spécialisés, c'est (l') accès autant pour (l') orthophonie que (l') ergothérapie, [...] l'orthopédagogie, etc.

(Il) y a une pénurie de médecins [...] (Il n') y a pas de pédiatre, (il n') y a pas de psychopédiatre, voilà, c'est qu' (il n') y a pas d'orthophoniste.

Selon un participant (du sud), le manque de ressources spécialisées, notamment à la CRÉDEL, ne permettait pas de répondre adéquatement aux besoins. Bien qu'il y ait du dépistage, la prévention des problèmes de santé des jeunes enfants s'avérait difficile.

On voit les enfants en orthophonie, on les voit par groupe de 100 à peu près, puis là, on met l'ergothérapie en place. Donc, (il) y a un dépistage en ergothérapie, puis en physiothérapie qui se fait à même l'évaluation en ortho, mais je fais quoi si je dépiste 50 cas d'ergothérapie? Je les ramasse comment? Je (n') ai pas les ressources pour faire..., je le vois qu'il est en difficulté, mais je me tire dans le pied moi-même. [...] Alors oui la promotion, la prévention, mais (il) faut pouvoir y répondre à cette prévention, promotion-là.

Aux dires d'un participant, la CRÉDEL répondait aux besoins d'évaluation sur le développement de l'enfant. Cependant, concernant les attentes et les besoins concrets des familles, les services n'offraient pas forcément le soutien nécessaire par la suite. Un questionnement était par ailleurs posé au sujet des diagnostics.

Ça dépend toujours du mandat de chacun. Moi, je peux penser que je réponds aux besoins de la famille parce que quand elle vient à la CRÉDEL, son besoin, c'est un besoin d'évaluation. Je (ne suis) pas sûre qu'en lui frappant un diagnostic dans le front à trois ans, je réponds à son besoin. [...] Bien, ça dépend, par rapport à mon mandat, j'y ai répondu, mais par rapport aux attentes, puis aux besoins, (je ne suis) pas sûre qu'on répond tout le temps.

Des fois, on se questionne : « [...] Est-ce que je l'aide à lui donner, à l'étiqueter avec ce diagnostic-là ou finalement, oui, il est un peu atypique, il est un peu particulier, mais il fonctionne? ». Alors, on est aussi en train, puis, est-ce qu'on (ne) devrait pas plus donner aux parents, les forces et les faiblesses, puis l'outiller par rapport à ça, plutôt que de l'encabaner dans un diagnostic X qui va lui donner un service, mais qui (ne) répondra peut-être pas à son besoin, finalement.

Un autre indiquait que les familles ne recevaient pas suffisamment d'information sur les problèmes de leur enfant, surtout ceux ayant des besoins particuliers, et sur les services reçus ou à recevoir. Une information spécifique qui n'était pas nécessairement divulguée aux parents lors des entretiens avec les ressources.

J'ai mon enfant, il a été (référé) vers la CRÉDEL, il reçoit un diagnostic ou une hypothèse de quelque chose et souvent, le parent part avec son petit baluchon et il (ne) sait pas trop [...] Le besoin est là, besoin de l'information, [...] des fois, c'est dit tellement vite que le parent, il vient de recevoir le choc, on lui a donné toute la brique.

Services communautaires

Aux yeux d'un acteur, en fonction de son mandat, la *Maison de la Famille* répondait aux besoins. Pour diverses raisons, certaines demandes des parents ne pouvaient toutefois être exaucées.

Je pense que la Maison de la Famille répond bien à son mandat.

On fait toujours une évaluation de notre service. [...] Ça nous donne nos orientations par rapport à nos futurs objectifs. Sauf qu' (il) y a des choses qui, à chaque fois, sortent et qu'on est drôlement impuissant : locaux trop petits. [...] Quand ils ont des attentes face à la halte-garderie qui correspondent au CPE [...]

Selon des participants (du nord), des organismes communautaires vivaient certains obstacles qui les empêchaient de répondre pleinement aux besoins des familles (manque de financement, fermeture pendant la saison estivale, peu d'interventions individuelles, etc.).

[...] (Il) y en a beaucoup qui ne roulent pas à 100 %, puis même, on pourrait dire en bas de 50 % facilement. Puis pourtant, des budgets qui sont alloués à ça, (il) en manque parce que des fois, il manque de budget parce qu'il (n') a pas assez de monde [...], pourtant le besoin, il est criant!

Services de garde

Selon un des acteurs (du nord), les services de garde répondaient à différents besoins des parents.

[...] Majoritairement, ce (n') est pas des parents travailleurs, c'est surprenant! C'est vraiment des parents qui ont besoin de répit. Donc, le CPE a une mission différente, on a deux installations [...], ce (n') est pas du tout la même réalité et on est à quinze km. [...] Donc, le CPE devient un service multiple.

Les besoins du parent, ils sont répondus de deux façons, pour les parents qui travaillent, qui ont besoin d'un service de garde, puis ceux qui ont besoin d'une petite pause et puis, aussi d'être dans un milieu de vie là.

Pour les autres services, particulièrement au niveau municipal, l'offre n'était pas jugée accessible pour les familles. D'après des participants (du nord), le manque de services et les coûts élevés limitaient la participation de celles-ci à des activités de loisirs.

Au point aussi de vue municipal. Mais les activités, le coût des activités au niveau économique, ce (n') est tellement pas accessible là pour tout le monde [...]

Un enfant qui voudrait commencer le hockey, tu peux commencer très petit, mais on parle de six, sept cents, huit cents dollars pour une saison, mais en même temps, (il) y a des enfants qui regardent le hockey, puis mes parents font 20 000 \$ par année, bien il voit ça beau à la télé, puis j'aimerais donc bien ça en faire. (Il) y a ça ou manger [...]. Un moment donné, on a des questions à se poser là.

RÉSUMÉ - Point de vue d'acteurs

Réponse aux besoins des familles

Services en général

Pour des acteurs, les services en petite enfance répondaient aux besoins des familles. Certains considéraient qu'elles devaient toutefois préalablement y avoir accès. Pour d'autres, les problèmes d'accessibilité rendaient difficile la réponse aux besoins. Les démarches des parents étaient toutefois complexes pour y recourir. Les ressources ne présentaient pas de service à l'ensemble des familles et des critères en restreignaient l'accès. De plus, des familles, souvent plus vulnérables ou qui ne désiraient pas avoir recours aux services, n'étaient pas rejointes. Selon des acteurs, le continuum de services n'était pas assuré et le travail en silos ne permettait pas d'apporter une réponse adéquate. La réponse était également plus complexe lorsque les besoins des parents différaient de ceux des enfants. En outre, aux dires de participants, l'offre ne présentait pas suffisamment de services aux pères.

Services spécifiques

Services de santé et de services sociaux

D'après des acteurs, les ressources en santé et services sociaux fonctionnaient sur la base du volontariat. Pour répondre aux besoins, les familles (surtout les plus vulnérables) devaient démontrer de l'ouverture afin de recevoir des services appropriés à leur situation. Par ailleurs, un manque dans le continuum de services, l'insuffisance de ressources médicales et spécialisées et le manque d'informations aux familles sur les problèmes de l'enfant et les services offerts (besoins particuliers) limitaient la réponse aux besoins des familles.

Selon des propos, les services offerts en CLSC étaient appropriés aux besoins des familles. D'autres ont, pour leur part, relevé des problèmes d'accessibilité en CLSC (manque de ressources, critères restreints, roulement de personnel, difficultés concernant les références, etc.). Pour des acteurs, le CRÉDEL offrait une réponse appropriée aux besoins d'évaluation sur le développement de l'enfant. Cependant, on rapportait que cette ressource n'offrait pas forcément le soutien nécessaire par rapport aux attentes et aux besoins concrets des familles. Bien qu'il y ait du dépistage, la prévention des problèmes de santé des jeunes enfants s'avérait difficile.

Services communautaires

D'après des acteurs, les organismes communautaires Famille répondaient aux besoins des familles. D'autres notaient certains obstacles qui empêchaient une pleine réponse (manque de financement, fermeture pendant la saison estivale, peu d'interventions individuelles, etc.).

Services de garde

Selon des acteurs, les services de garde apportaient une réponse à différents besoins des familles (travail, répit, milieu de vie, etc.).

Autres services

Au palier municipal, des acteurs considéraient que l'offre de service n'était pas accessible aux familles. Le manque de services et les coûts élevés limitaient leur participation à des activités de loisirs.

Les acteurs ont proposé plusieurs suggestions pour améliorer l'offre de service en petite enfance dans Lanaudière.

Le thème du partenariat a particulièrement été discuté. Les participants désiraient davantage de concertation entre les ressources et de réseautage. La présence de certaines organisations (ex. municipalité, CPE) était souhaitée sur des tables de concertation de la région.

Il faut travailler aussi en réseau.

Je pense au niveau municipal, c'est un acteur, moi, que je trouve qui (n') est pas très impliqué. (Ils ne) sont pas là, (ils) sont rarement autour des tables [...] Je me dis (qu') ils ont un rôle important à jouer parce que la communauté, c'est le quartier aussi beaucoup.

