

Les voies de la proximité

Recueil de bonnes pratiques
du projet Constellation.
En action pour les familles isolées.



CONCEPTION

Célia Foizon, Laëtitia Nguyen, Caroline Schindler

Concertation Montréal

NARRATION

Caroline Schindler

Concertation Montréal

Carl Lacharité

Université du Québec à Trois-Rivières

RÉVISION

Célia Foizon, Laëtitia Nguyen, Caroline Schindler

Concertation Montréal

Confluence Communication

DESIGN GRAPHIQUE

Ariane O'Connor

Concertation Montréal

Pilon design

PHOTOS

Les photographies illustrant les témoignages proviennent de la photothèque personnelle des travailleuses et travailleurs de proximité qui ont témoigné.

ENREGISTREMENT SONORE

Rémi Ste-Marie et Philippe Gravel

Studio Projet Harmonie

COORDINATION

Célia Foizon et Mathieu Latour

Concertation Montréal

ISBN : 978-2-925331-11-7 (PDF)

978-2-925331-12-4 (imprimé)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024.

À PROPOS DE CONCERTATION MONTRÉAL (CMTL)

Concertation Montréal (CMTL) est le réseau des réseaux par lequel les élu.e.s et les leaders socio-économiques s'unissent pour développer Montréal à travers trois grandes familles de projets, lesquelles visent à renforcer la vie démocratique, à favoriser la parité, la diversité et l'inclusion, et à accélérer la transition écologique. Dans le développement de ses projets, CMTL intervient également à l'extérieur de Montréal, en s'appuyant sur l'expertise terrain de ses partenaires régionaux.

CMTL est reconnue par l'agglomération de Montréal comme son interlocutrice privilégiée en matière de concertation intersectorielle et de développement régional. Elle est également soutenue par l'agglomération grâce à la participation financière du gouvernement du Québec. Elle regroupe près de 150 organismes et élu.e.s membres et plus de 500 partenaires.

POUR EN SAVOIR +

LinkedIn

Facebook

X

Instagram

Youtube

concertationmtl.ca



Mai 2024

Avec la participation financière de :



Table des matières

Témoignage d'Aline Chemin, travailleuse de proximité, Espace-Famille Villeray, Montréal	6
Témoignage de Mélanie Cortez, travailleuse de proximité, Centre de pédiatrie sociale, Montréal	8
Témoignage de Jessica Noël, travailleuse de proximité, Centre de pédiatrie sociale, Vieux-Gatineau	10
Témoignage de Marie Béatrice Bateau, travailleuse de proximité, Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie (RAME), Sherbrooke	12
Témoignage d'Esther Lévesque, travailleuse de proximité, Maison des Familles de La Matanie, Matane	14
Témoignage de Thomas Bastien, travailleur de proximité, Maison des Familles de Mercier-Est, Montréal	16
Témoignage d'Alice Fonder, travailleuse de proximité, Maison des familles Chemin du Roi, Trois-Rivières	18
Témoignage de Guillaume Couture, travailleur de proximité, Maison des Familles de Rimouski-Neigette, Rimouski-Neigette	20
Témoignage de Mathilde Picard-Dufour, travailleuse de proximité, Centre de ressources communautaires Matinée Frimousses, Québec	22
Témoignage de William Breton-Bureau, travailleur de proximité, l'Initiative 1, 2, 3 Go! Limoilou en collaboration avec le Centre de pédiatrie sociale de Québec, Québec	24
Témoignage de Jessica Noël, travailleuse de proximité, Centre de pédiatrie sociale, Vieux-Gatineau	26
Témoignage de Marie Béatrice Bateau, travailleuse de proximité, Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie (RAME), Sherbrooke	28
Questionnaire	30
Outil de compilation (roue des facteurs de réussite)	34



Le projet pilote évoqué dans ce recueil est issu d'une volonté gouvernementale de valider l'implantation et de documenter les retombées d'une approche de travail de proximité auprès de familles qui ont de jeunes enfants et qui ont peu ou pas recours aux ressources de leur communauté. Ces familles sont souvent confrontées à diverses situations de vulnérabilité. Cinquante organismes issus du réseau des organismes communautaires Famille et du réseau des centres de pédiatrie sociale en communauté portent cette implantation.

Dans le cadre du partage des bonnes pratiques d'intervention ayant cours entre travailleuses et travailleurs de proximité du projet pilote, et en lien avec la démarche Constellation, CMTL a voulu mettre en valeur leur expertise et leur savoir-être.

Ce recueil laisse la parole à celles et ceux qui, au quotidien, agissent concrètement dans le chemin visant à donner un pouvoir d'agir aux familles isolées. Il se veut une source d'inspiration, de stimulation et de réconfort pour quiconque œuvrant de près ou de loin avec les familles isolées.

En fin de recueil, vous trouverez le questionnaire issu de la démarche Constellation, questionnaire qui permet d'évaluer votre milieu quant à ses bonnes pratiques pour rejoindre les familles isolées. Vous constaterez rapidement que chaque témoignage fait écho à une bonne pratique identifiée par Constellation.

Les travailleuses et travailleurs de proximité illustrent ainsi les bonnes pratiques qu'elles et ils aiment mettre en œuvre. Certaines s'inscrivent directement dans l'esprit du travail de proximité et du projet pilote auquel elles et ils participent; d'autres répondent à une vision plus holistique propre à Constellation prenant en compte l'intervenant.e et l'organisme auquel il se rattache.

Un grand merci à Aline, Mélanie, Jessica, Marie Béatrice, Esther, Thomas, Alice, Guillaume, Mathilde et William pour leurs témoignages. Vous avez parlé avec cœur et vos bons coups profiteront assurément à d'autres.

Pour en savoir plus sur le projet pilote d'implantation et les retombées du travail de proximité auprès des familles isolées dans une communauté :



NOTES

Deux des travailleuses de proximité qui témoignent dans ce recueil ont choisi de se faire écho sur les pratiques qu'elles voulaient mettre en valeur, comme pour nous rappeler qu'il y a toujours mille et une façons de mieux rejoindre les familles isolées. Nous pensons que ce choix démontre la richesse de l'approche de proximité et laisse la place au savoir-être autant qu'au savoir-faire.

Pour préserver l'anonymat des familles, des caractéristiques et des prénoms fictifs ont été utilisés. Les travailleuses et les travailleurs de proximité ayant témoigné respectent en tout temps la confidentialité des informations personnelles récoltées auprès des familles rencontrées.



Nous prenons le temps de mettre à jour nos connaissances relatives au territoire desservi

par **Aline Chemin**,
travailleuse de proximité à Espace-Famille Villeray

Montréal

Bien connaître
le territoire et
ses ressources

«J'aimerais vous parler du cadeau de bienvenue que je prépare aux familles. Avant chaque première entrevue, je rassemble différents éléments dans un sac :

- un petit mot de bienvenue que j'ai écrit moi-même à la main;
- des jouets et des doudous pour les enfants;
- l'annuaire communautaire du quartier;
- tous les dépliants à jour des organismes communautaires qui pourraient leur être utiles, avec la présentation des activités et des services. Je cible ces organismes grâce à la discussion téléphonique lors de la prise de rendez-vous, au cours de laquelle la famille me formule ses besoins prioritaires.

Tous ces documents sont rangés dans une pochette solide qui pourra être réutilisée.

Afin que mon cadeau de bienvenue contienne les dernières actualités des organismes, il faut que je prenne soin du lien de confiance créé avec ceux-ci. Au début de mon mandat, j'ai pris le temps d'aller me présenter personnellement aux organismes du quartier, même ceux qui ne sont pas en lien direct avec ma clientèle.

En plus de me présenter, je tenais à leur être utile dès que l'occasion se présenterait, comme pour du dépannage alimentaire, des événements en particulier, des causeries ou des rencontres avec les partenaires.

