

Université du Québec en Outaouais

Les Jardins de Rosalie : Un programme d'intervention pour enfants comme première étape
d'un processus d'engagement des familles à l'organisme.

Par Éliane Gaudreault

Mémoire soumis dans le cadre des exigences du
Programme de Maîtrise en psychoéducation (profil mémoire et stage)

Directrice : Annie Bérubé

© Éliane Gaudreault, Gatineau, Canada, 2017

Remerciements

Je veux sincèrement remercier Annie, ma directrice de recherche. Tu as été pour moi un guide, un mentor, une oreille attentive et un soutien moral précieux. Merci pour ton ouverture, ta simplicité, ta disponibilité, ton authenticité et ton optimisme encourageant. Merci d'avoir cru en moi, du début à la fin. Tu m'as permis de cheminer autant personnellement que professionnellement.

Merci Vicky de m'avoir donné le goût d'explorer la recherche qualitative, de m'avoir fait découvrir en moi un sens analytique. Merci de m'avoir stimulé intellectuellement par ton approche d'éducation, de réflexion, et de valorisation de l'intelligence collective. Tu es une source d'inspiration, pour moi, par ta manière bien assumée de penser autrement et d'oser faire différemment.

Merci à l'Institut Universitaire des Centres jeunesse de Québec (IU-CJQ) pour leur soutien financier, grâce à l'inscription de mon projet dans leur programmation de recherche 2016.

Merci aux familles participantes pour leur temps, pour leur confiance et leur ouverture qui m'ont offert un accès privilégié à leur vécu.

Merci à Nancy McMillan, directrice du Carrefour de la Miséricorde ainsi qu'au personnel de l'organisme pour leur implication dans le projet de recherche et pour leur aide pour le recrutement des familles. Merci de m'accueillir dans votre équipe.

Merci à mon équipe de recherche qui m'a permis d'avoir accès à tous les verbatims des entrevues et qui m'a soutenu moralement tout au long de mon projet.

Merci à ma famille pour votre soutien, vos encouragements et votre compréhension.

Merci à mon amie Stéphanie M-B., d'avoir joué un rôle important pour moi dans mon cheminement académique, d'avoir été un exemple de rigueur et de travail acharné. Merci d'avoir été ma partenaire de mémoire, tu m'as permis de me sentir moins seule dans ce monde de recherche.

Merci à ma Mély préférée d'être passionnée et émerveillée par les simplicités de la vie. Merci de m'encourager à être la meilleure version de moi-même en me poussant à me dépasser.

Merci à ma chère Bianka, tu es un exemple de persévérance, de détermination, de résilience, de force intérieure et d'équilibre. Tu es ma raison, tu es celle que j'ai besoin pour me ramener sur terre de temps en temps. Merci d'être mon amie fidèle depuis tant d'années et de m'avoir soutenu tout au long de ce marathon de recherche et d'écriture.

Merci Joël, pour ta tendresse, ton amour et tes encouragements. Merci de toujours croire en moi et de me rappeler mes capacités de réussir quand je les oublie. Merci d'être mon partenaire de vie, parfait pour moi.

Résumé

Ce mémoire s'intéresse à l'expérience vécue par les familles dans le cadre d'un programme d'intervention en petite enfance offert par un organisme communautaire. Sachant que les enfants provenant d'un milieu défavorisé sont plus à risque de présenter des lacunes développementales dès le début de leur parcours scolaire, des services sont offerts spécifiquement à ces familles afin de permettre aux enfants d'avoir la même préparation scolaire peu importe le milieu dans lequel ils grandissent. Cependant, plusieurs enjeux se présentent en intervention auprès des familles vivant en contexte de vulnérabilité et ceux-ci arrivent dès le recrutement. Ce projet de recherche vise à documenter la participation des familles au programme *Les Jardins de Rosalie* en soulignant les facilitateurs principaux de l'engagement des familles au sein de l'organisme. Le devis de recherche qualitatif permet de décrire le processus d'engagement des mères, de même que l'approche d'intervention préconisée par les intervenantes. Des entrevues ont été réalisées auprès de 9 mères et de 11 membres du personnel de l'organisme. À la suite de l'analyse des données, un premier constat révèle que le processus d'intégration des familles aux services est adapté en fonction des besoins prioritaires de celles-ci. Certains facteurs facilitant comme la communication avec les intervenantes, l'appréciation des activités par leur enfant et l'accessibilité au programme sont notés comme des éléments clés à la participation des mères au programme *Les Jardins de Rosalie*. Un second constat concernant l'expérience vécue par les familles révèle que l'approche humaine et globale véhiculée par les intervenantes permet une intégration graduelle des mères et de leurs enfants dans les services de l'organisme selon leurs besoins. L'accueil chaleureux, la relation authentique basée sur la considération de l'autre et la valorisation des familles sont les grandes lignes qui décrivent le mieux l'approche humaine qui facilite la création d'une relation à long terme entre les mères et les intervenantes du Carrefour de la Miséricorde.

Table des matières

Remerciements	i
Résumé	iii
Liste des figures.....	vi
Introduction générale.....	1
CHAPITRE 1 : Problématique	2
1.1 Les enfants de maternelle en contexte de vulnérabilité.....	2
1.1.1 Portrait inquiétant de l’Outaouais.....	3
1.2 Trajectoires développementales inquiétantes.....	4
1.3 Facteurs de risque selon le modèle écosystémique	7
1.3.1 Ontosystème.....	8
1.3.2 Microsystème	10
1.3.3 Mésosystème	14
1.3.4 Exosystème	15
1.3.5 Macrosystème	17
1.4 Cumul des facteurs de risque.....	19
1.5 Efficacité de l’intervention en petite enfance en contexte de vulnérabilité.....	20
1.5.1 Fréquentation d’un milieu de garde.....	20
1.5.2 Rejoindre les familles vulnérables.....	23
1.6 Le Carrefour de la Miséricorde.....	26
1.7 Le programme Les Jardins de Rosalie.....	27
1.8 Objectifs de recherche	28
CHAPITRE 2 : Méthode	29
2.1 Participants	30

2.1.1 Recrutement.....	30
2.1.2 Description de l'échantillon.....	31
2.2 Considérations éthiques.....	32
2.3 Instruments de collecte.....	33
2.3.1 Collecte auprès des parents.....	33
2.3.2 Collecte auprès du personnel.....	33
2.3.3 Observations des activités.....	35
2.4 Démarche d'analyse qualitative.....	35
CHAPITRE 3 : Résultats.....	388
3.1 Processus d'introduction des familles au Carrefour de la Miséricorde.....	388
3.2 L'approche d'intervention comme facteur clé menant à l'engagement des familles...	466
CHAPITRE 4 : Discussion.....	60
4.1 Introduction des familles aux services par un processus adapté.....	611
4.2 Engagement des familles aux services en lien avec l'approche humaine.....	655
4.3 Critique de l'étude et pistes de réflexion pour les études à venir.....	70
CHAPITRE 5 : Conclusion.....	733
Références bibliographiques.....	755

Liste des figures

Figure 1 : Processus d'introduction des familles à l'organisme

Figure 2 : Approche préconisée au Carrefour de la Miséricorde

Introduction générale

Dans le cadre du présent mémoire de maîtrise en psychoéducation, une recherche a été effectuée auprès de l'organisme communautaire le Carrefour de la Miséricorde. Ce projet de recherche documente le processus d'introduction des familles à l'organisme par le biais du programme pour enfants et met en relief les facteurs facilitateurs à la participation ainsi qu'à l'engagement à plus long terme des familles. Le premier chapitre détaille les problématiques vécues par les enfants grandissant en contexte de vulnérabilité ainsi que les services qui leurs sont offerts pour pallier aux facteurs de risque auxquels ils sont confrontés. L'observation d'une faible fréquentation des services généraux par les familles en contexte de vulnérabilité amène l'intérêt des chercheurs vers un organisme communautaire offrant un programme alternatif aux milieux de garde. Ce chapitre conclue avec l'énoncé des objectifs de recherche. Le second chapitre contient la description complète du devis de recherche présentant la méthode, l'échantillon participant ainsi que l'analyse des données. Le troisième chapitre présente les résultats appuyés par des verbatim des parents et des intervenants. Le quatrième chapitre révèle la discussion des principaux constats. Le dernier chapitre contient une conclusion globale qui met en lumière les facteurs qui facilitent la participation des familles aux services de l'organisme et qui permettent le développement d'une relation de confiance à long terme entre les intervenantes et les familles.

CHAPITRE 1 : Problématique

1.1 Les enfants de maternelle en contexte de vulnérabilité

Depuis les dernières années, les enseignants de maternelle mentionnent l'importance de la proportion d'enfants qui arrivent au préscolaire avec des difficultés majeures d'adaptation et de la proportion davantage notable de ceux qui présentent certaines difficultés d'adaptation plus mineures (Rimm-Kaufman, Pianta, & Cox, 2000). Afin de mieux comprendre cette réalité inquiétante, de plus en plus d'auteurs se questionnent sur la préparation scolaire faite pendant la petite enfance en explorant le portrait des besoins des enfants en maternelle. Ainsi, l'Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle (EQDEM) entreprise en 2012 par des chercheurs de l'Institut de la statistique du Québec a permis de dresser un portrait des enfants de la maternelle selon cinq domaines du développement. Les résultats de l'EQDEM démontrent qu'au Québec, 25,6% des enfants présentent une vulnérabilité dans au moins un domaine du développement (Simard, Tremblay, Lavoie, Audet, & Institut de la statistique du Québec, 2012). Les trois domaines les plus vulnérables chez les enfants de maternelle au Québec sont la santé et le bien-être, la maturité affective et le domaine des habiletés de communication et de connaissances générales avec des proportions d'enfants présentant des difficultés de 11,1%, 11% et 10, 8% respectivement. Les deux autres domaines suivent de très près en termes de proportions à 10% pour la sphère du développement cognitif et langagier et à 9% pour les compétences sociales. Ces prévalences démontrent qu'un grand nombre d'enfants

arrive à la maternelle avec des lacunes développementales qui peuvent nuire à leurs apprentissages ultérieurs. Dans certaines régions du Québec, les besoins des enfants sont plus marqués. Plus précisément, le portrait de la région de l'Outaouais sera observé pour les besoins du projet de recherche en cours par l'Université du Québec en Outaouais auprès des regroupements locaux de partenaires.

1.1.1 Portrait inquiétant de l'Outaouais. L'Outaouais est une région particulière par ses caractéristiques démographiques vu l'étendue du territoire qu'elle couvre, mais aussi par la vulnérabilité d'une bonne proportion de sa population. En observant le portrait de la région administrative de l'Outaouais, on compte 8420 familles à faible revenu dont 4040 sont monoparentales (Institut de la statistique du Québec, 2015a). De plus, le taux de chômage atteint 7,4% de la population (Institut de la statistique du Québec, 2015b). Le portrait de la région de l'Outaouais dressé lors de l'EQDEM présente une proportion inquiétante d'enfants vulnérables. Elle est significativement supérieure à celle de l'ensemble du Québec dans trois domaines du développement, soit celui de la santé et du bien-être, des compétences sociales et de la maturité affective (Simard et al., 2012). Plus précisément, 28% des enfants à la maternelle dans la région de l'Outaouais sont vulnérables dans au moins un domaine du développement. Selon son taux de vulnérabilité, l'Outaouais se trouve en troisième position au Québec. Les enfants présentant certains défis à la maternelle sont à risque de suivre une trajectoire développementale académique et sociale inquiétante, comme le démontrent les prochains paragraphes.

1.2 Trajectoires développementales inquiétantes

Les écrits scientifiques permettent, à ce jour, de tracer des trajectoires développementales selon les différents besoins des enfants. Comme les acquis d'un enfant durant ses premières années de vie sont des outils de base pour son cheminement futur, la trajectoire des enfants qui présentent déjà des vulnérabilités en maternelle n'est pas de bon augure. Puisque cette étude concerne l'adaptation scolaire et sociale des enfants, ces deux trajectoires concernées sont présentées pour mieux comprendre l'importance de cette problématique.

En premier lieu, le niveau de développement global d'un élève au préscolaire est un facteur prédictif de sa réussite scolaire ultérieure (Duncan et al., 2007). Plus précisément, plusieurs facteurs peuvent prédire l'apprentissage scolaire futur de l'enfant selon ses capacités et ce, dès la maternelle. À la suite d'une méta-analyse, Duncan et ses collaborateurs (2007) présentent trois facteurs principaux qui influencent la réussite académique. En ordre de pouvoir prédictif, les compétences mathématiques des enfants telles que la connaissance des chiffres et de la classification ordonnée, suivi par le développement du langage et enfin, les capacités d'attention sont les ingrédients primordiaux pour faciliter la réussite scolaire. Une méta-analyse de La Paro et Pianta (2000) obtenait sensiblement les mêmes conclusions quelques années auparavant, à savoir que les habiletés préscolaires académiques et cognitives sont des facteurs associés à la réussite scolaire. Par ailleurs, les études de Jamieson (2007) appuient l'idée que le développement précoce du langage est un facteur qui a des retombées

directes sur la réussite scolaire ultérieure. Ceux qui ont des lacunes au niveau du langage qui ne se résorbent pas ont une scolarité moins longue que la moyenne ainsi que des difficultés répertoriées dans le domaine de l'emploi et de leur qualité de vie en général.

Par ailleurs, plusieurs chercheurs ont étudié la variable des habiletés motrices pour en découvrir l'importance sur le cheminement académique de l'enfant. Dans le cadre de l'ÉLDEQ, Pagani, Fitzpatrick, Archambault, et Janosz (2010) démontrent que les habiletés motrices des enfants à la maternelle sont associés à leur réussite future en lecture, en écriture ainsi qu'à leur engagement en classe.

Ainsi, plusieurs facteurs concernant les habiletés de l'enfant en jeune âge influencent son cheminement académique. Les enfants vulnérables dans au moins un domaine de leur développement à la maternelle sont effectivement plus à risque d'éprouver des difficultés au niveau de l'adaptation scolaire et sociale (Hertzman & Boyce, 2010; Kershaw et al., 2010). En effet, près de la moitié des enfants vulnérables ont des résultats académiques sous la moyenne en quatrième année du primaire (Desrosiers, Tétrault, & Brown, 2012). La trajectoire développementale ne s'annonce pas très favorable lorsqu'on met en perspective que les faibles résultats scolaires, plus précisément en mathématique et en français sont un important facteur de risque du décrochage scolaire (Fortin, Royer, Potvin, Marcotte, & Yergeau, 2004). Les jeunes qui abandonnent leurs études avant l'obtention d'un diplôme d'études secondaires sont

plus à risque de présenter des difficultés financières, sociales ainsi que relatives à leur santé (Janosz, 2000).

En deuxième lieu, il est pertinent de tracer la trajectoire développementale concernant les habiletés sociales et le domaine comportemental des enfants et ses répercussions sur le cheminement académique. Des jeunes vivant une trajectoire développementale les menant à des actes de délinquance commencent souvent par démontrer des difficultés d'habiletés sociales en bas âge, et sont souvent confrontés à des troubles externalisés durant leur enfance et leur adolescence (Shaw, Owens, Giovannelli, & Winslow, 2001). Certains auteurs ont élaboré une trajectoire selon différents profils comportementaux. Par exemple, l'agressivité en bas âge, surtout chez les garçons, est un facteur de risque qui prédit de manière importante l'agressivité et la délinquance, même celle non-violente, à l'adolescence (Broidy et al., 2003). Par ailleurs, les élèves ayant des symptômes d'hyperactivité élevés au début de leur cheminement académique sont plus à risque de développer un trouble de conduite à l'école secondaire (Côté, Tremblay, Nagin, Zoccolillo, & Vitaro, 2002; Shaw et al., 2001).

Bref, l'enfant présentant des vulnérabilités dès la maternelle est à risque de développer des difficultés d'apprentissage et des difficultés aux niveaux social et comportemental. Ces deux facteurs le mettent aussi à risque de continuer vers une trajectoire de décrochage ou de délinquance si certains facteurs environnementaux ne sont pas en sa faveur en plus d'avoir une qualité de vie diminuée par les conséquences

qui suivent. Il s'avère donc important de comprendre quels sont les facteurs de risque qui sont associés au développement des vulnérabilités des enfants de la maternelle.

1.3 Facteurs de risque selon le modèle écosystémique

Les périodes les plus sensibles du développement se trouvent dans les toutes premières années de la vie de l'enfant. Plusieurs recherches mentionnent que bien que la densité des connexions nerveuses dans le cerveau augmente tout au long de la vie, la taille du cerveau atteint 90% de la taille du cerveau d'un adulte dès l'âge de 6 ans (Centre pour la recherche et l'innovation dans l'enseignement, 2007). Le bambin vit donc plusieurs opportunités de développement que certains enfants peuvent saisir pleinement, pendant que d'autres accumulent déjà des retards qui les affecteront tout au long de leur parcours (Duncan et al., 2007). Selon le modèle écosystémique qui a été développé par Bronfenbrenner (1979), l'enfant se développe en relation avec son environnement et donc, son développement est influencé par les différents systèmes qui le concernent. Certains facteurs, tels que vivre dans une famille où les parents ont une relation harmonieuse, peuvent favoriser le développement sain de l'enfant. Ces facteurs de protection favorisent une réponse adéquate aux besoins de l'enfant par la famille, mais aussi par la communauté dans laquelle il grandit. À l'inverse, certains facteurs peuvent nuire au développement de l'enfant, comme le fait de vivre dans un quartier ayant un haut taux de criminalité. Ces facteurs de risque sont des défis à la réponse aux besoins de l'enfant, et donc, peuvent mettre à risque son développement.

Les différents facteurs de risque seront explorés selon chaque système allant de la génétique de l'enfant lui-même, aux facteurs environnementaux.