D'après les dires d'acteurs (du nord), l'ensemble de la communauté devait travailler en étroite collaboration dans l'intérêt des familles.

Une communauté présente et aidante. [...] Bien, c'est tous ensemble qu'on puisse travailler dans la même ligne pour les enfants. On est tous à d'organismes différents, mais on fait la même chose.

Selon d'autres (du sud), le partenariat dans la région était d'autant plus important qu'il facilitait la création d'un filet de sécurité, en termes de services, pour les jeunes enfants.

[...] Ça serait, je pense à travailler en support à la CRÉDEL, en support peut-être au CPE, à travailler. Tantôt quand on disait un filet de sécurité, bien je pense, c'est de créer des ponts entre chaque (organisation)... Ça fait un filet de sécurité ça.

Des participants ont souligné la nécessité d'effectuer des références auprès d'autres ressources de la région.

Avoir une possibilité de faire des références. [...] Il me faut un nom, mais un numéro de téléphone, quelqu'un qui va me répondre. [...] Si on fait partie, je (ne) sais pas, d'une table, si on a des ententes de partenariat. [...] Un formulaire de référence que quelqu'un de confiance aurait ici pour référer quelqu'un au CLSC et (le) service se fait comme ça, car il y a aussi des situations de crise.

D'après les propos de quelques acteurs (du nord), des ressources devaient se regrouper afin d'offrir divers services dans un même milieu. Le travail en équipe intersectorielle s'avérait, selon eux, une solution facilitante pour tous.

(Il) faut amener les services aux enfants. Il faut arrêter de rester dans notre silo. On travaille tous dans nos petits silos, bien (il) faut casser ça.

Par ailleurs, selon des acteurs (du nord), l'accessibilité aux services en petite enfance dans la région devait être améliorée, notamment les services spécialisés.

Je dirais (l') accès aux services spécialisés [...] Je donne dans les solutions, mais (il) y a une façon de simplifier le système. [...] Que ça soit plus accessible, puis moins compliqué, puis c'est ça, que justement qu'on soit outillé peut-être dans les milieux où les parents vont se trouver, où les enfants vont se trouver [...]

Les familles suivies par la DPJ et (il n') y a pas de ressources, (il) [...] y a peu de ressource (pour les) droits d'accès. Ça, selon moi, c'est une ressource qui doit être spécialisée [...] À cause des situations, des fois, qui sont très conflictuelles, très compliquées, ça prend des ressources spécialisées, ça prend des structures qui sont capables d'accueillir de façon sécuritaire ces familles-là [...]

Des acteurs ont mentionné l'importance d'augmenter le financement des services en petite enfance dans la région. Selon leurs propos, l'accessibilité aux ressources en serait ainsi facilitée.

On vient de dire d'augmenter le financement, l'équité. [...] Tout tourne autour de l'accessibilité, mais l'accessibilité, elle en vient aussi au financement [...]

Quelques participants (du nord) rapportaient que les services offerts aux familles dans les milieux municipaux devaient être améliorés. Les infrastructures au sein des municipalités ainsi que la présence de politiques familiales ont notamment fait l'objet de discussion.

(Il) faut travailler main dans la main [...] (Il) y a les infrastructures. [...] (Il) y a aussi au niveau municipal, toutes les choses qui sont là. Les piscines, les gymnases dans les écoles, (il) y a tout ce qu'il faut, il manque juste des ressources financières pour qu'il y ait du personnel. [...] Donc, s'il y avait des ressources qui pourraient ouvrir ces espaces-là pour que les familles puissent s'en servir, en profiter, bien ça serait le paradis!

Les parcs, les activités organisées par les municipalités, mais que ce soit accessible. Dans les prix aussi, bon (il n') y en a pas dans toutes les municipalités. Dans les petits villages, (il) y a moins d'offres de services au niveau des activités de loisirs.

D'après les dires de participants (du nord), il fallait développer et adapter les services en petite enfance. Les services déjà en place devaient d'abord être reconnus et priorités avant d'en créer de nouveaux.

Il faut développer des services pour les familles pour les enfants et les adapter aux besoins de ces temps modernes. [...] (Les) services, il y en a de toutes les sortes. Mais il faut peut-être le repenser un peu et l'adapter, adapter plus aux besoins des familles dans le moment présent.

Des acteurs (du nord) apportaient des pistes de réflexion afin que davantage de services aux pères soient offerts.

[...] Ça pourrait être valorisé, mais encore bien plus. Les services auxquels papa peut s'identifier [...] Alors, comment peut-on amener à valoriser ce rôle-là et offrir des services auxquels papa peut s'identifier et se sentir important dans cette belle famille-là?

Quelques-uns (du nord) souhaitaient que des services portant spécifiquement sur les compétences parentales puissent être présentés aux familles.

C'est les parents les premiers acteurs, puis leur dire, parce que souvent, ils pensent que tout le monde autour d'eux est plus compétent qu'eux pour élever leurs propres enfants. Alors, il faut leur reconnaître leurs compétences, puis qu'ils prennent le pouvoir, dans un sens positif, de ce que ça représente. [...] Le senti de beaucoup de parents. Surtout en milieux défavorisés parce qu'ils [...] (ne) se sentent pas compétents. [...]

(Il) faut qu'on arrive à trouver des services qui développent les compétences parentales.

Quelques acteurs (du nord) suggéraient la participation de personnes âgées dans les services offerts en petite enfance. Il s'agissait, à leurs yeux, de ressources aidantes pour les familles.

Je crois tellement au rôle des grands-parents. [...] Et je (ne) sais pas si les grands-parents ne sont pas disponibles, s'ils sont loin, etc. Il y a aussi des bénévoles, des gens, qui prennent leur retraite, qui ont le goût d'accompagner maman et papa avec leurs enfants dans l'apprentissage, dans la préparation, etc. Je trouve que c'est une ressource qui (n') est peut-être pas assez exploitée.

Des participants ont signalé l'importance de réaliser un suivi auprès des familles, particulièrement celles vivant avec un enfant à besoins particuliers. Selon leurs propos, il était nécessaire de leur transmettre de l'information pertinente en lien avec la problématique de l'enfant et de leur offrir du soutien.

[...] Il reçoit un diagnostic ou une hypothèse de quelque chose et souvent, le parent [...] il (ne) sait pas trop [...] Des questionnements, puis donner des réponses, démystifier ces choses-là, pour les parents, je pense que ça pourrait être aidant aussi [...]

[...] Les outiller, puis les accompagner [...] mais au moins de se faire un petit suivi.

Des acteurs considéraient qu'il fallait favoriser le développement des compétences des ressources humaines dans les organisations. La formation d'intervenants s'avérait une solution envisagée pour soutenir les familles.

(Il) y a des chasses gardées universitaires, mais (il) y a certains gestes qui pourraient beaucoup désengorger disons l'ergo, l'ortho et tout ça. Si ces choses-là pouvaient être déléguées à des gens peut-être moins formés, mais tout à fait aussi capables là. Alors, des gens de terrain avec une bonne expérience, n'avoir plus.

Concernant les services de garde, des acteurs proposaient d'offrir un plus grand nombre d'heures de fréquentation. D'après les dires, des familles avaient ainsi besoin d'heures supplémentaires pour du transport ou compte tenu d'horaires atypiques de travail. Une certaine logistique était nécessaire dans la mise en place éventuelle de ces services (ex. les week-ends).

Le 6 heures à 18 heures, c'est pour les travailleurs. Mais on est en train de regarder dans les milieux plus favorisés, (il) faudrait étirer le service. [...]
(Il) faut juste travailler avec la communauté. On (ne) peut pas partir ça tout seul. Ce (n') est pas possible parce que d'abord, ça nous prend beaucoup d'argent là à faire rouler [...]

Un des acteurs (du nord) suggérait d'octroyer davantage de places protocoles en CPE.

Il manque de places protocoles là, pour que les organismes, les CLSC puissent référer [...] Agrandir (dans les CPE), tout à fait, puis bloquer des places protégées pour certains enfants qui seraient référés par un CLSC [...]

Un autre a rapporté qu'il fallait que l'ensemble des familles de la région puisse bénéficier d'une place en services de garde subventionnés.

Il faut une place dans une garderie de 7 \$ pour tout le monde.

Un acteur, pour sa part, suggérerait que de la formation soit offerte également aux éducatrices en milieu de garde familial.

(Il) y a aussi toutes les garderies qui nous échappent parce qu'elles sont en milieu familial [...], mais qui sont pauvres là en connaissance, en stimulation. Je (ne) sais pas s'il y aurait moyen de leur envoyer des formateurs. [...] Y aurait-il un moyen de les inviter à un colloque, les former, leur dire comment ils fonctionnent dans des CPE avec « Jouer pour apprendre »?

Un participant, de son côté, proposait d'inclure davantage d'activités artistiques et sportives pour les enfants en services de garde.

C'est tout simple, moi, je dirais aussi les arts, puis des sports, à l'école, à la garderie, le plus possible, moi, je trouve, c'est deux affaires idéales pour développer la motricité, puis, je pense même que c'est sous-utilisé dans certains milieux, ça pourrait être encouragé encore plus, puis en plus, faire travailler des artistes un peu.