Dans mon quotidien, j'essaie de me rendre le plus souvent possible dans les organismes (pour un barbecue, un atelier, leur offrir des dons et même pour les aider à déménager!). J'essaie aussi de prendre de leurs nouvelles régulièrement. L'objectif, c'est qu'ils ne m'oublient pas! Je relaye beaucoup leurs programmations et je parle d'eux via mon compte Facebook et WhatsApp. Ainsi, ils ont plus facilement le réflexe de me transmettre leurs informations, de me référer et de m'accueillir personnellement quand j'arrive avec une nouvelle maman. Nous avons toutes et tous à cœur de venir en aide aux familles, alors travaillons ensemble!

Du côté des familles, cette approche répond à l'attente d'avoir une information simple, adaptée à leurs besoins et bien maîtrisée par l'intervenant.e qui la présente. L'idée est de leur donner envie de s'y rendre, en toute confiance.

Les familles se sentent vraiment à l'aise de nous demander des informations, car elles savent que nous nous tenons très bien informé.e.s des actualités du quartier et que nous aurons toujours des pistes à leur apporter.

Le travail partenarial est plus fluide, car la communication constante entre nous permet une diffusion rapide et étendue de l'information, pour mieux atteindre les familles ciblées et impulser de nouveaux projets en collaboration.

D'un point de vue plus personnel, cette façon de faire augmente ma capacité à réaliser des événements en co-construction. Cela me permet aussi de trouver des solutions plus rapidement aux défis que l'on m'expose.

Le fait d'entretenir le lien de confiance avec les organismes du réseau et de bien connaître leur programmation me permet de renforcer mon sentiment d'appartenance au quartier et ma légitimité auprès des familles, des partenaires et aussi de moi-même !

Je me sens plus confiante lorsque je présente les organismes aux familles.

Au-delà des familles isolées, le fait de mieux connaître notre territoire permet aux membres du réseau de développer la communication entre eux, d'acquérir une fluidité dans les échanges. Cela favorise également le travail en co-construction, sans « doublons », pour une meilleure visibilité et de plus grandes retombées sur les publics. Enfin, cette fine connaissance du territoire est une source d'inspiration pour innover et un moyen de diriger des publics vers des organismes et des activités mieux adaptées.

Chaque travailleuse ou travailleur de proximité qui utilise cette pratique peut véritablement devenir une personne porteuse d'information au sein de sa communauté pour les organismes et pour les familles. Les infolettres existent déjà, mais touchent d'une manière différente un certain type de public. Cette personne humanise et adapte l'information, la rendant plus percutante et plus vivante.

Si vous voulez creuser cette pratique, n'hésitez pas à aller en personne dans les organismes, même quelques minutes, simplement pour dire bonjour. Même si ce n'est pas dans notre mandat, se dégager du temps pour leur prêter main-forte quand c'est possible montre que pour nous aussi, le lien humain est essentiel ! Aussi, faites preuve de curiosité par rapport à tous les projets, car les familles ont des besoins très variés et parfois, c'est notre curiosité qui permet d'obtenir la petite information supplémentaire qui change tout.

Pour ma part, j'aime beaucoup être dans l'hyperproximité avec les partenaires et partager ce lien humain avec les familles que j'accompagne, donc je ne vois pas ce que je pourrais faire différemment. J'aimerais juste avoir plus de temps à leur consacrer ! »



Écoutez le témoignage audio d'Aline



Nous connaissons bien les services et activités offerts par les autres organisations du territoire desservi

par **Mélanie Cortez**,
travailleuse de proximité au Centre de pédiatrie sociale
en communauté de Lachine

Montréal

Bien connaître
le territoire et
ses ressources

«D'après mon expérience en tant qu'agente de proximité dans un milieu urbain, je peux affirmer que la déclaration «Nous connaissons bien les services et activités offerts par les autres organismes du territoire desservi» a été pour moi l'une des clés pour établir des liens significatifs avec différents partenaires, notamment les organismes vers lesquels je dirige les familles que je rencontre.

Étant dans un milieu très densément peuplé, au début, il m'était presque impossible de trouver des familles complètement isolées. Les voisins et les organismes partenaires étaient déjà présents pour assurer un premier contact. J'ai remarqué que plusieurs organismes comptaient une personne partageant les mêmes objectifs que moi. Cependant, je ne savais pas comment m'intégrer au milieu sans créer d'animosité auprès de mes pairs.

J'ai saisi chaque occasion d'échanger avec mes collègues des autres organismes. J'ai demandé à celles et ceux qui semblaient avoir plus d'ouverture si je pouvais visiter leurs locaux et rencontrer leurs collègues. Au fil de ces démarches, mon réseau de contacts s'est agrandi.

En y allant avec mon intuition, j'ai également demandé à participer à leurs activités, soit en coanimation ou en tant qu'observatrice. Grâce à ces démarches, j'ai développé des liens de qualité avec presque tous les organismes partenaires de la région. Progressivement, mon réseau de contacts a ainsi gagné en quantité et en qualité.

La création de ces liens a maintenant un effet important sur la pertinence de mes référencement, c'est-à-dire qu'au lieu de diriger la famille vers un organisme, je l'oriente vers une personne en particulier dans cet organisme. Quand c'est possible, je lui téléphone aussi en présence de la famille pour créer un premier contact. Je peux également fournir des informations précises sur la situation de la personne référée, ce qui n'aurait pas été possible avec un référencement général.

Par exemple, si je dirige un individu presque analphabète vers un centre d'emploi, je peux informer la personne-ressource du centre de cette réalité (avec l'accord de l'individu concerné) et ensemble, nous pouvons trouver des moyens d'aide adaptés. Cette étape contribue à réduire l'insécurité ressentie par la personne lorsqu'elle demande de l'aide à des inconnus. Cela répond à son besoin de dignité et de sécurité.

Aussi, ces liens créés ont permis de maintenir les services offerts aux familles. Par exemple, un organisme qui accueillait une famille que j'ai orientée vers son service de halte-garderie croyait devoir mettre fin au service à cause de comportements difficiles de la part de l'enfant. En communiquant avec moi, j'ai pu demander conseil auprès de spécialistes (contacts que j'ai acquis au CLSC) et obtenir des conseils qui ont permis de maintenir le service auprès de la famille.

De façon inattendue, les liens que j'ai créés avec les différents organismes partenaires ont modifié les pratiques de mon propre organisme affilié en créant de nouvelles possibilités de collaboration. Un changement de mentalité a dû avoir lieu, mais grâce au fait que je collaborais avec des organismes partenaires et que je transmettais mes connaissances et connexions avec mes collègues, les « autres organismes » ont cessé d'être des inconnus et des collaborations sont nées. À ce titre, nous avons offert un service temporaire de prévention de santé dentaire à l'ensemble des membres d'un organisme voisin, alors qu'il était originalement réservé à nos membres. Cette collaboration a été le début d'un bel échange qui n'existait pas auparavant et plusieurs autres événements communs sont à venir. De façon très pratique aussi, la création de ces liens a permis à mon organisme de demander refuge dans les locaux d'un organisme partenaire lorsque notre bâtisse a été victime d'un incendie.

Personnellement, ce que j'apprécie le plus de ces démarches est la confiance que j'ai gagnée pour orienter la clientèle. Je me sens moins seule à soutenir les familles, car je sais que les personnes vers qui je les oriente vont faire un bon travail et que nous nous soutenons dans nos démarches respectives. Je me sens aussi plus compétente, car mes collègues partenaires me réfèrent des familles isolées qui ont d'autres besoins que ceux auxquels ces collègues peuvent répondre. J'ai donc réussi à me tailler une place dans le réseau de soutien des familles isolées et j'en suis fière.

En approfondissant mes connaissances sur l'offre de services et d'activités au sein du territoire desservi, j'ai contribué à créer un réseau de contacts qui me permet de faire des recommandations personnalisées. J'ai aussi contribué à créer un réseau entre intervenant.e.s qui permet de briser le travail en silo qui dominait auparavant. Tout n'est évidemment pas parfait, mais en m'efforçant de démontrer de la curiosité envers les autres organismes et les intervenant.e.s qui y travaillent, j'ai pu approfondir mes interventions d'une façon que je n'aurais jamais pu accomplir en travaillant seule. J'imagine que parfois, certaines personnes ont pu me trouver agaçante (il m'arrive de m'inviter à des événements ou dans des organismes!). Cependant, de façon quasi unanime, l'accueil que j'ai reçu était toujours chaleureux et ces échanges ont donné lieu à de très belles collaborations.