1.3.1 Ontosystème. Tout d'abord, avant la naissance, les actions de la mère ont une grande influence sur la santé et le développement du bébé. Entre autres, si la mère présente des symptômes de stress, d'anxiété ou de dépression pendant la grossesse, le bébé est plus à risque de naître de petit poids ainsi que de souffrir de problèmes affectifs et comportementaux (Glover, 2011). Aussi, une malnutrition de la mère peut engendrer des complications de croissance chez le bébé (Atkinson, 2008). Cela amène malheureusement un autre facteur de risque connu qui est la vulnérabilité des bébés prématurés. Effectivement, les bébés de petits poids sont plus à risque de problèmes ou de retard de développement surtout au niveau cognitif, de malformations ou autres problèmes de santé ainsi que de problèmes de comportements (McCormick, 2008). Par ailleurs, la consommation de tabac, de drogues ou d'alcool de la mère enceinte a aussi des effets nocifs sur les développements cognitif, émotif, comportemental, ainsi que sur sa santé (Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants, 2015). Après plusieurs travaux sur le sujet, Tremblay et ses collègues démontrent que la consommation de tabac par la mère durant la grossesse est un facteur important dans la trajectoire d'agressivité des enfants (Tremblay et al., 2004).

Ensuite, avant même de parler de développement en petite enfance, chaque enfant naît avec un bagage génétique dans des circonstances hors de son contrôle. Après quelques minutes de vie, certaines inégalités sont déjà présentes et influenceront

déjà la trajectoire de vie de l'enfant (Heckman, 2011). Entre autres, l'enfant présente certaines caractéristiques personnelles dès la naissance dû à des facteurs biologiques et génétiques. Ceux-ci influencent nécessairement son développement futur. Le tempérament du bébé façonnera sa personnalité et aura un grand rôle à jouer dans son émotivité, sa réactivité et son adaptation face à toutes éventualités. Certains profils de tempérament sont associés au développement de problèmes de comportement (Rothbart, 2012). Par ailleurs, certaines parties du cerveau de l'enfant influencent la trajectoire développementale de celui-ci. Par exemple, comme le lobe frontal est associé aux fonctions exécutives, les transformations du cerveau dans cette zone pendant les périodes sensibles de la petite enfance jouent un grand rôle dans les capacités futures de l'enfant au niveau de la planification, du jugement, de la mémoire, du comportement et de la résolution de problèmes (Blair, 2002; Centre pour la recherche et l'innovation dans l'enseignement, 2007). Évidemment, ces capacités sont utiles pour l'apprentissage scolaire et l'épanouissement de l'enfant tout au long de sa vie.

De plus, la date de naissance de l'enfant influence son risque de présenter certaines vulnérabilités lors de son entrée en maternelle. En fait, il est documenté que les enfants qui sont plus jeunes en maternelle (5 ans et 9 mois et moins) sont plus à risque d'être vulnérables dans une sphère du développement (Simard et al., 2012). Cependant, le jeune âge est un facteur de risque controversé dans les écrits scientifiques

parce que les effets observés reliés au jeune âge notés en maternelle s'atténuent avec le temps et disparaissent en troisième année du primaire (Stipek & Byler, 2001).

Aussi, le sexe de l'enfant va l'influencer à différents moments de sa vie. Certains chercheurs démontrent que les filles possèdent de meilleures habiletés utiles dès leur entrée dans le système scolaire que les garçons (Lemelin & Boivin, 2007). En effet, plusieurs recherches notent que les garçons sont surreprésentés parmi les enfants qui présentent une vulnérabilité dans au moins un domaine du développement à la maternelle (Millar, Lafrenière, Jubenville, Woods, & Quimper, 2012; Simard et al., 2012). En Outaouais, le contraste est assez révélateur, 36% des garçons sont reconnus vulnérables dans au moins un domaine du développement comparé à 20% des filles (Simard et al., 2012).

1.3.2 Microsystème. Le deuxième niveau d'influence sur le développement de l'enfant est le microsystème. Ce système représente les milieux de vie immédiats de l'enfant. La famille y sera abordée de différents angles pour présenter les facteurs influant le développement de l'enfant. Ensuite, les caractéristiques des milieux de garde seront discutées en fonction des facteurs qui influencent le plus le développement de l'enfant avant son entrée à la maternelle.

Tout d'abord, plusieurs facteurs sont reliés aux parents directement. La présence de certaines psychopathologies chez les parents comme l'anxiété et la dépression peuvent nuire au développement de l'enfant (Duncombe, Havighurst,

Holland, & Frankling, 2012; Hertzman, 2010). Ce facteur de risque est fortement associé au développement de problèmes de comportements et au dérèglement émotionnel chez l'enfant (Duncombe et al., 2012). De manière plus spécifique, une dépression post-partum chez la mère est reconnue comme un facteur de risque dans le développement cognitif de l'enfant (Kingston, Tough, & Whitfield, 2012). Des recherches antérieures en démontrent aussi l'incidence sur le développement psychologique et socioaffectif du bambin (Goodman & Rouse, 2010).

Par ailleurs, certaines dynamiques entre les parents ont des effets nocifs sur l'enfant. Par exemple, la violence conjugale est une dynamique coercitive entre les parents qui affecte de manière significative le développement de l'enfant. L'enfant témoin de cette violence est à risque de développer des comportements d'hyperactivité (Bourassa, 2007), de présenter des difficultés d'adaptation sociale comme de la délinquance à l'adolescence (Becker & McCloskey, 2002), de présenter des symptômes de stress post-traumatique dès la petite enfance (Chemtob & Carlson, 2004) et de développer d'autres problèmes intériorisés aux niveaux affectif et émotionnel (Rodriguez, 2006).

Ensuite, différents facteurs de risque sont notés lorsque la dyade parent-enfant est explorée de plus près. Étant en lien direct avec la relation parent-enfant, le style d'autorité parentale peut être considéré comme un facteur influençant le climat familial (Darling & Steinberg, 1993). Le concept d'autorité se définit selon deux axes : le niveau de contrôle et le niveau de la sensibilité (Claes, 2003). Les dimensions de

chaleur, de contrôle et le soutien de l'autodétermination de l'enfant sont observés comme primordiales dans une relation parent-enfant qui se veut un facteur de protection à la santé mentale des enfants (Joussemet, Mageau, & Emond Pelletier, 2013). Plus précisément, la discipline inconstante et incohérente est un facteur de risque de taille associé au développement des troubles de comportements et à des difficultés de régulation émotionnelle (Desbiens, Pascal, Bowen, & Janosz, 2006; Duncombe et al., 2012). En plus, les pratiques parentales sévères, répressives et conflictuelles nommées coercitives créent une dynamique qui est fortement associée au développement de problèmes comportementaux comme de l'opposition et de l'agressivité chez l'enfant (Smith, Dishion, Moore, Shaw, & Wilson, 2013). Avec le développement de ce type de dynamique en bas âge, certains comportements agressifs et antisociaux peuvent apparaître dès l'entrée à l'école (Smith et al., 2014). Ils peuvent même mener à une trajectoire de comportements déviants jusqu'à la délinquance à l'adolescence (Shaw et al., 2001). En abordant la dyade parent-enfant, il est primordial de mentionner la sensibilité comme facteur influant sur le développement socioaffectif de l'enfant (van IJzendoorn, 2007). La sensibilité du parent à reconnaître et à répondre aux besoins de son enfant est un élément clé dans le développement du lien d'attachement (Bakermans-Kranenburg, van IJzendoorn, & Juffer, 2003). De surcroît, cette relation joue un grand rôle au niveau des capacités de régulation du stress de l'enfant (van IJzendoorn, 2007). Ensuite, la dynamique qui émerge des interactions parent-enfant peut rapidement devenir un facteur de risque si celle-ci est négative (Smith et al., 2013). Il est noté que dans les familles considérées maltraitantes, ces

échanges dyadiques sont de nature dysfonctionnelle aux niveaux de l'étayage maternel et du climat socio-affectif (Valentino, Cicchetti, Toth, & Rogosch, 2006). La maltraitance est, effectivement, un facteur de risque important sur le plan des développements émotionnel, social et cognitif de l'enfant (Cicchetti & Valentino, 2006). Plus précisément, les auteurs qui se sont penchés sur les différents types de maltraitance et leurs effets sur le développement des enfants en sont venus à la conclusion que la négligence est le type de maltraitance représentant le plus de conséquences sur le développement des habiletés langagières (Eigsti & Cicchetti, 2004; Sylvestre & Merette, 2010).

En milieu de garde, l'interaction entre l'éducateur et l'enfant est source d'influence du développement de l'enfant étant donné que la garderie devient un milieu de vie principal à l'enfant. La qualité des interactions entre l'éducateur et l'enfant, surtout si une attention particulière est portée au soutien du développement du langage, est reconnu comme un facteur important dans le développement cognitif de l'enfant (Cote et al., 2013). Une étude évaluant la qualité des milieux de garde en milieux défavorisés mentionne que la qualité des interactions éducateur-enfant est en lien avec l'augmentation des compétences sociales et la diminution des comportements antisociaux, alors que la qualité de l'éducation est en lien avec le développement du langage et les habiletés de lecture et de mathématiques (Burchinal, Vandergrift, Pianta, & Mashburn, 2010)

1.3.3 Méso-système. Au niveau du méso-système, la relation entre les différents milieux que fréquente l'enfant a aussi un impact sur son développement, parfois par le biais de la qualité, de l'efficacité des services qui en découlent ou encore par la concordance entre les valeurs préconisées dans les deux milieux ou la compatibilité des horaires. Principalement, la relation entre l'éducateur de l'enfant et le parent sera abordée. Le rôle du parent en milieu de garde a évolué dans les dernières années parallèlement à celui de l'éducatrice. Leur relation a donc grandement changé. Les éducatrices ayant une approche reconnaissant l'expertise du parent semble avoir plus de succès dans la création d'une relation positive avec celui-ci (Coutu, Lavigueur, Dubeau, & Beaudoin, 2005). Comme c'est une relation à deux acteurs, l'implication du parent d'un côté et le suivi que l'éducatrice fait au parent influencent grandement cette collaboration. La communication est le facteur de réussite d'une collaboration positive qui fait consensus parmi les chercheurs (Coutu et al., 2005). Les chercheurs Owen, Ware et Barfoot (2000) affirment que la communication bilatérale entre le parent et l'éducatrice amène cette dernière à être plus sensible avec l'enfant, lui offrir un meilleur soutien et une plus grande stimulation. Les chercheurs mentionnent aussi qu'un bon partage d'informations concernant l'enfant favorise des interactions plus respectueuses et une plus grande stimulation cognitive du parent envers l'enfant (Owen et al., 2000). Dans une étude où McKenzie a documenté une grande variété de programmes d'intervention en petite enfance à travers le temps, l'implication des autres acteurs influents et des divers milieux de vie de l'enfant a été noté comme un facteur de qualité et d'efficacité (McKenzie, 2009).

1.3.4 Exosystème. L'exosystème comprend les facteurs environnementaux reliés aux lieux ou aux contextes autour de l'enfant comme les milieux de travail de ses parents, la direction de son milieu de garde, les ministères qui peuvent influencer son contexte de vie. Les caractéristiques des divers contextes de vie de l'enfant ont des répercussions importantes sur son développement.

En premier, la situation économique dans laquelle grandira l'enfant et le style de vie que cela amène ont plusieurs influences sur l'enfant. Certaines familles sont en constante situation de survie dû à un très petit revenu (Institut de la statistique du Québec, 2013). Le contexte de pauvreté a des effets néfastes sur le développement psychosocial des enfants (Weitzman, 2007). Cette variable est souvent associée à une structure familiale où l'encadrement est plus souvent incohérent et la stimulation des enfants d'âge préscolaire, moins présente (Poirier et al., 2014). Ensuite, des résultats d'études scientifiques indiquent que le niveau de scolarité ainsi que le revenu des parents ont un effet sur le cheminement académique de l'enfant. Effectivement, le parcours scolaire de l'enfant risque d'être moins long si les parents ont un niveau de scolarité et un revenu familial plus faible (Statistique Canada, 2011).

De plus, les milieux défavorisés sont un phénomène complexe où une multitude de facteurs de risque se rencontrent (Poirier et al., 2014). Les familles provenant de milieux défavorisés présentent certains facteurs de risque prédominants tels que la pauvreté économique, l'instabilité familiale, une faible scolarisation, une absence ou des difficultés d'intégration aux institutions et aux organisations qui constituent la

communauté (Poirier et al., 2014). De plus, ces familles habitent souvent dans des logements insalubres, dans un quartier où l'air est pollué, où la végétation est manquante, où l'accès à certains services est plus difficile (Apparicio, Pham, Séguin, & Landry, 2013; Brulle & Pellow, 2005; Evans & Kantrowitz, 2002). Étant déjà la conclusion de plusieurs recherches, l'EQDEM démontre que dans les milieux plus défavorisés, la proportion d'enfants à risque à l'entrée à la maternelle est plus grande que dans les autres milieux socio-économiques (Desrosiers et al., 2012; Simard et al., 2012). Le pourcentage d'enfants vulnérables dans au moins une sphère de leur développement est de 35,4% dans les milieux défavorisés de l'Outaouais (*Ibid.*). Les familles vivant dans un milieu défavorisé connaissent aussi des déménagements plus fréquents amenant un sentiment d'insécurité ou un sentiment d'appartenance à la communauté peu développé qui peut aussi engendrer un réseau social et une cohésion sociale plus difficile à créer (Avenir d'enfants, 2011; Hawe & Shiell, 2000; Institut Canadien d'information sur la santé, 2006). Au sein de ces familles isolées socialement, les parents sont peu soutenus par leur entourage ce qui amène une absence d'alternative dans la réponse aux besoins de l'enfant (Trocmé et al., 2008). Cela constitue un grand facteur de risque pour celui-ci. Dans l'étude canadienne sur l'incidence des signalements de cas de violence et de négligence envers les enfants, les chercheurs mentionnent que l'isolement social est le deuxième facteur de risque le plus important relatif au parent en ce qui concerne la négligence et la maltraitance de l'enfant (Trocmé et al., 2008).

1.3.5 Macrosystème. Le macrosystème est la toile de fond de la société qui influence tous les autres systèmes. Certaines politiques sociales et le climat créé par celles-ci favorise ou non le développement de l'enfant. Certaines politiques ou programmes concernent toutes les familles, d'autres soutiennent précisément les familles à plus grands besoins financiers. Tout d'abord, avant même la naissance d'un enfant, les futurs parents peuvent être soutenus financièrement et accompagnés dans leur parentalité. Ce facteur de protection dépend des projets, des politiques et des programmes implantés par le gouvernement en place. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a déployé le programme de Services intégrés en périnatalité et en petite enfance pour les familles en contexte de vulnérabilité (SIPPE) dans le but d'offrir des services aux parents lors des cinq premières années de leur parentalité (Gouvernement du Québec, 2016e). Dans le cadre de ce programme, un volet s'adresse particulièrement aux jeunes parents, incluant un soutien financier à ceux-ci. Le programme Soutien financier aux mineures enceintes (SFME) s'inscrit aussi dans cette veine de soutien offert aux familles en situation de vulnérabilité pour accompagner celles-ci dans l'optimisation du développement de leur enfant. Pour les familles, d'autres soutiens financiers sont accessibles pour aider les parents à répondre aux besoins de leurs enfants comme l'allocation canadienne pour enfants (Gouvernement du Canada, 2016). De plus, le programme d'aide financière et sociale s'inscrit dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (Gouvernement du Québec, 2016b). Cette mesure a comme but premier de soutenir les familles dans leur recherche d'autonomie économique et sociale. L'objectif de cette loi est aussi de

favoriser la réinsertion sociale et en emploi pour tendre vers une participation citoyenne (*Ibid.*). Le gouvernement a aussi mis en place une mesure pour soutenir les familles à faible revenu en leur offrant une allocation-logement mensuelle (Gouvernement du Québec, 2016c). Par ailleurs, des mesures ont été implantées dans le but d'aider les parents à mieux concilier travail et famille. Entre autres, le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) offre un soutien financier aux nouveaux parents et les aide à passer plus de temps avec leur bébé (Gouvernement du Québec, 2016e). Enfin, il existe aussi une aide financière gouvernementale provinciale nommée le paiement de Soutien aux enfants pour les familles ayant à leur charge au moins un enfant de 18 ans et moins (Gouvernement du Québec, 2016a).

À la lumière de ce modèle écosystémique initialement développé par Bronfenbrenner (1979), il est possible de constater que certains facteurs influençant le développement des enfants sont hors de contrôle et placent certaines familles en situation de vulnérabilité bien avant que des choix puissent être faits pour favoriser un sain développement de l'enfant. Suite à l'énumération des facteurs de risque influençant la trajectoire de vie de l'enfant, il est compréhensible que certains contextes et facteurs viennent paralyser les familles dans une situation où ils sont confrontés à une accumulation de facteurs de risque.

1.4 Cumul des facteurs de risque

Selon la perspective écosystémique, le cumul de risque auquel est confronté un enfant est obtenu en compilant tous les facteurs de tous les systèmes influents autour de celui-ci (Larose, Terrisse, Lenoir, & Bédard, 2004). C'est pourquoi un cumul des facteurs de risque augmente la vulnérabilité de l'enfant (Vigneault, 2000). De manières plus spécifiques, certains auteurs se sont penchés sur la recherche d'un seuil critique d'un nombre de facteurs de risque au-delà duquel le risque de l'enfant de développer des retards développementaux, des problèmes de santé mentale ou une inadaptation sociale augmente considérablement. Des études démontrent qu'à partir de deux facteurs de risque, une diminution significative des années de scolarité peut être observée chez les enfants (Horan & Widom, 2014). Ces mêmes auteurs mentionnent que si le nombre de facteurs est plus grand que deux, ce cumul augmente de manière significative le risque d'anxiété et de dépression à l'âge adulte et le nombre d'arrestations criminelles (Horan & Widom, 2014). Le cumul du risque augmente aussi la gravité des difficultés et la sévérité des impacts à long terme sur l'enfant (Evans, Li, & Whipple, 2013). Bouchard (1991) mentionne que le cumul de quatre facteurs de risque compromet l'avenir d'un enfant à devenir un parent compétent. Fortin et ses collaborateurs (2004) notent qu'un cumul de facteurs de risque est associé au trouble de comportement, aux problèmes de santé mentale et augmente considérablement le risque du décrochage scolaire.