Des acteurs souhaitaient que de l'information sur les services en petite enfance soit davantage diffusée auprès de la population (ex. annonce à la télévision). En tant qu'intervenants, ils ne connaissaient même pas tous les services offerts auprès de la clientèle.

Dans le fond, que l'information circule plus. Parce qu' (il) y en a beaucoup de choses qui sont faites, puis (il) y en a quand même un certain nombre de services et d'aide. Mais même entre nous, on en a parlé tantôt, même entre nous des fois, on (ne) connaît pas tous les services.

En lien avec la préparation à l'école, des acteurs (du nord) ont souligné l'importance de permettre à l'enfant de se familiariser avec le milieu scolaire avant l'entrée à la maternelle.

Que ce soit une ouverture sur les CPE, justement aux familles, puis un genre d'intégration progressif autant à partir de la maison que des CPE [...] C'est qu'il (y) ait juste un dialogue entre autant la famille, puis l'école, que le CPE, puis l'école [...] Une ouverture, on peut dire, des profs de maternelle ou des écoles envers les communautés. [...] Plusieurs journées portes ouvertes, des activités pour favoriser l'intégration.

Organiser (la) petite école à partir de 4 ans, au moins tous les enfants qui n'ont pas (de) place dans nos garderies qui travaillent avec un programme adapté, bon ils pourront avoir une année de plus avant de rentrer à la maternelle et à l'école.

Des pistes d'intervention auprès des familles ont, par ailleurs, été apportées par quelques participants (du nord) afin de contrer la pauvreté dans les milieux.

Au niveau de la pauvreté, je pense qu'il (y) aurait quelque chose à regarder aussi sur le plan social de notre société, en tout cas, pour favoriser la famille [...]

Bien moi, je pense que financièrement déjà, quand je parle politique là, c'est que les familles arrêtent de tirer la langue parce qu'elles sont pauvres et que justement elles (ne) vont pas aller chercher l'accès aux services parce qu'elles (n') ont pas d'autobus. C'est incroyable là! Qu'il y ait plus d'allocations familiales pour (ne) pas que les familles tirent la langue, puis (qu'elles) soient en survie tout le temps. Pour qu'elles puissent se mettre en action, puis aider leurs enfants à grandir [...]

Concernant le transport, certains (du sud) apportaient des solutions pour faciliter les déplacements des familles (ex. train de banlieue, service d'autobus, etc.).

Certains transports pour aller travailler pourquoi ça (ne) pourrait pas être plus facile, mieux adaptés pour faire en sorte que les enfants, des fois, ils puissent avoir, on parlait de temps, une qualité de temps avec les parents, ça pourrait aussi grandement aider. [...] Un train de banlieue, disons [...] Tu as une place pour garer ton auto, un train qui va te permettre de voyager rapidement.

Un système d'autobus efficace aussi.

RÉSUMÉ - Point de vue d'acteurs

Suggestions pour améliorer l'offre de service

De nombreuses suggestions ont été apportées par les acteurs afin d'améliorer l'offre de service en petite enfance. Le partenariat a particulièrement fait l'objet de discussion. On désirait davantage de réseautage et de concertation entre les ressources. La présence de certaines organisations (ex. municipalités, CPE) était souhaitée sur des tables de concertation dans la région. D'après les dires, l'ensemble de la communauté devait travailler en étroite collaboration dans l'intérêt des familles. L'importance d'effectuer des références auprès d'autres organisations, de regrouper les ressources et de travailler en équipe intersectorielle a également été soulignée.

De plus, les acteurs jugeaient nécessaire d'améliorer l'accessibilité aux services en petite enfance (notamment ceux qui sont spécialisés), le financement ainsi que l'adaptation et le développement de services. Des participants désiraient que davantage de services aux pères soient offerts. Les acteurs ont aussi signalé qu'il fallait assurer le suivi auprès des familles (besoins particuliers), la formation des ressources humaines et la diffusion d'information sur les services en petite enfance. Des suggestions ont été formulées notamment au sujet des services de garde, de la préparation à l'école, des problèmes de pauvreté et du transport dans la région.

Cette partie présente la synthèse des principaux résultats obtenus dans la cadre de l'étude. Ceux-ci proviennent du discours de parents et d'acteurs en petite enfance dans la région. Elle ne vise pas spécifiquement à comparer les points de vue des deux types de participants, mais à faire ressortir, selon les points de vue, la réalité des familles et leur perception des services en petite enfance. Dans l'ensemble, on constate toutefois que les points de vue de parents et d'acteurs sont plutôt similaires sur les questions abordées. Des précisions sont parfois apportées en fonction du type de participant.

La synthèse reprend les thèmes de l'étude. Les besoins de l'enfant ainsi que les personnes et les ressources qui contribuaient à son développement sont d'abord décrits. Les défis auxquels étaient confrontées les familles et leurs besoins en regard du développement de l'enfant sont ensuite abordés. Puis, les services utilisés par les familles sont présentés de même que la perception des participants par rapport à l'offre en petite enfance. La réponse aux besoins des familles et les façons d'améliorer l'offre concluent la partie.

Besoins de l'enfant

Les participants ont identifié un grand nombre de besoins de l'enfant à l'égard de son développement. Parmi eux, on retrouvait la présence des parents ou de modèles parentaux (ou autres) auprès de l'enfant, la réponse aux besoins primaires (ex. alimentation, logement), la stimulation, l'amour, la socialisation et l'éducation. La valorisation, la sécurité, les activités physiques et culturelles, l'exploration et l'expérimentation, la confiance en soi et l'estime de soi ainsi que la disponibilité des parents constituaient d'autres besoins identifiés par les participants. De façon spécifique, des parents ont aussi mentionné que l'enfant avait besoin d'avoir du temps de qualité avec ses parents. De plus, selon des acteurs, la communauté devait être présente auprès de l'enfant et l'intervention devait être adaptée à ses besoins.

Personnes et ressources

Les parents étaient considérés comme les premières personnes contribuant au développement de l'enfant et à sa préparation scolaire. Pour les participants, les membres de la famille élargie, le voisinage et les services en petite enfance représentaient des ressources. Aux yeux des parents, il y avait aussi l'entourage, les amis des enfants, les services en milieu scolaire, etc. D'après eux, diverses ressources pouvaient également participer à la préparation scolaire de l'enfant (organismes communautaires, services de garde, bibliothèques, etc.). En outre, les acteurs en petite enfance ont rapporté que les membres de la communauté et la télévision figuraient parmi les ressources.

D'après des participants, la famille et différentes ressources en petite enfance jouaient un rôle à l'égard du soutien social. Selon des acteurs, les familles recevaient peu ou pas de soutien de la part des grands-parents. De leur côté, des parents ont affirmé recevoir du soutien de la part

d'amis. D'autres ont signalé ne recevoir aucun soutien ou très peu. Des acteurs ont signalé qu'Internet et les réseaux sociaux étaient des ressources utilisées par les familles.

Les parents ont mentionné que la famille élargie, la lecture et la consultation de différents livres ou guides, les amis et l'entourage constituaient des sources d'informations. De leur côté, les acteurs observaient des différences quant aux connaissances des parents en fonction de leur éducation. Par ailleurs, des parents avaient une perception positive de leurs compétences parentales. Certains acteurs notaient par contre que des parents avaient une perception négative de leurs compétences, particulièrement en milieux défavorisés, ou en comparaison avec les professionnels (enfants à besoins particuliers). Dans l'ensemble, ils considéraient que les parents aimaient leurs enfants et qu'ils répondaient adéquatement à leurs besoins (primaires). Ils estimaient que des parents avaient beaucoup de compétences, et que d'autres en avaient moins développé.

Défis des familles

Parmi les défis auxquels étaient confrontées les familles en regard du développement de leurs enfants, on retrouvait la conciliation travail-famille-études, le manque de temps et de disponibilité des parents, le transport, le répit ou le fait de prendre du temps (pour soi, le couple, les enfants ou la famille). Les participants ont également mentionné l'accessibilité aux services de santé (dont les services spécialisés), aux services sociaux et aux services de garde, les ressources financières ainsi que la pression (personnelle ou sociale) vécue par les parents à l'égard de leurs enfants. D'autres défis ont été identifiés, particulièrement par les parents, dont l'éducation des enfants, le gardiennage à domicile, le coût des logements, la sécurité alimentaire, la monoparentalité et les problèmes de santé de l'enfant (besoins particuliers).

Besoins des familles

Au regard des besoins des familles, certains constituaient également des défis identifiés par les deux types de participants : l'accessibilité aux services de santé (dont ceux qui sont médicaux et ceux qui sont spécialisés) et aux services sociaux, le répit ou le fait de prendre du temps (pour soi ou pour le couple), l'accessibilité aux services de garde et le transport. Ils ont de plus mentionné le besoin de faire des activités sportives ou culturelles, de recevoir de l'information sur le développement ou l'éducation des enfants et de socialiser (ou réaliser des activités) avec d'autres familles. De façon spécifique, des parents ont aussi notamment souligné le besoin de recevoir des ressources financières et de faire connaître les besoins liés à la réalité des mères monoparentales. Pour leur part, des acteurs en petite enfance ont signalé en outre l'accompagnement des parents dans leur rôle, la reconnaissance de la famille comme une entité distincte ainsi que la conciliation travail-famille.