Merci! »



Écoutez le témoignage audio de Mélanie





Nous démontrons de l'ouverture et de l'écoute face aux demandes et aux besoins variés des familles



par **Jessica Noël**,
travailleuse de proximité au Centre de pédiatrie sociale



Vieux-Gatineau

Miser
sur la qualité
de l'accueil

«Démontrer de l'ouverture et de l'écoute face à la diversité des demandes et des besoins des familles est un objectif, un désir profond de bon nombre d'intervenant.e.s qui viennent en aide aux familles.

L'expérience que j'en fais jusqu'à maintenant avec le projet pilote sur les retombées du travail de proximité auprès des familles isolées dans une communauté* m'a permis d'expliquer cette phrase par la capacité de s'adapter aux besoins des familles. Encore trop vague comme explication ? Je vous fais part de ma vision.

Ayant rencontré des familles avec des histoires de vie propres à chacune, je comprends que chaque famille est unique. Pour moi, l'accueil inconditionnel des familles comprend l'écoute et l'ouverture à leurs demandes et besoins variés.

Quelle place l'acceptation inconditionnelle prend-elle dans le travail de proximité ? La réponse est qu'elle est omniprésente. Par exemple, quand nous abordons chaleureusement une famille croisée dans la rue et que nous échangeons respectueusement sur son expérience de la parentalité, même lorsqu'elle ne correspond pas aux normes sociales encouragées. L'acceptation inconditionnelle est aussi présente quand j'accepte de rencontrer les personnes à l'extérieur des établissements formels, de me rendre disponible parfois sur l'heure du dîner, le soir ou la fin de semaine. Elle est là aussi dans la communication, quand je varie les moyens pour joindre les familles, ou que je continue les démarches de prise de contact malgré les défis de communication qui durent des semaines, voire des mois. L'acceptation inconditionnelle est enfin présente dans l'accompagnement, dans le fait d'aller au-devant des demandes de la personne en toute transparence, ou encore quand j'accepte de l'accompagner même lorsque la tâche nous semble facile à réaliser.

Et concrètement, comment puis-je faire tout ça et démontrer de l'ouverture et de l'écoute face aux demandes et aux besoins variés des familles ?

Je peux le faire quand, en route pour une visite chez un.e partenaire, je prends quelques minutes pour saluer Julie, maman de trois enfants, et lui demander comment se passe l'emménagement.

Je peux le faire quand j'accompagne un parent dans une activité de quartier, au lieu d'organiser une rencontre au Centre de pédiatrie sociale.

Je peux le faire dans la file d'attente de la banque alimentaire, quand j'écoute un papa me raconter qu'il doit dormir sur un matelas gonflable dans le salon chez son oncle, avec sa fille de trois ans, parce qu'il se sépare de sa conjointe consommatrice.

Je peux le faire quand on attend la fin de la journée de travail d'un parent avant de l'appeler pour lui proposer de participer à l'atelier en nutrition du lendemain.

Je peux le faire en demandant à un parent son accord pour trouver un service de soutien à domicile, avant de commencer les démarches.

Je peux le faire avec du dépannage vestimentaire pour un parent récemment arrivé du Sénégal, qui habite près de la friperie et qui s'adapte à ce nouveau pays qu'est le Canada en novembre.

Je peux le faire en me rendant disponible pour l'intervenante de la maison de quartier qui a ciblé une famille depuis cinq mois, difficile à joindre, et lui demander de me contacter lorsqu'ils seront présents dans leurs activités, afin de venir faire une visite de courtoisie.

Toutes ces situations montrent comment l'ouverture et l'écoute guident mes actions vers les besoins réels de la famille rencontrée.

Et personnellement, qu'est-ce que ça change d'avoir cette pratique dans ma boîte à outils ? Ça me permet d'éviter le piège de vouloir que les gens se normalisent ou se restreignent. Cela répond à un besoin d'authenticité et de transparence. Les familles connaissent leurs besoins encore mieux que nous ; encore faut-il savoir les écouter. Bâtir de sincères relations de confiance exige aussi de laisser les personnes prioriser leurs besoins. Sans l'ouverture et l'écoute, je ne peux pas m'occuper des vraies choses, des vrais besoins.

En somme, cette pratique est surtout une façon d'être que je souhaite inspirante. Bien que le projet pilote ne fournisse pas de baguette magique, il nous permet de vivre dans un monde plus paisible et respectueux de toutes et tous. »

** Pour en savoir plus sur le projet pilote dont il est question dans ce texte, veuillez lire la page 4.*



Écoutez le témoignage audio de Jessica



Nous démontrons de l'ouverture et de l'écoute face aux demandes et aux besoins variés des familles



par **Marie Béatrice Bateau**,
travailleuse de proximité au Réseau d'appui aux familles
monoparentales et recomposées de l'Estrie (RAME)



Sherbrooke

Miser
sur la qualité
de l'accueil

« Dans le monde effréné d'aujourd'hui, il est souvent très difficile de s'arrêter et de prendre du temps avec l'autre. Tout va vite, voire très vite !

Dans mon quotidien, je visite des familles, qu'elles soient québécoises ou immigrantes, et je fais souvent face à de nombreuses demandes et à des besoins très variés.

Pour la travailleuse de proximité que je suis, tout concept de rendement et de « précipitation » prend le bord.

Ce n'est pas en cinq minutes que je peux écouter attentivement les familles et les aider, mais c'est bien en prenant du temps et en démontrant de l'intérêt par rapport à ce qu'elles me partagent. Je leur fais toujours sentir que j'entends ce qu'elles me disent et que je vais essayer de faire de mon mieux, avec les moyens dont je dispose, pour les aider.

Les familles aiment que je sois vraie et transparente avec elles. Je ne suis pas une superhéroïne qui pourra répondre entièrement à tous leurs besoins, mais je suis ouverte à prendre demande par demande, besoin par besoin, et à les aider du mieux possible.

Je me rends compte que la plupart du temps, toutes les demandes et tous les besoins aboutissent. Cependant, le plus important, à mon humble avis, c'est que dès le départ, les familles sentent que je démontre de l'ouverture, mais avant tout que je prends le temps de les écouter. C'est souvent leur premier besoin.

Les changements brutaux qui sont survenus dans les habitudes des familles dans les dernières années ont déclenché des bouleversements énormes dans leur vie (perte de travail, d'appartement, séparation, immigration, etc.), créant stress et peurs. Des familles, jusque-là bien équilibrées, pour certaines, sont devenues isolées et vulnérables.

Pour les comprendre et les aider, je dois écouter leur histoire, qu'elles soient d'ici ou d'ailleurs. Chaque histoire personnelle détermine la manière de fonctionner des personnes et donc la manière dont je vais pouvoir les aider.

Une intervention est réussie si, dès les premiers instants, je parviens à montrer à une famille qu'elle est importante, que son histoire est unique. Le lien de confiance prend du temps à se créer. Cependant, une fois qu'il est créé, il l'est pour toujours.

Chaque famille et chaque intervention est unique. Je ne dois pas essayer de deviner les besoins de la famille avant d'aller la visiter ou de la recevoir, mais je dois chaque fois découvrir la perle qui m'est confiée. Dans le travail de terrain, il ne doit pas y avoir de solution toute faite pour toutes et tous.

Après cette période de pandémie, les familles que je côtoie sont traversées en permanence par « des zones de turbulence » : besoin de dépannage alimentaire, francisation, recherche d'un médecin de famille, recherche de garderie, besoin de répit, démarches administratives diverses (banque, citoyenneté, écoles...), besoin de ventiler sans rien attendre en retour, juste pour parler et être écouté... Et cette liste n'est pas exhaustive !

Je dois suivre le rythme de la famille. L'ouverture de son cœur et sa facilité ou non à me faire confiance dépendra du temps que je mettrai à répondre à ses besoins.

Avec mon expérience de la dernière année, je me rends compte que si je cultive la douceur, l'ouverture, l'empathie et l'écoute active auprès des familles, alors les cœurs et la confiance suivront. Il est vital pour les familles qu'elles se sentent écoutées quant à leurs demandes et besoins variés.