1.5 Efficacité de l'intervention en petite enfance en contexte de vulnérabilité

Afin de contrer l'effet néfaste du cumul de risque sur le développement des enfants qui y sont exposés, différents programmes d'intervention sont déployés auprès des familles. Ainsi, plusieurs milieux de garde tentent de mettre en place un grand nombre de facteurs de protection pour optimiser le développement de l'enfant entre 0 et 5 ans, pour le mener vers une adaptation sociale et une réussite scolaire. Il est maintenant connu que plusieurs programmes d'intervention en petite enfance font leur preuve quant à leur efficacité. Les parents des familles participantes rapportent des améliorations chez leur enfant au niveau de leurs comportements et de leur régulation émotionnelle (Barlow, Smailagic, Ferriter, Bennett, & Jones, 2012). Aussi, les résultats d'une méta-analyse indiquent que les programmes préscolaires sont en lien avec une amélioration au niveau du développement cognitif, des habiletés sociales et académiques des enfants participants (Camilli, Vargas, Ryan, & Barnett, 2010). Lors de l'EQDEM, les chercheurs ont constaté, en effet, que la proportion d'enfants présentant des vulnérabilités à la maternelle est plus grande chez ceux qui n'ont pas fréquenté de milieu de garde en petite enfance que chez ceux qui en ont fréquenté (Simard et al., 2012).

En comparant plusieurs programmes offerts à des enfants entre 0 et 5 ans, il a été possible d'observer que les enfants provenant des milieux socio-économiques plus faibles bénéficient davantage des retombées positives des programmes (Dekovic et al., 2011). Il en est de même que pour les enfants qui fréquentent un milieu de garde en

petite enfance. Les effets positifs d'une fréquentation régulière d'un milieu de garde sur le développement global sont plus grands chez les enfants provenant des milieux plus défavorisés (Simard et al., 2012).

Les milieux de garde ainsi que les programmes de prévention en petite enfance réussissent à soutenir le développement de l'enfant avec de nombreux facteurs de protection. Cependant, ces milieux ne sont pas toujours accessibles pour les familles plus vulnérables. Des enjeux de taille limitant la fréquentation des services de garde par les familles vulnérables viennent freiner cette condition gagnante pour les enfants provenant des milieux défavorisés.

1.5.1 Fréquentation d'un milieu de garde. L'évolution des milieux de garde au cours des vingt dernières années a grandement été influencée par les décisions gouvernementales. En 1997, le gouvernement et son nouveau Ministère de la famille et de l'enfance implante une politique familiale pour soutenir les familles québécoises (Giguère & Desrosiers, 2010). Plusieurs dispositions ont été mises en place auprès des familles dont un réseau de services de garde avec contribution réduite. Ce volet du projet tentait de répondre principalement à deux besoins criants : que les mères puissent retourner ou intégrer le milieu du travail ou celui des études et que les disparités sociales entre les enfants diminuent afin de favoriser une réussite scolaire future pour tous. Cette politique familiale de 1997 est donc basée sur la valeur du soutien aux familles en favorisant l'accessibilité des services de garde aux familles, en augmentant l'égalité des chances pour tous les enfants à leur entrée scolaire ainsi qu'en assurant

une qualité minimale des services aux familles en termes de garde en petite enfance (*Ibid.*). La Direction Santé Québec de l'Institut de la statistique du Québec et plusieurs chercheurs québécois ont profité de cette occasion unique pour réaliser un projet de recherche de grande envergure concernant le développement des enfants vers leur entrée dans le système scolaire (Jette & Des Groseillers, 2000). L'Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ÉLDEQ) a donc connu son envol au même moment que l'implantation de la politique familiale (Jette & Des Groseillers, 2000). Dans le cadre de cette étude, les chercheurs ont documenté la fréquentation des différents milieux de garde en observant les variations selon plusieurs facteurs. Il est apparu, dès les premières années de la mise en place de la nouvelle politique familiale que les enfants provenant de milieux défavorisés, peu importe leur âge, fréquentent moins les services de garde que les enfants provenant de milieux plus favorisés (Capizzano & Adams, 2003; Jette & Des Groseillers, 2000). Par exemple, à l'âge de trois ans et demi, selon les données de l'ÉLDEQ, dans le quartile le plus défavorisé, 46% ne fréquentent pas de service de garde, tandis que seulement 11% des enfants du quartile le plus favorisé n'en fréquentent pas (Japel, Tremblay, & Côté, 2005). En effet, un écart notable est observé entre le pourcentage des enfants cumulant un grand risque (4 facteurs de risque et plus) et sans risque qui fréquentent un service de garde pendant la petite enfance (Japel, 2008).

Sachant que les enfants entre 0 et 5 ans confrontés à un grand nombre de facteurs de risque bénéficient davantage des retombées positives des programmes de

garde et d'intervention (Dekovic et al., 2011; Simard et al., 2012), il est paradoxal que ces enfants fréquentent moins les milieux de garde. D'autant plus que la politique familiale ayant précédé l'implantation d'un réseau de services de garde visait principalement le soutien aux familles par l'accessibilité aux services de garde pour favoriser l'égalité des chances chez les enfants avant leur entrée dans le système scolaire (Giguère & Desrosiers, 2010). Cette réalité inquiétante soulève une problématique complexe concernant la participation des familles vulnérables aux services qui leur sont offerts et qu'on leur sait bénéfiques.

1.5.2 Rejoindre les familles vulnérables. Bien que, d'une part, des services soient offerts aux familles en contexte de vulnérabilité pour leur venir en aide, et d'autre part, divers organismes tentent de favoriser l'accès à ces différents services, certaines familles demeurent difficiles à rejoindre (Axford, Lehtonen, Kaoukji, Tobin, & Berry, 2012). Les milieux d'intervention sont confrontés à ce défi autant lorsque vient le moment de rejoindre les familles pour leur offrir les services, c'est-à-dire le recrutement, que lors de leur participation continue tout au long d'un programme (Axford et al., 2012). Ces familles vulnérables sont identifiées empiriquement comme des «hard-to-reach families» ou «hard-to-engage families» (Boag-Munroe & Evangelou, 2010). Un grand nombre de chercheurs ont étudié la question des facteurs facilitants ou faisant obstacle à la participation et à l'engagement des familles dans des programmes d'intervention (Axford et al., 2012; Baker, Arnold, & Meagher, 2011; Barlow, Kirkpatrick, Stewart-Brown, & Davis, 2005; Coe, Gibson, Spencer, &

Stuttaford, 2008; Dumas, Nissley-Tsiopinis, & Moreland, 2006). Certaines études portent sur les facteurs de rétention ou de décrochage des familles aux services en observant le profil des familles comme en détaillant les facteurs de risque auxquels elles sont confrontées (Baker et al., 2011; Barlow et al., 2005). Certaines barrières d'accès relèvent de l'organisation des services eux-mêmes, entre autres, au niveau de la communication, comme un vocabulaire non suffisamment vulgarisé pour les parents (Brackertz, 2007; Milbourne, 2002; Mytton, Ingram, Manns, & Thomas, 2014). Une autre barrière qui touche les caractéristiques des services se trouve au niveau du lieu et de l'heure à laquelle ils sont offerts (Boag-Munroe & Evangelou, 2010).

Ensuite, plusieurs caractéristiques des familles difficiles à rejoindre sont compilées. Lorsqu'il est question d'un attachement non sécurisant, de l'absence de transport, de problèmes de santé mentale, de situation de monoparentalité, du jeune âge de la mère ou encore de relations familiales instables, certains chercheurs ont classé ces facteurs dans une catégorie de familles isolées non-volontairement (Boag-Munroe & Evangelou, 2010). Les familles difficiles à rejoindre englobent aussi celles qui ont des incapacités physiques qui les empêchent de se mouvoir et celles qui manquent d'habiletés comme les parents analphabètes (*Ibid.*). Concernant les familles difficiles à engager, on retrouve principalement les familles qui sont volontairement difficiles à rejoindre soit par volonté de cacher quelque chose ou soit par conflit de valeurs avec les services offerts. Sous cette catégorie, les facteurs de risque présents chez ces familles sont la consommation, la prostitution ou les dépendances (Boag-Munroe &

Evangelou, 2010). Sinon, les raisons de désengagement des familles en situation de vulnérabilité peuvent être, entre autres, les suivantes : l'anxiété en lien avec les comportements de l'enfant, l'anxiété de laisser l'enfant seul, le manque de confiance envers les autres ou envers les services, la peur de l'autorité, ne pas être prêt à s'engager ou encore le déni de ses problèmes (*Ibid.*).

Bien que les chercheurs aient dressé des listes exhaustives de facteurs qui influencent l'accessibilité des services ainsi que les défis de rejoindre et d'engager certaines familles, dans la réalité, la problématique existe toujours. Il reste donc tout un monde à explorer pour mieux comprendre ce qui peut faciliter le recrutement, la participation et l'engagement des familles vivant en situation de vulnérabilité.

Certaines études présentent le point de vue des intervenants concernant les facilitateurs de la participation et de l'engagement des familles plus vulnérables. D'autres études présentent le point de vue des parents, mais seulement en contexte de programmes parentaux (Mytton et al., 2014). Il serait aussi pertinent d'avoir le point de vue des parents au sujet de ce qui facilite leur participation familiale à des services pour l'enfant. Étant donnée la réalité de la non-fréquentation des enfants provenant de milieux plus défavorisés en milieu de garde avant l'entrée scolaire, certains milieux ont mis en place des alternatives pour rejoindre ces familles-là. Entre autres, des organismes communautaires offrent des programmes d'halte-garderie, ou des activités hebdomadaires de type groupes ouverts pour favoriser la socialisation des enfants et pour stimuler le développement global.

La présente étude porte sur le Carrefour de la Miséricorde, un organisme communautaire qui offre un programme adapté pour les enfants qui ne fréquentent pas de milieu de garde en petite enfance. Les familles rejointes par cet organisme sont confrontées à plusieurs facteurs de risque qui rendent leur contexte de vie plutôt vulnérable. Le programme pour enfants se vit à raison d'une journée par semaine, donc à fréquence moins élevée que les milieux de garde traditionnels, mais offre un suivi individualisé aux enfants qui présentent des besoins plus particuliers. Une présentation de l'organisme et du programme suit.

1.6 Le Carrefour de la Miséricorde

Le Carrefour de la Miséricorde est un organisme qui prend place dans une maison familiale, en Outaouais, secteur Vieux-Gatineau. Cet organisme communautaire œuvre depuis 36 ans auprès des familles en milieu défavorisé et plus particulièrement auprès des jeunes mères monoparentales et de leurs enfants. L'organisme a conservé les valeurs d'accueil inconditionnel, de respect et de non-jugement prônées par la fondatrice des Sœurs de la Miséricorde, Rosalie Cadron-Jetté. De plus, la mission du Carrefour s'inspire aussi de l'œuvre de cette dernière en centrant les services d'accompagnement vers le développement du pouvoir d'agir de la mère et le développement du lien mère-enfant. Le programme *Les Jardins de Rosalie* s'inscrit dans cette lignée de services offerts aux enfants des mères du milieu.

1.7 Le programme *Les Jardins de Rosalie*

Depuis plusieurs années, dans le secteur du Vieux-Gatineau, il est observé que les enfants issus de familles vivant dans une situation de vulnérabilité présentent certains déficits au niveau de leur développement socio-affectif, langagier, cognitif et moteur. Le programme *Les Jardins de Rosalie* a donc été mis sur pied pour permettre aux enfants d'entrer à la maternelle, davantage prêts pour l'école. Le Carrefour de la Miséricorde offre donc un programme visant le développement global des enfants de cinq mois à cinq ans par des activités de groupe leur offrant l'opportunité de socialiser et de maximiser leur potentiel. À la fréquence d'une journée par semaine, l'enfant fréquente un groupe de six enfants de son âge accompagné par deux intervenantes pour vivre des activités de stimulation lui permettant d'améliorer ses compétences sociales, sa capacité à créer un lien de confiance avec une personne significative, sa motricité, sa créativité ainsi que d'acquérir de nouvelles connaissances. À l'arrivée de l'enfant le matin, une période de jeux libres est prévue. Ensuite, en avant-midi, les enfants participent à une activité de bricolage, à la préparation culinaire de leur collation, à diverses activités motrices. Pour le dîner, chaque enfant amène sa boîte à goûter et l'organisme fournit un complément nutritif tel un yogourt. En après-midi, les enfants sont bercés par des bénévoles pour les préparer à la sieste ou au repos. La journée se termine par d'autres activités avec les intervenantes. Les enfants sont accueillis par l'organisme à différents moments de leur développement et sont accompagnés par les intervenantes selon leurs besoins personnels. Si l'enfant présente des difficultés plus

prononcées, l'enfant peut fréquenter les *Jardins de Rosalie* plus d'une fois semaine en remplaçant les enfants absents dans les autres groupes. Ou encore, une intervenante est responsable de retirer ces enfants ciblés du groupe pour leur offrir une stimulation individuelle, pour travailler des objectifs d'intervention plus spécifiques. Pour favoriser la participation des familles, le transport des enfants est offert par des chauffeurs bénévoles le matin et l'après-midi. Enfin, un suivi avec les mères est fait par téléphone en fin de journée pour favoriser la généralisation des acquis de l'enfant et le lien d'attachement mère-enfant.

1.8 Objectifs de recherche

L'objectif général de la recherche est de comprendre l'expérience vécue par les familles en documentant leur processus d'engagement à l'organisme communautaire par le biais du programme *Les Jardins de Rosalie*. Pour avoir une compréhension globale des facteurs favorisant la participation et l'engagement des familles, le point de vue des mères et des intervenantes seront présentés. Les objectifs spécifiques sont donc les suivants :

1. Documenter le processus d'introduction des familles au Carrefour de la Miséricorde qui les mène vers un engagement aux services ;
2. Documenter l'approche préconisée par les intervenantes du Carrefour de la Miséricorde pour favoriser la participation des familles aux services.

CHAPITRE 2 : Méthode

Ce projet de recherche représente un volet d'une étude de plus grande envergure. En effet, ce dernier s'insère dans une démarche évaluative initiée par le Regroupement Local de Partenaires du Comité de Vie de Quartier du Vieux-Gatineau (CVQ-Vieux Gatineau) en s'associant avec l'Université du Québec en Outaouais. En raison de la vision évaluative que leur transmet l'organisation Avenir d'enfants, les partenaires du CVQ-Vieux Gatineau, plus précisément, le Comité Famille de l'Est, ont choisi d'évaluer le programme *Les Jardins de Rosalie*. L'approche préconisée dans le devis de recherche est une approche participative et évolutive. Le projet de recherche présenté dans ce mémoire a donc été réalisé simultanément à cette démarche évaluative auprès du Carrefour de la Miséricorde. Les objectifs de ce projet de recherche sont apparus au courant de la démarche d'accompagnement face à la richesse des données récoltées et à la lumière des thèmes émergents des entrevues initialement non visés par les objectifs de l'étude de l'UQO. Ces thèmes ont été retenus et de nouveaux objectifs de recherche ont été formulés afin de constituer le présent mémoire de maîtrise. Comme la partie du projet de recherche de l'UQO qui s'actualisait auprès du Carrefour de la Miséricorde a été coordonnée par l'étudiante chercheuse auteure de ce mémoire, le choix de l'organisme communautaire n'a pas été le sien. Par contre, les objectifs du volet présenté dans ce mémoire ont été ses choix, et sont bien distincts du reste du projet.

Dans la méthodologie présentée ci-dessous, un devis de recherche qualitatif a été privilégié. Cette méthode se voit la plus pertinente lorsque qu'une compréhension

d'un phénomène est visée par les objectifs de l'étude (Anadon & Guillemette, 2007; Mukamurera, Lacourse, & Couturier, 2006). Non seulement cette approche a fait ses preuves dans les dernières années au niveau de la légitimité, mais les caractères dynamique, socioconstructivisme et collaboratif sont reconnus à la recherche qualitative (Anadon, 2006), ce qui représente bien l'esprit dans lequel le présent projet de recherche a été réalisé. Par ailleurs, cette recherche a été réalisée dans un esprit de co-construction entre l'étudiante, l'équipe de recherche et les intervenants du Carrefour. Les rencontres de développement en équipe viennent augmenter la fiabilité du codage, ainsi que la validité de la signification des données (Mukamurera et al., 2006).

2.1 Participants

2.1.1 Recrutement. Lors de plusieurs rencontres auprès d'un comité de recherche composé de la chercheure étudiante, de la direction de l'organisme et de quelques membres du personnel, les moments clés ont été ciblés pour rencontrer les mères et leur présenter le projet de recherche. L'explication du projet s'est donc déroulée lors des visites des mères à l'organisme dans différents contextes. De cette manière, un premier contact avec les mères a pu être effectué pour leur permettre de bien comprendre leur implication associée à leur participation au projet afin qu'elles puissent offrir leur consentement de manière libre et éclairée. Le recrutement a donc eu lieu lors de cafés-rencontres, pendant un groupe de mères sur la confection de lunch santé et lors de la fête annuelle de l'organisme. Un recrutement a aussi été fait

directement par les intervenantes auprès de certaines familles qui reçoivent plutôt des services à domicile. Pour ce qui est du personnel qui a participé au projet de recherche, la directrice a d'abord présenté le projet aux intervenantes et aux stagiaires. Ensuite, la chercheure étudiante a rencontré le personnel afin d'obtenir leur accord pour participer aux entrevues de groupe.

2.1.2 Description de l'échantillon. Comme l'étude vise à documenter une expérience vécue par les familles et un processus de services offerts par un organisme, les points de vue des différents acteurs sont pertinents pour ce projet. Il y a donc divers participants qui ont été sollicités : des mères et plusieurs membres du personnel de l'organisme. Les profils des échantillons ont été dressés par un court questionnaire de renseignements sociodémographiques que les participants ont rempli avant leur entrevue.

2.1.2.1 Mères. L'échantillon des participantes mères est composé de 9 mères. Trois d'entre-elles ont été rencontrées lors d'un *focus group* (n=3) tandis que les autres ont participé à un entretien semi-dirigé individuel. Les mères participantes sont âgées entre 23 et 40 ans. Elles ont majoritairement un diplôme d'études secondaires et sont sans emploi. Leur revenu familial annuel se situe toutes entre 0 et 23 999\$. Les familles sont composées de 1 à 6 enfants, dont un qui participe au programme pour enfants *Les Jardins de Rosalie*. L'échantillon est composé de mères qui participent à au moins 2 services pour les mères au Carrefour de la Miséricorde en plus du programme *Les Jardins de Rosalie*.

