

TRAVAIL DE PROXIMITÉ AUPRÈS DE FAMILLES ISOLÉES AYANT DE JEUNES ENFANTS

**Principaux constats découlant des données du questionnaire en
ligne auprès des partenaires du Projet Pilote**

Novembre 2025

RÉDACTION

Carl Lacharité, professeur émérite, Université du Québec à Trois-Rivières

Aurélié Baker-Lacharité, coordonnatrice de projet, Centre interdisciplinaire sur le développement de l'enfant et la famille (CEIDF), Université du Québec à Trois-Rivières

Marianne Laprise-Falardeau, étudiante au doctorat au département de psychologie, Université du Québec à Trois-Rivières

MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE DU PROJET PILOTE

Aurélié Baker-Lacharité, coordonnatrice de projet, CEIDF, Université du Québec à Trois-Rivières

Patrice Cantin, conseiller, ministère de la Famille

Célia Foizon, agente de développement — Vie démocratique, Concertation Montréal

Carl Lacharité, professeur émérite, Université du Québec à Trois-Rivières

Vicky Lafantaisie, professeure, Université du Québec en Outaouais

Dominique Mailloux, professeure, Université du Québec à Trois-Rivières

Véronique Martin, conseillère, ministère de la Famille

Laëtitia Nguyen, chargée de projet — Vie démocratique, Concertation Montréal

Hanny Rasmussen, professionnelle de recherche, CEIDF, Université du Québec à Trois-Rivières

CITATION

Lacharité, C., Baker-Lacharité, A., Laprise-Falardeau, M. (2025). *Travail de proximité auprès de familles isolées ayant de jeunes enfants : principaux constats découlant des données du questionnaire en ligne auprès des partenaires du projet pilote*. Éditions CEIDF.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Aspects méthodologiques..... | 1 |
| PREMIÈRE PARTIE – CONSTATS QUANTITATIFS | 4 |
| Compréhension par les organismes partenaires du mandat et du rôle de la PTP | 4 |
| Qualité de la collaboration avec l'organisme porteur du projet pilote..... | 4 |
| Qui sont les familles référées aux organismes partenaires par les PTP ? | 5 |
| Caractéristiques des référencement et du soutien ou des services des organismes partenaires aux familles référées par les PTP | 6 |
| Retombées du travail de proximité issu du projet pilote selon les organismes partenaires | 7 |
| DEUXIÈME PARTIE – CONSTATS QUALITATIFS | 9 |
| Compréhension du travail de proximité par les partenaires..... | 9 |
| Collaboration entre les personnes travailleuses de proximité, les personnes gestionnaires du projet pilote et les partenaires | 10 |
| Caractéristiques des référencement dans le cadre d'un accompagnement du travail de proximité | 10 |
| Caractéristiques des familles accompagnées par le travail de proximité | 11 |
| Retombées du travail de proximité..... | 12 |
| CONCLUSION | 14 |

CONSTATS – QUESTIONNAIRE PARTENAIRES DU PROJET PILOTE SUR LE TRAVAIL DE PROXIMITÉ AUPRÈS DE FAMILLES ISOLÉES AYANT DE JEUNES ENFANTS

*Carl Lacharité, Aurélie Baker-Lacharité, Marianne Laprise Falardeau
Université du Québec à Trois-Rivières*

Aspects méthodologiques

- 42 des 50 organismes porteurs issus de territoires locaux ont proposé une liste de partenaires avec lesquels ils ont un lien privilégié. Ces 42 organismes couvrent 13 des 17 régions sociosanitaires du Québec
- Sondage en ligne aux organismes partenaires locaux (une personne répondante par organisme) avec lesquels la personne travailleuse de proximité (PTP) a collaboré au cours de la période entre l'hiver 2023 (début du projet pilote) jusqu'en avril 2025 (tenue de l'enquête auprès des partenaires).
- Le questionnaire comprend 32 questions à choix multiples et 10 questions à développement.
Structure du questionnaire :
 - Compréhension de la stratégie de travail de proximité du projet pilote
 - Collaboration avec la personne travailleuse de proximité (PTP) ou la personne gestionnaire (PG)
 - Caractéristiques des familles référées par la PTP
 - Caractéristiques du soutien ou des services de votre organisme aux familles référées par la PTP
 - Retombées du travail de proximité issu du projet pilote
 - Informations sur l'expérience professionnelle de la personne répondante (PR)
- Critère de sélection des organismes partenaires par les PTP :
 - Organismes publics, communautaires ou privés qui sont présents sur le territoire local avec qui la PTP collabore activement dans le cadre du projet pilote
 - La PTP juge que le partenariat avec ces organismes contribue significativement à atteindre les objectifs généraux du projet pilote, à savoir briser l'isolement des familles ayant de jeunes enfants par rapport aux ressources disponibles dans la communauté et susciter une meilleure correspondance entre ces ressources et les besoins de ces familles
- Les PR dans les organismes partenaires disposaient des définitions suivantes en introduction du questionnaire. Celles-ci visaient à assurer une uniformité dans la compréhension des questions de l'enquête :
 - **Projet pilote** : Projet sous la responsabilité du ministère de la Famille visant à mettre en œuvre dans 50 communautés locales du Québec une stratégie de travail de proximité auprès de familles isolées ayant des enfants de 5 ans ou moins et portée par des organismes communautaires Famille et des centres de pédiatrie sociale en communauté. Le projet pilote est coordonné par un comité de pilotage qui inclut des représentant(e)s du Ministère, de l'organisme Concertation Montréal, de l'UQTR et de l'UQO. Il est encadré par un comité de suivi composé des représentant(e)s des regroupements provinciaux qui agissent en tant que parties prenantes. Le projet pilote