Mon rôle consiste à créer un lien de confiance et sécurisant, d'ouvrir des portes vers différents organismes, d'aider et de soutenir les familles en prenant du temps, un pas à la fois, petite bouchée par petite bouchée, afin que les familles finissent par se mettre elles-mêmes en mouvement en s'appuyant sur cette confiance. Elles savent que je ne les laisserai pas tomber avant qu'une ou des solutions soient trouvées dans leurs diverses et parfois nombreuses demandes.

La condition d'un équilibre permanent, pour moi, c'est de rester en mouvement. Je ne dois pas m'habituer et m'arrêter à ce que je connais de mon rôle, mais je dois sans cesse découvrir ce que je peux faire de nouveau pour que chaque famille soit écoutée et se sente importante. Je dois moi aussi, jour après jour, continuer de « pédaler » pour toujours aller plus loin. Si j'arrête de pédaler et de croire en la capacité d'ouverture des familles et de ce qui peut être mis en place collectivement pour les aider, alors non seulement je vais chuter, mais la famille aussi.

Quand nous arrêtons de pédaler, nous chutons en entraînant avec nous tous celles et ceux qui nous suivent ! »



**Écoutez le témoignage audio
de Marie Béatrice**



Nous aménageons l'espace spécialement pour que les familles se sentent à l'aise et confortables

par **Esther Lévesque**,
travailleuse de proximité
à la Maison des Familles de La Matanie

Matane

Miser
sur la qualité
de l'accueil

« La Maison des Familles où je travaille est très dynamique, ses locaux sont petits, mais flexibles. En équipe, on aménage et on réaménage les locaux à chaque activité. On réserve aussi à notre clientèle les places de stationnement devant la Maison des Familles, et le personnel se stationne plus loin.

Les besoins des familles sont à la base de chaque aménagement. Les familles sont à l'aise et se sentent comme chez elles : si bébé pleure, maman se retourne pour attraper un jouet sans demander.

Nous utilisons différents moyens pour créer une ambiance accueillante. Ma collègue, qui anime les cours de massage pour bébé, met des tapis au sol, tamise les lumières, apporte des coussins d'allaitement et des chaisières (petites chaises basses à poser par terre). Elle monte le thermostat et met de la musique; tous ces détails créent un climat chaleureux.

La salle est vraiment polyvalente et l'aménagement est adapté à chaque public cible. Par exemple, le vendredi, ce sont les suivis de grossesse avec les médecins et les sages-femmes. Il suffit alors d'ouvrir un placard pour avoir accès à tout le matériel médical. Quand ce matériel est rangé, on ne peut pas savoir que c'est un bureau de médecin, mais tout apparaît quand c'est nécessaire. Le soir, pour les activités avec les enfants de 6 à 12 ans, la salle se transforme à nouveau, on range le matériel médical et on sort les jouets.

Moi, j'anime une activité de cuisine, « SOS spéciaux ». Pour que les familles se sentent bien, on aménage aussi un coin de jeu pour les enfants pendant l'activité. Cette salle avec cuisine est à l'étage. Au rez-de-chaussée, on a une salle polyvalente, et au sous-sol, une salle de jeu.

Tout le personnel de la Maison des Familles porte cette pratique et participe à l'aménagement. C'est une approche clairement ancrée dans la personnalité de mes collègues. J'ai pu observer qu'elles et ils se donnaient vraiment la peine de la respecter. Cette approche prend beaucoup de temps, mais c'est un temps qui compte, qui change les choses. Je me suis donc beaucoup inspirée de ce qui se faisait déjà avant mon arrivée.

Ainsi, les familles se sentent accueillies dans les lieux, elles sentent qu'on les écoute, qu'on s'intéresse à elles, et que l'espace leur appartient. On leur démontre ainsi directement le respect et la considération qu'on leur accorde. Elles le savent et se le transmettent de bouche à oreille, ce qui peut créer un effet « boule de neige » très positif. De notre côté, on en retire beaucoup de flexibilité. On peut se permettre une programmation diversifiée parce qu'on est capables d'adapter le tout.

Dans ma pratique, être organisée en amont de l'intervention me permet plus de liberté. Tout est mis en place pour que les discussions aient lieu en toute confiance. Je peux mettre les besoins des enfants au centre des préoccupations. Sentir que les gens sont à l'aise améliore mon intervention, et c'est une belle fierté. Moi-même, je ne suis pas à l'aise partout. Alors, quand je constate que nos familles peuvent l'être, c'est valorisant.

Plus largement, réfléchir à l'aménagement pourrait me permettre d'aller intervenir dans d'autres municipalités et d'y amener l'importance de cette pratique. Les gens se sentent accueillis quand on pense à ce genre de détails, et ça se sait. Le rayonnement de l'organisme est ainsi augmenté.

Si je devais donner un conseil, ce serait de ne pas trop en faire et de rester simple, car ça peut vite devenir trop complexe. Utiliser juste assez de matériel pour être bien, confortable, mais sans compliquer les choses, c'est ce que je m'efforce de viser dans ma pratique.»



Écoutez le témoignage audio d'Esther





Nous avons le souci de créer un premier contact chaleureux et personnalisé

par **Thomas Bastien**,
travailleur de proximité à la Maison des Familles
de Mercier-Est

Montréal

Miser
sur la qualité
de l'accueil

« De « J'accueille » à « Je suis accueilli.e », il n'y a parfois qu'un pas, qu'une porte.

En somme, à un moment de notre journée, nous accueillons toutes et tous une personne et nous sommes toutes et tous accueilli.e.s au moins une fois.

C'est pourquoi cette étape est essentielle dans mes interventions professionnelles au même titre qu'elles le sont dans mes rencontres humaines. Pour moi, toute intervention commence par une rencontre et toute rencontre commence par un accueil.

Un regard, un geste, un mot... il existe une pléiade d'éléments favorisant ce moment si important dans nos interactions. En somme, accueillir une personne, c'est avant tout une invitation à passer un moment, un instant ensemble.

Ce moment de la rencontre avec un.e usager.e, un.e client.e, ou encore une personne (peu importe le qualificatif qui lui est donné) influencera en grande partie la qualité de mon accompagnement. Bien souvent, la première chose qu'une famille me dit après notre première rencontre, et ce, même si je l'aide à trouver des solutions à ses besoins, c'est : « Merci de votre accueil. »

Cela veut tout dire à mon sens sur l'importance d'offrir aux personnes un véritable accueil, chaleureux et humain.

Mon métier est parfois difficile, face à la détresse des personnes que je peux accompagner. Offrir ce moment d'accueil permet à ces personnes tout comme à moi, d'avoir un moment de qualité, un moment durant lequel elles et ils peuvent sortir de leurs doutes et de leur détresse.

Être accueillant.e, c'est aussi un marqueur de notre humanité au sein d'une société bien souvent très autocentrée où la réussite et le profit ont pris le pas sur nos relations humaines. Lorsque l'on choisit une vocation comme celle d'intervenant.e, placer la relation humaine au cœur des interventions est essentielle pour offrir un accompagnement de qualité.

Ne craignez pas de prendre le temps d'accueillir réellement une personne ou une famille ; ce ne sera jamais du temps perdu. En prenant ce temps, vous commencez déjà votre accompagnement. En prenant ce temps, cette personne ou cette famille sera consciente qu'elle n'est pas un numéro de dossier ou un énième rendez-vous dans votre journée, mais bien un être humain. »



Écoutez le
témoignage
audio
de Thomas





Nous faisons preuve d'empathie et pratiquons l'écoute active

par **Alice Fonder**,
travailleuse de proximité
à la Maison des familles Chemin du Roi

Trois-Rivières

Créer des liens de confiance

«L'empathie et l'écoute active, ce sont des mots simples. Mais comment les mettre en pratique concrètement pour que les familles que nous rencontrons le sentent ? Pour y parvenir, il est essentiel pour moi de créer un contexte de rencontre adéquat, grâce à plusieurs étapes.