Utilisation des services

Selon des participants, les familles avaient recours aux services. Elles utilisaient bien les différents services en fonction de leurs besoins, de leur milieu et de leurs contextes de vie. Les services de garde, les organismes communautaires (Famille) et les services spécialisés (notamment en orthophonie) étaient particulièrement utilisés. D'après des acteurs, c'était le cas également pour les services liés à la discipline et à l'encadrement des enfants. Les parents interrogés ont mentionné aussi recevoir ou avoir déjà reçu des services de santé et de services sociaux (CLSC, clinique et centre hospitalier), des services en milieu scolaire (programme Passe-Partout, prématernelle), des services privés (psychologue, psychoéducateur, etc.) ainsi que d'autres services (ex. bibliothèque, forum d'échanges sur Internet).

Selon des acteurs, lorsque les parents étaient outillés et orientés vers les ressources appropriées, ils avaient tendance à y avoir recours. Certains notaient également que le dépistage amenait les parents à se questionner sur le développement de leurs enfants et à utiliser les services. Cependant, d'après leurs propos, plusieurs familles avaient peu ou pas recours aux services en petite enfance. Divers motifs ont été rapportés par les participants concernant l'utilisation des services (ex. soutien, répit, information, socialisation, bris de l'isolement, problèmes de santé ou particuliers de l'enfant) et la non-utilisation (ex. manque d'accessibilité, méconnaissance des services, préjugés envers les ressources, problèmes liés au transport, ressources financières insuffisantes).

Perception des services

D'un point de vue général, les parents ont signalé des aspects positifs des services en petite enfance : l'aide reçue, l'expertise et les qualités relationnelles des ressources, la gratuité et les références entre organisations. Certains ont souligné l'importance de ces services pour les familles et se sentaient privilégiés ou reconnaissants d'en avoir bénéficié. Pour leur part, les acteurs ont entre autres mentionné la qualité, la diversité et le nombre élevé de services de même que le partenariat. Ils observaient également une volonté de la part des ressources d'intervenir adéquatement auprès des familles.

Par contre, les participants notaient des aspects négatifs relativement à l'accessibilité, au manque de services (spécialisés, enfants à besoins particuliers, pères), au partenariat (façons de faire et travail en silos) et à la méconnaissance des services. De leur côté, les parents ont aussi signalé les ressources financières insuffisantes, le manque de ressources humaines, le manque de spécificité des services, les changements organisationnels depuis la transformation du réseau, l'accessibilité géographique des services et les jugements de valeur de la part des ressources. D'autres difficultés ont été constatées, cette fois par les acteurs, relativement au continuum de services, au financement et à la formation des intervenants.

Les parents ont souligné leur appréciation des services de santé et de services sociaux dans la région. Ils concernaient spécifiquement le CLSC (ex. services psychosociaux, programme

OLO/SIPPE), les services médicaux, Info-Santé et les services spécialisés. L'aide, les références, les informations transmises, les compétences personnelles et professionnelles des ressources ainsi que les liens de confiance établis avec celles-ci ont été particulièrement salués. Les parents notaient toutefois certaines limites : une diminution des services offerts, un manque d'arrimage entre eux, une inadéquation de certains services, un travail en silos et des jugements de valeur de la part de ressources.

Des participants ont, de part et d'autre, relevé des problèmes d'accessibilité (attente) et d'insuffisance de ressources. De façon spécifique, des acteurs ont signalé que le suivi des enfants qui ne pouvaient recevoir de service à la CRÉDEL posait problème. Ils ont également signalé des difficultés concernant les critères d'admissibilité de certains services et les services personnalisés en CLSC, le manque de médecins, l'accès difficile aux services spécialisés (ex. orthophonie, ergothérapie, orthopédagogie) et l'insuffisance de ressources à la DPJ (droits d'accès et répit pour les familles).

Concernant les **organismes communautaires**, les parents appréciaient les services reçus. Pour eux, ces ressources étaient importantes; il s'agissait de services *de proximité*. L'aide, le soutien apporté ainsi que les qualités personnelles et professionnelles des intervenants ont été particulièrement soulignés. Selon eux, ils leur permettaient de sortir de l'isolement, de socialiser et de s'entraider. Pour les acteurs, l'accessibilité à ces services, la gratuité et les références personnalisées représentaient des aspects positifs. La possibilité de développer un réseau social a été rapportée à la fois par les parents et les acteurs. En outre, les participants ont souligné que les organismes manquaient de financement pour offrir davantage de services en petite enfance. Les parents ont rapporté, comme autres obstacles, l'insuffisance de services, le manque de visibilité des organismes, les façons d'intervenir de la part de ressources, les distances géographiques, l'insuffisance de transport et l'inadéquation de certains services. Le manque d'intervention individuelle a par ailleurs été signalé par des acteurs.

Quant aux services de garde, les parents ont souligné divers aspects positifs : la socialisation des enfants, le travail des éducatrices, la stimulation, l'aide, le répit, les références et les coûts abordables. Les acteurs ont, pour leur part, indiqué la diversité dans l'offre de service de garde, la porte d'entrée, le milieu de vie, la qualité des services en CPE et la liste centralisée de BILA. Comme aspects négatifs, les parents et les acteurs ont mentionné les problèmes d'accès, l'absence de services pour les horaires de travail atypiques, les différences quant aux types de services de garde offerts (installations versus milieu familial) et les difficultés liées à l'intégration des enfants à besoins particuliers. Les parents ont également rapporté, comme obstacles, l'impossibilité d'utiliser ces services pour des besoins ponctuels, la liste d'attente centralisée de BILA et les frais élevés (garderies non subventionnées). Les acteurs ont aussi fait mention des difficultés vécues relativement aux places protocoles (ex. manque de places protocoles, occupation des places, roulement d'enfants).

Au sujet des **services en milieu scolaire**, les parents avaient une perception positive du programme Passe-Partout et de la prématernelle. Ils appréciaient le contenu du programme offert ou le travail des éducatrices auprès des enfants.

En ce qui a trait aux **autres services en lien avec la petite enfance**, d'après des acteurs, diverses activités étaient présentées, particulièrement au sein des municipalités de la région. Ils signalaient que l'accès y était toutefois difficile pour les familles : manque de services, coûts élevés et infrastructures inadéquates pour les jeunes enfants.

Réponse aux besoins des familles

Dans l'ensemble, les parents considéraient que les services en petite enfance ne répondaient pas à leurs besoins. D'après certains, il s'agissait néanmoins d'une réponse partielle. Plusieurs raisons ont été rapportées : manque de services (notamment pour les besoins particuliers), inadéquation des services, complexité des services, manque de spécificité auprès de la clientèle, etc. Les parents constataient que la situation devait souvent s'être grandement détériorée pour être en mesure de recevoir les services nécessaires. Quelques-uns ont affirmé avoir délibérément arrêté de recevoir des services, compte tenu d'expériences difficiles avec les ressources.

Pour des acteurs, les services en petite enfance répondaient aux besoins des familles. Quelques-uns rapportaient que celles-ci devaient toutefois préalablement y avoir accès. Pour d'autres, les problèmes d'accessibilité rendaient difficile la réponse aux besoins. Les ressources ne présentaient pas de service à l'ensemble des familles et des critères en restreignaient l'accès. De plus, des familles souvent plus vulnérables ou qui ne désiraient pas avoir recours aux services n'étaient pas rejointes. Selon eux, différents autres obstacles étaient rencontrés : la complexité des démarches (lourdeur), un manque dans le continuum de services, le travail en silos et le manque de services pour les pères.

Concernant les **services de santé et de services sociaux**, les acteurs rapportaient que les familles (surtout les plus vulnérables) devaient démontrer de l'ouverture afin de recevoir des services appropriés à leur situation. De plus, ils constataient qu'un manque dans le continuum de services, l'insuffisance de ressources médicales et spécialisées et le manque d'informations aux familles sur les problèmes de l'enfant et les services offerts (besoins particuliers) limitaient la réponse aux besoins. Dans le même sens, pour des parents, les services médicaux ne répondaient pas aux besoins, car l'accessibilité en clinique était difficile. Aux dires de certains, la réponse était aussi jugée insatisfaisante pour le service téléphonique d'Info-Santé et les services spécialisés.

D'après des participants, les services offerts en CLSC étaient appropriés aux besoins des familles. D'autres y ont, pour leur part, relevé des problèmes d'accessibilité (manque de ressources, critères restreints, roulement de personnel, difficultés concernant les références, etc.). Pour des acteurs, la CRÉDEL offrait une réponse appropriée aux besoins d'évaluation sur le développement de l'enfant. Cependant, il n'offrait pas forcément le soutien nécessaire par

rapport aux attentes et aux besoins concrets des familles. Bien qu'il y ait du dépistage, la prévention des problèmes de santé des jeunes enfants s'avérait difficile.

Selon des participants, les **services communautaires** répondaient aux besoins des familles. Il s'agissait d'une réponse partielle ou insatisfaisante pour d'autres. Certains obstacles ont été signalés (insuffisance de services, manque de financement, fermeture pendant la période estivale, peu d'intervention individuelle, etc.).