- est aussi assujetti à une démarche d'évaluation sous la responsabilité d'une équipe de l'UQTR/UQO.
- **Organisme porteur** : Organisme communautaire Famille ou centre de pédiatrie sociale en communauté dont la candidature a été retenue pour faire partie du projet pilote. Chaque organisme porteur est responsable de la mise en œuvre de la stratégie de travail de proximité sur la communauté locale qu'il couvre.
 - **Partenaire du projet pilote** : Organisme public, communautaire ou privé qui collabore avec l'organisme porteur du projet pilote via la personne travailleuse de proximité ou la personne gestionnaire de projet. Cette collaboration implique la présence d'un objectif commun visant à fournir une réponse adaptée aux besoins des familles isolées qui sont repérées et accompagnées par la personne travailleuse de proximité du projet pilote. Il s'agit d'un partenaire avec lequel l'organisme porteur et la personne travailleuse de proximité font plus que du référencement mutuel de familles en collaborant pour trouver des réponses adaptées aux besoins des familles.
 - **Personne gestionnaire du projet-pilote dans l'organisme porteur (PG)** : Personne dans l'organisme porteur qui est responsable de la gestion de la mise en œuvre de la stratégie de travail de proximité. Dans certains cas, cette responsabilité peut reposer sur une co-gestion entre deux organismes portant conjointement le projet.
 - **Personne travailleuse de proximité du projet pilote (PTP)** : Intervenante(e) dont la fonction est de réaliser des activités de démarchage visant à repérer des familles répondant aux critères du projet pilote, à développer un lien de confiance avec elles pour les accompagner vers les ressources qui correspondent à leurs besoins et à établir des collaborations avec ces ressources au bénéfice des familles concernées.
 - **Famille isolée** : Il s'agit d'une famille qui, au moment du démarchage auprès d'elle, ne fréquente pas ou fréquente très peu les services offerts par la communauté locale, qu'il s'agisse de services publics, communautaires ou privés.
 - **Famille référée** : Il s'agit d'une famille avec laquelle une relation de soutien et d'accompagnement est établie avec la personne travailleuse de proximité du projet pilote et pour laquelle cette personne a réalisé des actions de référencement vers des ressources de la communauté et un suivi de ces actions.
 - **Autre service de proximité** : Toute action d'un organisme visant à aller vers des familles et à établir un contact avec celles-ci pour offrir un soutien ou un service relatif à son mandat ou sa mission (par exemple, un service de relevailles, soutien à l'allaitement, SIPPE). Ce service de proximité n'inclut pas la stratégie de travail de proximité portée par le projet pilote, mais cohabite avec cette stratégie dans la même communauté locale.
- La base de sondage découlant du processus de sélection auprès des 42 organismes porteurs est constituée de 237 organismes partenaires
 - Qui sont les partenaires du projet pilote ayant participé au sondage en ligne (caractéristiques de l'échantillon) ?
 - 168 personnes répondantes (PR) : 164 PR avec un questionnaire complet et 4 PR avec un questionnaire partiel
 - Taux de réponse totale : 70,8 %
 - Catégorisation des partenaires :
 - Organismes communautaires et autres OBNL : 46,7 %

- Réseau de la santé et services sociaux : 29,3 %
 - Municipalité : 6,6 %
 - École : 6,0 %
 - Service de garde : 6,0 %
 - Table de concertation : 5,4 %
- Une majorité (60 %) des PR occupe un poste dans l'organisme partenaire depuis une période de 2 à 6 ans
- 92 % des PR dans les organismes partenaires rapportent être en contact avec la PTP ; 25 % rapportent être en contact avec la personne gestionnaire (PG) de l'organisme porteur
- 88 % des PR dans les organismes partenaires rapportent avoir une collaboration avec la PTP depuis un an ou plus
- 54 % des PR dans les organismes partenaires rapportent avoir été mises au courant du projet pilote à travers un contact personnalisé auprès de leur organisme par la PTP ou la PG de l'organisme porteur. 21 % d'entre elles indiquent aussi avoir été mises au courant par l'intermédiaire de leur participation à des activités collectives de réseautage ou de démarchage réalisées par la PTP à l'intérieur de la communauté locale
- Les PR ont été particulièrement généreuses dans les réponses aux questions ouvertes à la fin de chacune des sections du questionnaire. Le corpus de données qualitatives du sondage en ligne est constitué de 455 commentaires. Le contenu de ce corpus a été analysé avec l'approche de l'analyse thématique de Clarke et Braun (2013).

