

REGARDS CROISÉS SUR LES FAMILLES



RAPPORT SYNTHÈSE

DES ÉCHANGES

Rédaction

André Fortin, conseiller animation créative et innovation sociale



AVENIR D'ENFANTS
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES

Québec 



Le 15 mai dernier 2019, plus de 150 personnes provenant d'organismes communautaires et d'institutions de Laval se sont rencontrées lors de l'évènement « Regards croisés sur les familles » *. En plus de partager des bonnes pratiques d'intervention et de favoriser le réseautage et la collaboration des divers acteurs impliqués dans le dossier, cette journée de réflexion avait comme objectif de développer un langage et une compréhension commune autour de la vulnérabilité et de l'isolement des familles.

Le rapport synthèse d'échanges se veut le témoin de l'ensemble des contenus qui ont été produits durant les ateliers. Dans un premier temps, les notions de vulnérabilité et d'isolement seront explicitées. Par la suite, nous ferons ressortir les grandes lignes en lien avec un parcours de transformation d'une famille vers une situation améliorée. Enfin, un diagnostic autour de l'intervention permettra de dégager les acquis, les angles morts et les stratégies à déployer pour favoriser la collaboration au sein de l'écosystème lavallois.



Julie Bédard, coordonnatrice Comité Laval unie pour ses familles, CISSS de Laval inaugure la journée de réflexion du 15 mai 2019

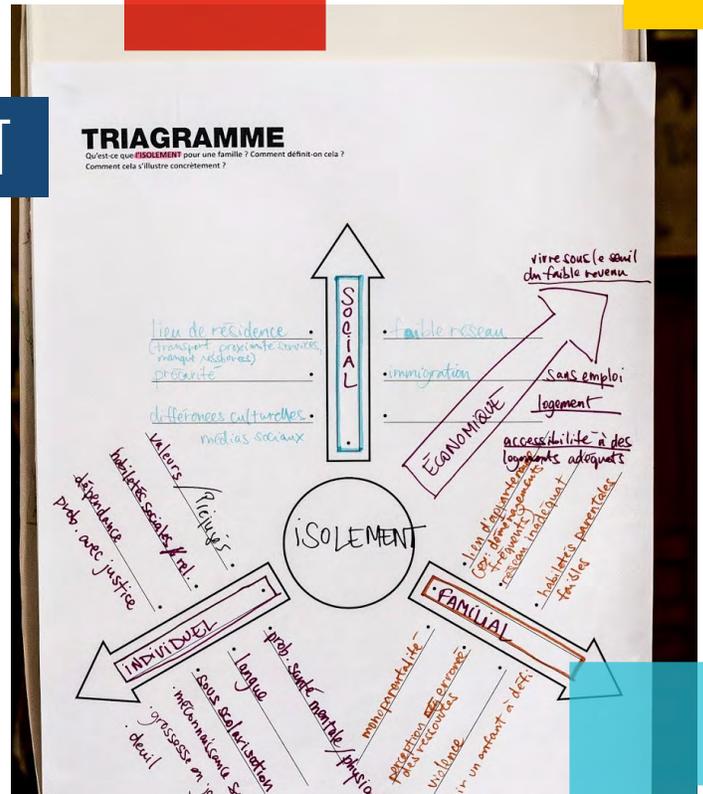
*Découlant du plan d'action 2017-2020 du Comité, l'objectif « Appuyer les approches qui visent les familles vivant en contexte de vulnérabilité » vient mettre en lumière le besoin de consolider la pratique des agents de milieu ainsi que de renforcer les liens entre les intervenants à la fois des organismes communautaires famille, des milieux scolaires ainsi que du réseau de la santé et des services sociaux.

Cet événement est aussi une contribution à la réalisation de l'objectif « Soutenir l'accompagnement global et continu des personnes en situation de vulnérabilité ou à risque de l'être, en fonction de leurs besoins » de la Politique régionale de développement social (PRDS) de Laval.

LA VULNÉRABILITÉ ET L'ISOLEMENT

POUR UNE FAMILLE

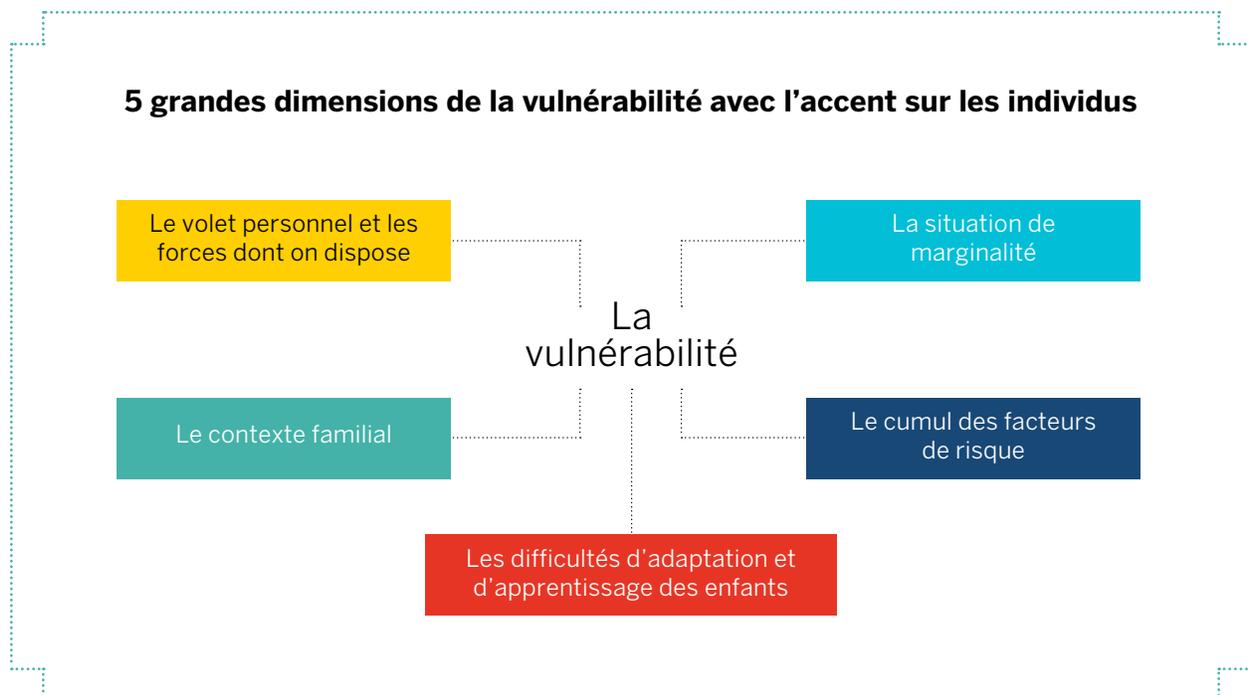
Quand on parle de vulnérabilité ou d'isolement pour une famille, à quoi fait-on référence ? De plus, quelle est la distinction entre la vulnérabilité et l'isolement ? Pour cheminer dans cette réflexion, les participants étaient réunis en table de cinq à huit personnes et conviés à remplir un triagramme (un type de carte mentale comprenant trois grandes flèches). La moitié des tables ont abordé la vulnérabilité et l'autre moitié avaient l'isolement comme thème.



La vulnérabilité

Deux grandes visions complémentaires ont émergé de l'exercice : une première où l'accent est mis sur les individus et une deuxième qui s'inscrit dans la perspective d'un écosystème. Pour la vision basée sur les individus, cinq grandes dimensions ressortent.

5 grandes dimensions de la vulnérabilité avec l'accent sur les individus



LE VOILET PERSONNEL ET LES FORCES DONT ON DISPOSE

Chaque personne est façonnée par un parcours de vie qui est jalonné d'obstacles. À cet égard, certaines forces sont mentionnées comme étant des atouts pour faire face à la vulnérabilité. Parmi celles-ci, il y a la créativité qui permet de trouver des réponses à des situations insatisfaisantes. Cette créativité peut se traduire par une capacité d'adaptation qui stimule la débrouillardise et par une capacité d'apprendre alimentée par la curiosité. Une autre force réside dans le fait d'accepter de recevoir de l'aide lorsque l'on se sent vulnérable. Cette ouverture permet à une personne de se mobiliser pour aller chercher des services et est souvent garante d'un espoir d'améliorer son sort. Par ailleurs, quand les parcours de vie sont trop tumultueux cela a un effet négatif sur l'estime de soi et nuit à la reconnaissance des forces dont on dispose.



LE CONTEXTE FAMILIAL

Chaque contexte est différent d'une famille à l'autre. Une situation de monoparentalité ou une famille ayant traversé un deuil ou un divorce est davantage encline à la vulnérabilité. Est-ce qu'un de ses membres ou plusieurs ont des besoins particuliers en fonction d'incapacités mentales ou physiques ? Aussi, qu'en est-il du climat qui affecte cette famille ? Est-elle traversée par des épisodes de maladies, de toxicomanie, d'accidents graves, d'intégration à la société québécoise, de violence ou d'abus ? Est-elle encadrée par des valeurs de respect, d'entraide ou plutôt par des valeurs de compétition ou d'individualisme ? Le contexte familial est un socle de développement quand il est plutôt positif et une lourde charge quand il est dysfonctionnel.

LES DIFFICULTÉS D'ADAPTATION ET D'APPRENTISSAGE DES ENFANTS

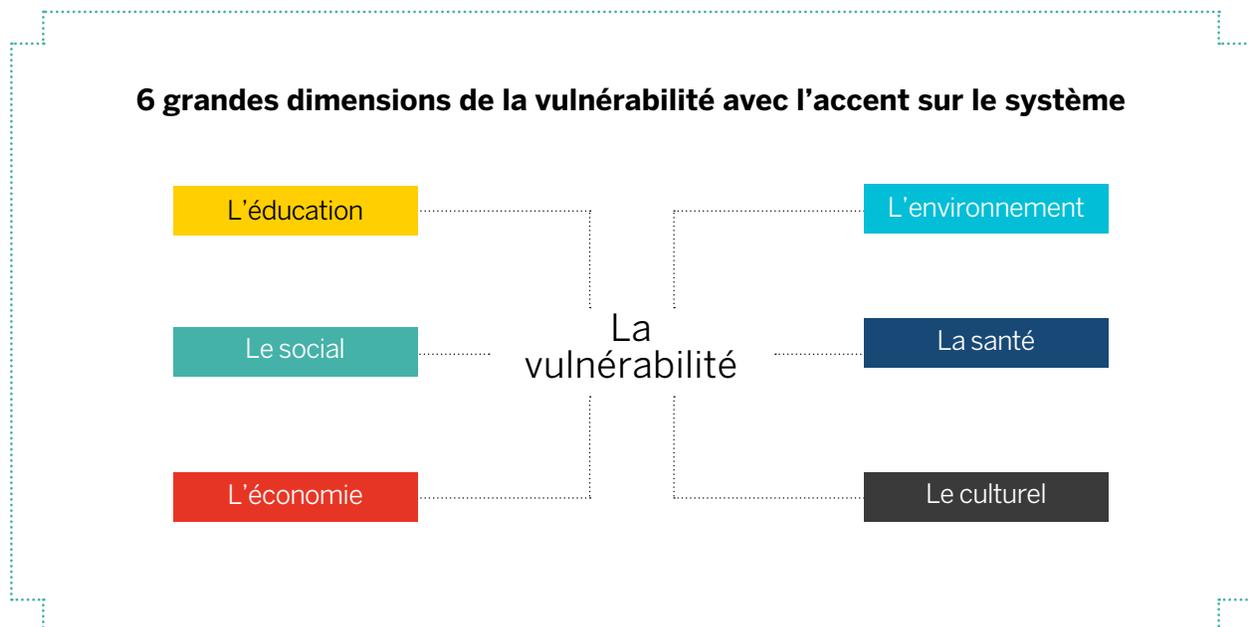
Chaque enfant a des besoins spécifiques au sein d'une famille. Toutefois certains enfants sont confrontés à des difficultés : troubles affectifs, moteurs, cognitifs ou langagiers, problèmes de comportements ou de santé mentale, intimidation, etc. Celles-ci viennent affecter l'estime et la confiance des enfants ainsi que l'harmonie au sein de la famille. Il en résulte alors un poids supplémentaire pour les parents.

LA SITUATION DE MARGINALITÉ

Certaines normes ou modèles dominants encadrent la vie en société et quand on s'écarte de ceux-ci on parle alors de risques de marginalisation. Parmi les facteurs marginaux recensés par les participants, on nomme la pauvreté ou un statut social de précarité (analphabétisme, ne pas parler la langue d'usage, nouvel arrivant, sans emploi...), les différences culturelles (communauté ethnique, diversité sexuelle et de genre...) ou les différences de déficiences physiques et intellectuelles. Ces marginalités peuvent se traduire dans notre habillement, notre façon de communiquer ou par des comportements et peuvent engendrer des situations de vulnérabilité : exclusion sociale, stigmatisation, racisme, etc.

LE CUMUL DES FACTEURS DE RISQUE

La dernière dimension concerne plusieurs éléments qui lorsqu'on les additionne finissent par engendrer de la vulnérabilité. On mentionne ainsi les défis de la conciliation travail/famille, les grossesses en bas âge, les ruptures familiales, les déménagements fréquents, la méconnaissance des langues, les violences conjugales et sexuelles et l'instabilité du milieu éducatif (manque de places dans les écoles) et sur le marché du travail. Ce cumul de situations vient augmenter le stress des individus et affecter leur résilience.



Pour la vision basée sur le système, six grandes dimensions sont proposées par les participants et s'inter-influencent.

L'ÉDUCATION

Il y a beaucoup de variation dans le parcours scolaire des personnes et certaines sont considérées sous-scolarisées. Le manque d'éducation et l'analphabétisme sont des causes de vulnérabilité puisque cela limite la capacité à utiliser les ressources. Des participants établissent le lien entre le manque d'éducation et les compétences parentales, dont les connaissances sur le développement de l'enfant. De plus, « *certains milieux scolaires défavorisés ne stimulent pas le plein potentiel des enfants et cela peut venir renforcer des préjugés sur la pertinence de l'école.* »

LE SOCIAL

Le principal élément qui ressort ici en lien avec la vulnérabilité est la qualité du réseau que les personnes ont. Si le réseau social est restreint, cela limite les possibilités de partage de son vécu et les référencement pour obtenir de l'aide et des services (psychologiques, alimentaires, médicaux, de halte-garderie...). Des personnes ont une méconnaissance du réseau communautaire et institutionnel parce qu'elles ne sont pas bien renseignées ou par méfiance. Un réseau de soutien faible n'aide pas non plus à s'ancrer dans son quartier, à avoir un sentiment d'appartenance et de sécurité. Enfin, le sujet des familles nombreuses est évoqué dans la mesure où cela peut provoquer des carences affectives pour certains enfants et plusieurs défis d'organisation en terme de logement et de mobilité.

L'ÉCONOMIE

Il est facile d'envisager que de faibles ressources économiques ont un impact direct sur la vulnérabilité. Plusieurs personnes vivant avec une aide sociale, avec le salaire minimum ou ayant perdu un emploi sont enclines à de grandes préoccupations. Parmi celles-ci notons la qualité du logement et sa salubrité, la capacité de nourrir sa famille, bref l'accessibilité aux besoins de base. Pour les immigrants, la non-reconnaissance des acquis et des emplois occupés auparavant demeure un enjeu car cela nuit à leur intégration (l'emploi étant souvent la plus grande porte pour s'intégrer).

Line Gagné, Conseillère pédagogique,
éducation préscolaire, CSDL, SEAS



L'ENVIRONNEMENT

Parmi les éléments cités, on mentionne l'isolement géographique ou la faible accessibilité des transports. On se retrouve alors dans un environnement physique peu desservi par les services et les ressources (alimentation, santé, loisir, éducation) ce qui participe à la création de quartiers défavorisés. À ceci s'ajoute les conditions climatiques qui nous affectent (canicules, verglas, inondations) et autant plus si on est limité dans nos finances.

LA SANTÉ

On parle ici de vulnérabilités touchant la dimension physique et psychologique qui inclut les problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Des éléments comme la complexité d'accès aux ressources, les longs délais d'attente ou le manque de continuum dans les services de santé et les services sociaux offerts viennent s'ajouter aux enjeux de documentation inadaptée (exemple : écriture simplifiée) ou inaccessible dans plusieurs langues. Pour les personnes issues de l'immigration, il faut ajouter les défis liés au parcours migratoire dont les nombreux deuils qu'il faut faire (amis, parents, pays) accentuant ainsi la fragilité psychologique et relationnelle.

LE CULTUREL

La dernière dimension systémique de la vulnérabilité concerne le culturel. Des participants évoquent l'idée des pressions qui sont exercées par la culture dominante en termes de réussite, de performance ou de beauté. Ces idéaux, véhiculés notamment par les médias, viennent influencer la perception de nous-mêmes et notre estime de soi. Pour les nouveaux arrivants, les pertes de repères provoquent un déséquilibre et parfois de l'exclusion sociale. Le travail d'adaptation culturelle prend alors beaucoup de place et d'énergie. Enfin, on mentionne qu'une méconnaissance des règles et des codes culturels peut nous conduire à ne pas revendiquer ses droits ou à ne pas réclamer certains services publics.



L'isolement

La **définition** de l'isolement est très large. On peut vivre de l'isolement physique, social, familial, économique, géographique, culturel, affectif, professionnel ou de manière ponctuelle (par exemple quand on devient parent pour la première fois). Généralement, l'isolement provoque un sentiment de solitude ou du retrait, voire même une rupture sociale. Il s'accompagne de sentiments d'exclusion provoquant un manque d'appartenance à son milieu. Ses **causes** sont multiples : ne pas maîtriser le français ou l'anglais, être immigrant depuis peu de temps, posséder une faible littératie ou connaissance des outils technologiques, être victime de discrimination ou d'abus physique/psychologique, ne pas avoir accès à des loisirs, vivre loin de la famille ou des amis, avoir des préjugés et des peurs envers les organisations offrant des services, posséder un handicap, disposer d'un faible revenu, être d'un âge avancé, subir la surcharge des institutions et des organismes...

Il y a plusieurs liens à faire entre l'isolement et la vulnérabilité. On souligne, entre autres, qu'il se vit sur plusieurs plans. Cela peut vouloir dire rester confiné chez soi. Pour certains, cela correspond à des traits individuels de personnalité car n'aimant pas se retrouver en groupe ou dans une foule. À ce titre, l'isolement n'est pas toujours subit : il peut être volontaire comme certaines communautés, religions ou sous-cultures le préconisent pour garder la cohésion du groupe d'appartenance. L'isolement peut également s'appliquer au travail quand on ne se sent pas appuyé dans ses tâches ou quand on a des horaires atypiques. L'isolement se produit plus facilement quand on n'est pas informé, quand il y a un manque de soutien ou d'accessibilité aux divers réseaux formels et informels. Les conséquences de l'isolement sont aussi nombreuses. Parmi celles-ci, les participants notent le décrochage scolaire, la stigmatisation (subir les préjugés et les étiquettes), le développement de problématiques de santé, l'instabilité familiale et les déménagements à répétition, la disqualification professionnelle, la faible participation sociale et l'occasion de pouvoir influencer son propre parcours, la méconnaissance des services et des droits...



Mylène Boivin, Directrice adjointe, Centre Petite Enfance (CPE) / installation Force Vive

Enfin, on souligne quelques solutions pour contrer l'isolement. Le continuum de services qui permet un référencement tout au long du processus vécu par la personne est en une. Avoir plus de ressources financières et humaines et des agents de milieu sillonnant les quartiers de la ville en est une autre. Ils accompagnent les familles en les référant aux bonnes ressources, etc. Se former aux approches interculturelles pour mieux comprendre les nouveaux arrivants, offrir plus de démarches d'accompagnement de toutes sortes et développer des initiatives qui augmentent le pouvoir d'agir des individus sont d'autres moyens à envisager.

PARCOURS DE FAMILLES VULNÉRABLES/ ISOLÉES

VERS UNE SITUATION AMÉLIORÉE

Durant cette activité ludique inspirée par le jeu serpents et échelles, les participants étaient invités à élaborer les étapes d'un parcours d'une famille qui tente d'améliorer sa situation. 21 parcours ont été créés durant l'atelier dont la moitié concernaient des familles immigrantes et environ un quart présentaient des familles monoparentales, reconstituées ou atypiques (deux mères ou deux pères). Dans cette section, nous ferons ressortir les principaux facteurs aggravants (serpents) et leviers (échelles) identifiés par les participants dans l'exercice.

Parcours de familles vulnérables/isolées	
6 grands facteurs aggravants	6 grands leviers
1. Les évènements familiaux difficiles	1. Les services de qualité
2. Les problèmes de santé	2. La présence d'un bon réseau
3. Le logement inadéquat	3. Le milieu de garde et l'école comme porte d'entrée
4. La complexité des services	4. Le logement convenable
5. L'éducation et la francisation problématiques	5. Des mesures appropriées à la conciliation (travail-famille)
6. La situation financière précaire	6. Les relations familiales de qualité

Les 6 grands facteurs aggravants

Six grandes familles de facteurs aggravants de la vulnérabilité ont été nommées durant l'activité. Ces facteurs génèrent des reculs dans une situation familiale et nécessitent beaucoup d'efforts pour y faire face.

LES ÉVÈNEMENTS FAMILIAUX DIFFICILES

Dans cette catégorie, on retrouve les éléments extrêmes suivants : séparation, violence conjugale et arrestation, deuil d'un enfant, arrivée de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) dans la famille, relation conflictuelle avec un adolescent en lien avec l'autorité et menant jusqu'à la fugue. Sinon, plusieurs tensions sont évoquées comme la difficulté des enfants à s'adapter à une nouvelle réalité familiale, la redéfinition des rôles entre le père et la mère, le manque d'engagement d'un des parents ou des deux, des conflits avec les beaux-parents, la réintégration du conjoint violent au sein de la famille. Ces évènements génèrent souvent des moments de doute sur les compétences parentales ou sur comment savoir bien intervenir lors de crises.

LES PROBLÈMES DE SANTÉ

En ce qui a trait à la santé, c'est surtout la santé mentale qui revient : dépression, troubles anxieux, troubles d'apprentissages, troubles du spectre de l'autisme (TSA) ou du développement. La détresse psychologique des enfants est également souvent évoquée en regard de la violence familiale, d'un problème de toxicomanie d'un parent ou d'un parcours migratoire éprouvant (choc post-traumatique, crises d'insomnie).

LE LOGEMENT INADÉQUAT

Le principal élément mentionné ici représente un logement inadéquat pour le type de famille que ce soit à cause du prix, de la grandeur, de l'insalubrité ou de l'éloignement des divers services (école et garderie, alimentation). On évoque également certaines situations particulières qui peuvent subvenir comme des inondations ou des pannes d'électricité de longue durée ce qui forcent les familles à trouver des mesures temporaires d'hébergement.

LA COMPLEXITÉ DES SERVICES

Pour certaines personnes, l'accessibilité aux services n'est pas toujours évidente : il y a parfois des listes d'attente, il faut utiliser des ressources différentes pour différentes problématiques, les types d'accompagnement sont inadaptés ou trop courts, on doit composer avec les difficultés bureaucratiques des systèmes en place. Un effort est exigé pour qu'il y ait moins de travail en silo des intervenants et des organismes ce qui serait bénéfique pour les citoyens.

L'ÉDUCATION ET LA FRANCISATION PROBLÉMATIQUES

L'éducation dans une famille est basée sur des valeurs. Or, on souligne qu'il y a parfois des chocs culturels entre des façons d'éduquer, et ce, particulièrement pour des personnes qui ont connu d'autres modèles. Les parents sont également confrontés à des difficultés d'apprentissage majeures chez leurs enfants ou à de l'absentéisme à répétition de ceux-ci et ne savent pas toujours comment aller chercher de l'aide. Pour les parents immigrants qui se lancent dans un processus de francisation, aller jusqu'au bout du processus est un défi surtout quand cela n'est pas adapté à la réalité de la vie quotidienne. Un autre élément difficile se vit quand la scolarité réalisée ailleurs n'est pas reconnue et qu'il faut recommencer de nouveau.

LA SITUATION FINANCIÈRE PRÉCAIRE

Plusieurs situations de stress financier sont identifiées : un papa qui arrête de payer la pension alimentaire, des pertes d'heures de travail en fonction d'un emploi saisonnier ou d'un travail en agence qui est plus ou moins légal, des dettes accumulées qui sont difficiles à rembourser et l'école à payer pour l'ensemble des enfants. Des familles vivent également dans la grande précarité en fonction de leur statut social et de leur lente intégration à la société d'accueil.

Les 6 grands leviers

Six grandes familles de leviers ont été identifiées lors de l'atelier. Ces leviers correspondent à des avancées qui favorisent l'équilibre au sein de la famille.

LES SERVICES DE QUALITÉ

Le levier le plus mentionné concerne les services gratuits offerts à la population. L'accompagnement est de loin ce qui favorise le plus les familles : des services de médiation pour résoudre des situations de crise, des suivis individuels au CISSS pour aborder des enjeux prioritaires (soutien au développement de l'enfant, aide aux parents, etc.), des référencement vers des groupes communautaires pour combler des besoins en nourriture (banque alimentaire, cuisine collective), de logement et d'ameublement, d'intégration, de répit parental. Concernant les services de santé, plusieurs équipes font état que recevoir un diagnostic est un élément-clé puisque cela permet de comprendre le problème et de se mobiliser pour la suite.

Pour lutter contre la méfiance des citoyens envers les organisations et mieux faire connaître les ressources, les activités de maillage réalisées par les intervenants de milieu et les organismes pivots sont un incontournable. Elles permettent de faire des arrimages avec le milieu scolaire et les institutions et de favoriser l'accès aux services. Le fait de recevoir du support dans une autre langue que le français est également évoqué comme moyen favorisant l'utilisation des diverses ressources, entre autres celles qui s'adressent aux nouveaux arrivants. À ce titre, les services de francisation sont fortement appréciés car ils diminuent les vulnérabilités associées aux manques de communication et de compréhension de la société québécoise.



De gauche à droite : François Brassard, coordonnateur, Groupe Alpha Laval et Nancy Champagne, directrice de la Maison de quartier de Vimont.

LA PRÉSENCE D'UN BON RÉSEAU

Plusieurs participants signalent l'importance du réseau comme levier pour faire face aux nombreux obstacles de la vie. Cela se traduit de différentes façons : un voisinage qui offre de l'entraide et de la solidarité, un membre de la famille élargie qui vient donner un coup de main et s'occuper des enfants, des ami(e)s qui suggèrent des services communautaires, offrent du soutien et de l'écoute tout en permettant de briser l'isolement et de se vider le cœur. On cite également l'importance des adultes significatifs pour les enfants et les adolescents que l'on peut rencontrer dans des activités de loisirs, des maisons de jeunes ou des organisations offrant des services d'écoute.

LE MILIEU DE GARDE ET L'ÉCOLE COMME PORTE D'ENTRÉE

L'accès d'un ou plusieurs enfants à la garderie est souvent évoqué comme un levier pour les familles. En plus de libérer du temps, ces lieux sont des portes d'entrée pour les familles en terme de ressources, d'activités et de contact avec d'autres parents. Il en est de même pour l'école qui offre des références vers les services sociaux et facilite l'intégration dans un quartier. Outre la scolarisation des enfants qui génèrent de la fierté pour les parents, l'école soutient l'aide aux devoirs, la lutte contre le décrochage scolaire, des mesures d'éducation aux adultes pour compléter son secondaire et des activités parascolaires qui visent notamment la réalisation de soi.

LE LOGEMENT CONVENABLE

Le logement est un lieu d'ancrage et un poste budgétaire important. À cet égard, trouver un logement qui convient en termes d'espace et de budget est un levier important. Des participants nomment le logement social comme facilitant le parcours des familles et d'autant plus si ce logement se situe dans un quartier offrant plusieurs services à proximité. Pour les familles victimes de violence conjugale, on note que les maisons d'hébergement sont nécessaires pour se donner un environnement sécuritaire et le temps de se réajuster.

DES MESURES APPROPRIÉES À LA CONCILIATION (TRAVAIL-FAMILLE)

Se trouver un emploi idéalement stable et bien rémunéré est un levier majeur pour le développement harmonieux d'une famille. En plus d'améliorer les conditions de vie, le travail est un lieu de socialisation et d'accomplissement. Un employeur qui favorise la conciliation travail-famille (horaire souple, télé-travail) participe positivement à la dynamique familiale. D'autres parts, on mentionne que des cours de préparation à l'emploi, des services d'aide pour gérer son budget et que différentes mesures de subvention (ex. : camp d'été pour les enfants à défi) viennent supporter et alléger le fardeau financier des familles.

LES RELATIONS FAMILIALES DE QUALITÉ

Plusieurs éléments ressortent ici comme étant bénéfiques pour la famille : une bonne entente de coparentalité quand il y a une garde partagée, la saine communication entre les parents sur les stratégies d'éducation à adopter, l'arrivée d'un conjoint (image de sécurité et de stabilité) suite à un processus migratoire qui s'est fait en plusieurs étapes, l'accessibilité à une ressource d'accompagnement dans la réorganisation familiale, la DPJ qui entre dans le dossier et offre un soutien face à la situation problématique.

Dans cette dernière partie, nous avons demandé aux équipes de réfléchir à trois axes en lien avec l'intervention en fonction des familles vulnérables/isolées : les acquis, les angles morts, la collaboration. Voici la synthèse qui se dégage de l'atelier.

Les acquis : ce qui existe et que nous devons continuer d'utiliser

Quatre grands points émanent des réflexions.

LES RESSOURCES ET LES SERVICES SONT ADAPTÉS

On note la grande variété des services et des ressources qui existent à Laval. On dit des services qu'ils sont adaptés aux horaires de la clientèle, qu'ils sont accessibles dans toute l'île, que la diversité des points de services permet de répondre aux nombreux besoins de la famille. Au fil du temps, un réseau intersectoriel fort s'est tissé et cela a créé plusieurs programmes d'intervention pertinents.

LA PRÉSENCE D'UNE BONNE CONCERTATION ET COLLABORATION

Il semble qu'il y a une facilité de concertation à Laval et que la collaboration entre les divers partenaires est fructueuse. À ce titre, le partenariat entre les organismes communautaires, les institutions et la ville encourage le référencement et la communication entre les différents services. Il y a place à amélioration mais les avancés dans les dernières années ont renforcé la volonté de tous les intervenants de travailler ensemble, en ouverture et en coconstruction.

LA RECONNAISSANCE DE L'APPROCHE DÉPLOYÉE

On souligne ici la grande vocation des intervenants et la mise en place d'équipes multidisciplinaires qui ont permis de raffiner l'approche d'accompagnement auprès des familles vulnérables. Cette approche, de plus en plus collaborative, rigoureuse et efficace, doit continuer à miser sur la prévention, sur des interventions à échelle humaine et sur le travail de milieu. À cet égard, la présence des agents de milieu est bénéfique et cela facilite la mobilisation des citoyens par des actions locales. Cette approche de proximité, qui met les personnes et les familles au centre de leur propre démarche, vient également favoriser les liens entre les organisations et les familles et l'implication des intervenants dans leur communauté.

LES VALEURS PORTEUSES

Les participants aux ateliers insistent sur l'importance de certaines valeurs à intégrer dans l'intervention : le pouvoir d'agir, le respect du rythme des personnes et de leurs points de vue, l'ouverture et le non-jugement, la flexibilité. Certains insistent sur les organismes communautaires qui prennent généralement plus de temps pour écouter et connaître les personnes, permettant ainsi de mieux s'adapter aux réalités émergentes.

Les angles morts : les lacunes et ce qui doit être travaillé davantage

Concernant les angles morts et les lacunes, quatre points se dégagent de l'exercice.

LA COMMUNICATION DÉFICIENTE POUR FAVORISER LE RÉFÉRENCIEMENT

Un grand travail reste à faire pour rejoindre davantage les familles et améliorer le référencement pour qu'il soit adéquat, en complémentarité et dans le respect du continuum de services. À ce sujet, on souligne la difficulté de rejoindre les populations allophones ainsi que les familles la fin de semaine ou le soir. Un appel à la diversification et à la simplification des moyens de communication est lancé pour faire connaître les services de 1^{ère} ligne et de 2^e ligne par quartier. Une meilleure communication entre les réseaux est également souhaitée pour éviter le travail en silo, lutter contre la méconnaissance des services sur le territoire et améliorer la confiance des parents face aux institutions et organismes.

De gauche à droite : Paola Ballesteros, Marigot en forme en pleine discussion, Karelle Binette, M'iles Lieux en Forme, Patrice Angeli, Comité de développement local de Chomedey (CDLC) et Samira Benaissa, Forme ta vie.



LA PÉNURIE DES RESSOURCES HUMAINES

Le sujet de la pénurie de personnel est grandement évoqué. Cela engendre un roulement d'employés qui rend les liens de confiance avec les familles plus difficiles à construire. Ce manque de personnel vient augmenter le temps d'attente pour des ressources spécifiques (orthophonie, ergothérapie, psychologue, etc.) et la charge mentale des employés. Des fonds additionnels et des mesures de soutien sont donc exigés pour favoriser la rétention des employés et augmenter notamment le nombre d'agents de proximité. Parmi les

conséquences de cette pénurie, on note la diminution de l'approche préventive, l'absence de mise à jour des services existants, la lourdeur bureaucratique et la faible offre de services pour les 6-12 ans.

« C'était une journée fructueuse, qui a permis de partager et de coconstruire nos visions et nos regards autour du contexte de vulnérabilité. Travailler ensemble pour une cause qui nous tient tous à cœur prend tout son sens lors d'une journée comme celle-ci », a indiqué Filoména Corrado, adjointe-clinique des services de proximité à l'enfance 5-12 ans au CISSS de Laval.



Filoména Corrado et Chantale Gignac, directrice Milieu de vie et Communauté à la Maison des enfants, le Dauphin de Laval.

LE MANQUE DE FINANCEMENT

Un effet pervers du manque de financement est la compétition au niveau des demandes de subvention qui nuit à la collaboration des acteurs. Plusieurs participants mentionnent que les acquis sont fragiles et qu'il faut des ressources financières pour améliorer l'accessibilité aux services. Cela a un impact aussi sur le temps accordé aux familles qui n'est pas toujours optimal étant donné une plus grande pression de performance qui est exigée. Enfin, on cite l'enjeu du sous-financement de plusieurs organismes communautaires dont certains sont à risque de fermeture.

LA MÉCONNAISSANCE DE L'APPROCHE INTERCULTURELLE

La présence d'immigrants et de réfugiés se fait de plus en plus sentir à Laval. Cela nécessite des questionnements et des ajustements dans l'intervention : être sensible au vécu traumatique des réfugiés, offrir des services de santé mentale mieux adaptés, envisager des services dans plusieurs langues ou le recours à des interprètes, mieux comprendre le parcours migratoire des parents et les défis qui y sont liés. Bref, un besoin de formation en interculturel est identifié afin de réduire les biais culturels et de développer une vision d'intervention qui soit plus globale.

LA COLLABORATION

Les stratégies ou actions à développer pour favoriser la synergie entre les divers acteurs impliqués et les familles

Le dernier axe de réflexion a trait à la collaboration. Parmi les stratégies envisagées pour favoriser la synergie des divers acteurs, trois éléments ressortent.

LE DÉVELOPPEMENT DES BONNES PRATIQUES

Les bonnes pratiques sont existantes sur le terrain mais ne sont pas toujours bien documentées. En lien avec ceci, un appel à des études universitaires sur des pratiques probantes ou réalisées par des praticiens serait bienvenu. Rédiger des études de cas pour rattacher les initiatives développées à des situations vécues ou regarder les modèles de réussite au Québec et d'ailleurs participerait également à ce chantier. Dans un autre esprit, la mutualisation des ressources est suggérée pour mettre à contribution les expertises de tous et chacun, partager les savoirs et les outils et envisager des modes d'intervention innovants.

L'AUGMENTATION DES ACTIVITÉS DE RÉSEAUTAGE

Plusieurs idées sont énumérées afin d'augmenter les opportunités de rencontres : faire des sessions de travail collaboratif autour d'enjeux communs, organiser des activités impliquant les citoyens pour mieux connaître leurs réalités et leurs besoins (ne pas hésiter à rencontrer les familles dans leurs milieux), se doter d'une communauté de pratiques, planifier des sessions de codéveloppement multisectorielles... Ce qui est partagé va dans l'esprit de maintenir une collaboration constante entre les acteurs et cela va de facto générer des maillages. Sinon, on évoque des activités de réseautage entre des secteurs ou des services qui se connaissent peu mais qui auraient tout intérêt à se côtoyer.

LES RÉFÉRENCES BONIFIÉES

Dans cette dernière section, on réfléchit à comment faire pour bonifier le référencement des familles vers les services offerts. Une piste suggérée concerne la collaboration avec des leaders des communautés culturelles pour parler des services offerts. Élaborer des outils de communication traduits pour rejoindre la population allophone va dans le même sens. Il s'agit donc de trouver des nouvelles portes d'entrée ou de valoriser les voies existantes. Une autre idée nommée la « malette de James Bond » consiste en une valise contenant l'ensemble des dépliants des services offerts sur un territoire. Pour ce qui existe déjà, on invite les intervenants à mieux faire connaître la ligne 211 à Laval ou le formulaire centralisé du CISSS de Laval. Dans le milieu scolaire, on recommande d'intégrer les services à

l'intérieur des écoles (infirmières, visites des organismes...) et de former un comité avec des enseignants volontaires pour partager les informations en lien avec les divers organismes puisqu'en ce moment tout repose sur la direction. De plus, les activités de loisirs accessibles aux familles vulnérables sont des excellents moyens de réseauter et d'échanger sur les services disponibles.

EN GUISE DE

CONCLUSION

Plusieurs participants ont souligné l'importance de continuer à organiser des journées comme celle qui fut réalisée le 15 mai. Ces moments sont importants pour consolider le réseau d'intervention, pour mieux connaître les réalités des différentes organisations, pour envisager des nouveaux partenariats, etc. Enfin, la grande expertise des personnes présentes et le fait de tableer sur l'intelligence collective afin de dégager des réflexions porteuses est également un élément à conserver. Nous espérons que cet article sera largement diffusé afin d'inspirer d'autres personnes à poursuivre la réflexion sur le sujet de la vulnérabilité/isolement ou à mettre des efforts pour documenter les idées qui ressortent d'un évènement.

Pour de plus amples informations :

Geneviève Levac, genevieve.levac.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Jacynthe Girard, jacynthe.girard.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Organisatrices communautaires

Équipe organisation communautaire

Direction de santé publique

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval



Le comité organisateur de l'événement, de gauche à droite : Cindy Boisvert, VizAxiom, Johanne Mc Millan, RLPRÉ, Anick Simard, BAAF, Marie-Claude Claveau, Avenir d'enfants, Geneviève Levac et Jacynthe Girard, CISSS de Laval, Isabelle Dion, Commission scolaire de Laval, Julie Bédard et Mélissa Roy, CISSS de Laval, Samira Benaissa, Forme ta vie, Christine Sawyer, BC Chez moi des-Petits, Paola Ballesteros, Marigot en forme et Véronique Nuckle, Ville de Laval avec l'animateur André Fortin.

Photographies : Yanick Paquin



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval**

Québec  
 

 450 668-1010

 www.lavalensante.com