Quant aux **services de garde**, ils apportaient une réponse à différents besoins des familles (ex. travail, répit, milieu de vie). Pour plusieurs parents, ce n'était toutefois pas le cas, compte tenu d'un manque de places, d'une fréquentation à temps partiel (enfants à besoins particuliers) et d'un horaire de travail atypique.

Au sujet des **services en milieu scolaire** d'après les propos d'un parent, ils ne répondaient pas réellement aux besoins, car une offre plus ouverte aux méthodes d'enseignement, dites *alternatives*, était souhaitée.

En ce qui concerne les **autres services liés à la petite enfance**, des acteurs considéraient que l'offre dans les municipalités n'était pas accessible aux familles, compte tenu d'un manque de services et des coûts élevés.

Suggestions pour améliorer les services

De nombreuses suggestions ont été apportées, autant par les parents que les acteurs, pour améliorer les services en petite enfance dans la région. Les participants souhaitaient que ces services soient plus connus et publicisés auprès de la population. Les parents proposaient la création d'un bottin (ou sa mise à jour) comportant une description détaillée des divers services offerts. Ils suggéraient aussi différents autres moyens de diffusion (ex. dépliants, journaux, Internet, médias sociaux, etc.). Les participants recommandaient d'offrir davantage de services de garde aux familles, d'améliorer l'accessibilité aux services (surtout ceux qui sont médicaux et ceux qui sont spécialisés) et d'accorder une plus grande préparation à l'école pour les enfants. Des parents souhaitaient un meilleur arrimage entre les services et dans les façons de faire. Dans le même sens, les acteurs désiraient davantage de réseautage et de concertation entre les ressources. La présence de certaines organisations (ex. municipalités, CPE) était souhaitée sur des tables de concertation en petite enfance dans Lanaudière.

Les participants suggéraient de présenter davantage de services destinés aux pères, d'améliorer le financement des ressources en petite enfance et les services de transport pour les familles. Concernant les ressources financières, ils considéraient aussi important d'offrir des allocations aux familles. Par ailleurs, des acteurs proposaient d'assurer le suivi auprès d'elles, particulièrement pour celles vivant avec un enfant à besoins particuliers. Pour leur part, les parents souhaitaient, entre autres choses, une porte d'entrée en CLSC, une plus grande clientèle rejointe par les services (prévention), davantage de HLM et du soutien pour assurer la sécurité alimentaire de leurs jeunes enfants.

PISTES DE RÉFLEXION

Dans le cadre de cette recherche, un des objectifs poursuivis était de dégager des pistes de réflexion afin de mieux répondre aux besoins des familles ayant de jeunes enfants dans Lanaudière. En fonction des résultats obtenus, la dernière partie du rapport décrit des pistes de réflexion qui apparaissent, selon les membres du comité de suivi-recherche, importantes à prioriser dans la région. Compte tenu de la somme d'informations recueillies, il va sans dire que d'autres pistes pourraient aussi certainement se dégager de l'étude.

Les pistes retenues misent sur les forces des services en petite enfance et proposent des solutions pour bonifier l'offre lanaudoise. Dans ce contexte, elles s'adressent à l'ensemble des acteurs et des instances de concertation de divers secteurs, du local au national (santé et services sociaux, communautaire, services de garde, éducation, municipal, députation, économique, ministériel, etc.). Elles sollicitent la participation de la communauté afin de travailler ensemble pour le bien-être des jeunes enfants. Rappelons que les pistes ont été dégagées à partir des informations rapportées à la fois par des parents et des acteurs concernés par la petite enfance. Les points de vue de ces participants convergent vers des pistes similaires, voire souvent identiques. La parole des parents s'avère aussi fort importante. Pour améliorer les pratiques et mieux répondre aux besoins des familles ayant de jeunes enfants dans la région, les différentes instances sont conviées à tenir compte des résultats obtenus.

Huit pistes de réflexion pour soutenir la petite enfance dans Lanaudière ont été retenues :

- **Améliorer l'accessibilité et la disponibilité des services en petite enfance** *en diminuant les différents obstacles (listes d'attente, critères, coûts, transport, financement des services, etc.) qui entravent principalement l'accès aux services sociaux, de santé (médicaux et spécialisés), de garde, de loisirs et pour les pères.*

Bien que les familles apprécient plusieurs aspects des services offerts en petite enfance (qualité, aide, expertise des ressources, diversité, nombre élevé de services, etc.), on déplore majoritairement leur manque d'accessibilité. On signale l'insuffisance de ressources, des critères restreints, des listes d'attente, une inadéquation de services, des coûts parfois élevés ainsi qu'un manque de financement et de disponibilité des services. Les services de santé (surtout médicaux en clinique et spécialisés), de services sociaux, de garde, de loisirs (municipalités) et ceux destinés aux pères sont particulièrement ciblés. L'accès aux services est souvent complexe pour les parents ayant de jeunes enfants. La présence d'une porte d'entrée de services en CLSC est souhaitée par des parents. Le transport et les ressources financières constituent d'autres obstacles pour des familles. Il est essentiel que les services en petite enfance soient disponibles, accessibles et adaptés aux familles. Leurs besoins, leurs contextes et leur milieu de vie doivent particulièrement y être pris en considération (ex. familles monoparentales, milieux défavorisés, jeunes parents, enfants à besoins particuliers, etc.). Un financement adéquat et récurrent des services s'avère nécessaire afin d'offrir une réponse appropriée aux besoins des familles.

- **Soutenir financièrement les familles** de jeunes enfants en facilitant la conciliation travail-famille-études, en assurant les besoins primaires des familles (sécurité alimentaire, habillement, logement abordable), en mettant en place des politiques municipales familiales et en assurant un soutien financier minimal aux familles vulnérables.

De façon générale, on signale que les parents répondent adéquatement aux principaux besoins (primaires) de leurs jeunes enfants. Néanmoins, de nombreux défis se dressent devant eux pour remplir convenablement leur rôle, particulièrement pour les familles vivant en milieu défavorisé (ex. coûts des logements, sécurité alimentaire, habillement, etc.). Les ressources financières sont considérées comme un obstacle majeur pour les familles (ex. parents qui demeurent à la maison avec leurs jeunes enfants (besoins particuliers), familles monoparentales, etc.). Les parents qui concilient le travail ou les études ainsi que la famille rencontrent également des difficultés à cet égard. Les familles ont besoin de recevoir un soutien financier afin de répondre adéquatement aux besoins de leurs enfants (ex. allocations, subventions, rémunérations, etc.).

- **Promouvoir les services en petite enfance** en ayant recours à un ensemble de moyens de communication complémentaires et soutenus, et en diffusant de l'information complète sur ces services auprès des familles et des ressources de la région.

Dans l'ensemble, on rapporte que les familles utilisent les ressources en petite enfance. Néanmoins, on signale une méconnaissance de ces services dans la région. Les parents doivent effectuer eux-mêmes des démarches pour obtenir l'information et les services appropriés à leurs besoins. Une recherche leur est nécessaire et il est souvent difficile pour eux de savoir où s'adresser. De même, des intervenants ne connaissent pas tous les services offerts auprès de la clientèle. On note également un manque de visibilité des ressources. Différents moyens sont proposés pour faire connaître de façon précise et détaillée les services offerts en petite enfance (bottin, dépliant, Internet, médias sociaux, journaux, etc.). Il est suggéré également de diffuser de l'information dans le cadre de divers services (naissance de l'enfant, visite prénatale, CLSC, services municipaux, etc.). Le Portail santé et services sociaux Lanaudière constitue également un moyen de faire connaître certains de ces services auprès de la population (www.santelanaudiere.qc.ca). L'accompagnement des ressources auprès des familles s'avère aussi important afin de les informer adéquatement des services existants.

- **S'assurer de rejoindre le plus tôt possible les familles** en privilégiant une approche universelle de prévention, en assurant un soutien aux premiers signes de vulnérabilité et en offrant des services de répit.

Une diversité de services en petite enfance est offerte aux familles de la région. Certains s'adressent à l'ensemble des familles, d'autres à une clientèle plus spécifique. L'accès aux services est souvent difficile, malgré les demandes d'aide de la part des familles. Le répit constitue particulièrement un défi pour elles. On signale un manque de temps pour les parents (individus), le couple ou la famille. Le rythme de vie est souvent accéléré (ex. conciliation travail-famille-études) et entraîne du stress. Par ailleurs, pour différents motifs, des parents décident parfois de cesser de recevoir des services, refusent d'en obtenir ou ne sont pas rejoints. Pour répondre aux besoins des familles, il est primordial d'agir précocement auprès

d'elles sur le plan de la prévention. Il est ainsi important d'être à l'affût de leurs difficultés afin d'éviter que leur situation ne s'aggrave, et ainsi prévenir les problèmes de santé physique et mentale. Une clientèle plus élargie doit ainsi être rejointe, dont les familles vulnérables, monoparentales ou provenant de milieu défavorisé. Il s'avère aussi nécessaire, en amont, de faire de la prévention des grossesses à l'adolescence auprès des filles et des garçons avant qu'ils ne deviennent des parents.