2.1.2.2 Personnel de l'organisme. L'échantillon du personnel de l'organisme est composé des intervenantes en travail social qui animent le programme pour enfants *Les Jardins de Rosalie*, l'intervenante responsable des suivis individuels d'enfants, deux stagiaires en psychoéducation, une stagiaire en travail social, la directrice ainsi que deux bénévoles qui œuvrent auprès des enfants et qui font partie du Conseil d'administration du Carrefour de la Miséricorde. Certaines intervenantes ont moins de deux ans d'expérience à l'organisme, d'autres ont plus de sept ans d'ancienneté, tandis que d'autres accompagnent des familles depuis plus de trente ans. Les formations des intervenantes varient entre criminologie, psychologie, travail social et psychoéducation. Il y a, au total, 11 membres du personnel du Carrefour de la Miséricorde qui ont participé à des entrevues.

2.2 Considérations éthiques

La recherche étant menée auprès d'humains, certaines considérations éthiques suivant la Politique d'éthique de la recherche auprès d'êtres humains doivent être respectées. La chercheuse étudiante a pris le temps d'expliquer à chaque participant en quoi consistait le projet de recherche, leur implication dans celui-ci, les retombées, les détails concernant leur anonymat et la confidentialité ainsi que leur participation qui pouvait retirer à tout moment. Les participants donc ont rempli ce consentement de manière libre et éclairée avant leur participation et étaient complètement volontaires et libres de retirer leur participation à n'importe quel moment de la collecte. La référence du certificat d'approbation éthique est le # 2171-B.

2.3 Instruments de collecte

2.3.1 Collecte auprès des parents.

2.3.1.1 Entretiens individuels et focus group. Les parents ont été rencontrés à domicile pour un entretien semi-dirigé individuel ou au Carrefour de la Miséricorde pour un *focus group* (n=3), selon leur préférence. Cette entrevue semi-dirigée réalisée à partir d'une grille maison vise à documenter l'expérience vécue par les familles à l'organisme et lors du programme *Les Jardins de Rosalie*. Les thèmes abordés avec les parents ont été choisis pour mettre en valeur leur processus de services reçus et les facilitateurs de leur participation. Les parents ont donc été questionnés sur le processus de référence au programme pour enfant, les raisons les ayant incités à participer au programme ou encore les besoins ayant motivé leur participation. D'autres thèmes du questionnaire d'entrevue concernent les étapes de leur introduction à l'organisme, leur appréciation des services et de l'approche des intervenantes, leur appréciation du déroulement du programme *Les Jardins de Rosalie*, les facteurs qui expliquent qu'ils s'engagent ou non à l'organisme, de même que les effets du programme qu'ils perçoivent pour leur enfant, pour eux-mêmes et pour leur famille en général.

2.3.2 Collecte auprès du personnel.

2.3.2.1 Focus group. Les intervenantes, la direction et les bénévoles de l'organisme ont participé à des *focus group*. Lors du groupe de discussion, des

questions ouvertes sont privilégiées pour favoriser une plus grande étendue de réponses ainsi que des réponses dans leurs propres mots (Monette & Jobin, 1996). L'entrevue de groupe a été choisie dans ce contexte puisqu'elle permet une plus grande élaboration de réponses puisque chaque répondant ajoute ses idées à celles des autres et elle est peu coûteuse. Deux focus group ont eu lieu avec les intervenantes (N=3 et N=5) pour documenter le déroulement du programme et des services offerts et les facteurs qui favorisent la participation et l'engagement des familles à l'organisme. Une entrevue de groupe a été réalisée auprès de 2 bénévoles et une entrevue individuelle a été effectuée auprès de la directrice de l'organisme. Les thèmes abordés lors de ces entrevues concernent le déroulement du programme *Les Jardins de Rosalie*, de la référence des familles jusqu'à l'engagement de celles-ci à l'organisme, en mettant l'accent sur les besoins des familles et les caractéristiques des services qui facilitent leur participation. Des exemples du cheminement de plusieurs familles ont permis de comprendre les facteurs qui ont facilité leur participation à plus d'un service offert par l'organisme. L'approche d'intervention a aussi été un thème principal des entrevues auprès du personnel de l'organisme.

2.3.3 Observations des activités. Des périodes d'observation ont aussi été employées pour mieux comprendre l'organisation des services, l'approche des intervenantes et les activités réalisées à l'organisme. Ces observations formelles ou informelles ont été réalisées lors de différentes activités comme les *Café-Rencontre Entre-Nous*, les activités éducatives *Bouffe santé* et *Boîte à lunch*, les *Jardins de Rosalie*, la cérémonie de graduation des finissants des groupes d'enfants, l'Assemblée générale annuelle, ainsi que le 35^e anniversaire de l'organisme. À la suite de chacune des observations, des notes ont été prises dans un journal de bord par la chercheuse étudiante.

2.4 Démarche d'analyse qualitative

Au préalable, les entrevues en version audio ont été retranscrites pour amorcer l'étape de l'analyse. Ce projet de recherche emploie une analyse des données de type qualitative. Cette démarche d'analyse permet d'explorer et de mieux comprendre un phénomène puisqu'il met en valeur l'expérience des participants (Anadon & Guillemette, 2007). C'est donc la méthode la plus pertinente à utiliser dans le cadre des objectifs ciblés de ce projet de recherche. L'approche d'analyse de contenu des entrevues employée est une approche inductive basée sur le processus décrit par Thomas (2006) et complété par Blais et Martineau (2007) avec leur apport de la notion importante de «donner un sens» aux données brutes. La démarche utilisée s'effectue en trois étapes : la préanalyse, l'exploitation du matériel et le traitement des résultats, l'inférence et l'interprétation (Blais & Martineau, 2007; Thomas, 2006; Wanlin, 2007).

Lors de la première étape, plusieurs lectures du matériel s'avèrent nécessaires. Le chercheur peut commencer à relier certains thèmes qui sont récurrents. Après quelques lectures, une « décontextualisation » des données brutes est effectuée (Wanlin, 2007). Certaines catégories se tracent au fil des lectures, mais il est important de les laisser ouvertes et d'être flexible dans leur constitution pour résumer de manière la plus représentative les idées principales abordées dans les entrevues (Blais & Martineau, 2007). Dès cette première étape, le logiciel NVivo 10 a été utilisé pour simplifier le codage des entrevues. Pendant ce processus d'analyse, un journal de bord a aussi été utilisé afin d'y écrire des idées de liens entre les thèmes émergents retrouvés dans les catégories de codage. Des schématisations spontanées des codes ont facilité le reste de la démarche d'analyse. Une deuxième étape a pour but de tracer des liens entre les objectifs de l'étude et les catégories résultant de l'analyse des données brutes (Blais & Martineau, 2007). Les catégories peuvent ensuite être réorganisées afin de donner un sens aux données. De cette manière, un cadre ou un modèle est dessiné avec les catégories pour remettre les données en contexte. Cette troisième étape conclut une partie de l'analyse que certains auteurs appellent la «recontextualisation» (Wanlin, 2007). L'analyse qualitative des données par étapes systématiques a pour but de décrire objectivement l'ensemble du contenu des entrevues en répondant aux objectifs exploratoires de recherche (Bardin, 2007).

Enfin, plusieurs rencontres de discussion avec les intervenants du milieu, ainsi qu'entre collègues et professeurs de l'Université ont permis d'étoffer l'analyse

qualitative des données pour en arriver aux résultats présentés dans ce document. Ces rencontres ont pris la forme de cercles de partage d'idées et de co-construction à plusieurs reprises tout au long du processus d'analyse. Comme mentionné ultérieurement, cette méthode augmente la fiabilité du codage ainsi que la validité des résultats (Mukamurera et al., 2006).

CHAPITRE 3 : Résultats

Le présent chapitre présente les résultats de l'analyse qui répondent aux objectifs de recherche concernant une meilleure compréhension du processus d'engagement des familles au Carrefour de la Miséricorde. La première partie des résultats décrit le processus d'introduction des familles aux services du Carrefour de la Miséricorde. La deuxième partie des résultats documentera l'approche préconisée par les intervenantes et les éléments clés qui amènent les mères et leurs enfants à participer et à s'engager dans les services du Carrefour de la Miséricorde. Tout au long de ce chapitre, des paroles de mères (FM) et d'intervenantes (I) viennent illustrer les constats de la chercheuse. Les résultats de cette étude sur l'expérience globale des familles permettront de comprendre davantage comment les familles en viennent à s'engager dans les services offerts par l'organisme.

3.1 Processus d'introduction des familles au Carrefour de la Miséricorde

Le processus d'intégration des familles au Carrefour de la Miséricorde commence habituellement par la référence au programme pour enfants *Les Jardins de Rosalie* par une connaissance ou un intervenant (CISSS de l'Outaouais : intervenante du programme SIPPE ou OLO : infirmière ou nutritionniste, psychoéducatrice, orthophoniste ou organisme communautaire). L'expérience de la famille débute donc dès que la mère entend parler des services offerts, de certaines caractéristiques de l'organisme ou encore d'un témoignage ou d'un exemple de cheminement vécu au Carrefour de la Miséricorde. La mère qui décide d'inscrire son enfant aux *Jardins de*

Rosalie reconnaît que le programme peut répondre à un besoin, soit pour elle-même, comme le besoin de répit, ou encore pour son enfant, comme le besoin de socialisation. La manière de proposer le programme *Les Jardins de Rosalie* est formulée afin de répondre au besoin le plus pressant et significatif pour la mère. « [Les intervenantes] y savent qu'on a besoin de repos » (FM_FocusG_18_06). En fonction du processus de services, la porte d'entrée de l'organisme est généralement le programme pour enfants, *Les Jardins de Rosalie* comme mentionné ultérieurement. « C'est comme si les Jardins, tout s'entrecroise. C'est le pont pour d'autre chose. Pour certaines mères, non, mais en général, les mères dont les enfants viennent aux Jardins vont participer éventuellement à d'autres choses. » (I_FocusG_19_05).

Ensuite, l'inscription a lieu au Carrefour de la Miséricorde. À toutes les étapes du processus, on observe une adaptation possible des services offerts pour faciliter la participation des familles et cela commence dès l'inscription. Lors de l'inscription, le transport est offert à la mère et à l'enfant par une intervenante. Avant la signature par la mère des documents officiels pour l'inscription, une visite de la maison est alors proposée, une présentation de tout le personnel et des services offerts par l'organisme est effectuée.

Y'ont ouvert la porte pis y se sont tous présentés : « Bonjour mon nom est un tel, toi comment que tu...? » Là à partir de d'là, y m'ont fait visiter la garderie, y m'ont fait visiter l'endroit, y m'ont dit : « Inquiète toi pas sont pas seuls, on n'est pas ici pour vous juger ». (FM_26_06)

Non seulement lors de l'inscription, mais pour chacun des services offerts au Carrefour de la Miséricorde, le transport est offert aux familles. Ainsi, des chauffeurs bénévoles vont chercher les enfants chaque matin pour le programme *Les Jardins de Rosalie* et les reconduisent en après-midi. Cet accommodement favorise la participation des familles au programme pour enfants et éventuellement aux services pour la mère. L'accompagnement des mères de leur domicile aux services leur ouvre des portes et leur permet de vivre de nouvelles activités. Par exemple, le transport offre l'opportunité aux mères de sortir de leur chez-soi, au sens propre et au sens figuré. Le fait qu'elles sortent davantage de leur appartement, elles rencontrent d'autres mères et sont plus en contexte de socialisation. Pour certaines, c'est primordial dans leur cheminement social et le développement de leur autonomie.

J'aime pas mal mon côté dégéné. J'étais timide, comme j'avais d'la misère à sortir depuis qu'j'ai eu mes enfants parce que j'peux pas sortir avec deux bébés là, surtout au deuxième étage. Y'a mon conjoint, mais si y travaille j'suis pogné dans maison. Tandis que le Carrefour de la Miséricorde y viennent me chercher moi pis mon enfant, juste ici à porte pis des fois j'étais toute seule avec les bébés. So le chauffeur y monte ici, y pogne le bébé, y l'descend, y l'met dans son banc d'auto, moi j'l'attache pis j'descends avec [mon autre enfant] pendant c'temps-là là, pis on les attache, on s'en va, j'fais ma journée, j'pas obligé d'être pogné dans ma maison, pis j'vois du monde. Y m'ont donnée de l'autonomie pis y m'ont dégéné. (FM_15_07)

Lors de la participation de l'enfant aux *Jardins de Rosalie*, l'intégration peut se vivre différemment d'un enfant à l'autre. Si pour l'enfant ou pour la mère, la séparation pour une journée aux *Jardins de Rosalie* est un trop grand défi, certaines mesures peuvent être prises comme la présence de la mère pour une première journée ou l'appel

à plusieurs reprises de la mère durant les premières visites de l'enfant au Carrefour de la Miséricorde. Dans le groupe d'enfant, le nouvel inscrit est accueilli à son rythme. En observant l'adaptation de l'enfant dans le groupe, des services plus spécialisés peuvent être offerts à l'enfant si nécessaire. Par exemple, un suivi individuel est possible par une intervenante si l'enfant présente de plus grands défis. L'enfant peut aussi être appelé à remplacer les absents au sein des autres groupes d'enfants pour lui offrir plusieurs fréquentations aux *Jardins de Rosalie* par semaine. Enfin, si l'enfant présente des grandes difficultés qui nécessitent l'intervention ou l'évaluation de professionnels, une référence peut être faite au CISSS de l'Outaouais.

De plus, il existe une communication régulière entre les intervenantes et les mères permettant de faire le compte rendu de la journée de l'enfant aux *Jardins de Rosalie*. À chaque participation de l'enfant au programme, lorsque celui-ci quitte l'organisme en camionnette avec le chauffeur bénévole, les intervenantes effectuent l'appel à la mère afin de lui partager le déroulement de la journée et lui faire part de l'évolution de l'enfant. Ce moyen de communication est également un outil pour mieux connaître la mère et la famille indirectement. Les discussions téléphoniques sont aussi une plate-forme où la mère a l'opportunité de partager ses besoins personnels et familiaux.

J'suis une personne qui est très dure à approcher, faque pour moi ç'était difficile un peu d'embarquer dans la participation, mais à force de parler avec les gens un petit peu, puis là j'ai commencée à m'ouvrir, pis y m'ont beaucoup aidé en dehors du centre. (FM_28_07)

Grâce à cette approche et à ces contacts réguliers avec les familles, les intervenantes peuvent être au courant lorsque certaines mères sont prêtes ou ont le besoin de participer à d'autres services comme les cafés-rencontres, le groupe sur le lien d'attachement, les cuisines collectives ou encore les cuisines à domicile. Si une mère mentionne qu'elle a besoin de nourriture, un dépannage alimentaire peut lui être offert, mais il est certain que les intervenantes placeront le nom de cette mère en priorité pour des ateliers de cuisine. De plus, la connaissance des familles permet d'inviter les mères lors d'un café-rencontre qui reçoit un invité spécial. Par exemple, si lors d'un café-rencontre, la responsable du carrefour jeunesse emploi est invitée pour présenter aux mères un programme de réintégration socio-professionnelle, les intervenantes invitent donc des mères qui sont rendues à cette étape de leur cheminement de vie, qui dans leur plan de vie voudraient retourner aux études ou se trouver un emploi. Les intervenantes connaissent bien les besoins et objectifs des mères pour savoir à qui s'adressent chacun de ces programmes. « Et il y a tellement de mamans qui viennent ici... Il y a assez de mamans, alors pour se souvenir de chaque maman, des choses qu'ils ont vécues, qui sont les enfants, vraiment c'est incroyable » (FM_FocusG_18_06). Chaque situation familiale est bien connue par les intervenantes de l'organisme, malgré le nombre de familles fréquentant l'organisme. « Un mois avant, je parlais de mes problèmes, qu'est-ce que je vis [...] pis t'sais ça fait un mois que j'en n'ai pas reparlé : « *Pis, comment tu vas depuis qu'on s'est parlé?* », y se souviennent de toute, toute, toute, toute, toute. On a l'impression qu'y pensent à nous autres. » (FM_FocusG_18_06).

Un autre élément qui facilite la bonne connaissance des familles par les intervenantes de l'organisme est le fait que les familles ne sont pas nécessairement attribuées à une intervenante en particulier, sauf pour certains suivis individuels. Les familles sont suivies par l'équipe d'intervenantes. Les intervenantes se rencontrent quatre fois par semaine, tous les matins du programme *Les Jardins de Rosalie*, pour discuter des cas particuliers d'enfants ou de familles. Par la suite, pendant les *Jardins de Rosalie*, les intervenantes ont le souci d'apprendre à connaître la personne derrière l'enfant et la femme derrière la mère de famille. Comme le mentionne une mère : «Alors même si y'a un grand nombre de mamans qui viennent t'as l'impression qui te connaissent vraiment toi. Y prennent chacune de nous comme à la main, pour vraiment connaître chacune.» (FM_FocusG_18_06). De cette manière, elles ont une compréhension globale des besoins des familles et des problématiques auxquelles elles sont confrontées quotidiennement. Comme les besoins des familles sont bien connus, les services peuvent être adaptés. Si une famille n'a plus de nourriture dans le garde-manger pour répondre au besoin de base de tous les membres de celle-ci, les intervenantes vont inviter la mère à un atelier de cuisine collective suite auquel elle pourra ramener les plats préparés. Les mères sont donc intégrées aux services, selon leurs besoins et au moment où elles se sentent prêtes à s'impliquer ou à participer et à recevoir des services pour elles-mêmes. Il existe aussi des services individuels et de groupe au Carrefour de la Miséricorde. Certains groupes sont fermés comme celui ayant un objectif sur l'amélioration du lien d'attachement, tandis que d'autres sont ouverts et les participants sont sélectionnés selon une rotation aléatoire ou une priorité

selon l'urgence de leurs besoins. Des suivis peuvent se vivre de manière plus formelle à domicile ou à l'organisme ou au sein des groupes ayant des objectifs d'intervention très clairs. D'autres services sont plus informels comme les café-rencontres ou les cuisines collectives au Carrefour de la Miséricorde.

Enfin, des indicateurs observés et nommés par les mères démontrent que le cheminement des familles au Carrefour de la Miséricorde a atteint l'étape ultime qu'est l'engagement des familles. Les indicateurs concernant les enfants sont soit lorsque la mère voit que son enfant est apprécié par les intervenantes ou que son enfant a hâte de retourner aux *Jardins de Rosalie*.