Pour commencer, je me rends disponible. Je ne parle pas de trouver un petit coin dans mon agenda, mais d'être réellement disponible, aussi bien mentalement que dans le temps ! Parfois, nous voulons rendre nos journées le plus productives possible, mais c'est aussi ce qui pourrait nous porter préjudice. Au lieu de courir de rencontre en rencontre, je ralentis, je prends le temps d'offrir un moment de qualité.

Quand une rencontre se profile, je lui prévois une grande plage horaire. Je planifie une rencontre maximum par demi-journée. Cela me permet d'éviter d'être pressée et de vouloir à tout prix que la rencontre finisse dans un délai précis. Ainsi, je ne regarde jamais l'heure, et la personne en face de moi ne ressent pas de stress temporel. Parfois, il faut cette disponibilité pour que des confidences se fassent. Le parent sent que s'il commence à se confier, il ne sera pas coupé par un départ imminent de l'oreille qui l'écoute. Durant ce moment, je coupe mes notifications de téléphone, même pour les urgences. Il n'y a donc pas de bruits qui pourraient nuire à la discussion.

Sur le chemin du point de rendez-vous, j'ai ma petite routine : écouter de la musique en chantant, tout en me remémorant le profil de la famille. Cette petite habitude me permet de me couper de mes problèmes personnels ou des pensées qui pourraient parasiter mon écoute. J'arrive à l'heure, l'esprit déjà concentré sur la personne.

Ces trois éléments mis en place, je suis fin prête à offrir mon oreille au vécu d'une autre personne. Il n'y a plus que sa situation qui existe dans ma tête. J'essaie de voir au-delà de ses mots, de poser les questions qui permettront d'aller plus loin. Je reformule pour vérifier ma compréhension. Mon objectif est que la personne puisse réaliser des choses, mais surtout qu'elle ressente mon intérêt.

Je tente de ne pas partir de mes stéréotypes ou de mes conceptions pour arriver à des conclusions. Je questionne, j'essaie de comprendre. Comprendre pour apporter le bon accompagnement, mais aussi pour avoir de l'empathie. Si je me représente bien ce que vit la personne, pourquoi elle le ressent de la sorte, je peux mieux m'identifier à elle.

Maintenant que je vous ai confié mes plus grands secrets, ne perdons pas de vue l'enjeu qui peut se dessiner. Si nous n'y arrivons pas, ou que la personne rencontrée ne se sent pas écoutée, il se peut qu'elle n'entre plus en contact avec nous par la suite...

Aimeriez-vous poursuivre une conversation avec quelqu'un qui semble constamment déconcentré, pressé, déconnecté de votre situation ou qui ne semble ne pas vouloir s'intéresser à vous ?

Pour moi, c'est la clé de notre travail : en tout temps, se rendre réellement disponible pour offrir une vraie écoute. »



Écoutez le témoignage audio d'Alice



Nous remettons en question notre statut d'expert et tendons vers des rapports égaux avec les familles

par **Guillaume Couture**,
travailleur de proximité à la Maison des Familles
de Rimouski-Neigette

Rimouski-Neigette

Créer des liens
de confiance

«Je suis travailleur de proximité (TP); je ne me considère pas comme un expert. Ce sont les familles que je rencontre qui sont les expertes de leur situation, et je pars de leur point de vue. Pour moi, tout est une question de perspective selon le bagage et les préjugés de chaque individu. J'ai plusieurs années d'expérience en intervention de terrain, mais je n'ai pas de formation précise liée à ma pratique, alors je n'aborde pas mon travail avec l'objectif de transmettre mes connaissances.

Pour vous partager un exemple du quotidien, je suis récemment allé porter des denrées chez une famille, soit un père seul avec plusieurs jeunes enfants. Ils font l'école à la maison et se réunissent souvent avec d'autres familles. A priori, ce n'est pas un cadre traditionnel. Je pourrais avoir des préjugés face à un tel contexte. Mais je comprends et respecte que les parents ne veulent pas forcément qu'on se mêle de leurs choix éducatifs. Je cherche surtout à amener les familles à établir elles-mêmes en quoi je pourrais leur être utile. J'accepte leurs valeurs pour aller dans le même sens qu'elles, tant que la situation reste sécuritaire pour les enfants.

Je me vois donc plutôt comme un facilitateur que comme un expert. J'aide les familles à prendre conscience de leurs besoins et du type d'aide que je pourrais leur apporter. Elles sont au centre de l'intervention : je m'adapte à elles et je tente de mettre mes valeurs de côté pour ne pas être dans le jugement.

Je sais que ce n'est pas toujours facile à mettre en œuvre, mais il est important de se rappeler qu'on a toutes et tous des préjugés. Moi-même j'en suis conscient, et je m'efforce de ne pas les laisser influencer mon travail. C'est parfois confrontant, donc j'essaie aussi de respecter mes limites, quand mes propres valeurs sont mises à l'épreuve.

Je pense que dans ma pratique, il y a une réflexion constante à avoir sur la position que j'adopte par rapport aux familles accompagnées. C'est très riche de se remettre en question et de s'efforcer de créer des liens égaux. Je me pose des questions, comme : «est-ce que les familles se considèrent elles-mêmes comme vulnérables ?» La vulnérabilité, c'est assez relatif et je suis bien conscient que je ne peux pas toujours approcher les familles avec ce genre de discours. Par ailleurs, je n'utilise pas de jargon que les familles ne comprendraient pas.

Pour tendre vers des rapports égalitaires, je m'ouvre aussi aux familles sur mon propre vécu. Je suis un père monoparental de trois enfants, et le fait de partager ma réalité ouvre un dialogue, crée un écho entre mon vécu et celui des familles. Je sens que ça nous rapproche. Ces échanges me permettent d'autant plus de ne pas me voir comme un expert face à elles.

Au-delà de l'intervention auprès des familles, j'adopte cette attitude de rapport égalitaire avec toutes les personnes que je côtoie, notamment les bénévoles. Ne pas être dans ce rôle d'expert, c'est aussi bénéfique pour m'adapter plus facilement aux personnes que je rencontre.

C'est enrichissant et valorisant pour moi d'être dans un rapport égalitaire. Je ressens que cette approche me permet de sortir de certains standards, d'être dans un rôle un peu alternatif. Généralement, les partenaires que je rencontre, par exemple dans le réseau de la santé, aiment avoir une vision un peu différente que celle des institutions. J'ai la latitude pour sortir des carcans classiques, et c'est une belle occasion à saisir.

J'ai l'impression que cette habitude de ne pas se considérer comme un expert et d'instaurer une relation égalitaire répond directement à un besoin des familles. J'observe chez les familles, un besoin de discuter, de ventiler. Certaines personnes que je rencontre n'iraient pas forcément chercher un type d'accompagnement ou d'écoute plus formel, par appréhension sûrement. Mon approche permet une plus grande ouverture et la confiance de ne pas être dans un rapport intimidant d'experts.

Grâce à ce climat de confiance que l'on s'efforce d'instaurer, les personnes ont généralement plus envie de venir aux activités de la Maison des Familles (MDF). Elles sont plus ouvertes à participer, car elles savent qu'elles ne seront pas jugées. D'ailleurs, on en discute avec mes collègues, et on partage la même vision. Lorsque je suis arrivé, cette pratique existait déjà à la MDF.

En fait, je suis convaincu que ce lien de confiance, et le sens qui en découle, c'est inhérent à ce que je suis, autant dans ma vie personnelle que professionnelle. C'est important pour moi de savoir que mon travail a du sens. Je ne pourrais pas faire autrement, je ne pourrais pas arriver avec des solutions toutes faites sans faire de mon mieux pour m'adapter aux familles que j'accompagne. D'ailleurs, je ne pense pas atteindre le jour où je n'aurai plus à me remettre en question.»



**Écoutez le témoignage audio
de Guillaume**



Nous utilisons l'intervention informelle régulièrement et dans des occasions variées

par **Mathilde Picard-Dufour**,
travailleuse de proximité au centre de ressources
communautaires **Matinée Frimousses**

Québec

Créer des liens
de confiance

«Comment démontrer à une autre personne qu'elle peut nous faire confiance sans devoir la convaincre? Selon moi, si nous devons adopter une telle démarche, c'est que nous voulons aller plus vite que le rythme de la personne. Nous avons toutes et tous nos vitesses personnelles pour faire confiance aux autres. Une partie d'entre nous fait confiance à tout le monde, dès la première minute, alors que d'autres ont besoin de plusieurs années de preuves. Avec l'œil aiguisé, vous saurez rapidement où la personne devant vous se place dans ce spectre de confiance.