- **Intensifier le travail en partenariat entre les ressources liées à la petite enfance** en favorisant la concertation et le réseautage dans la région, en facilitant les références entre les ressources et en assurant la cohérence, l'arrimage et la continuité des services.

Le partenariat est perçu comme un point fort de l'offre de service en petite enfance dans Lanaudière. Il y a une volonté de la part des ressources d'intervenir adéquatement auprès des familles. Des obstacles au partenariat sont cependant rencontrés dans la région à l'égard du travail en silos, des références personnalisées, du continuum de services, du financement des services, etc. On souhaite davantage de concertation entre les ressources, de réseautage et un meilleur arrimage de services. Des consensus doivent être établis entre les partenaires afin de déterminer des priorités d'action en petite enfance dans la région. Il est suggéré, par ailleurs, de regrouper les ressources et de travailler en équipe intersectorielle. Pour avoir un impact plus important, la communauté doit travailler en étroite collaboration dans l'intérêt des familles en regard du développement des enfants et de leur préparation à l'école. Il est également souhaitable que des collaborations se concrétisent avec l'ajout de partenaires particulièrement sur des tables de concertation liées à la petite enfance (ex. milieux municipaux, CPE).

- **Soutenir les parents dans leur rôle auprès de leurs enfants** en les accompagnant dans le développement de leurs connaissances et de leurs compétences parentales, en privilégiant la reconnaissance, la valorisation et la complémentarité du rôle de chacun des parents et en assurant un soutien social adéquat.

Les parents sont considérés comme les premières personnes contribuant au développement de l'enfant et à sa préparation scolaire. La présence du parent et un temps de qualité avec lui sont aussi vus comme des besoins fondamentaux. Dans leur rôle, certains reçoivent du soutien social (famille, amis, ressources, etc.), d'autres peu ou pas. En lien avec l'éducation des enfants, les parents ont parfois une perception négative de leurs compétences, particulièrement en milieux défavorisés, ou en comparaison avec les professionnels (surtout ceux ayant des enfants à besoins particuliers). Des parents peuvent par ailleurs ressentir de la pression personnelle ou sociale et de la culpabilité envers leurs enfants. Également, certains ressentent quelquefois des jugements de valeur de la part de ressources. Les familles ont besoin, en outre, de recevoir de l'information sur le développement ou l'éducation des enfants. Dans le but de soutenir pleinement leurs connaissances et leurs compétences, il est important d'outiller et d'accompagner les parents dans leur rôle. Il est jugé de plus nécessaire de leur offrir du soutien et un suivi, notamment pour celles ayant un enfant à besoins particuliers. Pour favoriser le développement de l'enfant et contrer la sédentarité (ex. télévision), il apparaît essentiel de promouvoir la pratique d'activité physique auprès des familles. La reconnaissance, la valorisation et la complémentarité du rôle de la mère et du

père doivent par ailleurs être davantage encouragées. La formation des ressources humaines travaillant auprès des jeunes enfants et de leur famille s'avère également importante.

- **Mettre en place des moyens pour faciliter le transport des familles** en favorisant les territoires peu desservis et en privilégiant un ensemble de moyens adaptés et complémentaires de déplacement.

Quoique différents moyens soient mis en place, le transport s'avère difficile pour des familles dans Lanaudière. Des parents ne bénéficient pas de voiture et doivent utiliser d'autres moyens (transport bénévole ou en commun, taxi, etc.). On rapporte un manque de transport dans la région, en plus des coûts élevés parfois associés. Compte tenu de la dispersion géographique et de l'isolement des familles (ex. milieu rural), il devient complexe pour elles de se déplacer, souvent sur de longues distances, et obtenir notamment les services en petite enfance dont elles ont besoin. Le transport constitue aussi un défi dans la conciliation travail-famille-études, compte tenu entre autres choses des horaires. Pour des parents, le trafic routier complexifie aussi les déplacements avec les enfants et nécessite des heures supplémentaires. Des suggestions sont apportées pour faciliter le déplacement des familles (transport en commun adapté, train de banlieue, navette, taxi-bus, etc.).

- **Élaborer une politique gouvernementale familiale liée à la petite enfance** afin que les instances et les tables en petite enfance puissent s'y appuyer pour investir dans des mesures efficaces, chacun dans le respect de ses mandats.

L'élaboration d'une politique gouvernementale familiale liée à la petite enfance serait profitable pour les parents et leurs enfants. Elle permettrait de reconnaître plus largement la famille comme une entité distincte sur les plans social et politique. La petite enfance devrait être davantage soutenue en matière d'investissements par les instances gouvernementales. La lutte à la pauvreté s'avère nécessaire afin d'assurer une réponse appropriée aux besoins des familles. Des actions supplémentaires doivent être mises en place pour soutenir l'insécurité alimentaire et le logement communautaire dans la région. Des conditions facilitantes doivent également être mises en place pour supporter davantage les parents dans la conciliation travail-famille-études. Il importe de plus que le rôle de la mère et du père soit davantage reconnu et valorisé en complémentarité.

CONCLUSION

L'étude a permis de décrire un portrait de la réalité des familles lanaudoises ayant de jeunes enfants. Des parents et des acteurs en petite enfance ont apporté de nombreuses informations. Ils ont notamment identifié les défis auxquels celles-ci étaient confrontées de même que leurs besoins en regard du développement de l'enfant. Les participants ont également décrit leur perception de l'offre de service en petite enfance dans la région. Bien que des forces y aient été dégagées, la réponse à leurs besoins n'est certes pas assurée selon divers points de vue. De nombreux obstacles sont rencontrés par les familles (conciliation travail-famille-études, accessibilité aux services, transport, ressources financières, etc.).

En fonction des résultats obtenus, des pistes de réflexion ont été retenues. Elles misent sur les principaux enjeux jugés prioritaires par le comité de suivi-recherche pour soutenir la petite enfance dans la région. Des solutions sont ainsi amenées pour bonifier l'offre lanaudoise de services. En ce sens, et en complémentarité avec les résultats de l'EQDEM (Bellehumeur, Marquis et Desjardins, 2014), ces pistes pourront être prises en compte par les acteurs et les instances de concertation des différents paliers, au local, régional et même national.

Les pistes interpellent ainsi l'ensemble des secteurs pouvant avoir un impact (direct ou indirect) sur le développement des jeunes enfants (santé et services sociaux, communautaire, municipal, services de garde, scolaire, politique, économique, gouvernemental, etc.). Elles sollicitent la participation de la communauté afin de travailler ensemble pour le bien-être des jeunes enfants. La concertation entre les ressources s'avère une condition nécessaire à l'actualisation de ces pistes. Il appartient alors à chacune d'en prendre connaissance et de revoir sa contribution sur le développement des enfants et le soutien aux familles. Il est essentiel que ces pistes se traduisent en actions concrètes.

En ce sens, le comité de suivi-recherche souhaite que les résultats de cette étude dont les pistes de réflexion servent plus spécifiquement à l'Envolée 0-5, un regroupement régional de partenaires lanaudois oeuvrant de concert pour le développement optimal des jeunes enfants. Il en est de même pour des acteurs locaux et régionaux : l'ASSS de Lanaudière et son comité stratégique en périnatalité, les CSSS, les centres de réadaptation, les centres jeunesse, les services de garde, les organismes communautaires dont notamment Famille, les écoles, les municipalités, les élus, les ministères, les milieux de travail, etc. D'autres instances régionales et locales de concertation multisectorielle sont aussi interpellées : la Conférence régionale des élus(es) (CRÉ) Lanaudière, la Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL), le Conseil régional de transport de Lanaudière (CRTL), le Plateau lanaudois intersectoriel (PLI), le Comité régional pour la valorisation de l'éducation (CRÉVALE), etc.

Dans l'optique de soutenir le développement de la communauté et l'action intersectorielle favorable à la santé et au bien-être, le but de cette étude est d'améliorer les pratiques et d'offrir un continuum de services auprès des enfants et de leur famille. Il s'avère essentiel de soutenir le développement global des jeunes enfants, en vue d'assurer une meilleure préparation à l'école et de favoriser leur plein épanouissement.

BIBLIOGRAPHIE

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LANAUDIÈRE. *Plan d'action régional de santé publique de Lanaudière 2009-2012*, sous la direction de Laurent Marcoux, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, 2009, 234 p.

BELLEHUMEUR, Patrick, Geneviève MARQUIS (coll.) et Louise DESJARDINS (coll.). *Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle (EQDEM) 2012 – Regard sur les résultats lanaudois*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, mars 2014, 24 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Initiative concertée d'intervention pour le développement des jeunes enfants 2011-2014. Projet d'enquête et d'intervention*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2011, 11 p.

RICHARD, Caroline. *Besoins des familles lanaudoises en regard du développement de l'enfant. Proposition pour une recherche-action sur la maturité scolaire*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2012, 12 p.

SERVICE DE SURVEILLANCE, RECHERCHE ET ÉVALUATION. *Une démarche participative et négociée pour l'exercice de l'évaluation. Cadre de référence à la Direction de santé publique et d'évaluation de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011, 66 p.