Tu le sais quand tes enfants sont bien quelque part, y veulent y aller faque y'étaient bien là-bas. Pis y sont beaucoup aimé là-bas aussi, les intervenants les aiment beaucoup pis tsé beaucoup de câlins pis tsé [ma fille] à va m'dire : « *Bin j'ai fait la sieste pis à m'a flatté les cheveux là pour que j'm'endorme tout le long* ». (FM_22_07)

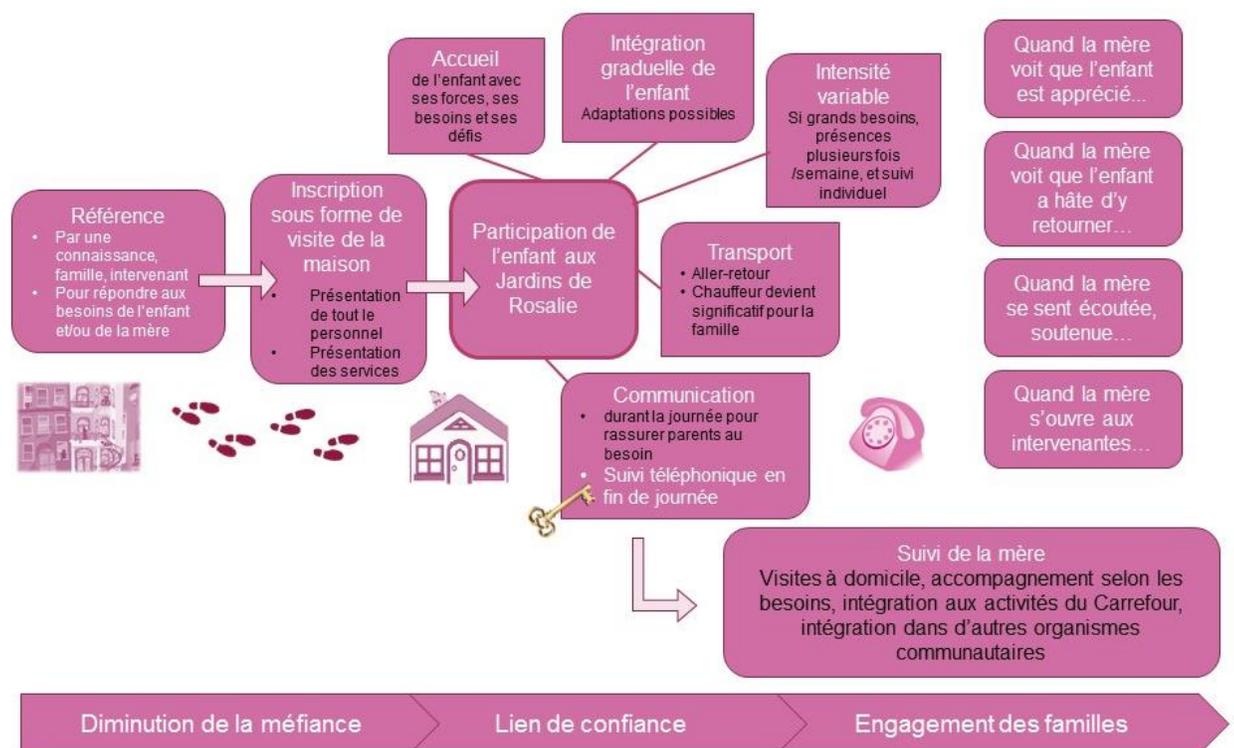
Les indicateurs concernant la mère, elle-même, sont lorsque la mère se sent écoutée et soutenue ou lorsqu'elle s'ouvre aux intervenantes. On peut remarquer parmi les paroles des mères qu'un sentiment d'appartenance se développe lorsque ces indicateurs sont atteints. «Sont là pour les parents aussi. Oui les enfants sont extrêmement importants, mais nous autres aussi. Ça fait du bien des fois de le sentir.» (FM_26_06). Un autre exemple suit d'une mère qui se sent soutenue et qui a développé un sentiment d'appartenance.

Y m'ont aidé à trouver des logements, y m'ont aidé à nourrir mes enfants, faque toute ça c'est de même que j'ai eu quelque chose avec eux autres. Surtout [une intervenante], c'était quelque chose, j'ai tout le temps appelé, c'est comme ma

famille. Ça toujours été de la famille Carrefour de la Miséricorde, y'ont toujours été là, aussitôt j'avais besoin de quelque chose, ou j'avais un problème, y'ont toujours été là dans ma vie. J'ai pas manqué de nourriture. Grâce à eux autres, j'ai un logement aussi. Y'en ont faites beaucoup pour moi, c'est de la famille. (FM_27_07)

En résumé, le processus d'intégration des familles au Carrefour de la Miséricorde se vit selon cinq grandes étapes : 1) l'accueil, 2) l'intégration, 3) la communication, 4) les services offerts à la mère, 5) l'engagement. Les détails du processus sont personnels à chaque famille et les services offerts à la mère et l'enfant varient en fonction des besoins de ceux-ci. Certaines familles vivant une situation de crise ou davantage urgente peuvent traverser l'ensemble du processus dès les premiers contacts. Alors que certaines familles peuvent recevoir des services à court terme, d'autres familles peuvent fréquenter le Carrefour de la Miséricorde pendant plusieurs années et la mère peut être introduite plus graduellement à certains services. La figure suivante illustre le processus débutant par le programme *Les Jardins de Rosalie* qui est généralement suivi par les mères. Cette figure présente aussi qu'au fil du parcours des familles à l'organisme, les intervenantes observent une diminution de méfiance chez les mères participantes ainsi qu'une augmentation du lien de confiance qui mènent à l'engagement de la famille aux services de l'organisme.

Figure 1 : Processus d'introduction des familles à l'organisme



3.2 L'approche d'intervention comme facteur clé menant à l'engagement des familles

Plusieurs éléments facilitant la participation et l'engagement des familles ont été soulevés par les mères et les intervenantes durant leurs entrevues. Quelques-uns ont déjà été abordés dans le processus comme la communication entre les intervenantes et les mères et l'adaptation des divers services en fonction du niveau d'accompagnement nécessaire et de l'intensité des besoins. Les mères ont ressorti que la crédibilité des intervenantes grâce à leur formation reconnue pouvait aider à la création d'un lien de confiance. En effet, elles possèdent toutes des diplômes universitaires en

psychoéducation, en travail social ou en criminologie. Cependant, selon les intervenantes, le diplôme n'est pas suffisant pour bien faire vivre la mission du Carrefour de la Miséricorde auprès des familles. « Ça prend plus qu'une formation à l'université ou au CÉGEP. Ça prend des valeurs vraiment profondes. » (I_FocusG_19_05). La seconde section des résultats présente une description de l'approche préconisée par les intervenantes, le personnel et les bénévoles de l'organisme communautaire pour favoriser l'engagement des familles au sein de l'organisme.

Ce qui est marquant dans l'approche du Carrefour de la Miséricorde est que tout s'emboîte. Tous les services offerts aux enfants et aux mères sont inter-reliés. Les familles sont connues par l'ensemble de l'équipe parce que le suivi de celles-ci se fait en réunion d'équipe. Alors, les objectifs d'intervention peuvent être poursuivis autant auprès de la mère en cuisine collective qu'auprès de l'enfant aux *Jardins de Rosalie*, qu'en art-thérapie, ou qu'en accompagnement de la mère, ou en suivi individuel. Les besoins de la famille sont répondus selon leur priorité par plusieurs services offerts et si jamais le Carrefour de la Miséricorde ne peut pas aider la mère concrètement, une intervenante accompagnera la mère vers l'organisme qui aura les ressources nécessaires pour le faire.

Souvent aussi on s'aperçoit que les mamans ont des besoins. Au niveau socio-affectif, on comprend l'enfant à partir des besoins de la mère, de ce qu'on discute avec la mère. Parfois elle a des craintes, elle vit des choses à la maison, mais on s'en aperçoit aussi au niveau de l'enfant. En le travaillant des deux

côtés... On ne peut pas le travailler juste chez un, il faut le travailler des deux côtés, les deux en même temps. (I_FocusG_15_05)

Cette approche globale d'intervention est basée sur des valeurs et des attitudes d'intervention qui seront présentées dans les paragraphes qui suivent et qui sont illustrées par les paroles des mères permettant de mieux comprendre ce qu'elles vivent au Carrefour de la Miséricorde et ce qui les amènent à s'engager dans un cheminement. Les paroles des intervenantes témoignent également des éléments clés qui décrivent l'approche qu'elles veulent transmettre aux mères et aux enfants. L'approche préconisée par le personnel du Carrefour peut être décrite par l'accueil chaleureux, le développement d'une relation authentique basé sur la considération de l'autre, la valorisation des familles et le désir de redonner le pouvoir d'agir aux mères. Ces thèmes seront abordés dans les paragraphes suivants.

3.2.1.1 Accueil chaleureux. Une maison blanche comme façade de l'organisme communautaire, voilà comment les mères et les enfants reconnaissent le Carrefour de la Miséricorde. L'aspect chaleureux de l'accueil débute par l'apparence même du milieu d'intervention, l'organisme prenant pignon sur rue dans une maison familiale. De plus, le Carrefour de la Miséricorde est situé, de manière anonyme, dans un quartier résidentiel à proximité de plusieurs familles. Après avoir franchi la porte d'entrée, un élément central et représentatif de l'atmosphère familiale de l'organisme se fait remarquer dans la pièce principale. De nombreuses chaises berçantes sont placées côte-à-côte de manière à entourer le grand salon. Outre les trois salles de la

maison qui ont été adaptées pour recevoir des groupes d'enfants, la pièce qui est meublée pour les rencontres plus officielles avec une table ronde et le bureau administratif, la maison a gardé une partie de son attrait familial avec un salon qui favorise les échanges par les chaises berçantes en cercle et une cuisine où un café est toujours prêt.

Au Carrefour de la Miséricorde, l'accueil chaleureux se vit dès les premières minutes. Quelqu'un vient accueillir les mères les bras grands ouverts, leur font la bise, leur offre un café, leur demande leur nom et leur font visiter la maison en leur présentant chaque membre du personnel présent.

C'est comme si on rentrait dans une maison. On dirait qu'on se sentait pas jugé. C'était bien. [...] Tu rentres là, puis tu te sens bien, déjà. Juste de rentrer dans la maison, tu te sens en confiance, en voyant les gens qui sont là faque ça aide, tant qu'à moi. Quand on rentrait, ils nous faisaient visiter tout ça, pis y nous présentaient tout le monde, tout le monde qui était là, même celles qui étaient dans les bureaux. Y nous présentaient vraiment tout le monde pis tout le monde était super sympathique : « Ah bonjour » y'avaient tous l'air contents de nous voir, c'est vraiment drôle. C'était vraiment bien, moi j'ai bien aimé ça. (FM_22_07)

Lorsque les mères décrivent l'accueil au Carrefour de la Miséricorde, elles mentionnent le sourire et la bonne humeur que dégagent les intervenantes et qui les font sentir chez soi : « [Les intervenantes] sont toujours rayonnantes, tout le temps, sont tout le temps de bonne humeur, elles t'accueillent comme si c'était dans ta propre maison » (FM_FocusG_18_06). Elles racontent que les intervenantes semblent

toujours contentes de les voir. Il est clair que les familles se sentent bienvenues, peu importe à quel moment.

Un moment donné, on vivait des difficultés, j'avais juste à appeler ici et ils étaient là, même ma propre famille était pas là pour moi. Donc, ici y sont là pour tout. Mais c'est ça que j'ai aimé, on n'a pas l'impression de déranger quand on a un problème ou quand on a besoin de parler à quelqu'un, au contraire, sont heureux d'informer, d'aider, de t'écouter (FM_28_07)

Les mères se sentent soutenue par les intervenantes qui sont toujours présentes pour elles. Elles parlent de la très grande disponibilité des intervenantes pour les accompagner dans leurs défis quotidiens.

[Les intervenantes] sont là pour nous. Elles ne sont pas là juste pour une maman, la porte est ouverte pour tout le monde, y'a pas de jugement, y'a pas rien de ça là, y'ont vraiment le cœur ouvert, tout le monde est la bienvenue, pi c'est pas plus avec une que l'autre. (FM_28_07)

Aussi, la valeur du respect et du non-jugement revient à plusieurs reprises dans le discours des mères. Elles expliquent que peu importe les difficultés vécues par les familles les intervenantes seront à l'écoute et prête à accueillir l'autre. Selon leurs paroles, cela semble un élément nécessaire pour les mettre en confiance dans une relation parent-intervenant.

Y jugent pas. Chacune de nous, on a notre propre chose à vivre. Nos problèmes ou what ever, mais ils jugent jamais. Ça c'est une grande chose, parce que y faut avoir la confiance d'ouvrir et savoir qu'ils vont pas nous juger. (FM_FocusG_18_06)

Des témoignages tels que : « Tout en m'écoutant et elle m'a pas jugé » (FM_26_06) ou encore « Y me parlent comme y parlent à tout le monde, c'est ça que moi j'ai aimé, le respect qu'ils ont envers moi » (FM_26_06) appuient ces observations. Cela coïncide avec le discours des intervenantes qui démontre leur souci, en lien avec la mission de l'organisme, de soutenir les mères peu importe leur histoire. On comprend que les familles sont accueillies comme elles sont, avec leur bagage d'expériences, leur passé, leur réalité présente et qu'elles sont accompagnées au rythme qui répond le mieux à leurs besoins.

Si l'enfant arrive en crise le matin, si l'enfant a vécu quelque chose à la maison, si l'enfant est en difficulté d'adaptation ou peu importe ce qui va présenter comme besoin quand qu'il arrive chez nous, on va prendre le temps nécessaire avec cet enfant là faque je pense que ça c'est un facteur qui est gagnant pour nous aux *Jardins de Rosalie* pis c'est la raison pourquoi on maintient le ratio aussi bas. (I_21_05)

Les mères remarquent et apprécient particulièrement ce que plusieurs nomment comme étant de l'amour envers elles et leur famille.

L'amour, parce que ça c'est une grande chose aussi. Ah oui, y'ont de l'amour à donner. Ils ont assez à donner à tout le monde, comme si y'a pas de fin à leur amour pour nous autres et les enfants. (FM_FocusG_18_06)

Elles mentionnent qu'elles peuvent voir que les intervenantes aiment les enfants et se soucient du bien-être de ceux-ci. « C'est toutes des femmes qu'y'adorent les enfants, qu'y'adorent les faire jouer, faque c'est ça, j'pense, qui fait en sorte que les enfants sont bien là. Ils sont bin attentionnés avec les enfants. » (FM_03_06). Les

parents remarquent aussi que les intervenantes ont l'opportunité d'offrir du temps de qualité à chaque enfant et de bien connaître chacun d'eux : « [Les intervenantes] sont tellement attentionnées » (FM_26_06). La mère poursuit : « C'est qu'ils ont pris le temps avec elle [sa fille] à la connaître. Mais c'était l'intensité de l'encadrement qu'elle avait. L'amour, tu voyais que c'était du monde qui aimait être là » (FM_26_06).

Le Carrefour de la Miséricorde est un endroit où l'on voit régulièrement les intervenantes offrir des gestes affectueux aux mères et aux enfants. Cela contribue à l'atmosphère chaleureuse très appréciée des mères. « Ici c'est le grand sourire, c'est des grosses caresses, des bises, faut pas partir sans leur donner leurs bisous sur les joues. C'est l'accueil, c'est chaleureux, c'est plein d'amour » (FM_FocusG_18_06). Pour certaines mères, le respect et l'amour se manifestent par le calme, un calme apaisant.

Pour moi, c'est comment ils nous parlent, c'est pas fort, c'est vraiment calme, leur voix est douce. C'est vraiment doux et calme et on sent comme si c'est une maman qui prend soin de nous. Juste en parlant, n'importe quand, qu'est-ce qu'on fait, de qu'est-ce qu'on parle, c'est toujours calme. Et l'amour, ça me touche quand ils nous parlent. Ce sont les meilleures personnes. (FM_FocusG_18_06)

Les intervenantes sont sincères et sont conscientes que l'amour est un besoin criant des familles qui fréquentent l'organisme.

Le fait qu'on les aime ! Qu'ils se sentent aimés et ils se sentent reconnus, pour qui ils sont. Ils sont reconnus avec dignité humaine. Moi je pense que c'est une base, une grande base pour les enfants et pour les mamans. (I_FocusG_19_05)

Les gestes d'affection qui répondent au besoin d'amour peuvent aussi être observés chez les bénévoles auprès des enfants pendant leur journée aux *Jardins de Rosalie*. Les bénévoles bercent les enfants avant leur sieste de l'après-midi. Certains enfants se font aussi flatter les cheveux ou le dos pour qu'ils se détendent avant le repos.

3.2.1.2 Relation authentique basée sur la considération de l'autre. La relation entre les mères et les intervenantes est authentique. Non seulement la sincérité des intervenantes est sentie par les mères, mais l'honnêteté occupe une grande place dans les relations mère-intervenante. Les mères abordent ce thème, de manière principale, lors des entrevues de groupe.

L'honnêteté. Je pense c'est la plus grande valeur. Quand il y a quelque chose qui fonctionne pas avec l'enfant, y'aiment mieux être honnête et travailler avec toi qu'on arrive à la maison, puis qu'on n'ait pas les bons outils. Donc, vraiment l'honnêteté c'est la base, leur sourire est honnête, quand ils nous voient c'est honnête, y'a pas de semblant ou quoi que ce soit, pis c'est comme ça qu'on se sent bien. (FM_FocusG_18_06)

D'autres mères notent l'importance de l'honnêteté lors de la rétroaction sur la journée de l'enfant aux *Jardins de Rosalie*. « [Les intervenantes] vont te le dire si la journée ne s'est pas bien passée, ou quand elles se posent des questions pourquoi l'enfant mange pas beaucoup » (FM_FocusG_18_06).