Je vais parfois chez la personne, pour donner suite à une référence, ou pour la première rencontre. Dans ma pratique, ce sont des interventions formelles. Il faut donc, par mon attitude, démontrer à la personne que je suis ouverte, douce, et que je vais respecter son rythme. Je ne brusque pas ce lien de confiance. Je donne à la personne rencontrée l'occasion d'apprendre à connaître l'intervenante que je suis, puisque je ne suis sûrement pas la première à intervenir dans sa vie. Par exemple, les réflexes de confiance envers une nouvelle personne ne seront pas les mêmes si on a eu affaire auparavant à la Direction de la protection de la jeunesse, ou encore au personnel de la Maison des jeunes. Ce sont des questions qui se posent lors d'une première rencontre: «As-tu déjà eu des intervenant.e.s dans ta vie? Quel souvenir en gardes-tu?»

Du côté informel, le premier contact avec les familles est bien différent quand je suis au parc pour une activité de tricot, quand je me déplace à un café-rencontre sur l'allaitement, ou quand je distribue des popsicles dans un parc. Dans ce genre de contexte, il me faudra peut-être plusieurs minutes avant de dire à la personne ce que je fais comme travail (encore une fois, votre œil aiguisé vous permettra de savoir ce que la personne pense des «intervenant.e.s»). Il est toujours surprenant de voir la réaction des gens. Parfois, à la seconde où les gens apprennent que je suis intervenante, ils livreront leurs problèmes sans filtre, et parfois, un silence inconfortable prendra place. Le respect du rythme de la personne est d'autant plus important.

Je peux utiliser l'humour ou la douceur pour amener la personne à me faire confiance petit à petit, en créant d'autres moments de rencontre informelle, jusqu'au jour où la personne me contactera pour un besoin, un problème ou une question.

Pour finir, au-delà du lien de confiance que je crée avec la famille, j'apprends à transférer ce lien de la famille à la ressource vers laquelle je dirige. Et c'est là que la boucle de mon travail sera complétée. Je travaille à ce que la personne ait un lien de confiance tellement solide avec moi que le seul fait de lui dire « fais confiance à cette personne, car je lui fais confiance » devient suffisant. Bonne chance ! »



Écoutez le témoignage audio de Mathilde





Nous avons une approche d'intervention clairement définie

par **William Breton-Bureau**,
travailleur de proximité à l'Initiative
1, 2, 3 Go! Limoilou en collaboration
avec le Centre de pédiatrie sociale de Québec

Québec

Développer
une vision
commune de
l'intervention

« En tant que travailleur de proximité (TP), je suis convaincu que l'adoption d'une approche d'intervention claire est fondamentale. À l'Initiative 1, 2, 3 Go! Limoilou, notre approche est centrée sur la famille. Nous voulons développer le pouvoir d'agir des personnes et des communautés. En fait, les parents sont les experts de leurs enfants et de leur environnement. Bien entendu, il faut un vrai travail de compréhension pour chaque famille, afin d'offrir un soutien adapté et cohérent avec leurs besoins.

Dans le cadre du projet pilote sur les retombées du travail de proximité auprès des familles isolées, nous avons défini notre approche d'intervention de proximité, qui se fonde sur la pratique psychoéducative. Nous utilisons une approche informelle pour repérer et rejoindre les familles, puis l'accompagnement permet d'explorer les besoins et d'établir un plan de référencement pour y répondre. La famille est au cœur des démarches qui la concernent et nous évaluons le niveau d'aide à offrir pour soutenir la mobilisation. À mon avis, de cette façon, nous prenons en compte l'expertise des familles et celles-ci peuvent mettre en action leur propre pouvoir d'agir.

Nous portons une réflexion importante sur la trajectoire de services. Mon rôle est de présenter les ressources disponibles pour la famille selon ses besoins et le contexte. Je suis en quelque sorte une courroie de transmission entre les services et les familles. La connaissance des organismes, des activités et des services sur le territoire permet de mieux orienter les familles dans une trajectoire favorable. D'ailleurs, la concertation entre les organismes est essentielle pour favoriser cette harmonisation. Nous sommes présents dans plusieurs activités de la communauté et la Table des partenaires 1, 2, 3 Go participe à cette réflexion. À ce titre, nous privilégions une intervention à court terme, le but étant de repérer les familles désaffiliées ou sans service et de les accompagner vers des ressources.

En tant que TP, je me définis comme un électron libre qui travaille en concertation. Il faut des bonnes stratégies de démarchage pour aller vers les familles, d'où l'importance de travailler avec les autres actrices et acteurs du milieu. J'ai rencontré une grande partie des actrices et acteurs de la petite enfance de mon territoire pour présenter notre approche de proximité et développer un réseau de référencement. J'invite ces partenaires à s'engager dans un travail de co-construction pour définir collectivement le cadre d'intervention et de référencement. Nous avons d'ailleurs créé un comité de travail interne pour mener une pratique réflexive de fond sur l'approche d'intervention et la trajectoire de services.

L'adoption de cette approche clairement définie et l'accent mis sur le pouvoir d'agir me permettent de rester dans ma posture d'intervenant de proximité et ainsi de ne pas me substituer aux parents ni aux services déjà offerts. Ma responsabilité consiste à être disponible pour les familles et de partager avec elles la recherche de la solution à leurs besoins. C'est une posture qui me permet d'être un facilitateur de la démarche de référencement. J'utilise des outils flexibles et qui s'adaptent aux capacités de la famille et à leur niveau de mobilisation et d'action.

J'ai un sentiment positif par rapport à cette pratique, car je sens que je contribue à la réflexion sur l'accompagnement familial et les services en petite enfance. À mon sens, j'ai le sentiment d'avoir une influence plus globale et de contribuer à bâtir un filet social en travaillant sur les problématiques de fond. De plus, on fait évoluer l'approche de proximité par l'innovation. C'est stimulant !

Mon conseil pour les personnes qui veulent définir clairement leur approche d'intervention est d'avoir du temps pour stimuler la pratique réflexive. Certes, c'est important d'être dans l'action, mais ça l'est tout autant de prendre le temps de réfléchir à nos actions, à nos bons coups et aux améliorations possibles pour mieux accompagner les familles. Cette définition donnera un cadre aux actions informelles et une ligne directrice dans les objectifs à atteindre. »



Écoutez le témoignage audio de William





Nous accordons le temps et la latitude aux intervenants pour qu'ils ajustent leurs interventions au besoin



par **Jessica Noël**,

travailleuse de proximité au Centre de pédiatrie sociale



Vieux-Gatineau

Favoriser
la flexibilité
de l'organisation

« Dans ma pratique, je m'efforce de montrer le plus de disponibilité possible aux familles et à mes partenaires. Mon organisme ne m'impose pas de limites en ce qui concerne mon lieu de travail. Je peux alors m'installer dans des endroits moins formels et organiser plus facilement des rencontres avec des parents et des enfants. Il me semble que cette flexibilité contribue à mon approche authentique, humaine, qui me permet de connecter avec les gens. Cela m'aide aussi à développer mon autonomie professionnelle et à acquérir de la confiance en tant qu'intervenante.

Mon organisme s'adapte à la réalité de mon travail. Parfois, cela signifie que je dois moins participer aux activités du milieu (rencontres d'équipes, soirée de reconnaissance, activités sociales, etc.), mais c'est ce qui me permet de réellement accorder la priorité aux démarches auprès des familles isolées. On accepte que je participe à diverses activités de démarchage, même celles qui ne visent pas directement les familles d'enfants de 0 à 5 ans. C'est très précieux pour moi, car c'est ce qui me permet de tisser des liens avec la communauté et d'ouvrir un dialogue sur l'aide aux familles avec une variété d'acteurs sociaux différents (association des gens d'affaires, ateliers de maison de quartier, projets de nutrition, etc.).

Le temps et la latitude que l'on m'accorde dans mon poste se matérialisent aussi dans la défense des droits des personnes vulnérables. En étant un membre actif de la communauté, je peux nommer des besoins que j'identifie lors de mes observations et de mes accompagnements auprès des familles. Par exemple, en marchant dans les rues du quartier et en voyant les familles et les citoyen.ne.s se déplacer pour leurs courses, j'ai constaté que le déneigement des trottoirs et des arrêts d'autobus était défaillant. J'ai donc mis à profit ce temps et cette latitude pour faire un appel à la ville et communiquer cette insatisfaction.

Selon moi, la latitude et le temps dont je bénéficie répondent au besoin des familles de briser l'isolement et de favoriser leur autonomisation en prenant ou reprenant le contrôle sur leur propre vie. Les familles isolées n'ont souvent personne sur qui compter, ne serait-ce que pour partager ce qu'elles vivent dans leur quotidien. Certains parents peuvent ressentir énormément de solitude face aux défis rencontrés, mais aussi se sentir coupables de ne pas être disponibles pour les enfants. Souvent, ils sont conscients de leurs réalités familiales, mais le stress et la peur d'empirer les choses les poussent à maintenir cette situation, bien qu'elle puisse comporter certains risques pour la dynamique familiale ou le bien-être et le développement des enfants.

Cette flexibilité de travail était centrale dans mon organisation avant même mon arrivée. C'est très aidant, car toute l'équipe travaille avec la même approche humaine et sensible aux réalités et aux priorités des familles. Autant que possible, et toujours selon le respect des droits des enfants, les travailleuses sociales, les techniciennes en éducation spécialisée et même la coordination prennent le temps nécessaire avec les familles des enfants suivis au CPS du Vieux-Gatineau. Les différentes intervenantes bénéficient de latitude en ce qui concerne leurs interventions, les lieux de rencontre et les démarches entamées. Cela permet de créer un lien de confiance réciproque et de l'ouverture dans nos relations de travail.

Pouvoir ajuster ses interventions au besoin est donc bénéfique autant pour les familles que je rejoins que pour les relations que je tisse avec mes collègues. Je peux aussi affirmer que c'est bénéfique pour moi à titre personnel. Avoir du temps et de la latitude dans mes interventions me donne l'impression d'être sincèrement à l'écoute des besoins et des priorités des familles. J'apprends à les connaître et à les comprendre à leur rythme, ce qui me permet d'être dans une approche entièrement humaine, sans contraintes administratives. Mon propre besoin de justice sociale en intervention est ainsi comblé, car j'ai la flexibilité de pouvoir agir comme vulgarisatrice et comme informatrice concernant des procédures ou des politiques plus complexes.

Je ressens de la fierté envers mon travail rigoureux et l'importance que j'accorde aux familles.

Je suis convaincue que cette flexibilité permet une meilleure connexion avec les familles isolées. En osant prendre plus ou moins de temps dans certaines situations, et en restant flexible dans les interventions, on facilite la possibilité de rejoindre les familles qui n'utilisent pas ou qui utilisent peu les services pour plusieurs raisons (heures d'ouverture, critères d'admission, déplacements, etc.).

Si je devais finir sur un conseil, ce serait celui d'oser. Oser prendre le temps approprié et défendre ce besoin auprès des partenaires. Oser faire preuve de flexibilité, en usant de son intuition, de ses connaissances, mais aussi de ses expériences personnelles en intervention. Oser être créatif dans les méthodes utilisées et les démarches entreprises afin de favoriser la création de partenariats au bénéfice des familles isolées.»



Écoutez le témoignage audio de Jessica



Nous accordons le temps et la latitude aux intervenants pour qu'ils ajustent leurs interventions au besoin

par **Marie Béatrice Bateau**,
travailleuse de proximité au Réseau d'appui aux familles
monoparentales et recomposées de l'Estrie (RAME)

Sherbrooke

Favoriser
la flexibilité
de l'organisation

«Il est toujours agréable de travailler dans un bel environnement. Si la culture ou le climat de travail d'un organisme sont malsains, alors le décor n'est qu'un maquillage, une façade ou, pire encore, une cage dorée sans âme. Cela se ressent fortement. Dès les premiers instants dans un organisme, on prend le pouls de l'ambiance et de l'énergie qui s'y vit. Les murs parlent! Le ou la gestionnaire et les membres du personnel donnent leurs couleurs à l'organisme par leur façon d'être.

Ce ou cette même gestionnaire est au cœur de la solution pour qu'un membre du personnel développe son leadership et sente qu'elle ou il a la latitude nécessaire pour mener à bien son travail.

Mon pied-à-terre professionnel est le RAME. Dans mon milieu de travail, ma gestionnaire me donne beaucoup de latitude. Je lui partage et lui rends compte de ce que je fais et elle me donne son avis. Nous nous partageons nos expériences et nos idées dans le but ultime de faire évoluer notre travail. Dans nos échanges, la couleur de chacune est respectée!

Ma gestionnaire met en valeur l'autonomie de son personnel. C'est une très grande force, car je peux ainsi développer davantage mes compétences professionnelles, mon sens de l'initiative et mon leadership. Je reçois au quotidien un accompagnement soutenant dont la clé est la confiance. Il y a une belle complicité de part et d'autre, mais pas de contrôle malvenu. Ainsi, chaque membre du personnel peut s'épanouir et s'inventer au quotidien.

Par exemple, bien que le RAME agisse dans toute l'Estrie, nous avons circonscrit un territoire précis pour ma pratique de travailleuse de proximité (TP). Le territoire sur lequel j'agis a été spécialement pensé pour être accessible à pied et en transport en commun, afin que je puisse mener à bien mon intervention auprès des familles vulnérables et isolées. Mon grand atout, c'est que je connais déjà les collaboratrices et collaborateurs du milieu, car avant de participer au projet pilote sur les retombées du travail de proximité auprès des familles isolées, je travaillais déjà sur le territoire.

Durant la dernière année, j'ai vu que je grandissais et m'épanouissais. Chaque jour, j'essaie de diffuser les valeurs qui teignent le travail de proximité : l'entraide, l'équité, le respect et l'inclusion. J'accorde aussi beaucoup d'importance au pouvoir d'agir, c'est-à-dire donner aux familles que je rencontre les moyens de continuer ou de reprendre leur route, malgré et parfois avec les obstacles.

J'ai aussi de la latitude dans mon travail avec les partenaires du milieu. Dans le respect de leurs mandats respectifs, je m'assure que nos partenariats permettent d'identifier les besoins des familles et d'y répondre de manière ciblée, précise et personnalisée. La continuité du soin que l'on apporte aux familles est alors partagée. J'assure en tout temps un suivi et même un suivi de mes suivis, que ce soit avec les familles ou avec les partenaires. Reconnaître ce que chacun.e apprend de l'autre est un atout dans le travail de proximité ! Ceci m'a permis de développer un réseau important avec les familles et les professionnel.le.s. Je vérifie chaque fois qu'il n'y a pas de dédoublement ni de débordement dans nos mandats respectifs.

En définitive, accorder temps et latitude aux intervenant.e.s nous donne un vrai but et je considère que c'est un pilier essentiel de notre travail. Cela permet de nous mobiliser de manière authentique et durable afin de maximiser notre leadership.»



**Écoutez le témoignage audio
de Marie Béatrice**



Questionnaire

Nom : _____

Date : _____

Pour chacun des énoncés suivants, vous devez indiquer votre degré d'accord ou de désaccord en indiquant le nombre de points dans la colonne qui correspond le mieux à votre perception (totalement en désaccord = 0 point; un peu en désaccord = 1 point; un peu en accord = 2 points; totalement en accord = 3 points). Inscrivez le total des points pour chaque facteur de réussite à l'endroit prévu à cet effet.

Vous devez tenir compte de l'ensemble du travail effectué dans l'organisation, peu importe le rôle que vous jouez ou le poste que vous occupez. Il se peut que vous hésitiez ou que vous ayez l'impression de ne pas posséder la réponse. Indiquez alors le choix qui vous semble le plus approprié et n'utilisez la case «Ne s'applique pas» qu'en dernier recours seulement. C'est la compilation des réponses de tous les participants qui sera utilisée pour dégager les forces et les défis de votre organisation.