ANNEXES

Le 13 avril 2012

Aux organisations enfance/famille

Objet : Participation à une étude sur les besoins des familles de Lanaudière en regard du développement de l'enfant

Madame,
Monsieur,

La Direction de santé publique (DSP) de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière mène actuellement une recherche-action sur les besoins des familles de la région. Les objectifs consistent à identifier leurs besoins en regard du développement de l'enfant, à connaître leur perception sur l'offre de services en petite enfance et à dégager des pistes d'action afin de mieux répondre aux besoins des familles ayant de jeunes enfants. Un comité composé de représentants de divers secteurs (santé et services sociaux, communautaire, services de garde, éducation, paternité et développement social) assure le suivi de l'étude.

Par la présente, nous désirons solliciter votre soutien pour le recrutement de participants à la collecte des données. Selon certains critères établis pour la recherche, nous souhaiterions rencontrer en entrevue de groupe des parents qui fréquentent votre organisation. L'étude vise à rejoindre une diversité de parents. En fonction des groupes ciblés, il s'agira de mères, de pères ou de parents (des mères et des pères) d'enfants de différentes catégories d'âge de 0 à 5 ans, provenant de divers milieux (favorisés ou défavorisés) et vivant dans différentes municipalités situées au nord et au sud de la région. À titre informatif, des groupes d'acteurs concernés par la problématique seront aussi rencontrés.

Pour leur participation à l'étude, les parents recevront une compensation financière. Les entrevues de groupe, d'une durée d'environ deux heures, se dérouleront en mai prochain. Le lieu et la date seront déterminés prochainement. Les entretiens comporteront une dizaine de participants et feront l'objet d'un enregistrement audio. L'anonymat des personnes et la confidentialité des réponses fournies seront assurés. À cet égard, un formulaire de consentement éclairé devra être rempli par les participants ainsi que par l'agente de recherche de la DSP. Veuillez noter qu'une lettre d'invitation destinée aux parents est également disponible.

Dans l'optique de soutenir le développement de la communauté et l'action intersectorielle, cette recherche permettra d'améliorer les pratiques et d'offrir un continuum de services auprès des enfants et de leur famille dans la région. La démarche vise ainsi à soutenir le développement optimal des jeunes enfants, en vue notamment d'assurer une meilleure préparation à l'école (maturité scolaire) et ultimement de favoriser leur réussite scolaire.

Pour nous faire part de votre intérêt ou non à solliciter des participants au sein de votre organisation, je vous invite à communiquer avec moi au 450 759-1157, poste 4456. Dans l'affirmative, nous pourrions alors échanger sur les modalités de la collecte des données.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées,

Caroline Richard
Agente de planification, programmation et recherche
DSP de l'ASSS de Lanaudière

Le 13 avril 2012

Aux parents d'enfants âgés de 0 à 5 ans

Objet : Participation à une étude sur les besoins des familles ayant de jeunes enfants

Madame, Monsieur,

La Direction de santé publique (DSP) de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière mène en ce moment une recherche sur les besoins des familles ayant des enfants âgés de 0 à 5 ans. Nous désirons ainsi connaître vos besoins en regard du développement de vos enfants et savoir comment vous percevez les services en petite enfance offerts dans la région. Nous souhaitons également recueillir vos suggestions afin de mieux répondre aux besoins des familles ayant de jeunes enfants.

Par la présente, nous vous invitons à participer à l'étude. Selon certains critères établis pour la recherche, nous souhaiterions vous rencontrer en entrevue de groupe. En fonction des groupes ciblés, il s'agira de mères, de pères ou de parents (des mères et des pères) d'enfants de différentes catégories d'âge de 0 à 5 ans, provenant de divers milieux et vivant dans différentes municipalités situées au nord et au sud de la région.

Pour votre participation à l'étude, un montant d'argent vous sera offert. Les entrevues de groupe, d'une durée d'environ deux heures, se dérouleront en mai prochain. Le lieu et la date seront bientôt déterminés. Les entretiens comporteront une dizaine de personnes et seront enregistrés de façon audio. Votre nom ne sera jamais mentionné dans les rapports de recherche et les informations transmises ne seront accessibles que par les personnes responsables de l'étude. À cet égard, vous serez invités à remplir un formulaire pour indiquer votre accord à participer à la recherche.

Votre participation à l'étude est importante. Elle permettra d'améliorer les services offerts aux enfants et à leur famille dans la région. La démarche vise ainsi à soutenir le développement des jeunes enfants, en vue notamment d'assurer une meilleure préparation à l'école et de favoriser leur réussite.

Pour participer à l'étude, je vous invite à **remplir le coupon-réponse ci-joint** et à le remettre **RAPIDEMENT** à la responsable de l'organisation qui vous a présenté cette lettre.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées,

Caroline Richard
Agente de planification, programmation et recherche
DSP de l'ASSS de Lanaudière

(S.V.P., remplir et remettre RAPIDEMENT à la responsable de votre organisation. Merci.)

COUPON-RÉPONSE

Je désire participer à l'étude sur les besoins des familles ayant de jeunes enfants.

Nom : _____
(en lettres moulées)

Numéro de téléphone : _____

Adresse courriel : _____

Disponibilités : entrevue de jour oui ☐ non ☐
 entrevue de soir oui ☐ non ☐

Signature : _____

Le 3 avril 2012

203

Aux membres de tables de concertation en petite enfance

Objet : Participation à une étude sur les besoins des familles de Lanaudière en regard du développement de l'enfant

Madame,
Monsieur,

La Direction de santé publique (DSP) de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière mène actuellement une recherche-action sur les besoins des familles de la région. Les objectifs consistent à identifier leurs besoins en regard du développement de l'enfant, à connaître la perception des familles et des acteurs sur l'offre de services en petite enfance et à dégager des pistes d'action afin de mieux répondre aux besoins des familles ayant de jeunes enfants. Un comité composé de représentants de divers secteurs (santé et services sociaux, communautaire, services de garde, éducation, paternité et développement social) assure le suivi de l'étude.

Par la présente, nous désirons solliciter votre participation à la collecte des données. Selon certains critères établis pour la recherche, nous souhaiterions rencontrer en entrevue de groupe des membres de table de concertation en petite enfance. Deux groupes de discussion sont prévus; un pour les quatre tables de concertation des municipalités régionales de comté (MRC) du nord de la région et un autre pour les deux tables des MRC du sud. L'étude vise à rejoindre une diversité d'acteurs en petite enfance (professionnels et gestionnaires) provenant de différentes organisations (maisons de la famille, service de garde, CLSC/CSSS, éducation, etc.). À titre informatif, des groupes de parents d'enfants âgés de 0 à 5 ans de Lanaudière seront également rencontrés.

Les entrevues de groupe, d'une durée d'environ deux heures, se dérouleront en mai prochain. Le lieu et la date seront déterminés prochainement. Les deux entretiens comporteront chacun une dizaine de participants et feront l'objet d'un enregistrement audio. L'anonymat des personnes et la confidentialité des réponses fournies seront assurés. À cet égard, un formulaire de consentement éclairé devra être rempli par les participants ainsi que par l'agente de recherche de la DSP.

Dans l'optique de soutenir le développement de la communauté et l'action intersectorielle, cette recherche permettra d'améliorer les pratiques et d'offrir un continuum de services auprès des enfants et de leur famille dans la région. La démarche vise ainsi à soutenir le développement optimal des jeunes enfants, en vue notamment d'assurer une meilleure préparation à l'école (maturité scolaire) et ultimement de favoriser leur réussite scolaire.

Pour faire part de votre intérêt à participer à l'étude, je vous invite à l'indiquer à la responsable de votre table de concertation en petite enfance.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées,

Caroline Richard
Agente de planification, programmation et recherche
DSP de l'ASSS de Lanaudière

ANNEXE 4

Schéma d'entrevue auprès des parents

RECHERCHE SUR LES BESOINS DES FAMILLES LANAUDOISES EN REGARD DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT

SCHÉMA D'ENTREVUE AUPRÈS DES PARENTS

1. Selon vous, de quoi un enfant a besoin pour se développer? (plans physique, cognitif, social, affectif et moteur, préparation à l'école, autonomie de l'enfant, etc.)
 2. Quelles sont les personnes et les ressources qui contribuent au développement de l'enfant? (rôle de la mère, du père, des grands-parents, des professionnels de la santé, des éducatrices..., soutien social, perception des connaissances et des compétences parentales et de leur impact, préparation à l'école, etc.)
 3. En fonction de vos milieux et de vos contextes de vie, quels sont les défis auxquels vous êtes confrontés en regard du développement de vos enfants? En quoi et pourquoi? (manque de temps, type de famille, conciliation travail-famille-étude, pression sociale (performance, culpabilité), habitation, sécurité alimentaire, transport, insertion sociale et professionnelle, revenu, etc.)
 4. Quels sont les besoins de votre famille en regard du développement de vos enfants? (habitation, sécurité alimentaire, transport, insertion sociale et professionnelle, revenu, services de garde, services de santé et services sociaux, soutien (parental, matériel), répit, loisirs, etc.)
 5. Est-ce que votre famille utilise des services en petite enfance? En quoi et pourquoi? (organismes communautaires, services de santé et services sociaux (médecins, orthophonistes, travailleurs sociaux...), services de garde, services du milieu de l'éducation, services offerts aux pères, etc.) (oui, non, partiellement, connaissance des services, services utilisés, etc.)
 6. Comment percevez-vous ces services (forces et limites)? (perception positive, négative, points forts et faibles de l'offre de services)
 7. Est-ce que les services offerts en petite enfance dans la région répondent à vos besoins? En quoi et pourquoi? (organismes communautaires, services de santé et services sociaux, services de garde, services du milieu de l'éducation, etc.) (oui, non, partiellement)
 8. Comment pourrait-on améliorer ces services dans la région? (façons de répondre aux besoins des familles)
 9. Avez-vous des commentaires ou des suggestions en lien avec le sujet de l'étude que vous aimeriez ajouter? Si oui, lesquels?
-