Le texte qui suit est divisé en deux parties. La première présente les résultats reposant sur les réponses « quantitatives » aux questions à choix multiples du sondage ; la seconde présente les résultats reposant sur les commentaires « qualitatifs » aux questions ouvertes à la fin de chacune des sections du sondage.

PREMIÈRE PARTIE – CONSTATS QUANTITATIFS¹

Compréhension par les organismes partenaires du mandat et du rôle de la PTP

- La presque totalité (99 %) des PR dans les organismes partenaires considère que le mandat et le rôle de la PTP sont clairs ou très clairs. Nonobstant ce constat, quelques-unes d'entre elles offrent des commentaires qui soulèvent des défis qui méritent d'être soulignés : confusion à propos du « port d'attache » de la PTP et de son champ d'action dans la communauté locale ; besoin d'une définition plus formelle du rôle et des responsabilités de la PTP.
- Sept PR sur 10 (72 %) rapportent que leur organisme n'offre aucun autre service de proximité qui s'apparente au mandat et au rôle de la personne travailleuse de proximité issue du projet pilote et qui cible des familles de jeunes enfants. Plus de cinq PR sur 10 (55 %) indiquent également que leur organisme ne collabore avec un service de proximité auprès de familles de jeunes enfants autres que celui porté par l'organisme porteur du projet pilote.
- L'analyse des commentaires des PR qui rapportent que leur organisme offre un service de proximité ou collaborent avec un autre service de proximité que celui issu du projet pilote fait apparaître des enjeux quant à la diversité des conceptions du travail de proximité. Ainsi, les descriptions de services perçues comme étant du travail de proximité mettent l'accent sur l'une ou l'autre des trois composantes du travail de proximité tel que conçu dans le cadre du projet pilote, à savoir la proximité avec des familles isolées reposant sur des stratégies de démarchage dans la communauté locale, l'accompagnement vers des ressources en fonction des besoins exprimés et le renforcement de la collaboration entre les ressources de la communauté autour de ces familles. Néanmoins, seulement certaines de descriptions proposées intègrent l'ensemble de ces composantes. Pour le reste, les descriptions se concentrent sur l'une ou l'autre des composantes du travail de proximité (par exemple, visites à domicile ; référencement) tandis que d'autres semblent avoir peu de choses à voir avec une telle pratique (par exemple, halte-garderie, soutien alimentaire, distribution de vêtements).

Qualité de la collaboration avec l'organisme porteur du projet pilote

- La totalité (100 %) des PR dans les organismes partenaires considère comme étant positive ou très positive la collaboration avec l'organisme porteur. Ce résultat fait écho de manière éloquente à l'un des critères d'inclusion des organismes partenaires pour le sondage en ligne, à savoir le jugement de la PTP quant au fait que le partenariat avec ces organismes contribue significativement à atteindre les objectifs généraux du projet pilote.
- Les principaux facteurs qui contribuent la qualité de la collaboration avec les personnes de l'organisme porteur (travailleuse de proximité ou gestionnaire) sont :
 - Reconnaissance mutuelle de l'expertise de chacun
 - Confiance mutuelle
 - Présence régulière de la personne travailleuse de proximité dans l'organisme
 - Collaboration dans l'amélioration de la correspondance entre les besoins des familles et les services offerts par la communauté

¹ Cette partie intègre les résultats issus de l'analyse thématique de quelques questions qui demandaient aux PR de préciser certains de leur choix de réponse. Comme ces résultats sont directement reliés à des questions particulières, par souci de cohérence, ils n'ont pas été dans la partie portant sur l'analyse qualitative des commentaires généraux.

Qui sont les familles référées aux organismes partenaires par les PTP ?

- 61 % des organismes partenaires rapportent avoir reçu des références de nouvelles familles par la PTP
 - De ce nombre, près de 6 organismes sur 10 indiquent avoir reçu moins de 10 nouvelles références, près de 3 organismes sur 10 indiquent avoir reçu entre 10 et 29 nouvelles références et 1 organisme sur 6 avoir reçu 30 nouvelles références ou plus
 - 7 organismes partenaires sur 10 soulignent que la grande majorité de ces nouvelles références concerne des familles avec des enfants de 5 ans ou moins
- Les membres de ces familles auxquels les organismes partenaires ont apporté principalement du soutien sont, pour 79 % d'entre eux, la mère (35 %), le père (21 %) ou le (ou les) enfant(s) de 5 ans ou moins (23 %)
- Le questionnaire proposait une liste de huit facteurs de vulnérabilité des familles. Les personnes répondant pouvaient indiquer tous les facteurs qui s'appliquaient aux familles qui ont été référées à leur organisme par la PTP. 80 % des personnes répondantes ont indiqué au moins un de ces facteurs. La moyenne est de 2,7 facteurs par personne. Le tableau suivant présente la répartition des facteurs de vulnérabilité des familles référées qu'elles ont indiquées.

| Facteurs de vulnérabilité des familles | Proportion pour chaque facteur |
|--|--------------------------------|
| Jeune âge | 1 % |
| Faible scolarité | 6 % |
| Défavorisation économique | 31 % |
| Faible réseau de soutien | 26 % |
| Contexte d'immigration | 21 % |
| Présence de violence conjugale | 3 % |
| Compromission de la sécurité et du développement de l'enfant | 6 % |
| Présence de difficulté de santé mentale | 5 % |

- Il faut noter que 39 % des PR rapportent ne pas avoir reçu de référencements de familles ou de ne pas avoir l'information précise à ce sujet en raison du statut de leur organisme, notamment les écoles, les tables de concertation et les municipalités.

Caractéristiques des référencement et du soutien ou des services des organismes partenaires aux familles référées par les PTP

- Selon les personnes répondantes dans les organismes partenaires, les modalités de référencement d'une famille qui semblent fonctionner le mieux dans le cadre de la collaboration avec l'organisme porteur sont :
 - Un contact téléphonique entre la PTP et un(e) intervenant(e) de l'organisme avant une première rencontre avec la famille
 - L'accompagnement de la famille par la PTP lors d'une première rencontre à l'intérieur de l'organisme
 - Le maintien de l'accompagnement de la famille par la PTP tout au long de la participation de celle-ci aux activités ou services de l'organisme
- Selon les personnes répondantes dans les organismes partenaires, le soutien ou les services que l'organisme offre viennent répondre principalement aux besoins suivants chez les familles référées :
 - Des besoins de base (aide alimentaire, matérielle, etc.)
 - Des besoins liés au développement de l'enfant
 - Des besoins liés à la famille (grossesse, relation parent-enfant, etc.)
- À la question « Dans quelle mesure le fait de répondre aux besoins particuliers de ces familles référées a-t-il suscité des défis qui ont nécessité une adaptation de votre offre de soutien ou de services », la répartition des choix de réponse est la suivante :

| | |
|--|------|
| La réponse aux besoins de ces familles ne présente aucun défi nécessitant une adaptation dans les façons de faire de mon organisme, ces familles sont (ont été) essentiellement intégrées aux activités régulières de notre offre | 59 % |
| La réponse aux besoins de ces familles présente certains défis nécessitant des adaptations dans les façons de faire de mon organisme | 31 % |
| La réponse aux besoins de ces familles présente plusieurs défis nécessitant des adaptations dans les façons de faire de mon organisme | 9 % |

- Ainsi, 40 % des PR rapportent que la réponse aux besoins des familles référées présente certains (31 %) ou plusieurs (9 %) défis d'adaptations au sein de leur organisme. Les commentaires qualitatifs de ces PR permettent de préciser la nature de ces défis et les adaptations qui sont mises en place. Les défis rencontrés sont liés : 1) à l'accessibilité des services (notamment quant aux exigences administratives ou à la présence d'une liste d'attente) ; aux barrières culturelles et linguistiques (pour les familles issues de l'immigration) ; 3) à l'isolement des familles (notamment quant aux difficultés des familles reliées au transport vers l'organisme, aux voies de communication ou, encore, aux réactions de méfiance des parents) ; et 4) à la nécessité d'un soutien renforcé (notamment dans les situations de crise que plusieurs familles traversent ou face à une extrême défavorisation socioéconomique). Les adaptations mises en place montrent la nécessité d'une grande flexibilité et créativité des équipes afin de rendre leurs services plus inclusifs et mieux ajustés aux réalités des familles accompagnées (par exemple, sortir des balises du cadre ou du champ d'intervention habituel, approche plus informelle, flexibilité des horaires, accompagnement de l'équipe par la PTP).

Retombées du travail de proximité issu du projet pilote selon les organismes partenaires

Sur le plan des familles, des parents ou des enfants

| Indicateurs de retombées | Plutôt ou totalement en accord |
|--|--------------------------------|
| Un lien de confiance est établi entre les familles et la personne travailleuse de proximité du projet pilote. | 97 % |
| Un lien de confiance est établi entre les familles et votre organisme | 97 % |
| Les parents utilisent davantage les ressources de la communauté. | 96 % |
| Les parents sont davantage informés en fonction de leurs besoins. | 97 % |
| Les parents sont plus compétents et en contrôle dans l'exercice de leur rôle parental (empowerment). | 94 % |
| Les enfants de 5 ans ou moins obtiennent de meilleures réponses à leurs besoins de la part de leurs parents. | 95 % |
| Les enfants de 5 ans ou moins obtiennent de meilleures réponses à leurs besoins de la part des ressources de la communauté. | 96 % |
| Les droits des enfants de 5 ans ou moins sont mieux respectés dans leur famille et dans leur communauté. | 96 % |

Sur le plan des organismes partenaires eux-mêmes

Le questionnaire proposait une liste de six indicateurs de retombées du projet pilote pour l'organisme partenaire. 98 % des personnes répondantes ont indiqué au moins un indicateur de cette liste. La moyenne est de 3,7 indicateurs par personne répondante. Le tableau suivant présente la répartition des indicateurs de retombées qu'elles ont indiquées.

| Indicateurs de retombées pour l'organisme partenaire | Proportion pour chaque indicateur |
|---|-----------------------------------|
| Meilleure compréhension et reconnaissance des besoins des familles | 22 % |
| Meilleure compréhension des caractéristiques de l'isolement des familles | 14 % |
| Meilleure connaissance des ressources dans la communauté | 21 % |
| Prise de conscience sur les trous de service dans la communauté | 17 % |
| De nouveaux types de familles qui fréquentent l'organisme | 8 % |
| Création de nouvelles collaborations entre l'organisme et d'autres ressources | 17 % |

En résumé, la grande majorité des PR comprennent bien le mandat et le rôle de la PTP, bien que certains soulignent un besoin de clarification. La collaboration avec l'organisme porteur du projet pilote est jugée très positive par 100 % des PR, grâce à des facteurs comme la confiance mutuelle et la présence régulière de la PTP. Environ 61 % des organismes ont reçu des références de familles, principalement avec de jeunes enfants, souvent en situation de vulnérabilité (défavorisation économique, isolement, etc.). Les modalités de référencement les plus efficaces incluent l'accompagnement actif de la PTP. Si 59 % des organismes n'ont pas eu à adapter leurs

services, 40 % ont dû faire preuve de flexibilité pour répondre aux besoins spécifiques des familles. Enfin, les retombées sont largement positives, tant pour les familles (meilleure utilisation des ressources, renforcement du lien de confiance) que pour les organismes (meilleure connaissance des ressources et création de nouvelles collaborations).

DEUXIÈME PARTIE – CONSTATS QUALITATIFS

Compréhension du travail de proximité par les partenaires

L'analyse thématique permet de faire émerger les grands éléments qui caractérisent la compréhension du travail de proximité par les partenaires significatifs du projet pilote. Tout d'abord, les PR mentionnent que le travail de proximité passe en premier lieu par **une accessibilité et une présence sur le terrain** par la PTP. Celle-ci est visible par les partenaires, mais également par les familles. La PTP est mobile et détient une flexibilité afin de pouvoir être présente dans les lieux publics pour aller directement à la rencontre des familles.

Un autre aspect qui caractérise la définition du travail de proximité selon la compréhension des PR est la **création de liens de confiance** par la PTP. Le lien de confiance combinée à une l'approche humaine de cette dernière sont centraux dans le travail de proximité. Cette approche humaine est définie par les PR comme étant **non menaçante et personnalisée** pour chaque famille accompagnée. Loin des démarches institutionnelles, l'approche du travail de proximité est souple, humaine et adaptée.

« C'est essentiel pour rejoindre les personnes là où elles sont, dans leur réalité. Ça permet de créer un lien de confiance, d'être accessible, puis de vraiment comprendre les besoins des gens. C'est une approche humaine qui fait toute la différence sur notre territoire. »²

Ces liens de confiance, avec les familles rencontrées et accompagnées, mais également avec les partenaires de la communauté locale, facilitent la compréhension des besoins réels des familles et l'accès aux services qui sont appropriés. Ainsi, la PTP joue un **rôle de création de ponts** entre les familles et les ressources et agit comme médiatrice entre celles-ci.

« Le travail de proximité permet de construire des ponts entre le citoyen et l'aide dont il a besoin pour réussir. Un travailleur de proximité crée une confiance et donne du soutien et de la direction en temps de crise, cela allège nos urgences santé qui ne reçoivent pas les demandes de ces familles. »

Les partenaires mentionnent également que le travail de proximité s'inscrit en **complémentarité avec les services existants** dans leur communauté locale. Par la flexibilité et la liberté d'action de la PTP, la présence du travail de proximité comble certaines lacunes ou limites des ressources présentes sur le territoire pour aller rejoindre les familles en contextes de vulnérabilité.

La majorité des répondants semblent avoir une perception et une compréhension du travail de proximité qui s'inscrit dans la même vision qui est portée par le projet pilote. Cependant, les commentaires de certains répondants permettent de mettre en lumière que malgré cette convergence dans la vision du travail de proximité, il reste parfois des zones de flou dans la compréhension du mandat de la PTP. Malgré la présence de certaines zones grises qui demandent à

² Tous les extraits présentés dans cette partie à titre d'illustrations sont tirés des commentaires écrits dans le sondage par les personnes répondantes œuvrant dans les organismes partenaires du projet pilote.

être mieux clarifiées, les partenaires sont unanimes pour reconnaître que le travail de proximité est essentiel pour leur communauté locale et pour rejoindre les familles les plus isolées.

Collaboration entre les personnes travailleuses de proximité, les personnes gestionnaires du projet pilote et les partenaires

La collaboration entre les ressources de la communauté locale est essentielle à la réussite de la mise en place du travail de proximité. Cette collaboration concerne évidemment la PTP et les partenaires des ressources de sa communauté, mais peut également impliquer la personne gestionnaire (PG) de l'organisme d'affiliation de la PTP.

La collaboration avec les partenaires se caractérise par une **communication fluide et bidirectionnelle**. Le partage d'informations, le soutien mutuel et la concertation dans les actions pour soutenir les familles sont primordiaux à la bonne collaboration entre les personnes concernées et leur organisme. La caractéristique de **la confiance et de la reconnaissance mutuelle** mise en relief dans les réponses à choix multiples est redoublée dans les commentaires écrits des PR, renforçant ainsi cet aspect dans la réussite de la collaboration. De plus, les PTP sont perçues par les partenaires de leur communauté comme **compétentes, fiables et engagées** dans leur accompagnement auprès des familles.

La collaboration est aussi marquée par la **complémentarité des rôles** respectifs de chacun. Les PR mentionnent que la présence de la PTP dans leur communauté permet une continuité dans l'accompagnement des familles là où les cadres définissant leur mandat se terminent et là où apparaissent leurs propres limites.

Enfin, les PR mentionnent que la **participation de la PTP aux concertations locales** est très importante afin d'alimenter les réflexions collectives, mais surtout à avoir une meilleure compréhension du portrait de la communauté avec ses atouts et ses limites ainsi qu'une meilleure compréhension des besoins des familles.

« Grâce à sa connaissance fine des réalités vécues par les familles, à sa présence active sur le terrain et à sa capacité à établir un lien de confiance avec les personnes accompagnées, elle [la PTP] a su créer un pont essentiel entre mon service, les autres ressources communautaires et les services institutionnels. »

Caractéristiques des référencements dans le cadre d'un accompagnement du travail de proximité

Un aspect majeur de la collaboration entre les PTP et les partenaires significatifs de leur communauté s'appuie sur tout le travail de référencement des familles accompagnées vers les ressources pour répondre à leurs besoins. Les PR considèrent que dans plusieurs cas, cette **action de référencement est bidirectionnelle**. Ainsi, la position que la PTP occupe dans la communauté locale fait en sorte que les ressources locales qui la connaissent et la reconnaissent peuvent faire appel à elle pour lui référer certaines familles qui présentent des besoins pour lesquels ses compétences sont considérées comme étant pertinentes. Il est possible de voir ici une forme de réciprocité dans le référencement qui est fait.

Les PR soulignent également que la présence de la PTP **facilite l'accès aux services** pour les familles. **L'accompagnement offert par le travail de proximité** permet un réel soutien des familles dans tous les processus, parfois bien complexes, que peut représenter un référencement. Les PR mentionnent également que sans la présence de la PTP, certaines familles auraient probablement abandonné les démarches administratives, parfois lourdes, permettant d'avoir accès à un service qui répond à leurs besoins. De plus, les PR mentionnent qu'une fois que de nouvelles familles référées par la PTP arrivent dans leur organisme, leur présence entraîne parfois **l'ajustement de leur offre pour répondre à leurs besoins**.

« À l'heure actuelle, nos services sont uniquement accessibles par téléphone, par courriel ou en présentiel à nos bureaux. Nous offrons un service de conseil visant à accompagner les familles dans leur recherche de logement. [...] Cependant, le processus de demande peut s'avérer complexe et décourageant pour plusieurs. Il nécessite de remplir divers formulaires [...] C'est souvent à cette étape que les familles se sentent dépassées, ce qui les pousse malheureusement à abandonner leur démarche. Notre organisme n'est pas autorisé, pour le moment, à intervenir directement dans le milieu de vie des familles. [...] Cette limitation nuit à la qualité de l'accompagnement, particulièrement auprès des ménages les plus vulnérables, qui auraient besoin d'un soutien plus rapproché et personnalisé. Le manque d'accompagnement sur le terrain réduit notre capacité à soutenir efficacement les familles dans la recherche et l'obtention des documents requis, et limite ainsi leur accès aux services auxquels elles pourraient avoir droit. Heureusement, grâce au soutien de l'agente de proximité, plusieurs familles ont pu être accompagnées étape par étape dans la recherche et la collecte des documents nécessaires. Ce soutien de terrain a été déterminant pour leur permettre de compléter leur demande et, ultimement, d'accéder à un logement adéquat. Sa présence a véritablement fait toute la différence dans la réussite de leur démarche. »

Ainsi, l'accompagnement de la personne travailleuse de proximité lors de référencement est perçu par les partenaires comme un levier d'accès et de maintien des familles dans les services, amenant ainsi une meilleure réponse aux besoins des familles.

Caractéristiques des familles accompagnées par le travail de proximité

Selon les rôles et les mandats précis de chaque organisme, les PR sont en mesure de brosser un portrait des familles qui sont accompagnées dans le cadre du projet pilote. Ce portrait permet de révéler que la grande majorité des **familles ont au moins un enfant âgé de zéro à cinq ans**. Cependant, il arrive fréquemment que ces familles aient également une fratrie plus âgée qui profite par le fait même de l'accompagnement par la PTP et des ressources de l'organisme partenaire, renforçant ainsi une conception systémique des familles partagée par cette dernière et l'organisme partenaire. De plus, les PR mettent également en relief **le caractère multidimensionnel et cumulatif de la vulnérabilité des familles** qui sont identifiées dans le cadre du projet pilote. Les PR soulignent que les familles qui sont dirigées vers leur organisme présentent l'un ou l'autre des obstacles suivants : situation de précarité financière, isolement, présence de problématiques de santé mentale, situation de monoparentalité et/ou de faible scolarité.

De plus, nombreuses sont les PR qui soulignent la particularité du **contexte migratoire de plusieurs familles** référées par la PTP. Sur ce plan, le statut précaire, les barrières linguistiques, la

méconnaissance des services de ces familles, etc., représentent des défis supplémentaires dans l'accompagnement et la réponse aux besoins des familles. Il est important de noter que la majorité des PR ne font pas partie des organismes dédiés aux familles immigrantes dans leur communauté. Cela représente donc un défi notable pour les partenaires significatifs du projet pilote dans leur réponse à la complexité des besoins des familles en contexte migratoire. Ce constat soulève aussi un enjeu de collaboration avec cette catégorie d'organismes dans les communautés où ils sont présents ou encore un « trou de services » là où ces organismes sont absents.

« Les familles isolées, par des contextes économique et social. Des personnes en situation d'immigration sont en augmentation dans notre région et le réseau n'était pas prêt à soutenir cette clientèle. La travailleuse de proximité nous a permis d'accueillir cette nouvelle clientèle. Elle a travaillé à ce qu'elle ne devienne pas isolée. Les familles référées dans nos services étaient accompagnées et elle nous a aidés à mettre en lumière leurs besoins réels. »

Une autre caractéristique de certaines familles référées dans le cadre du projet pilote est leur **méfiance envers les services**. En effet, la présence de la PTP permet d'atténuer cette méfiance des familles en créant un lien de confiance significatif avec celles-ci. Ainsi, cette dernière constitue une importante ressource pour agir sur une telle barrière d'accès dans sa communauté locale.

« Les familles référées par le travail de proximité présentent des profils variés, mais sont souvent confrontées à des réalités complexes telles que la précarité financière, l'isolement social, des défis liés à la parentalité, ou encore des enjeux de santé mentale. Plusieurs d'entre elles sont issues de l'immigration récente et doivent composer avec l'adaptation à une nouvelle culture, la barrière de la langue, ainsi qu'un accès limité aux ressources. L'absence d'un réseau d'entraide ou de soutien familial vient accentuer leur vulnérabilité et leur sentiment d'isolement. Grâce à sa présence bienveillante et à son approche individualisée, la travailleuse de proximité joue un rôle crucial pour rejoindre ces familles qui, autrement, resteraient souvent en marge des services. Elle permet de créer un lien de confiance, d'offrir un accompagnement adapté à leur réalité et de les orienter vers les ressources appropriées, tout en respectant leur rythme et leur dignité. Ces familles font preuve d'une grande résilience, et l'accompagnement offert leur donne un point d'ancrage essentiel pour retrouver un certain équilibre. »

Peu importe les caractéristiques des familles référées, les PR s'entendent pour parler de familles qui seraient difficiles à rejoindre sans la présence de la PTP. De plus, plusieurs PR soulignent que les caractéristiques du territoire (milieu urbain ou rural) influencent directement la qualité de l'accompagnement des familles et la réponse concertée à leurs besoins.

Retombées du travail de proximité

À travers les commentaires écrits des PR, ceux-ci reconnaissent unanimement que les retombées du travail de proximité sont très positives. Plus concrètement, les PR nomment que la présence du projet pilote dans leur communauté locale constitue un **ancrage communautaire**. Par sa proximité avec les familles et avec la réalité du terrain, la PTP développe une connaissance fine de son territoire, de ses ressources, de ses forces, mais également des défis, des trous de services. La PTP est considérée comme une personne de référence pour les organismes de sa communauté. De plus, la présence de la PTP a un **effet structurant sur les ressources** de la communauté locale.

En effet, la présence du projet pilote apporte une meilleure compréhension des réalités vécues par les familles et réalités de la communauté locale et ainsi produit une meilleure compréhension collective des besoins des familles. Enfin, le projet pilote contribue à produire un changement dans les pratiques par la mise en place d'adaptations des façons de faire afin de mieux répondre aux besoins des familles. La présence de la PTP renforce aussi le filet de sécurité sociale en ayant un effet catalyseur permettant un réel travail de collaboration et de concertation et un travail d'innovation.

« Le travail de proximité a permis de mieux identifier les familles isolées dans notre communauté, à mieux comprendre leurs besoins et à modifier nos façons de les rejoindre. »

De l'avis des PR, le projet pilote permet réellement de **briser l'isolement des familles**. Les parents se sentent moins seuls, sont mieux soutenus et leurs besoins et ceux de leurs enfants sont mieux répondus à la suite de l'accompagnement par la PTP. Les PR constatent également que cet accompagnement permet **de renforcer le pouvoir d'agir des familles**. Les parents développent leur autonomie et leur confiance. L'accompagnement que ces familles reçoivent de la PTP et des organismes de leurs communautés leur permet **d'améliorer leur qualité de vie**, en ayant accès à des ressources pour répondre à leurs besoins, que ceux-ci soient de nature matérielle/tangible ou psychosociale.

« Le travail de proximité génère des retombées significatives tant pour les familles accompagnées que pour notre organisme. [...] Cela a mené à une amélioration tangible de leur qualité de vie, que ce soit sur le plan matériel, relationnel ou psychosocial. »

En résumé, l'analyse thématique des commentaires écrits recueillis dans le cadre du questionnaire en ligne auprès des partenaires significatifs du projet pilote permet clairement d'exposer les éléments positifs de la présence de ce type de pratique dans les communautés locales au Québec. Ainsi, selon les PR, la stratégie de travail de proximité promue par le projet pilote est marquée par :

- Son adaptabilité, c'est-à-dire que la PTP ajuste son accompagnement selon les besoins évolutifs des familles ;
- Un ancrage dans sa communauté locale, le projet pilote est enraciné dans les réalités du territoire à l'intérieur où il est implanté ;
- Son approche relationnelle s'appuyant sur la confiance est au cœur de tout accompagnement ;
- Son effet catalyseur qui stimule la collaboration et l'innovation au sein de la communauté locale.

CONCLUSION

L'analyse des réponses au questionnaire transmis aux organismes partenaires permet de dresser un portrait nuancé et éclairant de la mise en œuvre du projet pilote de travail de proximité. Les constats issus de cette enquête permettent de répondre aux six questions générales de l'évaluation du projet pilote.

Joindre les familles isolées ayant de jeunes enfants? Les PTP ont permis de rejoindre des familles souvent en situation de vulnérabilité multiple. Leur présence proactive et leur approche personnalisée ont été déterminantes pour établir un premier contact avec ces familles.

Spécificité de la stratégie de travail de proximité? L'approche du projet pilote se distingue par sa souplesse, son ancrage territorial, sa posture non menaçante et sa capacité à établir des liens de confiance durables. Elle est perçue par les PR œuvrant dans les organismes partenaires comme complémentaire aux services existants, comblant des lacunes dans l'offre actuelle.

Réduction de l'isolement des familles? Les retombées rapportées indiquent une réduction significative de l'isolement social. Les familles sont mieux informées, utilisent davantage les ressources communautaires et développent leur pouvoir d'agir.

Pratiques prometteuses selon les contextes d'implantation? L'accompagnement actif des familles, la participation aux concertations locales et la complémentarité des rôles entre PTP et partenaires sont identifiés comme des leviers efficaces.

Services vers lesquels les familles sont référées? Les familles sont orientées vers des services répondant à des besoins de base, de développement de l'enfant et de soutien à la parentalité. Le référencement bidirectionnel et l'accompagnement actif facilitent l'accès et le maintien dans les services.

Correspondance entre les besoins et les services offerts? Le travail de proximité améliore la correspondance entre les besoins exprimés et les services disponibles. Plusieurs organismes ont adapté leurs pratiques pour mieux répondre aux réalités des familles référées.

À la lumière de ces constats, une recommandation globale est faite : *maintenir la mise en œuvre de cette stratégie dans les territoires impliqués dans le projet pilote et déployer celle-ci dans les autres territoires québécois où se retrouvent des organismes communautaires Famille ou des centres de pédiatrie sociale en communauté*. De manière plus spécifiques, les recommandations suivantes sont proposées pour soutenir la consolidation et l'extension de la stratégie de travail de proximité issue du projet pilote :

- *Renforcer la clarté du rôle des PTP.* Bien que le rôle soit généralement bien compris, certaines zones de flou subsistent. Il serait pertinent de produire des outils de communication clairs et partagés (ex. : fiches descriptives, guides de collaboration) pour uniformiser la compréhension du mandat des PTP.
- *Soutenir la formation continue des PTP et des organismes partenaires.* Offrir des formations conjointes sur les approches de proximité, la collaboration intersectorielle et

les enjeux liés à la diversité culturelle permettrait de renforcer les capacités d'action concertée.

- *Favoriser la participation active des PTP aux concertations locales.* Leur présence contribue à une meilleure connaissance des réalités du territoire et à une coordination plus fine des réponses aux besoins des familles.
- *Documenter et diffuser les pratiques prometteuses.* Il serait utile de recenser et de partager les modalités d'accompagnement et de collaboration jugées efficaces, afin d'en inspirer d'autres milieux.
- *Soutenir l'adaptation des services aux besoins des familles référées.* Les organismes partenaires doivent être appuyés dans leurs efforts d'adaptation (ex. : horaires flexibles, accompagnement dans les démarches administratives), notamment par des ressources ou du financement ciblé.
- *Renforcer les liens avec les organismes spécialisés en immigration.* Pour mieux répondre aux besoins des familles issues de l'immigration, il est recommandé de développer des partenariats structurés avec les organismes spécialisés, ou de soutenir leur implantation dans les territoires où ils sont absents.