C'est parti!

Questionnaire | Volet 1

METTRE LES BESOINS DES FAMILLES AU CENTRE DES INTERVENTIONS	Tout à fait en désaccord (0 point)	Un peu en désaccord (1 point)	Un peu en accord (2 points)	Tout à fait en accord (3 points)	Ne s'applique pas
ADOPTER UNE APPROCHE GLOBALE					
Nous considérons l'ensemble des membres de la famille, conjoint(e) et fratrie compris, dans nos interventions.					
Nous utilisons les connaissances et le vécu des familles dans nos interventions.					
Nous planifions nos activités de manière à permettre aux familles de se rencontrer et de tisser des liens.					
Nous sommes sensibles aux différents enjeux auxquels les familles sont confrontées.					
Nous impliquons les familles dans le choix du plan d'intervention et/ou des solutions à mettre en œuvre.					
TOTAL :					
BIEN CONNAÎTRE LE TERRITOIRE ET SES RESSOURCES					
Nous participons aux concertations locales.					
Nous prenons le temps de mettre à jour nos connaissances relatives au territoire desservi.					
Nous échangeons avec d'autres organisations sur la réalité et les enjeux du territoire desservi.					
Nous connaissons bien les services et activités offerts par les autres organisations du territoire desservi.					
Nous participons à des événements visant à mieux connaître le milieu de vie des familles.					
TOTAL :					

Questionnaire | Volet 1

METTRE LES BESOINS DES FAMILLES AU CENTRE DES INTERVENTIONS	Tout à fait en désaccord (0 point)	Un peu en désaccord (1 point)	Un peu en accord (2 points)	Tout à fait en accord (3 points)	Ne s'applique pas
DIVERSIFIER LES OPPORTUNITÉS DE CONTACT					
Nous allons à la rencontre des familles dans des lieux moins formels (parc, épicerie, etc.).					
Nous participons aux événements de quartier (vente trottoir, Fête des voisins, fêtes de quartier, etc.).					
Nous référons des familles vers d'autres organisations et les organisations nous réfèrent des familles.					
Nous définissons les tâches des employés de façon à diversifier les façons d'entrer en relation avec les familles.					
Nous créons des opportunités d'entrer en contact avec de nouvelles familles à travers nos partenariats.					
					TOTAL :
MISER SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL					
Nous accueillons les familles avec de petites attentions (par exemple en leur offrant du café).					
Nous démontrons de l'ouverture et de l'écoute face aux demandes et aux besoins variés des familles.					
Nous aménageons l'espace spécialement pour que les familles se sentent à l'aise et confortables.					
Nous avons le souci de créer un premier contact chaleureux et personnalisé.					
Nous favorisons les échanges informels entre les familles et les intervenants lors des arrivées et départs des familles.					
					TOTAL :
CRÉER DES LIENS DE CONFIANCE					
Nous faisons preuve d'empathie et pratiquons l'écoute active.					
Nous cherchons à éviter que des préjugés ou des jugements de valeur teintent nos interventions.					
Nous remettons en question notre statut d'expert et tendons vers des rapports égalitaires avec les familles.					
Nous adoptons un langage clair et respectueux avec les familles, en évitant les jargons techniques.					
Nous utilisons l'intervention informelle régulièrement et dans des occasions variées.					
					TOTAL :

Questionnaire | Volet 2

APPRENDRE COLLECTIVEMENT	Tout à fait en désaccord (0 point)	Un peu en désaccord (1 point)	Un peu en accord (2 points)	Tout à fait en accord (3 points)	Ne s'applique pas
FAVORISER LES OCCASIONS D'APPRENTISSAGE					
Nous participons à des formations pertinentes pour notre pratique.					
Nous avons du temps réservé pour approfondir nos connaissances (par des lectures, des recherches, etc.).					
Nous documentons nos pratiques (journal d'intervention, feuille de route, outil d'observation, etc.).					
Nous pouvons expérimenter de nouvelles pratiques, car les essais et erreurs sont vus comme des sources d'apprentissage.					
Nous favorisons les échanges d'expertises formels et informels entre les membres de l'équipe.					
					TOTAL :
PRÉVOIR DES MOMENTS POUR RÉFLÉCHIR ET TRAVAILLER ENSEMBLE					
Nous avons des moments d'échanges et de réflexion en équipe (réunions, planifications, bilans, etc.).					
Nous réalisons des activités d'échanges et de réflexions conjointement avec d'autres organisations.					
Nous sommes soutenus dans notre pratique, en individuel et/ou en groupe.					
Nous allons chercher la contribution de l'ensemble de l'équipe, tous rôles confondus, pour alimenter la prise de décision.					
Nous allons chercher le point de vue des familles de différentes façons et pour différents sujets.					
					TOTAL :
METTRE EN PRATIQUE LES APPRENTISSAGES					
Nous adaptons nos interventions en fonction de nos nouveaux apprentissages.					
Nous revoyons nos programmes, services et activités à la lumière des nouvelles connaissances.					
Nous utilisons nos apprentissages afin de trouver de meilleures solutions pour répondre aux besoins des familles.					
Nous améliorons notre travail avec les partenaires pour donner suite aux bilans et aux évaluations.					
Nous tenons compte des évaluations ou des bilans dans la planification des activités.					
					TOTAL :

Questionnaire | Volet 3

ÊTRE COHÉRENT ENTRE LE DIRE ET LE FAIRE	Tout à fait en désaccord (0 point)	Un peu en désaccord (1 point)	Un peu en accord (2 points)	Tout à fait en accord (3 points)	Ne s'applique pas
DÉVELOPPER UNE VISION COMMUNE DE L'INTERVENTION					
Nous nous assurons que la vision, la mission et les valeurs de l'organisation sont bien comprises, par les employés comme par les familles.					
Nous invitons les familles à participer aux grandes rencontres (assemblée générale, lac-à-l'épaule, etc.).					
Nous avons une approche d'intervention clairement définie.					
Nous choisissons nos orientations en complémentarité avec les services offerts par nos partenaires.					
Nous définissons collectivement le vocabulaire d'intervention pour assurer une compréhension commune.					
					TOTAL :
MISER SUR LES RESSOURCES HUMAINES					
Nous définissons clairement les rôles et les tâches de chacun (employés, administrateurs, bénévoles, etc.).					
Nous soulignons les bons coups et démontrons de la reconnaissance.					
Nous faisons confiance aux employés dans la réalisation de leur travail.					
Nous avons des procédures d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, stagiaires ou bénévoles.					
Nous sommes tenus informés de ce qui se passe dans l'organisation au niveau administratif, stratégique, etc.					
					TOTAL :
FAVORISER LA FLEXIBILITÉ DE L'ORGANISATION					
Nous faisons preuve de souplesse dans la participation aux activités (critères d'admission, absences et retards, etc.).					
Nous adaptons l'offre de services en fonction des besoins spécifiques des familles (durée, fréquence, horaire, thème, etc.).					
Nous accordons le temps et la latitude aux intervenants pour qu'ils ajustent leurs interventions au besoin.					
Nous collaborons avec des partenaires pour échanger des ressources humaines ou matérielles.					
Nous faisons preuve de créativité pour faire face aux contraintes (administratives, financières, logistiques, etc.).					
					TOTAL :

Outil de compilation

Interprétation des résultats :

Pour chaque facteur, reporter le total dans le cercle prévu à cette fin dans le schéma.

- Coloriez en vert les cercles indiquant un score de 11 points ou plus.
- Coloriez en jaune les cercles indiquant un score de 6 à 10 points.
- Coloriez en rouge les cercles indiquant un score de 5 points ou moins.

Conservez cette feuille afin de mettre en commun les résultats de tous les répondants.



POUR NOUS JOINDRE

Concertation Montréal

425, De Maisonneuve Ouest, #1100
Montréal (Québec) H3A 3G5



(514) 842-2400



info@concertationmtl.ca



projetconstellation.com

concertationmtl.ca/projet-constellation



POUR EN SAVOIR +

LinkedIn

Facebook

X

Instagram

Youtube

concertationmtl.ca