D'une autre part, les intervenantes et les mères nomment la réciprocité des interactions, des partages comme facteur facilitant la création du lien de confiance. Une relation d'égalité fait partie de l'approche préconisée par les intervenantes de

l'organisme. « On le dit à la maman. Nous on est des mamans, il y en a qui sont des grands-mamans... on rentre dans leur réalité. C'est d'égal à égal. » (I_FocusG_19_05). Les mères mentionnent aussi que le fait que les intervenantes s'ouvrent au sujet de leur vie personnelle les rend plus à l'aise. « Aussi sont pas gênées eux [les intervenantes] aussi y t'content des p'tites anecdotes qui ont passé au travers pis ça te met en confiance » (FM_15_07). Cette réciprocité dans le partage du vécu semble amener une atmosphère plus chaleureuse à la relation intervenante-mère. « Donc des fois, même si y vit leurs émotions, on s'échange notre peine pour certaines situations. Donc, on n'est pas juste comme un client ou quoi que ce soit, ils nous écoutent » (FM_FocusG_18_06). Les mères présentent aussi la relation égalitaire comme une relation d'échange d'humain à humain.

Y'a deux intervenantes, y'ont échappé des larmes aussi. Donc, ils se confient aussi à nous, donc c'est un échange, c'est pas juste intervenant envers une maman, mais comme deux personnes qui se connaissent vraiment là. (FM_FocusG_18_06).

On remarque même dans le discours des mères que les bénévoles qui collaborent aux services de l'organisme contribuent au sentiment de réciprocité auprès des familles. Par exemple, les chauffeurs bénévoles sont en contact avec les familles le matin et l'après-midi. Pour les mères, les échanges avec ces derniers sont imprégnés d'une réciprocité qui aide à la création d'une relation de confiance.

Pis on a des liens, comme [le chauffeur] me contait que dans le temps qui était dans l'armée, que y'é allé au Pérou, parce que y'a vu mon conjoint qui vient du

Pérou. Pis là y me raconte toute ça, j't'ais comme wow, t'sais on tisse des liens avec eux aussi faut pas les oublier (FM_FocusG_18_06)

Les chauffeurs contribuent au lien entre les familles et le Carrefour. Ils sont donc des acteurs importants dans la proximité des familles à l'organisme communautaire. « Qu'est-ce que j'aime, sont là juste comme bénévole, mais y racontent leur vie aussi, donc y parlent d'eux. On se sent plus familial. » (FM_FocusG_18_06).

De plus, on retrouve dans le discours des parents le symbole de la porte ouverte, cette disponibilité dès que les familles ont besoin d'aide. Que la rencontre soit prévue, ou que la mère téléphone en crise, quelqu'un est là pour accueillir la personne ou la famille dans ce qu'elle vit. La relation authentique se développe donc aussi grâce à une grande disponibilité de la part des intervenantes. Cette disponibilité est aussi observée et appréciée par les mères en termes d'écoute lorsqu'elles en ont besoin. « J'aime quand j'ai de la peine, qui m'écotent. [Les intervenantes] te prennent dans leur bras quand t'as de la peine, pis y t'écotent pis y sont là » (FM_17_06). « Quand on a des problèmes ou quelque chose comme ça, y'a toujours une oreille pour nous autres. Ici, c'est quelque chose, des fois j'ai pleuré, mais ils ont une épaule pour ça » (FM_FocusG_18_06). Il est donc évident que la communication est un facteur facilitant à la création d'une certaine confiance entre les mères et les intervenantes.

Y faut vraiment que y'aille une bonne communication pour qu'on sache vraiment qu'est-ce qui s'passe à la garderie pis tous les nouveaux apprentissages qu'y font, toutes les p'tites choses qui peuvent être importants

dans le fond à savoir là. C'est vraiment la discussion qui est la clé de tout ça là. (FM_17_06)

De plus, d'autres hypothèses sont soulevées par les intervenantes pour expliquer pourquoi les mères se sentent plus en confiance de discuter que dans un autre contexte d'intervention. Alors, elles abordent la peur comme frein à la confiance.

[Les mamans] sont à l'aise de nous parler de plein de choses qu'y oseraient jamais dire, ni par peur de la DPJ...ou autres peurs. Quand elles vont venir au Carrefour elles vont vraiment trouver l'écoute pis l'oreille qu'y ont besoin. On n'est pas en contexte d'autorité. (I_FocusG_19_05)

3.2.1.3 La valorisation des familles. La reconnaissance des familles commence par des interventions positives envers elles. Les intervenantes centrent leurs actions et leurs dires sur les forces de l'enfant et du parent.

Elles sont souvent jugées, dans la société et dans leur famille et comme maman. Pis quand elles arrivent ici avec l'appel de téléphone qu'elles reçoivent ici à chaque session, on dit des choses positives de leur enfants, des belles affaires et des fois c'est la première fois de leur vie qu'il y a quelqu'un qui dit ça de leur enfant. (I_FocusG_19_05)

La valorisation est une technique fréquemment employée pour encourager les familles. Entre autres, les réussites de l'enfant vécues pendant sa journée sont nommées au parent lors du suivi téléphonique. « [L'intervenante] prend son temps, elle me dit comment ça été, ses forces, comment est son évolution » (FM_FocusG_18_06). Aussi, un exemple de valorisation est que l'enfant réalise des bricolages les ramène à la

maison en fin de journée. Ce moyen fait voir une réussite tangible au parent envers son enfant. De plus, une cérémonie de graduation des enfants finissants qui entreront à la maternelle cette année-là favorisent la fierté des mères envers leur enfant et des enfants envers eux-mêmes. « Mon plus beau moment ça été la graduation. Ça été vraiment touchant parce que là y'ont pris le temps de donner chacun des qualités aux enfants » (FM_26_06). Dans le discours des mères, on comprend aussi que l'encouragement occupe une place au sein des services offerts aux mères. « Ça fait du bien, on a du fun là, pis y nous encouragent-là comme si on était des petits enfants là, mais on trouve ça drôle, on aime ça » (FM_11_11). Ce thème de valorisation est observé aussi dans les paroles des intervenantes lorsqu'elles abordent leurs techniques et leur approche d'intervention auprès des enfants.

Les enfants c'est la même chose, ils ont toujours l'encouragement. Même, on va reconnaître leurs difficultés dans quelque chose, mais on va les encourager. Donc là aujourd'hui t'as fait ça, c'est un grand pas, il est peut-être pas rendu là mais ça s'en vient pis ils se sentent encouragés alors ça leur donne du support pour qu'ils continuent à avancer, comme les mères. (I_FocusG_19_05)

On remarque que les intervenantes le verbalisent aussi lorsqu'il est question de l'intervention auprès des mères.

Parce qu'on met beaucoup l'accent sur la valorisation et le côté positif, tsé y faut pas lâcher, pis tu vas voir au bout de la ligne ça va donner de quoi ! Pis on dirait qu'ils viennent qu'ils prennent conscience de ça, pis le discours dans leur tête, que ce soit positif. On a vu des mamans qui sont arrivées ici, mon dieu, y nous inquiétaient. Mais aujourd'hui elles sont souriantes ! (I_FocusG_19_05)

Les mères qui vivent des défis au quotidien ont besoin de cette bouffée d'optimisme dans leur vie et elles en sont conscientes. Elles apprécient donc de recevoir ces encouragements.

Nous autres on a [plusieurs] enfants pis c'est pas facile, mais c'est arrivé aussi des fois de se faire dire : « *Wow vous faites des bons enfants, vous avez fait une méchante bonne job* ». Moi j'aime ça. C'est positif. (FM_26_06)

Lorsque les mères réalisent qu'elles ont de la valeur aux yeux des intervenantes, cela leur donne envie de croire en elles-mêmes aussi. Le discours des mères met de l'avant le fait que les intervenantes leur ont permis de socialiser et de s'ouvrir davantage aux autres. « J'fais pas confiance à n'importe qui, pis là bin depuis que j'fréquente ça, je suis plus ouverte envers les gens, c'est plus facile pour moi. Pis les gens aussi sont plus faciles à venir me voir pis d'me parler. » (FM_28_07). Cette ouverture envers les autres est un pas vers une meilleure confiance en eux et en les autres. Les mères verbalisent leur cheminement à ce niveau-là.

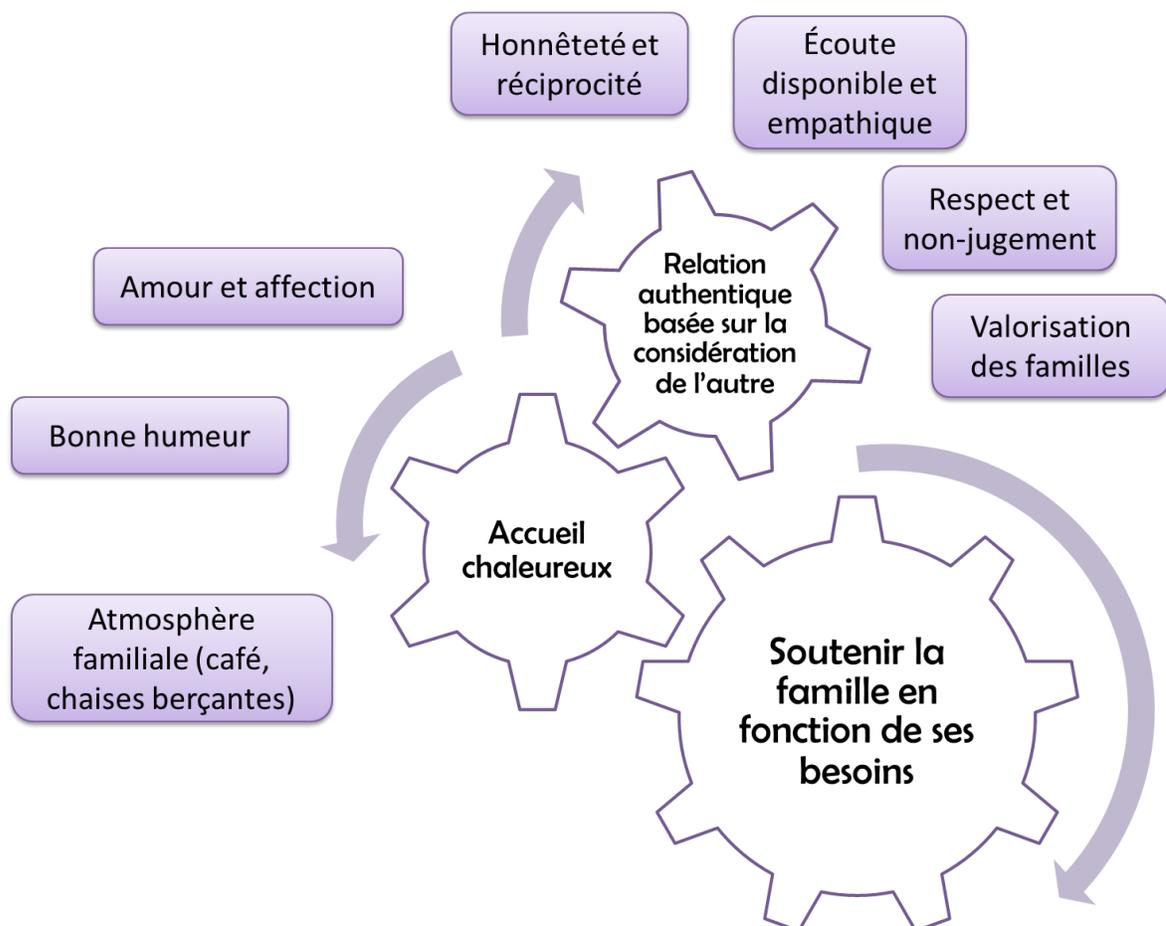
Pour moi, ça l'a changé ma confiance en moi-même, quand j'ai commencé ici, j'avais pas confiance du tout en moi-même. Des fois, tu peux faire un cours d'estime de soi, pis tu parles de toi-même, mais c'est eux qui m'ont donné l'estime en moi-même, la confiance en moi-même. Pis moi là c'était juste des échecs, bin non, je m'en sortirai pas. Pis là, eux autres y m'ont apporté le courage de dire : « *Go, t'es capable, fonce. T'sais si t'as foncé jusqu'au bout, pis là le mur t'a arrêté, bin prends un autre chemin, essayes de faire d'autres choses.* » Vraiment là, ça m'a apporté beaucoup de confiance. (FM_FocusG_18_06)

Il est observé que le niveau d'accompagnement offert aux mères se fait dans le but de leur donner un pouvoir sur leur vie. Par leurs actions et leurs paroles, les intervenantes laissent aux mères les décisions qui leur reviennent.

Elle m'a donné des trucs, elle m'a conseillé, elle m'a dit : « *Regardes, tu prends c'que tu veux et tu jettes c'que tu veux. J'te dis pas tu prends ça, tu fais ça, t'as un choix à faire et c'est en prenant les bons choix que tu vas voir ce qui en est* ». (FM_26_06)

Cette figure présente la schématisation de l'approche d'intervention expliquée en détails précédemment.

Figure 2 : Schématisation de l'approche préconisée par le Carrefour de la Miséricorde



CHAPITRE 4 : Discussion

Comme présenté dans les résultats, le processus que chacune des familles vit lors de son introduction au Carrefour est personnel et unique parce qu'il dépend des besoins et des caractéristiques de la famille. Certains éléments se rejoignent au travers de leurs histoires et c'est pourquoi un modèle de parcours a pu être schématisé. En observant les différents chemins que peuvent emprunter les familles dans leur processus d'introduction, il est soulevé que l'adaptation des services selon les besoins des familles est un élément qui favorise énormément la participation de celles-ci. Le niveau d'accompagnement de chacune des familles doit être individualisé et adapté à chacune d'entre elles. Deux constats importants ont été effectués par l'entremise de cette recherche, soit les facteurs qui aident à rejoindre les familles et à inciter celles-ci à participer aux services de l'organisme et l'approche humaine qui est préconisée par tout le personnel du Carrefour de la Miséricorde afin de créer une relation de confiance avec les familles à long terme. Le premier constat qui sera discuté concerne donc les facteurs qui aide à rejoindre les familles et à ce qu'elles participent aux services comme le lien qui est créé d'abord par l'enfant, que les besoins prioritaires de la famille tentent d'être répondus dès le début de leur participation, que le contact téléphonique est la voie pour entrer en relation avec les parents. Le second constat général est l'approche humaine qui est préconisée par le personnel du Carrefour de la Miséricorde afin de créer une relation de confiance avec les familles à long terme.

4.1 Introduction des familles aux services par un processus adapté

Le premier constat consiste à noter les multiples facteurs qui favorisent la participation des familles au programme *Les Jardins de Rosalie*. Avec un recul, on comprend que le processus décrit dans les résultats est un modèle qui a été tracé selon une généralité des familles. Il faut être conscient qu'il y a d'autres moyens d'accéder aux services du Carrefour de la Miséricorde, mais que le programme pour enfants est la porte d'entrée la plus fréquemment employée. En effet, cela semble moins éprouvant pour la mère d'accéder à un service pour son enfant qui ne lui demande aucune prise en charge pour commencer autre que l'inscription. Le premier facteur qui influence le recrutement des familles et leur participation au programme entre en jeu dès que la mère entend parler des *Jardins de Rosalie* la première fois. Lorsque le programme est présenté à la mère par une intervenante ou une connaissance, la mère doit aussi reconnaître son besoin de soutien pour accéder à des services. De plus, la mère doit rapidement y voir un bénéfice potentiel pour elle-même ou pour son enfant assez fort pour s'y intéresser davantage. Que le besoin perçu comme prioritaire par la mère soit son besoin de repos ou encore le besoin de socialisation de son enfant, le programme doit, à ses yeux répondre assez rapidement à ce dernier. Les bénéfices à court terme du programme doivent, pour la mère, être accessibles et réels dans le contexte de la situation familiale. Il ne semble pas nécessaire que l'objectif principal du programme rejoigne personnellement la mère dans ses besoins perçus, mais il suffit plutôt que la mère reconnaisse des bénéfices en lien avec ses besoins prioritaires. Les conclusions

de l'étude de Dumas et ses collaborateurs (2006) ainsi que les constats généraux d'une étude menée par Avis, Bulman & Leighton (2007) appuient aussi ce lien entre la perception de bénéfices potentiels et la participation de la famille aux services.

Dans l'offre de services qui est en premier dirigé vers l'enfant, il est possible d'observer qu'il semble être plus facile pour la mère de créer un lien avec l'intervenante par le biais de son enfant. La mère semble moins méfiante de parler de son enfant et de recevoir des rétroactions concernant son enfant au sujet de sa journée qu'il a passé aux *Jardins de Rosalie*. Une hypothèse peut être soulevée à propos de ce constat. Il est possible que la mère se sente plus à l'aise ou encore moins méfiante de voir son enfant socialiser que de devoir s'ouvrir sur sa vie personnelle en premier. Le fait de voir son enfant être aimé, le fait d'avoir un répit pour la mère, ou encore le fait de voir son enfant s'épanouir en socialisant avec d'autres adultes et d'autres enfants peut faire diminuer le stress provoqué chez la mère. L'anxiété est un obstacle pour plusieurs parents lorsque vient le moment de participer à différents services sociaux (Avis et al., 2007). On pourrait croire que le programme pour enfant vient diminuer l'anxiété des parents lorsque certains besoins de base ou prioritaires sont répondus et que cela facilite le contact entre l'organisme et les parents. Ensuite, après quelques participations, la mère réalise que ses besoins urgents sont mis en priorités par l'organisme et que les services sont déployés autour de la famille avec bienveillance. Lorsque la mère voit que son enfant s'intègre bien, qu'il a du plaisir aux *Jardins de Rosalie*, qu'il est aimé par les intervenantes et qu'en plus elle obtient une journée de répit par semaine, la

participation devient plus facile. Le fait de conserver un ratio très bas, deux intervenantes par groupe de six enfants permet à celles-ci d'offrir de l'attention de qualité à chaque enfant ainsi que de l'affection en grande quantité. Le ratio enfant-éducatrice un facteur fortement associé au développement socio-affectif des enfants fréquentant un service de garde (Japel, Tremblay, Côté, 2007).

Un autre élément qui se dégage comme un facteur qui facilite la participation de la famille est la communication entre l'organisme et les mères. L'appel téléphonique est un élément clé permettant de créer un contact entre l'intervenant de l'enfant et le parent. L'objectif premier est d'offrir une rétroaction au parent sur la journée de l'enfant, un canal de conversation qui permet à la mère de s'ouvrir graduellement aux besoins de son enfant et aux siens. Effectivement, la discussion hebdomadaire entre l'intervenante et la mère peut concerner les forces et les défis de l'enfant, la réponse aux besoins de l'enfant par l'intervenante et par le parent et même les besoins de la mère lorsque l'intervenante sent que la mère est prête. Aussi, pour un parent qui éprouve de la difficulté à se séparer de son enfant pour une journée, le fait d'être mis au courant de ce que son enfant fait pendant la journée aux Jardins, de ses réussites et de ses défis peut être rassurant. De plus, durant ce moment où le temps s'arrête où le canal de communication entre l'intervenante et le parent est ouvert, il y a place à ce que l'intervenante écoute attentivement tout autre besoin de la mère. Lors d'une revue systématique de la littérature, Boag-Munroe & Evangelou (2010) ont aussi noté que le canal de communication créé entre les parents et les intervenants autre que les

salutations de début de journée ou de fin de journée peut améliorer grandement la participation des familles et la création d'une relation positive entre le milieu et la famille. Dans une évaluation d'un programme d'intervention pour parents, il est également mentionné qu'il ne faut pas sous-estimer la pertinence de poursuivre un contact téléphonique avec le parent pour favoriser sa participation au programme (Tunstill, Allnock, Akhurst, & Garbers, 2005). Les parents mentionnent également que la communication, qu'elle soit formelle ou informelle, les aide beaucoup à s'engager dans des services (Avis et al., 2007). Les résultats d'une évaluation d'un programme d'intervention pour enfants à besoins particuliers démontrent que les effets sont plus considérables lorsque les intervenants et les parents peuvent discuter ensemble dans une atmosphère de respect, de non-jugement, qui donne un temps aux deux partenaires d'écouter et de partager (Statham, 2004). Toutefois, les parents participants à cette étude disent qu'un obstacle rencontré est le fait de ne pas se sentir suffisamment écouté dans leurs besoins (Statham, 2004). La communication peut, en effet, devenir un obstacle si un manque d'empathie est ressenti par les parents.

Un troisième élément concerne le processus d'intégration des familles aux services. Les données recueillies démontrent une compréhension large des besoins des familles qui sont accueillies à l'organisme. On peut noter cette connaissance par la flexibilité des services et les adaptations possibles au sein des démarches de service. En effet, le niveau d'accompagnement des familles est ajusté selon les besoins de celle-ci et l'intensité des services varie aussi d'une famille à l'autre. La réponse à des besoins

primaires comme du dépannage alimentaire peut être offert aussi bien que des ateliers de groupes sur le lien d'attachement. Certaines familles se voient même accompagnées pour des rendez-vous médicaux importants. Il est donc possible de mentionner que certaines mères sont prises par la main tandis que d'autres sont poussées à devenir plus autonome, dépendamment d'où elles en sont dans leur cheminement, de leur santé physique et mentale et de leur potentiel d'adaptation. Au niveau de l'avancement des connaissances à ce sujet-là, plusieurs études concluent sensiblement les mêmes affirmations. Tunstill et ses collaborateurs (2005) mentionnent que les intervenants doivent bien comprendre les besoins culturels des familles avec qui ils travaillent. Aubin-Horth (2014) souligne dans sa revue de littérature que la connaissance de la problématique et des besoins de la population cible est une stratégie primordiale pour l'engagement et le recrutement des personnes vulnérables.

Par ailleurs, un travail important est également réalisé afin de faciliter l'accessibilité à l'organisme, en offrant du transport, ou des services à domicile. Mytton et ses collaborateurs (2014) soulèvent aussi dans une revue systématique des écrits scientifiques que l'accessibilité est un facteur notable quant à la participation des familles difficiles à rejoindre par des services.

4.2 Engagement des familles aux services en lien avec l'approche humaine

Le second constat discuté sera le facteur clé de l'engagement des familles à long terme au Carrefour de la Miséricorde. L'approche humaine préconisée par le personnel de l'organisme est notée comme le facteur principal qui favorise la rétention des familles

dans les services. Le développement d'une relation de confiance auprès des familles ainsi que la valorisation des forces pour leur reprise de confiance en eux sont des objectifs de l'approche qui seront discutés. De plus, les facteurs humains comme l'accueil et l'amour des familles qui sont prônés dans l'approche seront mis de l'avant et comparés avec d'autres approches d'intervention. Aussi, le vécu partagé qui est un contexte d'intervention très commun au Carrefour de la Miséricorde sera discuté relativement à l'approche psychoéducative.

Tout d'abord, l'attitude positive que véhiculent les intervenantes auprès des mères et des enfants semble porter fruit. L'encouragement est apprécié par les mères qui mentionnent qu'elles en ont besoin. Mettre en relief les forces et les réussites des mères permet à certaines de les reconnaître éventuellement. Ensuite, en offrant des moyens qui permettent d'atteindre des petits objectifs, tel que de fournir le transport afin d'assister aux activités ou au programme joue un rôle important dans la démarche des mères visant à retrouver une base de confiance en soi. Cette approche basée sur les forces est de plus en plus reconnue comme une avenue prometteuse dans l'intervention auprès des familles vulnérables (Kemp, Marcenko, Lyons, & Kruzich, 2014). Le développement d'une relation comme levier d'intervention et un cheminement basé sur le développement du potentiel de la personne aidée sont d'ailleurs des éléments que l'on reconnaît à l'approche humaniste (Rogers, 1980).

De par l'approche des intervenantes, des bénévoles et autre personnel de l'organisme, il y a un désir de créer une relation de confiance à long terme avec la

famille. Contrairement aux épisodes de services généralement offerts par les institutions gouvernementales, au Carrefour de la Miséricorde, il n'y a pas de date d'échéance à l'accompagnement des familles. Les intervenantes entretiennent plutôt une relation à long terme avec les familles, même si l'enfant ne fréquente plus les *Jardins de Rosalie*, même si la mère n'a plus la garde de ses enfants. Pour des mères qui se sentent souvent seules et isolées, l'approche humaine permet de tisser des liens presque familiaux entre le personnel du Carrefour de la Miséricorde et les familles accompagnées. Peu importe les choix que les mères font, les intervenantes sont présentes et disponibles. Elles les guident et les aident à cheminer, mais en aucun cas ne les mettent à la porte des services. On peut noter une relation basée sur un amour inconditionnel qui tend vers l'amour maternel qui est prônée par la mission transmise par les sœurs fondatrices de la Miséricorde. Un but profond de l'organisme est de transmettre cet amour inconditionnel aux mères que certaines n'ont jamais reçu, pour qu'elles se sentent soutenues, mais aussi pour qu'elles apprennent à le retransmettre à leurs propres enfants. Développer une relation de confiance est un facteur favorable à l'engagement des familles qui a fait ses preuves dans les écrits scientifiques. Boag-Munroe & Evangelou (2010) ont recensé de nombreux facteurs qui font obstacles et qui facilitent l'engagement des familles plus difficiles à rejoindre et la relation de confiance est ressorti comme facilitant fort des études recensées.

À ce sujet, il est intéressant de souligner que le type de relation de confiance entre l'intervenante et la mère semble être un lien davantage de proximité que la

distance professionnelle qui est habituellement suggérée aux intervenants sociaux. Il est aussi nécessaire de comprendre que cette relation humaine remplie d'accueil et d'amour inconditionnel qui tend même vers un amour maternel est un facteur gagnant à la participation et l'engagement des familles au Carrefour de la Miséricorde. Il est possible de noter ici un autre écart entre le milieu communautaire et institutionnel relativement à la proximité quant au lien de confiance intervenant-familles. Contrairement à l'*amour clandestin* que Lacharité a pu observer en milieu institutionnel, dans ce milieu communautaire, les intervenantes, les bénévoles et tout le personnel ne se gênent pas pour dire qu'ils aiment les familles (2017).

Sous le même angle, le Carrefour de la Miséricorde en tant qu'organisme communautaire offre un milieu de vie aux familles qui le fréquentent. Ces scènes observées de partage lors des cuisines collectives, d'échanges informelles lors de rencontres ou encore de tendresse lorsqu'un enfant se fait bercer lors du repos se rapprochent davantage d'un vécu partagé initialement privilégié en psychoéducation que des rencontres officielles en milieu institutionnel. Ces moments de qualité permettent aux mères et aux enfants de développer leur lien de confiance envers les intervenantes. De plus, ces situations où les mères s'ouvrent sont de belles fenêtres d'opportunité pour des interventions pertinentes mais tout en douceur. Il est frappant de voir à quel point l'approche psychoéducative s'associe bien à l'approche humaine de ce milieu communautaire.

En résumé, pour résoudre les défis d'introduction des familles plus difficiles à rejoindre aux services, la diminution des barrières est notée comme primordiale pour que les familles participent (De Montigny & Goudreau, 2009). Au Carrefour, l'offre de transport par un chauffeur bénévole connu par la famille crée un lien entre l'organisme et le domicile des familles. La flexibilité et différentes adaptations possibles des services est un autre élément important. De plus, il est noté que la prise de contact avec des familles provenant de contextes vulnérables est plus facile par le biais de l'enfant. Ensuite, lorsque la mère entre dans les services, il est souhaité qu'elle sorte de chez elle, pour qu'elle rencontre et socialise avec d'autres mères qui vivent des situations semblables, qu'elle apprenne à s'ouvrir aux autres, qu'elle socialise et qu'elle reprenne tranquillement une confiance en elle. De fil en aiguille, les intervenantes ont l'objectif de faire réaliser à la mère qu'elle a de la valeur pour qu'elle commence à y croire. La mère qui se sent soutenue et aimée au sein de l'organisme et qui voit son enfant s'épanouir dans les groupes des *Jardins de Rosalie* a le goût de continuer de fréquenter le Carrefour de la Miséricorde. Un endroit où il y a toujours quelqu'un pour répondre à ses besoins, une présence, une oreille pour l'écouter. Les mères s'attachent et s'engagent ainsi dans les services de l'organisme. À plus long terme, on reconnaît l'objectif que la mère reprenne le pouvoir sur sa vie en faisant des choix dont elle assume la responsabilité qui la mèneront vers des objectifs de vie. Peu importe quel chemin elle prendra, l'objectif des intervenantes est qu'elle se sente soutenue et qu'elle développe son autonomie.

4.3 Critique de l'étude et pistes de réflexion pour les études à venir

Ce projet de recherche présente de grandes forces autant au niveau de son approche qualitative qui permet une compréhension d'un phénomène ainsi qu'au niveau de l'avancement des connaissances que ce document amène à l'organisme concerné et à l'intervention psychoéducative.

Tout d'abord, le projet de recherche a utilisé une approche qualitative avec une méthodologie complète composée de plusieurs moyens de collecte de données et allant rejoindre plusieurs acteurs du milieu pour avoir une compréhension exhaustive de l'expérience des familles en utilisant plusieurs points de vue de la situation. De plus, une approche participative a été employée auprès du milieu communautaire pour faciliter la recherche. Les rencontres d'équipe entre la chercheuse étudiante et un comité d'évaluation a permis la participation active du personnel dans le recrutement des mères participantes à l'étude et un haut niveau de faisabilité de l'étude dans le milieu connu des participants. Aussi, étant donné que les focus group et les entrevues individuelles se sont déroulés soit au Carrefour de la Miséricorde ou à domicile, cela a facilité la participation au projet et a permis de garder une validité écologique puisque les participants restaient dans leur milieu naturel. Enfin, les approches participative et démocratique employées sont propres au milieu communautaire où s'est déroulée l'étude.

Une autre grande force de cette étude est l'avancement des connaissances qu'elle offre. Pour l'organisme, entre autres, ce projet de recherche offre un premier

document officiel qui décrit leur approche d'intervention de manière détaillée. Aussi, cette étude remet en perspective l'amour des familles qui est encore au cœur des interventions en milieu communautaire et qui est noté comme un facteur gagnant au lien de confiance entre les intervenantes et les familles et à l'engagement de celles-ci aux services. Aussi, cette étude permet d'appuyer l'approche psychoéducative et de reconnaître sa place au sein des milieux communautaires.

Dans un projet de recherche qui aborde les facteurs facilitants à la participation des familles à des services, il aurait été pertinent de faire valoir le point de vue des mères qui ont choisi de ne pas participer aux services ou encore celles qui ont mis fin à leur fréquentation des services. Cela aurait permis de mettre en valeur les facteurs qui sont des obstacles à la participation ou à l'engagement des familles à l'organisme. Une autre limite importante est l'absence de point de vue des pères. Comme les services pour les parents offerts par le Carrefour de la Miséricorde concernent uniquement les mères, il peut paraître normal que les pères ne soient pas impliqués dans les entrevues. Par contre, lorsque l'enfant fréquente *Les Jardins de Rosalie*, le père a aussi son point de vue quant à son appréciation du programme et les facteurs qui facilitent la participation familiale. Il serait aussi intéressant de laisser la parole aux pères afin qu'ils partagent leur point de vue sur les activités qui sont offertes uniquement aux mères, mais qui concernent leur enfant, comme la cérémonie de graduation.

Comme mentionné dans ce présent document, les enfants provenant de milieux vulnérables qui présentent des lacunes de développement bénéficient d'un programme

d'intervention grâce à la participation et l'engagement des familles à l'organisme communautaire. Il serait éventuellement intéressant de vérifier si, suite à cette participation, les enfants ont de meilleures chances de tendre vers un développement typiquement normal pour leur âge. Il resterait à savoir si la fréquentation de ce programme permet de pallier au cumul de facteurs de risque auquel est confronté l'enfant. De plus, le fait que les mères participent aux services de l'organisme à long terme pour la plupart pourrait se traduire par une l'évolution dans la relation affective entre la mère et son enfant. Il serait intéressant que des études futures se penchent sur ces aspects.

CHAPITRE 5 : Conclusion

Cette recherche qualitative avait pour but de documenter l'expérience vécue par les familles qui fréquentent le programme pour enfants *Les Jardins de Rosalie* au Carrefour de la Miséricorde, un organisme communautaire à Gatineau. L'objectif de cette étude vise à mettre l'accent sur les facilitateurs à la participation et l'engagement des familles aux services de l'organisme. Comme présenté précédemment dans les résultats, le Carrefour de la Miséricorde réussit à rejoindre les enfants des familles habituellement identifiées «hard-to-reach» avec le programme *Les Jardins de Rosalie*, par son accessibilité et par l'approche humaine préconisée par les intervenantes. Le présent projet de recherche a comme qualité de présenter le point de vue des mères qui vivent l'expérience des services de l'organisme et celui du personnel qui offre ces derniers afin de dresser un processus de services adaptés et un modèle d'une approche humaine d'intervention qui facilite la confiance entre les familles et le milieu communautaire. Ce projet de recherche a permis un avancement de connaissances en documentant l'approche d'intervention au Carrefour de la Miséricorde qui soutient la famille en fonction de ses besoins par un accueil chaleureux et une relation authentique basée sur la considération de l'autre. Cette approche basée sur l'amour inconditionnel des familles devrait inspirer les intervenantes des milieux autant communautaires qu'institutionnels et ce sujet ne devrait plus être tabou en intervention. De plus, cette étude est riche pour l'avancement des connaissances en psychoéducation puisqu'elle démontre que l'approche psychoéducative y a sa place et qu'elle colle bien à l'approche

communautaire. Tant au niveau des schèmes relationnels mis de l'avant pour la création d'un lien de confiance que de l'importance donnée au vécu partagé qui fait partie du quotidien en milieu communautaire et qu'au niveau de l'adaptation des services aux besoins de la famille.

Cette étude exploratoire laisse place à des pistes de solutions concernant l'enjeu de rejoindre des familles plus vulnérables et habituellement difficiles à rejoindre dans les services généraux et spécifiques en petite enfance, mais laisse place aussi plusieurs questions à approfondir dans de prochaines recherches.

Références bibliographiques

- Anadon, M. (2006). La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents. *Recherches qualitatives*, 26(1), 5-31.
- Anadon, M., & Guillemette, F. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? *Recherches qualitatives*, 5, 26-37.
- Apparicio, P., Pham, T.-T.-H., Séguin, A.-M., & Landry, S. M. (2013). Équité environnementale et distribution spatiale de la végétation à l'intérieur et autour des îlots résidentiels à Montréal : une double iniquité ? *Cahiers de géographie du Québec*, 57(161), 215-237.
- Atkinson, S. A. (2008). La nutrition et ses impacts sur le développement psychosocial de l'enfant : perspectives concernant les nourrissons prématurés. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Prématurité*.
- Aubin-Horth, S. (2014). *Revue de littérature sur les stratégies et les pratiques efficaces pour rejoindre les personnes vulnérables*. Communication présentée à la Conférence régionale des élues (CRE), Bas Saint-Laurent.
- Avenir d'enfants. (2011). Guide d'implantation de partenariats : Mobilisation des communautés pour le développement des enfants de 0 à 5 ans.
- Avis, M., Bulman, D., & Leighton, P. (2007). Factors affecting participation in Sure Start programmes: A qualitative investigation of parents' views. *Health and Social Care in the Community*, 15(3), 203-211.
- Axford, N., Lehtonen, M., Kaoukji, D., Tobin, K., & Berry, V. (2012). Engaging parents in parenting programs: Lessons from research and practice. *Children and Youth Services Review*, 34, 2061-2071.
- Baker, C. N., Arnold, D. H., & Meagher, S. (2011). Enrollment and Attendance in a Parent Training Prevention Program for Conduct Problems. *Prevention Science*, 12, 126-138.
- Bakermans-Kranenburg, M. J., van Ijzendoorn, M. H., & Juffer, F. (2003). Less is more: Meta-analyses of sensitivity and attachment interventions in early childhood. *Psychological Bulletin*, 129(2), 195-215. doi: 10.1037/0033-2909.129.2.195

- Bardin, L. (2007). *L'analyse de contenu*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Barlow, J., Kirkpatrick, S., Stewart-Brown, S., & Davis, H. (2005). Hard-to-Reach or Out-of-Reach? Reasons Why Women Refuse to Take Part in Early Interventions. *Children and Society, 19*, 19-210.
- Barlow, J., Smailagic, N., Ferriter, M., Bennett, C., & Jones, H. (2012). Group-based parent-training programmes for improving emotional and behavioural adjustment in children from birth th three years old (Review). *Cochrane database of systematic reviews, 3*, 1-77.
- Becker, K. B., & McCloskey, L. A. (2002). Attention and conduct problems in children exposed to family violence. *American Journal of Orthopsychiatry, 72*(1), 83-91.
- Blair, C. (2002). School readiness: Integrating cognition and emotion in a neurobiological conceptualization of children's functioning at school entry. *American Psychologist, 57*(2), 111-127.
- Blais, M., & Martineau, S. (2007). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes *Recherches qualitatives, 26*(2), 1-18.
- Boag-Munroe, G., & Evangelou, M. (2010). From hard to reach to how to reach: A systematic review of the literature on hard-to-reach families. *Research Papers in Education, 1*(31), 1-31.
- Bouchard, C. (1991). *Un Québec fou de ses enfants*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Bourassa, C. (2007). Co-Occurrence of Interparental Violence and Child Physical Abuse and It's Effect on the Adolescents' Behavior. *Journal of Family Violence, 22*(8), 691-701.
- Brackertz, N. (2007). Who is hard to reach and why? *ISR Working Paper*. Repéré le, 2016, à <http://hdl.handle.net/1959.3/23213>
- Broidy, L. M., Nagin, D. S., Tremblay, R. E., Bates, J. E., Brame, B., Dodge, K. A., . . . Vitaro, F. (2003). Developmental trajectories of childhood disruptive behaviors and adolescent delinquency: A six-site, cross-national study. *Developmental Psychology, 39*(2), 222-245.

- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development, experiments by nature and design*. Cambridge: Harvard University Press.
- Brulle, R. J., & Pellow, D. N. (2005). Environmental Justice : Human Health and Environmental Inequalities. *Annual review of public health, 27*(3), 1-22.
- Burchinal, M., Vandergrift, N., Pianta, R., & Mashburn, A. (2010). Threshold analysis of association between child care quality and child outcomes for low-income children in pre-kindergarten programs. *Early Childhood Research Quarterly, 25*(2), 166-176. doi: 10.1016/j.ecresq.2009.10.004
- Camilli, G., Vargas, S., Ryan, S., & Barnett, S. (2010). Meta-Analysis of the Effects of Early Education Interventions on Cognitive and Social Development. *Teachers College Record, 112*(3), 579-620.
- Capizzano, J., & Adams, G. (2003). Children in low-income families are less likely to be in center-based child care. *Snapshots of America's families, 3*(16).
- Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants. (2015). Coup d'oeil sur l'usage de l'alcool durant la grossesse : un bien mauvais «cocktail». *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Parents*.
- Centre pour la recherche et l'innovation dans l'enseignement. (2007). *Comprendre le cerveau : naissance d'une science de l'apprentissage*. Paris: Organisation de coopération et de développement économiques.
- Chemtob, C. M., & Carlson, J. G. (2004). Psychological Effects of Domestic Violence on Children and Their Mothers. *International Journal of Stress Management, 11*(3), 209-226.
- Cicchetti, D., & Valentino, K. (2006). An ecological-transactional perspective on child maltreatment: Failure of the average expectable environment and its influence on child development *Developmental Psychopathology* (pp. 129-201). New Jersey: Wiley.
- Claes, M. (2003). *L'univers social des adolescents*. Montréal, Québec: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Coe, C., Gibson, A., Spencer, N., & Stuttaford, M. (2008). Sure Start: voices of the 'hard-to-reach'. *Child: Care, health and development, 34*(4), 447-453. doi: 10.1111/j.1365-2214.2008.00816.x

- Côté, S., Tremblay, R. E., Nagin, D. S., Zoccolillo, M., & Vitaro, F. (2002). Childhood Behavioral Profiles Leading to Adolescent Conduct Disorder: Risk Trajectories for Boys and Girls. *Child Adolescent Psychiatry, 41*(9), 1086-1094.
- Cote, S. M., Mongeau, C., Japel, C., Xu, Q., Seguin, J. R., & Tremblay, R. E. (2013). Child care quality and cognitive development: trajectories leading to better preacademic skills. *Child Dev, 84*(2), 752-766. doi: 10.1111/cdev.12007
- Coutu, S., Lavigne, S., Dubeau, D., & Beaudoin, M. (2005). La collaboration famille-milieu de garde : ce que nous apprend la recherche. *Éducation et Francophonie, 33*(2), 85-111.
- Darling, N., & Steinberg, L. (1993). Parenting style as a context: An Integrative Model. *113*(3), 487-496.
- De Montigny, F., & Goudreau, J. (2009). Les services de première ligne et l'intervention familiale *Comprendre les familles pour mieux intervenir* (pp. 184-208). Montréal: Chenelière Éducation.
- Dekovic, M., Slagt, M. I., Asscher, J. J., Boendermaker, L., Eichelsheim, V. I., & Prinzie, P. (2011). Effects of early prevention programs on adult criminal offending : A meta-analysis. *Clin Psychol Rev, 31*(4), 532-544.
- Desbiens, N., Pascal, S., Bowen, F., & Janosz, M. (2006). Réussite scolaire et sociale des élèves présentant des difficultés de comportement au primaire : Rapport d'évaluation des impacts « volet parent » du programme multimodal l'Allié. *Rapport de recherche présenté au Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC) comme suite à la subvention 2004-PRS-95346 obtenue dans le cadre du Programme des actions concertées, Persévérance et réussite scolaires*. Québec.
- Desrosiers, H., Tétrault, K., & Brown, M. B. (2012). Caractéristiques démographiques, socioéconomiques et résidentielles des enfants vulnérables à l'entrée à l'école. Québec: Institut de la statistique du Québec.
- Dumas, J. E., Nissley-Tsiopinis, J., & Moreland, A. D. (2006). From Intent to Enrollment, Attendance, and Participation in Preventive Parenting Groups. *Journal of Child and Family Studies, 16*(1), 1-26. doi: 10.1007/s10826-006-9042-0
- Duncan, G. J., Dowsett, C. J., Claessens, A., K., M., Huston, A. C., Klebanov, P., . . . Japel, C. (2007). School Readiness and Later Achievement. *Developmental Psychology, 43*(6), 1428-1446.

- Duncombe, M. E., Havighurst, S. S., Holland, K. A., & Frankling, E. J. (2012). The Contribution of Parenting Practices and Parent Emotion Factors in Children at Risk for Disruptive Behavior Disorders. *Child Psychiatry Hum Dev*, 43, 715-733.
- Eigsti, I. M., & Cicchetti, D. (2004). The impact of child maltreatment on expressive syntax at 60 months. *Developmental Science*, 7(1), 88-102.
- Evans, G. W., & Kantrowitz, E. (2002). Socioeconomic status and health: the potential role of environmental risk exposure. *Annual review of public health*, 23, 303-331.
- Evans, G. W., Li, D., & Whipple, S. S. (2013). Supplemental Material for Cumulative Risk and Child Development. *Psychological Bulletin*, 139(6), 1342-1396.
- Fortin, L., Royer, É., Potvin, P., Marcotte, D., & Yergeau, É. (2004). La prédiction du risque de décrochage scolaire au secondaire : facteurs personnels, familiaux et scolaires. *Revue canadienne des sciences du comportement*, 36(3), 219-231.
- Giguère, C., & Desrosiers, H. (2010). Les milieux de garde de la naissance à 8 ans : utilisation et effets sur le développement des enfants. Gouvernement du Québec.
- Glover, V. (2011). Les effets du stress prénatal sur le développement comportemental et cognitif des enfants. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Stress et grossesse (prénatal et périnatal)*.
- Goodman, S. H., & Rouse, M. H. (2010). Incidence de la dépression périnatale sur le développement des enfants : une perspective développementale. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Dépression maternelle*.
- Gouvernement du Canada. (2016). *Allocation canadienne pour enfants*. Ottawa: Agence du revenu du Canada.
- Gouvernement du Québec. (2016a). *Le paiement de Soutien aux enfants*. Retraite Québec Repéré à http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/programmes/soutien_enfants/paiement/Pages/paiement.aspx.
- Gouvernement du Québec. (2016b). *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*. Emploi Québec, Légis Québec.

- Gouvernement du Québec. (2016c). *Programme Allocation-logement*. Société d'habitation du Québec.
- Gouvernement du Québec. (2016d). *Régime québécois d'assurance parentale*. Québec: Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Repéré à http://www.rqap.gouv.qc.ca/a_propos_regime/information_generale/index.asp
- Gouvernement du Québec. (2016e). *Soutien aux jeunes parents*. Québec: Ministère du Travail, Emploi et Solidarité Sociale Repéré à <http://www.mess.gouv.qc.ca/regles-normatives/j-programmes-specifiques/80-sfme/80.01.html>.
- Hawe, P., & Shiell, A. (2000). Social capital and health promotion: a review. *Social Science & Medicine*, 51, 871-885.
- Heckman, J. J. (2011). The Economics of Inequality: The Value of Early Childhood Education. *American Educator*.
- Hertzman, C. (2010). Framework for the Social Determinants of Early Child Development *Encyclopedia on Early Childhood Development*. Canada: University of British Columbia.
- Hertzman, C., & Boyce, T. (2010). How experience gets under the skin to create gradients in developmental health. *Annual review of public health*, 31, 329-347.
- Horan, J. M., & Widom, C. S. (2014). Cumulative childhood risk and adult functioning in abused and neglected children grown up. *Dev Psychopathol*, 27(3), 927-941.
- Institut Canadien d'information sur la santé. (2006). Améliorer la santé des Canadiens : Une introduction à la santé en milieu urbain. *Initiative sur la santé de la population canadienne*.
- Institut de la statistique du Québec. (2013). Les profils de revenu des personnes à faible revenu. Repéré le 8 septembre, 2016, à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/revenu/faible-revenu/index.html>
- Institut de la statistique du Québec. (2015a). *Nombre de familles à faible revenu, selon le type de famille, Outaouais et ensemble du Québec, 2009-2013*. Québec: Gouvernement du Québec Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/profil07/societe/fam_men_niv_vie/rev_dep/mfr_unite_fam07.htm.

- Institut de la statistique du Québec. (2015b). *Taux de chômage, par région administrative, par région métropolitaine de recensement et ensemble du Québec, 2005-2015*. Québec: Gouvernement du Québec Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/population-active-chomage/statistiques-regionales/taux_chomage_reg.htm.
- Jamieson, D. G. (2007). Le développement du langage chez les jeunes enfants. *Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA)*.
- Janosz, M. (2000). L'abandon scolaire chez les adolescents : perspective nord-américaine. *VEI Enjeux*, 122, 105-123.
- Japel, C. (2008). Risques, vulnérabilité et adaptation : Les enfants à risque au Québec. *Choix IRPP*, 14(8).
- Japel, C., Tremblay, R. E., & Côté, S. (2005). Quality counts!. *Choices*, 11, 5.
- Japel, C., Tremblay, R. E., & Côté, S. (2005). La qualité des services de garde à la petite enfance : Résultats de l'étude longitudinale du développement de l'enfant du Québec (ÉLDEQ). *Éducation et Francophonie*, 33(2).
- Jette, M., & Des Groseillers, L. (2000). L'enquête : description et méthodologie de l'Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ÉLDEQ 1998-2002). Québec: Institut de la statistique du Québec.
- Joussemet, M., Mageau, G. A., & Emond Pelletier, J. (2013). Mieux comprendre le style parental optimal : la contribution de la théorie de l'autodétermination. *Psychologie Québec*, 30(6).
- Kemp, S. P., Marcenko, M. O., Lyons, S. J., & Kruzich, J. M. (2014). Strength-based practice and parental engagement in child welfare services: An empirical examination. *Children and Youth Services Review*, 47(Part 1), 27-35.
- Kershaw, P., Warburton, B., Anderson, L., Hertzman, C., Irwin, L. G., & Forer, B. (2010). Les coûts économiques de la vulnérabilité précoce au Canada. *Revue canadienne de santé publique*, 101, 8-13.
- Kingston, D., Tough, S., & Whitfield, H. (2012). Prenatal and postpartum maternal psychological distress and infant development: a systematic review. *Child Psychiatry Hum Dev*, 43(5), 683-714. doi: 10.1007/s10578-012-0291-4

- La Paro, K. M., & Pianta, R. C. (2000). Predicting children's competence in the early school years: A meta-analytic review. *Review of Educational Research, 70*(4), 443-484.
- Lacharité, C. (2017). De la clandestinité de l'amour pour les familles à l'intérieur du dispositif de protection de l'enfance au Québec. *Empan, 105*.
- Larose, F., Terrisse, B., Lenoir, Y., & Bédard, J. (2004). Approche écosystémique et fondements de l'intervention éducative précoce en milieux socio-économiques faibles : Les conditions de la résilience scolaire. *Brock Education, 13*(2).
- Lemelin, J.-P., & Boivin, M. (2007). Mieux réussir dès la première année: l'importance de la préparation à l'école. Québec: Institut de la statistique.
- McCormick, M. C. (2008). Accouchement avant terme et impact sur le développement psychosocial et émotif des enfants. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Prématurité*.
- McKenzie, F. (2009). *Un guide pour soutenir la réflexion et...mieux faire grandir les tout-petits*. Québec: Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.
- Milbourne, L. (2002). Unspoken Exclusion: Experiences of continued marginalisation from education among 'hard to reach' groups of adults and children in the UK. *British Journal of Sociology of Education, 23*(2).
- Millar, C., Lafrenière, A., Jubenville, K., Woods, K., & Quimper, C. (2012). Comprendre la préparation à l'apprentissage scolaire chez les élèves du jardin d'enfants à Ottawa – Résultats de l'Instrument de mesure du développement de la petite enfance pour 2008-2009 (deuxième cycle) à Ottawa. Ottawa, ON: Coordonnatrices de l'analyse des données de l'est de l'Ontario.
- Monette, M., & Jobin, I. (1996). L'évaluation sommative *Planifier et évaluer son intervention*. Québec: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Mukamurera, J., Lacourse, F., & Couturier, Y. (2006). Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques *Recherches qualitatives, 26*(1), 110-138.
- Mytton, J., Ingram, J., Manns, S., & Thomas, J. (2014). Facilitators and Barriers to Engagement in Parenting Programs: A Qualitative Systematic Review. *Health Education & Behavior, 41*(2), 127-137.

- Owen, M. T., Ware, A. M., & Barfoot, B. (2000). Caregiver-Mother Partnership Behavior and the Quality of Caregiver-Child and Mother-Child Interactions. *Early Childhood Research Quarterly, 15*(3), 413-428.
- Pagani, L. S., Fitzpatrick, C., Archambault, I., & Janosz, M. (2010). Prédire la réussite scolaire des enfants en quatrième année à partir de leurs habiletés cognitives, comportementales et motrices à la maternelle. Repéré à <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20822217>.
- Poirier, M., Blain, F., Daly, S., Léveillé, A., Prévost, P., & Slimani, Y. (2014). *Démarche partenariale écosystémique : Guide à l'intention des regroupements locaux de partenaires*. Avenir d'enfants : Des communautés engagées. Québec.
- Rimm-Kaufman, S., Pianta, R. C., & Cox, M. J. (2000). Teachers' judgments of problems in the transition to kindergarten. *Early Childhood Research Quarterly, 15*(2), 147-166.
- Rodriguez, C. M. (2006). Emotional functioning, attachment style, and attributions as predictors of child abuse potential in domestic violence victims. *Violence and Victims, 21*(2), 199-212.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. New York: Houghton Mifflin Compagny.
- Rothbart, M. K. (2012). Tempérament précoce et développement psychosocial. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Tempérament*.
- Shaw, D. S., Owens, E. B., Giovannelli, J., & Winslow, E. B. (2001). Infant and Toddler Pathways Leading to Early Externalizing Disorders. *Journal American Academy Children Adolescent Psychiatry, 40*(1), 36-43.
- Simard, M., Tremblay, M.-E., Lavoie, A., Audet, N., & Institut de la statistique du Québec. (2012). *Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Smith, J. D., Dishion, T. J., Moore, K. J., Shaw, D. S., & Wilson, M. N. (2013). Effects of video feedback on early coercive parent-child interactions: the intervening role of caregivers' relational schemas. *Journal of Clinical Child Adolescent Psychology, 42*(3), 405-417.
- Smith, J. D., Dishion, T. J., Shaw, D. S., Wilson, M. N., Winter, C. C., & Patterson, G. R. (2014). Coercive family process and early-onset conduct problems from age 2 to school entry. *Dev Psychopathol, 26*(4 Pt 1), 917-932.

- Statham, J. (2004). Effective services to support children in special circumstances. *Child: Care, health and development*, 30(6), 589-598.
- Statistique Canada. (2011). *Un portrait statistique des familles au Québec*. Repéré à https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/SF_Portrait_stat_faits_saillants_11.pdf.
- Stipek, D., & Byler, P. (2001). Academic achievement and social behaviors associated with age of entry into kindergarten. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 22(2), 175-189.
- Sylvestre, A., & Merette, C. (2010). Language delay in severely neglected children: a cumulative or specific effect of risk factors? *Child Abuse Negl*, 34(6), 414-428.
- Thomas, D. R. (2006). A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246.
- Tremblay, R. E., Nagin, D. S., Séguin, J. R., Zoccolillo, M., Zelazo, P. D., Boivin, M., . . . Japel, C. (2004). Physical Aggression During Early Childhood: Trajectories and Predictors. *Pediatrics*, 114(1), 43-50.
- Trocmé, N., Fallon, B., MacLaurin, B., Sinha, V., Black, T., Fast, E., . . . Holroyd, J. (2008). *Étude canadienne sur l'incidence des signalements de cas de violence et de négligence envers les enfants*. Ottawa: Agence de la santé publique du Canada.
- Tunstill, J., Allnock, D., Akhurst, S., & Garbers, C. (2005). Sure Start local programmes: Implications of case study data from the national evaluation of Sure Start. *Children and Society*, 19, 158-171.
- Valentino, K., Cicchetti, D., Toth, S. L., & Rogosch, F. A. (2006). Mother-child play and emerging social behaviors among infants from maltreating families. *Dev Psychol*, 42(3), 474-485.
- van IJzendoorn, M. H. (2007). Attachement à l'âge précoce (0-5 ans) et impacts sur le développement des jeunes enfants. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Attachement*.
- Vigneault, M. (2000). Étude de l'effet du nombre de facteurs de risque sur le développement des jeunes enfants. (Maîtrise), Université du Québec à Trois-Rivières.

- Wanlin, P. (2007). L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels. *Association pour la recherche qualitative, Hors-série(3)*, 243-272.
- Weitzman, M. (2007). L'impact du faible revenu sur le développement psychosocial des enfants. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants, Pauvreté et grossesse*.