RECHERCHE SUR LES BESOINS DES FAMILLES LANAUDOISES EN REGARD DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT

SCHÉMA D'ENTREVUE AUPRÈS DES ACTEURS

1. Selon vous, de quoi un enfant a besoin pour se développer? (plans physique, cognitif, social, affectif et moteur, préparation à l'école, autonomie de l'enfant, etc.)
 2. Quelles sont les personnes et les ressources qui contribuent au développement de l'enfant? (rôle de la mère, du père, des grands-parents, des professionnels de la santé, des éducatrices..., soutien social, perception des connaissances et des compétences parentales et de leur impact, préparation à l'école, etc.)
 3. En fonction de leurs milieux et de leurs contextes de vie, quels sont les défis auxquels les familles sont confrontées en regard du développement de l'enfant? En quoi et pourquoi? (manque de temps, type de famille, conciliation travail-famille-étude, pression sociale (performance, culpabilité), habitation, sécurité alimentaire, transport, insertion sociale et professionnelle, revenu, etc.)
 4. Quels sont les besoins des familles en regard du développement de l'enfant? (habitation, sécurité alimentaire, transport, insertion sociale et professionnelle, revenu, services de garde, services de santé et de services sociaux, soutien (parental, matériel), répit, loisirs, etc.)
 5. Est-ce que les familles utilisent les services en petite enfance? En quoi et pourquoi? (organismes communautaires, services de santé et de services sociaux (médecins, orthophonistes, travailleurs sociaux...), services de garde, services du milieu de l'éducation, services offerts aux pères, etc.) (oui, non, partiellement, connaissance des services, services utilisés, etc.)
 6. Comment percevez-vous l'offre de services en petite enfance (forces et limites)? (perception positive, négative, points forts et faibles de l'offre de services)
 7. Est-ce que les services offerts en petite enfance dans la région répondent aux besoins des familles? En quoi et pourquoi? (organismes communautaires, services de santé et de services sociaux, services de garde, services du milieu de l'éducation, etc.) (oui, non, partiellement)
 8. Comment pourrait-on améliorer l'offre de services dans la région? (façons de répondre aux besoins des familles)
 9. Avez-vous des commentaires ou des suggestions en lien avec le sujet de l'étude que vous aimeriez ajouter? Si oui, lesquels?
-

ANNEXE 6
Questionnaire sociodémographique
destiné aux parents

**RECHERCHE SUR LES BESOINS DES FAMILLES LANAUDOISES
EN REGARD DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT**
Questionnaire sociodémographique destiné aux parents

215

1. Quel est votre sexe?
Homme ☐ |
Femme ☐
 2. Quel âge avez-vous? _____
 3. Combien d'enfants avez-vous? _____
 4. Quel âge ont vos enfants?

 5. Quelle est votre situation familiale?
Famille biparentale (deux parents) ☐
Famille monoparentale ☐
Famille recomposée ☐
Autres (précisez) : _____ ☐
 6. Dans quelle ville se situe votre résidence? _____
 7. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété (avec diplôme)?
Aucun diplôme ☐
Primaire ☐
Secondaire ☐
Diplôme d'études professionnelles (DEP) ☐
Collégial ☐
Universitaire ☐
Autres (précisez) : _____ ☐
 8. Quelle est votre occupation **principale**?
Étudiant(e) ☐
Travailleur(se) ☐
Personne sans emploi ☐
Autres (précisez) : _____ ☐
 9. Quel est votre revenu annuel (brut avant impôt)
Moins de 20 000\$ ☐
20 000 à 29 999\$ ☐
30 000 à 39 999 \$ ☐
40 000 à 49 999 \$ ☐
50 000 à 59 999 \$ ☐
60 000 à 69 999 \$ ☐
70 000 à 79 999 \$ ☐
80 000 \$ ou plus ☐
-

RECHERCHE SUR LES BESOINS DES FAMILLES LANAUDOISES
EN REGARD DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT

219

Questionnaire sociodémographique destiné aux acteurs

1. Quel est votre sexe?

Homme ☐ |
Femme ☐

2. Depuis combien d'année(s) travaillez-vous dans le domaine de la petite enfance? _____

3. Quel est votre titre d'emploi? _____

4. Êtes-vous

Un(e) intervenante ☐
Un(e) professionnel(le) ☐
Un(e) gestionnaire ☐
Autres (précisez) : _____ ☐

5. Quel est le nom de l'organisation pour laquelle vous travaillez? _____

6. Dans quelle municipalité se situe votre organisation? _____

7. Quel(s) territoire(s) dessert votre organisation? _____

ANNEXE 8
Formulaire de consentement éclairé
destiné aux parents

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Participation à un groupe de discussion dans le cadre d'une étude sur les besoins des familles lanaudoises en regard du développement de l'enfant

Objet de la rencontre

Vous avez été invité à participer à un groupe de discussion, en tant que parent ayant un enfant âgé de 0 à 5 ans. Cette rencontre est réalisée dans le cadre d'une étude portant sur les besoins des familles lanaudoises en regard du développement de l'enfant. Celle-ci permettra d'améliorer les services offerts aux enfants et à leur famille dans la région. L'étude vise ainsi à soutenir le développement des jeunes enfants, en vue notamment d'assurer une meilleure préparation à l'école et ultimement de favoriser leur réussite scolaire.

Anonymat et confidentialité

Votre participation à cette entrevue s'effectue sur une base anonyme. Votre nom ne sera pas publié dans les rapports de recherche et vos propos demeureront confidentiels.

Enregistrement du contenu des discussions

Afin de faciliter le travail et ne rien perdre du contenu de la discussion, celle-ci sera enregistrée. Les enregistrements ne seront accessibles que par les personnes responsables de l'étude. Après l'analyse, ceux-ci seront conservés puis détruits conformément aux règles éthiques et à la législation en matière de renseignements personnels.

Liberté de se retirer

Vous êtes libre de vous retirer de cette rencontre à tout moment. Vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions qui vous seront adressées.

Engagement et signature

Je comprends à quoi je m'engage en participant à ce groupe de discussion. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions à cet effet et on y a répondu à ma satisfaction.

Signé à _____, le _____ du mois de _____ 2012.

Informateur/Informatrice

Caroline Richard
Agente de planification, programmation et recherche
Direction de santé publique
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière

ANNEXE 9
Formulaire de consentement éclairé
destiné aux acteurs

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Participation à un groupe de discussion dans le cadre d'une étude sur les besoins des familles lanaudoises en regard du développement de l'enfant

Objet de la rencontre

Vous avez été invité à participer à un groupe de discussion, en tant qu'intervenant ou gestionnaire d'une organisation de Lanaudière concernée par la petite enfance. La rencontre est réalisée dans le cadre d'une recherche-action portant sur les besoins des familles lanaudoises en regard du développement de l'enfant. Dans l'optique de soutenir le développement de la communauté et l'action intersectorielle, cette étude permettra d'améliorer les pratiques et d'offrir un continuum de services auprès des enfants et de leur famille dans la région lanaudoise. On vise ainsi à soutenir le développement optimal des jeunes enfants, en vue notamment d'assurer une meilleure préparation à l'école et ultimement de favoriser leur réussite scolaire.

Anonymat et confidentialité

Votre participation à cette entrevue s'effectue sur une base anonyme. Votre nom et celui de votre organisation ne seront pas publiés et vos propos demeureront confidentiels.

Enregistrement du contenu des discussions

Afin de faciliter le travail et ne rien perdre du contenu de la discussion, celle-ci sera enregistrée. Les seules personnes autorisées à manipuler les enregistrements seront l'agente de planification, de programmation et de recherche responsable de cette étude, une technicienne en recherche psychosociale et une secrétaire. Après l'analyse, ces derniers seront conservés puis détruits conformément aux règles éthiques et à la législation en matière de renseignements personnels.

Liberté de se retirer

Vous êtes libre de vous retirer de cette rencontre à tout moment. Vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions qui vous seront adressées.

Engagement et signature

Je comprends à quoi je m'engage en participant à ce groupe de discussion. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions à cet effet et on y a répondu à ma satisfaction.

Signé à _____, le _____ du mois de _____ 2012.

Informateur/Informatrice

Caroline Richard
Agente de planification, programmation et recherche
Direction de santé publique
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière

