

**TRAVAIL DE PROXIMITÉ AUPRÈS DE FAMILLES ISOLÉES
AYANT DE JEUNES ENFANTS**

**Constats des entretiens auprès des parents étant accompagnés par le
travail de proximité**

Novembre 2025

RÉDACTION

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

Sarah Tourigny, étudiante au doctorat au département de psychologie en concentration études familiales, Université du Québec à Trois-Rivières

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

MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE DU PROJET PILOTE

Aurélie Baker-Lacharité, coordonnatrice de projet, CEIDEF, 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 Lafontaisie, 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, CEIDEF, Université du Québec à Trois-Rivières

CITATION

Lacharité, C., Tourigny, S., Baker-Lacharité, A. (2025). *Travail de proximité auprès de familles isolées ayant de jeunes enfants : constats des entretiens auprès des parents étant accompagnés par le travail de proximité*. Éditions CEIDEF.

Table des matières

1. Description de l'accompagnement des personnes travailleuses de proximité	1
Accompagnement global et personnalisé	1
Flexibilité et accessibilité	3
Présence concrète dans le quotidien des familles.	4
Accompagnement en travail de proximité.....	5
Niveau d'intensité.....	7
Expériences antérieures bénéfiques et utiles de la PTP.....	7
2. Relation créée et maintenue avec la PTP.....	7
Lien de confiance fort et durable.	8
Posture de non-jugement	8
Stabilité relationnelle	9
3. Retombées de l'accompagnement sur la vie du parent et des enfants.....	9
Réduction du stress et amélioration de la santé mentale	10
Renforcement du rôle parental.	10
Effets positifs sur les enfants.....	12
Transformation identitaire.....	12
4. Références faites et expérience du parent avec ces références.....	13
Accès facilité à une diversité de ressources	13
Accompagnement actif dans la navigation des références	14
Coordination interservices aidante.	14

CONSTATS-ENTRETIENS AUPRÈS DE PARENTS ÉTANT ACCOMPAGNÉS PAR LE TRAVAIL DE PROXIMITÉ

Carl Lacharité, Sarah Tourigny, Aurélie Baker-Lacharité

Université du Québec à Trois-Rivières

Ce rapport fait état de l'analyse transversale des entretiens réalisés avec des mères et des pères en mai et juin 2025 dans le cadre du Projet Pilote sur le travail de proximité financé par le ministère de la Famille depuis 2022. Ces entretiens ont été conduits par des assistants de recherche ainsi que des membres de l'équipe d'évaluation du Projet Pilote de l'Université du Québec à Trois-Rivières et de l'Université du Québec en Outaouais. L'objectif était de mieux comprendre ce qu'est le travail de proximité à partir de leur point de vue et de leur expérience. Au total, 13 entretiens-parents d'une durée approximative de 45 minutes à une heure ont été réalisés dans les 13 différentes régions administratives du Québec. 5 entretiens avec des pères, dont un où la mère des enfants était présente durant l'entretien du couple et 8 entretiens avec des mères ont été rencontrés à leur domicile ou dans un local d'un organisme qu'ils connaissent selon leur préférence. Les parents ont été ciblés par les personnes travailleuses de proximité (PTP). Celles-ci ont facilité le premier contact entre les parents et l'équipe d'évaluation et l'accès à des locaux pour réaliser l'entretien lorsqu'applicables. S'inscrivant dans une démarche appréciative, les mères et les pères rencontrés ont été recrutés en raison d'une expérience positive avec la personne travailleuse de proximité. Les entretiens ont été enregistrés et transcrits par un membre de l'équipe d'évaluation. Ensuite, une analyse thématique du corpus a permis de faire émerger les thèmes qui seront spécifiés dans ce rapport. Les thèmes seront déclinés en quatre aspects principaux : 1) l'accompagnement des PTP, 2) la relation créée et maintenue avec la PTP, 3) les retombées de l'accompagnement sur la vie du parent et des enfants et 4) les références faites et l'expérience du parent en lien avec celles-ci. Une conclusion permettra aussi d'apprécier les éléments transversaux des récits des parents.

1. Description de l'accompagnement des personnes travailleuses de proximité

Les récits des mères et des pères ont permis de décrire l'accompagnement qu'ils ont eu avec la PTP à partir de leur savoir expérientiel. De cette description, on dégage trois éléments centraux du corpus : 1) l'accompagnement est global et personnalisé, 2) l'accompagnement est flexible et facile d'accès et 3) l'accompagnement se traduit par une présence concrète dans le quotidien des parents.

Accompagnement global et personnalisé. Les PTP interviennent dans des sphères variées de la vie des familles. Parmi les exemples d'accompagnement relatés par les parents, on note des démarches administratives, des mises en relation entre les parents et le personnel médical, des mises en lien avec des ressources juridiques, du dépannage alimentaire, du soutien autour de la scolarité des enfants et des parents et du rapport aux institutions scolaires des enfants, de l'aide financière pour l'épicerie, pour de l'essence et pour l'achat de vêtements, de la recherche de logements ainsi que de la recherche d'emploi. Ce vaste éventail d'accompagnement révèle la versatilité de l'approche de la PTP et l'adaptation de l'accompagnement en réponse aux besoins spécifiques pour chaque famille.

« She also helps me with paperwork because it's all in French. Trying to get my son services, trying to get his insurance, trying to get my work permit situated—all of those things are in French. She pulls out her laptop, she gets it all done. We search it on Google, we look at the documents, we fill them out, we send them. [...] I'm really realizing how much Maison de la Famille and La PTP have helped me in the last three years. It's abundant. »¹ Mère 2 urbain

« C'est une personne proche à qui on s'adresse lorsqu'on a besoin de quelque chose, quand on veut quelque chose qu'on ne comprend pas, ou par rapport à des besoins que notre famille. Quand on n'arrive pas à trouver des solutions ou qu'on a toutes sortes de questions, que ce soit sur comment ça se passe dans notre environnement, sur des choses qu'on n'arrive pas à comprendre ou sur des ressources, on n'hésite pas à lui en parler. Par exemple, que ce soit au niveau des finances, des problèmes administratifs ou des choses dont on a besoin, elle est toujours là. C'est à elle qu'on fait signe d'abord, vu qu'on ne connaît personne. » Père 3 rural

« [PÈRE] : L'accompagnement de madame la TP est différent parce qu'elle a été ouverte avec nous dans nos besoins et dans les services que nous recherchions. Par contre, les personnes que j'ai eu à accoster ici dans la région [...], très peu m'ont donné satisfaction. Ils ne sont pas disponibles, ils ne donnent pas les vraies informations et ils te font plutôt avoir peur de demander un service. Madame la TP est tellement ouverte ; tu poses ton problème, c'est confidentiel et elle gère ça tranquillement. Tu es à l'aise. La confidentialité est vraiment très respectée. [MÈRE] : Parfois, on pose des questions, même si ce sont des questions sur l'immigration qu'elle ne connaît pas. Elle va dire : "Donnez-moi un jour ou deux". Elle va à Immigration Canada, prend toutes les informations et parfois, elle fait même venir les gens de l'immigration à leur bureau pour nous expliquer les choses qu'on ne comprend pas. Parfois, on pose des questions, même si ce sont des questions sur l'immigration qu'elle ne connaît pas. Elle va dire : "Donnez-moi un jour ou deux". Elle va à Immigration Canada, prend toutes les informations et parfois, elle fait même venir les gens de l'immigration à leur bureau pour nous expliquer les choses qu'on ne comprend pas. » Père et mère 2 rural

¹ Traduction libre « Elle m'aide aussi avec les démarches administratives parce que tout est en français. Obtenir des services pour mon fils, son assurance, régler mon permis de travail — tout ça est en français. Elle sort son ordinateur portable, elle fait tout. On cherche sur Google, on regarde les documents, on les remplit, on les envoie. [...] Je réalise vraiment à quel point la Maison de la Famille et La PTP m'ont aidée au cours des trois dernières années. C'est énorme. » — Mère 2 urbain

« L'année passée, je ne travaillais pas, c'était vraiment difficile de trouver un travail. Elle [la TP] m'a aidé avec des cartes-cadeaux, elle m'a beaucoup aidé. Elle connaît beaucoup de personnes pour m'aider directement à trouver un emploi, à trouver quelque chose dont j'ai besoin. Elle m'a aidé à sortir avec mes enfants, parce qu'il y a beaucoup d'activités dans la ville que je ne connaissais pas. C'était une occasion de voir de belles choses parce qu'elle me donnait l'information correcte. J'aime beaucoup qu'elle m'ait donné toutes ces informations, et que mes enfants soient allés à beaucoup d'endroits. » Père 4 urbain

Flexibilité et accessibilité. Les PTP sont décrites comme des personnes qui s'adaptent au rythme des parents, qui sont disponibles en dehors des heures habituelles de services et qui valorisent l'utilisation des canaux informels pour établir et maintenir le contact : Messenger, textos ou rencontres spontanées dans le quartier lors d'activités communautaires.

« On se contacte beaucoup sur Messenger. Justement, dimanche en fin de semaine, je lui ai envoyé un message parce que j'avais un problème avec la mère de mon garçon. Je sais qu'elle a vu mon message. [Interviewer : Qu'est-ce que ça t'a fait sentir, quand tu t'es dit qu'elle avait vu le message, mais ne t'avait pas répondu sur le coup ?] Ça fait comme : elle l'a vu, je sais qu'elle va me répondre. J'ai confiance en elle. Lundi matin, elle m'a appelé, on s'est parlé et le problème a été réglé après. » Père 1 urbain

« She was actually just about to go into a meeting, and she paused the meeting to text me for a minute to talk me through it. After her meeting, she checked back in. So not only did she make time for me right then, even with limited time, but she came back to ask, 'Did they email you? Did they say anything else? How are you going to proceed? Are you going to go on Friday? How are you feeling? How's my son feeling?' She asks so many questions about the family. 'Did my advice help you?' She offers a lot of reassurance and always comes back to double-check that everything is okay. Sometimes, even if we don't talk for a week, she'll just message me, 'Hey, is everything okay? How are you doing?' like a friend would. And she is my friend, so it feels very natural. »² Mère 2 urbain

² Traduction libre : « Elle était sur le point d'entrer en réunion, et elle a mis la réunion en pause pour m'envoyer un message et m'expliquer la situation. Après sa réunion, elle m'a recontactée. Donc non seulement elle m'a accordé du temps sur le moment, malgré son emploi du temps chargé, mais elle est revenue vers moi pour demander : "Est-ce qu'ils t'ont envoyé un courriel ? Est-ce qu'ils t'ont dit autre chose ? Qu'est-ce que tu vas faire ? Est-ce que tu y vas vendredi ? Comment tu te sens ? Comment va mon fils ?" Elle pose plein de questions sur la famille. "Est-ce que mon conseil t'a aidée ?" Elle m'offre beaucoup de réconfort et revient toujours vérifier que tout va bien. Parfois, même si on ne se parle pas pendant une semaine, elle m'envoie juste un message : "Hé, est-ce que tout va bien ? Comment tu vas ?" comme le ferait une amie. Et elle est mon amie, donc ça me semble très naturel. » Mère 2 urbain

« Oui, elle m'accompagnait dans les groupes, aux premières rencontres, parce que je n'étais pas à l'aise, je ne connaissais personne. Elle m'a vraiment accompagnée partout durant mes grossesses. Elle est venue à mes échographies, elle a même pleuré. C'est vrai qu'elle a quasiment suivi la grossesse avec moi. Elle est venue à de très nombreux rendez-vous médicaux avec moi et elle est venue voir ma fille deux jours après sa naissance. Ma fille est née à 34 semaines et est restée un mois à l'hôpital. » Mère 7 urbain

« Même si j'étais à la maison, je savais que je pouvais lui passer un coup de téléphone pour lui demander un peu plus de visites. On pouvait jouer avec le nombre de rencontres, c'était selon mes besoins à moi. [...] Si j'avais besoin de plus, on faisait plus de rencontres. Si j'avais besoin de moins, on se voyait aux deux semaines, aux semaines, au mois. C'était comme on voulait. » Mère 1 urbain

Présence concrète dans le quotidien des familles. L'accompagnement par la PTP se déploie dans plusieurs milieux et à plusieurs fins de manière à répondre aux besoins des familles. Les rencontres peuvent se réaliser à domicile, à travers un accompagnement, à un rendez-vous, dans les activités communautaires ou même à travers la réalisation de tâches du quotidien ensemble. Par exemple, les parents décrivent des moments où, avec la PTP, ils ont fait du ménage, ont fait l'épicerie, ont complété des documents pour des fins d'impôts, d'immigration ou autres. Comme la PTP vient à la maison et est bien connue des différents membres de la famille - nucléaire et parfois même élargie - elle peut saisir avec plus de sensibilité les besoins de la famille et peut participer à des actions concrètes dans leur quotidien.

« [l'accompagnement de la TP a permis] d'être capable de m'en sortir et de rester debout. Avec tous les problèmes d'émotions, ça m'a descendu à terre une couple de fois. Les rencontres m'ont permis de garder la tête un peu au-dessus de l'eau. Des fois, je sentais que je renfonçais un peu plus et que c'était vraiment plus dur pour moi, et très dur pour mon garçon. [...] [En visite à domicile] La TP a réussi à être témoin des agissements de mon garçon, de ses comportements. Elle a pu comprendre quand je lui expliquais comment ça se passait, car elle a pu avoir la version visuelle. Elle a su m'aider dans ces moments-là. Il avait commencé à avoir des comportements agressifs, autant verbaux que physiques, parce qu'il y avait une surcharge d'émotions en général. » Mère 1 urbain

« She gives me a lot of advice. And sometimes she even offers to go places with me. 'If you don't feel comfortable going by yourself, I will go with you. »³ Mère 2 urbain

³ Traduction libre : Elle me donne beaucoup de conseils. Et parfois, elle propose même de m'accompagner quelque part. « Si tu ne te sens pas à l'aise d'y aller seule, je peux venir avec toi. » — Mère 2 urbain

Accompagnement en travail de proximité. Selon le récit des parents, cet accompagnement peut se déployer à travers trois cadres différents, mais non exclusifs : accompagnement en situation de crise, accompagnement dans un cadre plus préventif et accompagnement à long terme permettant d'adresser une multitude de besoins.

L'accompagnement en situation de crises a été décrit comme des moments de fortes émotions où les parents se sentent démunis, vulnérables et surmenés. Ce type de cadre se traduit, notamment par la présence d'idéations suicidaires chez le parent, de colère et de changements significatifs dans la vie des parents (p. ex. violence, séparation, conflits autour de la garde). Généralement, il a été décrit que les PTP ont su, dans ces cas de figure, soutenir les parents pour traverser ces périodes houleuses et difficiles en clarifiant et en faisant équipe avec eux lors de signalements à la DPJ, d'obstacles pendant un processus de médiation familiale et de décisions autour de situations de violence conjugale. Au niveau de la sécurité alimentaire, plusieurs PTP interviennent en offrant des bons d'achat pour les épiceries ou en mettant les familles en lien avec des banques alimentaires ou des services de repas préparés à faible coût.

« Mais elle [la mère] était comme une nouvelle arrivante et elle traversait une situation de violence conjugale. Elle a été à l'hôpital pour des idées suicidaires, comme une tentative de suicide. Et aussi, elle avait son petit garçon. Elle était toute seule, sans famille et avec des enjeux d'événements de santé mentale. Elle ne savait pas vraiment quoi faire ou comment se comporter avec son enfant [...] Elle avait dit c'est quand la TP est arrivée dans sa vie, ça a vraiment été comme une salvation. [...] La TP l'a sauvé » Interprète-Mère 8 urbain

« Elle venait même me chercher chez nous, parce que moi, je me serais cachée, je n'aurais pas eu la force de faire tout ça. » Mère 4 rural

« There are some days where you don't know if you're going to put food on the table, if you're going to have enough to pay your rent, or if you're going to have enough gas in the car to even take your husband to work. She always finds a way. You know, I found a gas card somewhere, or she'd say, 'Here, take \$30 so you can get to work,' or, 'Hey, I have extra groceries from the food bank, do you want them?' She'll bring me celery, lettuce, tomatoes—fresh stuff that I can feed my family with. And it always supplements at the right time. I don't know how she does it; she just knows. 'I have this for you, if you like.' "Yes, please."⁴ »

Mère 2 urbain

⁴Traduction libre : « Il y a des jours où tu ne sais pas si tu vas pouvoir mettre de la nourriture sur la table, si tu auras assez pour payer ton loyer, ou même assez d'essence dans la voiture pour emmener ton mari au travail. Elle trouve toujours une solution. Tu sais, j'ai trouvé une carte d'essence quelque part, ou elle disait : « Tiens, prends 30 \$ pour que tu puisses aller travailler », ou encore : « Hé, j'ai des provisions en trop de la banque alimentaire, est-ce que tu en veux ? » Elle m'apporte du céleri, de la laitue, des tomates — des produits frais que je peux donner à manger à ma famille. Et ça arrive toujours au bon moment. Je ne sais pas comment elle fait ; elle sait juste. « J'ai ça pour toi, si tu veux. » « Oui, s'il te plaît. » — Mère 2 urbain

À titre d'accompagnement préventif, les parents décrivent un soutien axé sur des éléments circonstanciels où il n'y a pas d'urgence ou de risque imminent pour la sécurité, la santé ou le bien-être des personnes, mais qui au long terme pourrait accroître la précarité, l'isolement ou la vulnérabilité des familles. Cela se traduit par un soutien pour trouver des activités à réaliser en famille dans la communauté, pour compléter des documents gouvernementaux (impôts, subvention, immigration, etc.), pour rencontrer des intervenants des institutions publiques (CISSS ou établissements scolaires), pour établir des routines avec l'enfant ou pour préparer des repas ensemble.

« [PÈRE] : Vraiment, je la prends comme une grande sœur, une maman. Sa présence me fait comprendre que nous ne sommes pas à part dans la société. Le fait qu'elle soit présente dans notre vie, n'ayant pas la même couleur de peau que nous, ça nous fait comprendre que nous ne sommes pas seuls. [MÈRE] : Elle s'occupe de nous plus que nos frères africains, plus que nos frères camerounais. Les services que madame la TP nous rend, aucun de nos frères africains ne nous les a jamais rendus. » Père 2 rural

« She finds ways to get me out of the funk, out of the clouds in my head. And I feel like that helps my family more than anything. Because when I'm a more calm, centered person, my family is more calm and centered. So I would say that's how she services me the most: emotionally and mentally. Just to have a safe space to go to, to feel heard and helped, to feel like I'm part of something. »⁵ Mère 2 urbain

Finalement, le soutien au long cours est rapporté chez l'ensemble des parents rencontrés qui ont été soutenus sur plusieurs mois par la PTP pour une série de besoins qui nécessitaient l'arrimage de services, un processus d'appropriation des parents, la défense des droits d'un ou plusieurs membres de la famille. Dans la plupart des entretiens, il est rapporté que la présence et le soutien maintenu dans le temps ont permis de prendre en considération une multitude de besoins qui n'auraient pas été répondus sans une approche flexible et centrée sur la famille.

« Même quand elle ne venait pas à la maison, je savais que je pouvais débarquer ici n'importe quand. » Mère 1 urbain

« Un organisme m'a dit que je pouvais appeler à la maison de la famille. J'ai appelé là-bas et je leur ai expliqué que j'avais un peu de misère avec mon garçon, que je commençais à avoir de la misère à le gérer parce qu'il commençait à me frapper, à s'opposer plus qu'un enfant normal. Il était agressif, je n'aimais pas son comportement. Fait que j'ai appelé La PTP et ça a commencé là. On a fait les rencontres. Au début, c'a été tout seul, puis après ça, elle l'a vu une couple de fois, peut-être trois, quatre ou cinq fois. Mais souvent, ça a été des rencontres juste moi et elle, pour qu'elle puisse me donner des trucs sur certains problèmes. » Père 1 urbain

⁵ Traduction libre : « Elle trouve des moyens de me sortir de ma torpeur, de chasser les nuages dans ma tête. Et j'ai l'impression que ça aide ma famille plus que tout. Parce que quand je suis plus calme, plus centrée, ma famille l'est aussi. Alors je dirais que c'est comme ça qu'elle m'aide le plus : sur le plan émotionnel et mental. Juste le fait d'avoir un espace sécuritaire où aller, où je me sens écoutée et soutenue, où j'ai l'impression de faire partie de quelque chose. » — Mère 2 urbain

Niveau d'intensité. De plus, les parents ont décrit diverses intensités de contact qui varient selon les besoins détectés par la PTP ou nommés par les parents et selon les expériences professionnelles et personnelles antérieures de la PTP. Ainsi, indépendamment du cadre dans lequel l'accompagnement s'inscrit, les parents rapportent des périodes de plus grandes intensités de contacts par écrit, par téléphone ou en présentiel sous la forme d'une rencontre plus formelle ou d'une rencontre informelle à des activités. Le niveau d'intensité décrit par les familles n'est pas apprécié par le nombre de rencontres, mais bien par une disponibilité accrue des PTP à répondre rapidement aux demandes de soutien, et ce, indépendamment de la modalité. Les PTP répondent aux demandes des familles, mais vont aussi au-devant des besoins, de sorte que les parents se sentent soutenus, considérés et en confiance avec la PTP. Le niveau d'intensité traduit une pratique de proximité qui va au-delà de l'isolement des familles quant aux ressources et aux services de la communauté. En considérant chaque membre de la famille à part entière, les parents se sentent moins isolés socialement et ressentent une plus grande appartenance à leur communauté locale.

« Je lui parle tous les jours. Exceptionnellement, quand je suis occupée, je n'écris pas, mais sinon c'est au moins trois fois par semaine. » Mère 7 urbain

« Je la voyais toutes les semaines [...] parfois, c'était plusieurs fois par semaine. » Mère 5 rural

Expériences antérieures bénéfiques et utiles de la PTP. En dernier lieu, l'accompagnement de la personne travailleuse de proximité tend aussi à varier selon les expériences personnelles et professionnelles antérieures. En effet, certaines sont à l'aise au niveau des services en protection de la jeunesse permettant d'outiller les familles à partir d'une connaissance et une expérience des réalités propres à ce milieu. Néanmoins, bien que ces expériences puissent faciliter certains accompagnements et permettre un soutien plus accru dans certaines démarches, l'inverse ne s'applique pas : une expérience antérieure limitée ne freine pas les possibilités d'action et de soutien de la PTP.

« Sa disponibilité, et puis elle est toujours heureuse. Elle a une belle lumière qu'elle dégage. Dans mon cas, avec la DPJ, oui l'intervenant est souriant et de bonne humeur, mais il y a moins de complicité. Ce que j'ai aimé aussi, c'est qu'elle a un bagage de la DPJ. Ça m'a aidé énormément. Quand j'arrivais en réunion de coparentalité avec la DPJ, elle pouvait m'expliquer des trucs, vu qu'elle avait ce bagage. » Père 1 urbain

2. Relation créée et maintenue avec la PTP

Ensuite, les parents ont décrit la relation créée et maintenue entre leur famille et la PTP de leurs premiers contacts à aujourd'hui. Ces témoignages permettent de décrire trois éléments généraux qui le qualifient : 1) le lien de confiance fort et durable, 2) la posture de non-jugement et 3) la stabilité relationnelle. De plus, certaines variations notées dans le corpus seront soulevées pour nuancer le propos.

Lien de confiance fort et durable. De manière unanime, les parents rapportent avoir développé un lien de confiance fort et durable avec la PTP. Les PTP sont nommés comme des « alliées », des « amies », des « sœurs », voire des « mères » par les parents rencontrés. Les parents disent aussi que leurs enfants se sentent à l'aise avec la PTP, parce qu'ils l'ont vécu à d'autres moments et dans différents lieux (halte-garderie, maison, parc, etc.), ce qui facilite l'accompagnement qui s'en suit.

*« She gives me a lot of advice. And sometimes she even offers to go places with me. 'If you don't feel comfortable going by yourself, I will go with you.' When you don't have family and you don't have a lot of friends that you can trust, La TP is a friend I can trust not only as a person, but as a professional to come and be professional and know how to take control of the situation professionally.*⁶

» Mère 2 urbain

« Elle est plus une amie sur qui on peut compter. [...] Je vois que la confiance s'est tissée au fur et à mesure. Elle a tissé avec notre famille un lien de confiance. On a appris à lui faire confiance, et elle aussi. C'était une très belle relation professionnelle, mais amicale aussi. » Père 3 rural

Posture de non-jugement. Les parents relatent que les PTP créent un espace sécurisant propice à l'ouverture émotionnelle en adoptant une posture de non-jugement, authentique et humaine. Les parents rapportent des qualités humaines qui transcendent leurs interactions qu'ils partagent. En effet, les parents ont confiance que la PTP souhaite les soutenir et qu'ils trouveront ensemble des moyens de surmonter les défis qui se dressent sur leur parcours. Les PTP s'ouvrent aussi sur leur famille et leur vécu actuel ou passé, ce qui permet aux parents de se sentir moins seuls dans l'adversité. Cette présence sincère permet aussi de développer une relation réciproque à certains niveaux. Cela peut se manifester, par exemple, par des parents qui s'informent de la santé d'un des membres de la famille du de la PTP, demandent des nouvelles de l'enfant du de la PTP qui était malade, connaissent les raisons des absences de la PTP. Tout cela contribue à ce que les parents se sentent respectés et considérés.

« Alors c'est déjà arrivé que la maman a déjà nommé le service de la TP à des amis qui sont aussi dans des situations difficiles, mais qu'ils gardent l'information de leur situation parce qu'ils ont peur de partager. Ils ne sont pas confiants. Ils n'ont pas créé un lien de confiance avec personne. Alors, ce que la maman dit, c'est qu'ici, au centre de pédiatrie sociale, il y a une travailleuse de proximité. Elle parle de ses qualités humaines comme elle est très très très bon, très gentil, mais aussi elle nomme aussi ce que la TP pourrait faire pour les familles, comme de les soutenir pour trouver des services pour les enfants. »

Interprète, Mère 8 urbain

⁶ Traduction libre : Elle me donne beaucoup de conseils. Et parfois, elle propose même de m'accompagner quelque part. « Si tu ne te sens pas à l'aise d'y aller seule, je peux venir avec toi ». Quand on n'a pas de famille et peu d'amis en qui on peut avoir confiance, la travailleuse de proximité est une amie en qui j'ai confiance, non seulement comme personne, mais aussi comme professionnelle — elle sait comment intervenir et prendre les choses en main de manière professionnelle. » — Mère 2 urbain

« C'est sûr qu'elle doit me remettre la vérité en face des fois. Ça, c'est moins le fun, mais c'est un peu son travail aussi. Si elle ne le faisait pas, ça ne m'aiderait pas. » Mère 6 rural

Stabilité relationnelle. La constance des PTP est valorisée, surtout dans un contexte où les parents ont souvent vécu des ruptures de lien avec d'autres intervenants. Un des éléments clés de la création et du maintien du lien entre la PTP et les familles réside dans la stabilité du lien qui est actualisée. Cela peut se manifester par des rencontres régulières, mais se ressent, chez les parents, à travers les pensées que la PTP a pour eux : recevoir un message pour des vêtements pour un des enfants, pour une activité qui pourrait plaire au père vu ses intérêts, etc. Ce sont des pensées personnalisées qui traduisent un intérêt réel de la PTP envers la famille et qui nourrit la relation même lorsque les rencontres se font moins régulières.

« Elle me l'a dit souvent : "Je ne t'abandonnerai pas, tu peux me faire confiance." Et honnêtement, elle ne m'a pas lâchée. Elle a eu toutes les raisons du monde de me lâcher. J'ai fait des faux pas. Elle se présentait à mes rendez-vous alors que moi, je n'étais même pas capable de m'y rendre. Elle aurait pu dire : "Arrange-toi, c'est assez." Mais elle a tout le temps été là. C'était rendu qu'elle me donnait une heure de rendez-vous en sachant que j'allais arriver en retard. Elle me connaissait. Il n'y a pas un moment plus qu'un autre, elle a vraiment tout le temps été là. » Mère 4 rural

Ensuite, pour certains parents, la relation avec la PTP a permis de changer leur perception des intervenants ou des institutions (ex. : DPJ, immigration). Cela s'est constaté à travers un travail d'équipe qui se développe entre la PTP et le parent pour aller à la rencontre des personnes qui travaillent au sein des institutions (école, DJP, service d'immigration), par la mise en lien avec un point focal dont les méthodes et l'approche sont en adéquation avec les besoins des familles ou encore par l'explication et la clarification des démarches à entreprendre : « *Elle me connaissait un peu, connaissait les filles là-bas. Elle savait vers qui me diriger.* » (Père 5 rural). Aussi, certains parents mentionnent une ouverture émotionnelle nouvelle. Cela est rendu possible par la qualité du lien de confiance qui s'établit dans le temps. Le fait qu'il n'y ait pas d'attente à ce que le parent s'ouvre dès les premiers moments ensemble semble être bénéfique selon leur point de vue. Un des pères le mentionne de manière plus évidente : « *Depuis que je suis avec elle, tout sort.* » (Père 1 urbain).

3. Retombées de l'accompagnement sur la vie du parent et des enfants

Les entretiens avec les parents ont aussi mis en lumière des retombées importantes pour le parent et l'enfant. De manière évidente, les parents rapportent une réduction du stress et une amélioration de leur santé mentale. Ensuite, ils ont mis en évidence un renforcement de leur rôle parental. Finalement, les parents rapportent des effets positifs chez leurs enfants sur diverses sphères de leur développement et de leur bien-être global. De manière plus spécifique, certains parents rapportent des transformations identitaires qu'ils associent à l'accompagnement et à la relation développée avec la PTP.

Réduction du stress et amélioration de la santé mentale. De manière générale, les parents rapportent une réduction du stress et amélioration de la santé mentale qu'ils associent directement à l'expérience d'accompagnement avec la PTP. Plusieurs parents constatent un mieux-être psychologique, une diminution de l'anxiété ou de la culpabilité dès les premières rencontres et cela tend à prendre de plus en plus de place dans leur discours au fil de leur récit d'accompagnement. Les parents nomment que le soutien et les pensées de la PTP, qu'ils soient en personne ou en messages, les aident à se sentir moins seuls et rassurés. Qui plus est, ce soutien leur permet aussi de prendre soin d'eux au-delà de leur rôle parental :

« Je pense que c'est quand elle [la TP] était là pour s'occuper de mon garçon. Oui. Parce que ces moments-là, c'était vraiment dur pour moi de prendre du temps pour moi sans être avec mon garçon. C'est comme ma priorité numéro un. Pour moi, c'est plus difficile que la normale, parce que son père, ce n'est pas lui qui va demander à le voir plus souvent, ce n'est pas lui qui va passer du temps agréable avec lui. Je faisais comme le double, je faisais la maman et le papa en même temps, alors je m'en demandais beaucoup trop. Elle m'a aidée à distancer les deux rôles de maman-papa, à être juste la maman et à faire mes propres choses. » (Mère 1 urbain).

« [MÈRE] Quand les nouvelles lois du gouvernement sont sorties disant que les immigrants devaient rentrer dans leur pays, on était traumatisés. Madame la TP a fait venir des gens de l'immigration pour nous calmer et nous expliquer la situation, pour nous dire qu'on ne devait pas avoir peur, qu'il fallait juste bien faire notre travail pour que notre employeur puisse renouveler notre contrat même si le visa périsse. C'est là qu'on a repris espoir. » Mère et Père 2 rural

« Il y a des activités qui ont été organisées à la maison de la famille par la TP. Je suis arrivé et il y avait d'autres pères de famille. Avec le partage d'expérience des autres, je me suis rendu compte que je n'étais pas le seul à traverser certaines situations. Ça m'a permis de me décharger et de détresser, et ça, c'est génial. Il y a quelque chose que j'ai remarqué : parfois on voit des activités, mais on n'a pas le temps ou on remet ça à plus tard. Mais quand c'est la TP qui m'encourage, je n'ai pas forcément envie de dire non. Je trouve que ça va être intéressant si elle est là, donc je pars, je participe à l'activité, et ça change beaucoup. Ça fait une grande différence dans la mesure où ça me permet de moins me stresser et d'avoir moins de pression en tant que parent en rencontrant d'autres personnes de la communauté qui font face aux mêmes défis que moi. » Père 3 rural

Renforcement du rôle parental. De manière transversale, les parents rapportent un renforcement du rôle parental qui se traduit de plusieurs manières. Par exemple, les parents rapportent un développement de compétences parentales, une meilleure gestion des émotions, routines familiales stabilisées. En effet, les parents constatent s'être approprié les éléments constitutifs du rôle parental. De ce fait, les mères et les pères disent se sentir plus confiants dans l'actualisation de pratiques parentales. Les parents constatent que les impacts positifs ressentis sur le plan de leur santé mentale les rendent plus disponibles pour soutenir leur enfant au quotidien. De plus, certains nomment qu'ils se sentent dorénavant plus « plus prêt à être son père [en parlant de son enfant] » (Père 5 rural). Les parents rapportent aussi mieux connaître

leur enfant depuis l'amorce de l'accompagnement vu les informations qu'ils cumulent via la PTP, leurs pairs et/ou les partenaires avec lesquels ils sont mis en lien.

Comme leurs forces sont des points de départ dans l'accompagnement, la confiance en leurs aptitudes parentales tend à s'accroître chez plusieurs parents au fil de leur expérience avec la PTP. Le soutien offert leur permet de mettre à profit leurs forces pour renforcer le lien qu'ils développent avec leur enfant. L'impact est parfois indirect dans leur vie, mais profond, via la valorisation du parent et la reconnaissance de ses forces.

De plus, ce soutien leur permet aussi de faire valoir leur droit d'être entendu auprès des autres acteurs de leurs vies comme les autres intervenants qui gravitent autour de la famille. Cela les aide à comprendre les processus et à s'affirmer pour faire valoir les droits de leur enfant et leurs droits en tant que parents.

« La PTP n'a pas sa langue dans sa poche dans les réunions de coparentalité, elle sait ce qu'elle veut et je n'ai pas de misère à me faire entendre avec elle. »
Père 1 urbain

« Elle m'a référée à des ateliers mère-enfant. Ça m'a aidée, non pas à être plus proche, mais à en apprendre plus sur mes enfants. » Mère 7 urbain

« Le plus positif ? Je vais avoir une santé mentale saine. Juste ça, je pense que c'est l'extra positif que je peux avoir, parce que ça va aider dans toutes les sphères : travail, famille, éducation. Ça a été extrêmement difficile avec mon grand, et mon but, ce n'est pas de retomber là-dedans. Je pense que juste d'avoir une santé mentale saine et d'avoir mon entourage qui m'aide aussi envers mon fils. » Mère 6 rural

« In America, your parents generally advise you not to seek services or ask for help, because if you show weakness to the government, they will see that and use it to their advantage to steal your children from you. [Interviewer: So you had a change in mentality.] Yes, I had to adapt because otherwise, it was going to hurt my child. He wouldn't have his diagnosis right now. He probably wouldn't even be in school at six years old. I would have been too afraid without them. It was a big mentality change, a big learning curve. It helped me to learn that there are places that want to help you, that they're not going to hurt you. Learning to accept that kind of help takes time. You have to build a relationship with the people who are helping you, and Maison de la Famille made it a priority to build a connection with me, to make me feel secure that my child would be safe in all areas of intervention.⁷ » Mère 2 urbain

⁷ « En Amérique, tes parents te conseillent généralement de ne pas chercher à obtenir des services ou demander de l'aide, parce que si tu montres une faiblesse au gouvernement, ils vont le voir et en profiter pour te retirer tes enfants. [Intervieweur : Donc tu as eu un changement de mentalité.] Oui, j'ai dû m'adapter, parce que sinon, ça aurait nui à mon enfant. Il n'aurait pas son diagnostic aujourd'hui. Il ne serait probablement même pas à l'école à six ans. J'aurais eu trop peur sans eux. Ça a été un grand changement de mentalité, une grande courbe d'apprentissage. Ça m'a aidée à comprendre qu'il existe des endroits qui veulent t'aider, qui ne vont pas te faire de mal. Apprendre à accepter ce genre d'aide, ça prend du temps. Il faut bâtir une relation avec les personnes qui t'aident, et la Maison de la Famille a fait de cette connexion une priorité, pour que je me sente en sécurité et que mon enfant soit protégé dans toutes les sphères d'intervention. » — Mère urbain 2

Effets positifs sur les enfants. Les parents constatent de nombreux effets positifs sur leurs enfants dans de nombreuses sphères du développement de l'enfant, notamment sur le plan du langage, de la régulation émotionnelle et les manifestations comportementales (verbales et physiques). Cela a été facilité par une multiplication des opportunités de socialisation, un renforcement du lien affectif entre le parent et l'enfant ainsi que par une compréhension élargie du développement de l'enfant par le parent.

« [l'accompagnement de la TP m'a apporté] beaucoup de choses. Dans mon pays, je ne savais pas ce que c'était d'être un papa. Je travaillais beaucoup, souvent dans une autre ville, loin de ma famille. Je n'étais pas habitué à vivre dans la même maison qu'eux à cause du travail. Ici, j'ai commencé à passer beaucoup de temps avec mes enfants et ma femme. C'est une chose complètement différente. Je n'étais pas habitué à jouer avec mes enfants, je n'avais pas le temps ni l'espace pour le faire. La relation avec ma fille est complètement différente maintenant. Quand elle était petite, je ne passais pas de temps avec elle. Maintenant, je peux passer tout mon temps avec elle. Le lien, l'éducation, c'est complètement différent. Ici, j'ai appris à vivre, à grandir comme papa. C'est ça la chose qui m'a beaucoup aidé. Tous les organismes m'ont aidé à apprendre à bien faire les choses, et m'ont aidé avec la patience. »

Père 4 urbain

« Elle [sa fille] a commencé à parler, elle a rattrapé son retard et tout le monde est content. » Père 3 rural

« [Mon garçon] parle beaucoup mieux depuis qu'il est en orthophonie. [...] Il restait assis une heure sur sa chaise pour travailler avec elle. » Mère 5 rural

« Alors pour la maman, juste le fait d'être ici, ça va super bien pour elle. Ça, c'est comme les pas les plus grands. Et pour son garçon aussi, après avoir donné toutes les opportunités pour la scolarisation, les comportements, la routine, tout ça est vraiment aidant. » Interprète-Mère 8 urbain

« Il est plus enjoué, je le vois plus souriant quand il est avec moi. Il veut faire des activités, on a commencé à faire du bricolage, il trippe. Il est moins irritant pour moi. » Père 1 urbain

Transformation identitaire. Certains parents soulignent avoir vécu une transformation identitaire à travers l'accompagnement en travail de proximité. Certains se perçoivent comme de meilleurs parents, comme ils se sentent mieux outillés pour composer avec les imprévus et/ou les responsabilités qui incombent au rôle de parent : accompagnement pour la gestion des émotions, stimulation de l'enfant. Certains relatent avoir une plus grande patience au quotidien avec leur enfant. D'autres insistent sur le fait que l'accompagnement ait facilité une reconstruction de la cellule familiale comme ils se sentent plus disponibles pour passer du temps de qualité avec leur enfant et leur conjoint ou conjointe.

« Oui, c'est ça. C'est un échange. Elle [la TP] me fait réaliser des choses. Autant dans mes paroles que dans les textos. Elle peut me dire : "Oui, mais ça, tu pourrais le dire autrement" ou "Pourquoi tu réponds à ton email quand ça ne servira à rien ? Tu vas juste mettre du gaz dans le feu et ça va éclater. Tu ne réponds pas et c'est tout." Des fois, elle me dit ça, et je commence à assimiler que j'ai le droit de ne pas répondre. » Père 1 urbain

« En tant que père, j'ai senti qu'elle venait apporter un peu plus d'équilibre à la maison. Il y a des choses que, franchement, je ne comprends absolument pas. J'ai une épouse qui a aussi besoin de se confier. Elle se confiait à la TP pendant que j'étais là et je comprenais certaines choses qu'elle n'arrivait pas à me dire ou que je ne comprenais pas forcément. La TP n'avait pas besoin de dire quelque chose, mais le fait que j'assiste aux interactions qu'elle avait avec ma femme, il y avait une sorte de décharge que je comprenais. Ça m'a aussi appris à m'améliorer en tant que père. Je suis un immigrant dans un nouvel environnement que j'apprends à cerner. La TP, qui connaît très bien comment ça se passe, comment élever et éduquer les enfants, les tâches des parents, tout ça... Sa façon d'expliquer, d'apporter ses conseils et ses points de vue a offert ce côté où j'ai appris à plus m'intégrer en tant que personne, parent et conjoint dans un environnement qu'on apprend à découvrir. Je ne pense pas qu'une amie ou des familles amies pourraient nous apporter ça dans l'immédiat. On est parti avec ça et ça nous a fait beaucoup de bien quand on voit les fruits actuellement. » Père 3 rural

4. Références faites et expérience du parent avec ces références

Dans le cadre de l'accompagnement, les parents ont été référencés à d'autres services et intervenant.e.s pour les soutenir et répondre à leurs besoins. De cette expérience, les parents font ressortir trois points centraux : 1) accès facilité à une diversité de ressources, 2) accompagnement actif dans la navigation des références et 3) coordination interservices aidante. Certains parents révèlent des expériences mitigées par rapport à ces référencements. Certains rapportent aussi un effet multiplicateur de ces référencements et de cet accompagnement.

Accès facilité à une diversité de ressources. L'accompagnement permet d'avoir un accès facilité à une diversité de ressources. Ces ressources sont ciblées selon les besoins nommés par les parents ou observés par la PTP et ils concernent un large éventail de services. Par exemple, les parents mentionnent le CLSC, le CIUSSS, les groupes de soutien en organisme communautaire, les banques alimentaires, les services juridiques et l'aide à l'intégration et au maintien en emploi, la recherche de logement.

Aussi, la PTP a une connaissance personnalisée et approfondie des personnes qui travaillent au sein des autres organisations de services. Combinée à la connaissance qu'elles ont des familles, cela constitue une force importante pour faire des références adaptées (Père 5 rural). Le lien entre la PTP et la famille sert aussi de catalyseur à la création d'un lien avec les autres acteurs de leur communauté.

« [PÈRE] : Elle [la TP] nous a fait connaître la banque alimentaire, comment prendre rendez-vous à l'hôpital, les déclarations d'impôts. [Mère] : Carrefour jeunesse-emploi. [Père] : Oui, ça donne beaucoup d'informations. [Mère] : Présentement, elle m'a fait connaître le jardin communautaire où j'ai ma parcelle. Elle nous a aussi fait connaître les services comme les paniers de Noël, les friperies où on donne les habits, les cinémas, et les différents parcs pour faire jouer les enfants. » Père et mère 2 rural

« Avec La TP, elle m'a vraiment dirigée. Elle est venue avec moi à des rendez-vous. Elle me supporte beaucoup, je n'exagère même pas. » Mère 6 rural

« C'était quand je l'ai rencontrée pendant une heure et demie dans le local ici. À la fin, elle m'a dit : "Je pense que t'as besoin d'aller voir quelqu'un de plus formé que moi en santé mentale." Parce que sa job, c'est vraiment de rediriger vers les bonnes ressources, les bonnes personnes. J'ai jamais quitté le bon suivi depuis. » Père 5 rural

Accompagnement actif dans la navigation des références. Les PTP vont au-delà du simple référencement aux services répondant aux besoins de la famille ; elles accompagnent physiquement la famille vers les ressources, traduisent les documents ou les rencontres et expliquent les services et les éléments mentionnés pour assurer la compréhension du parent. De plus, elle va au-devant pour enclencher les démarches et les inscriptions nécessaires tout en respectant le rythme de la famille : nul n'est contraint de participer à des activités ou à des services si le parent ne le souhaite pas. Les pères et les mères peuvent cesser leur participation sans mettre en péril leur accompagnement avec la PTP.

« Souvent, c'est même elle qui prend les devants, appelle l'organisme, pose des questions, puis te rapporte les réponses si tu ne te sens pas à l'aise d'appeler la ressource immédiatement pour avoir des conseils. [...] Non, ce n'est pas comme si elle disait : "Je te donne ça, donc vas-y, sinon je vais être fâchée." C'est ça aussi qui aide beaucoup. Parce que des fois, il y a des intervenants qui te proposent quelque chose, mais dans leurs paroles, c'est comme si tu n'avais pas le choix d'y aller. Tu te sens alors un peu mal de dire oui, mais dans le fond, ça ne te tente pas. Là, tu te sens libre de faire tes choix. » Mère 1 urbain

« Elle m'a aidé à comprendre les démarches avec la DPJ. » Père 1 urbain

Coordination interservices aidante. Les parents rapportent que certaines PTP facilitent la communication entre les intervenants après avoir obtenu leur accord. Cela libère les parents et leur évite de répéter leur histoire constamment. De plus, cela permet aussi d'avancer avec les familles dans un objectif commun et de mettre en valeur les forces des parents dès le début. Aussi, cette coordination permet de contourner les obstacles rencontrés, qu'ils soient associés aux moyens financiers, à l'accessibilité des transports ou aux enjeux de langues.

« Oui, tout le monde m'aide. L'intervenante du service d'aide à l'emploi est venue m'aider dans mon déménagement à installer mes affaires et pour l'organisation aussi. Si La TP n'avait pas été là, je n'aurais pas connu ça. Le service budgétaire, bon, ils font les impôts, mais sinon je n'aurais pas su qu'ils pouvaient m'aider. Je les vois aux deux semaines, à chaque paie. On refait mon budget, on ajuste. Ça a vraiment permis à plusieurs organisations de travailler ensemble. On est capable de cibler plusieurs problèmes avec plusieurs personnes différentes pour m'aider. » Mère 6 rural

« Depuis le début, je coopère. La DPJ ne vient quasiment plus chez nous parce que l'intervenante du service d'aide à l'emploi vient. Depuis le début, je lui dis que je signe n'importe quoi. Toutes celles qui sont autour de moi en ce moment ont les autorisations pour se parler, y compris mon médecin. Ils peuvent tous se parler. Je me suis dit que ça pourrait me simplifier la vie, et c'est vrai. Elles communiquent ensemble. Vu que l'intervenante vient chez nous aux semaines ou aux deux semaines, elle fait un compte rendu à l'intervenante de la DPJ. »

Mère 6 rural

Quelques parents ont vécu des expériences mitigées avec certaines références. Par exemple, certains ont été refusés dans des services spécialisés et d'autres ont été accueillis dans des approches aux antipodes de ce qu'ils avaient vécu jusqu'à présent dans leur accompagnement avec la PTP.

« Alors ça serait idéal que ça continue parce que c'est vraiment beaucoup de soutien [en parlant de l'accompagnement de la TP]. Mais surtout, ce que la maman dit c'est par rapport à la personnalité de la TP qu'elles se sentent toutes tellement comme écoutées, sans jugement. Ce n'est pas le cas dans un autre organisme, ni même dans des cliniques. Comme dans tout ça, on sent qu'il y a des fois des personnes qui vont, oui, quand même essayer d'aider, mais avec jugement, mais avec elle [la TP], comme elle était vraiment en mesure d'être à l'écoute, mais sans juger les expériences des familles. » Interprète-Mère 8 urbain

« Oui, j'ai une travailleuse sociale, mais c'est encore la même chose. Je commence quelque chose, elle s'en va, quelqu'un d'autre la remplace. À un moment donné, je me suis fâchée. C'est gros, tu parles de ta vie, ce n'est pas facile. Quand elle m'a dit qu'elle s'en allait et qu'elle transférait mon dossier, j'ai dit : "Écoute, oublie ça. Je suis tannée de recommencer. On crée des liens de confiance, et j'ai le sentiment d'abandon très fort." Je pleure comme un bébé quand je crée un lien avec quelqu'un et que la personne s'en va, me laisse en plan. Je suis comme : "Non, laisse faire, je suis tannée." C'est ça qui est plate dans le système. Tu commences quelque chose, et après... Je n'en veux à personne, je comprends les projets de vie, mais ça devient dur et lourd. Ce ne sont pas des parties de plaisir. Tu veux travailler sur toi, tu te confies à quelqu'un, tu mets ton âme sur la table. Après, elle s'en va, et il faut recommencer avec quelqu'un d'autre. » Mère 4 rural

Autrement, plusieurs témoignent d'un effet multiplicateur de l'accompagnement avec la PTP. Les parents rapportent qu'ils deviennent eux-mêmes des relais pour d'autres familles en parlant aux autres parents de l'accompagnement reçu par la PTP, et en partageant son expérience.

« Alors c'est déjà arrivé que la maman a nommé le service de la TP à des amis qui sont aussi dans des situations difficiles, mais qu'ils gardent l'information de leur situation parce qu'ils ont peur de partager. Ils ne sont pas confiants. Ils n'ont pas créé un lien de confiance avec personne. » Interprète-Mère 8 urbain

« [Interviewer : You are like an ambassador] Yes, I think that's a good word. An ambassador is a really good word for that because I'm a huge advocate for the services that happen here [speaking of TP]. I think it's really important that all the families come and support this type of thing because it helps so many people. But that's how she [la TP] and I became friends. Then, for whatever reason, the activities weren't doing so well, so a lot of the time it would be just me and La TP. We started to talk, and I would tell her about my personal life, she told me about hers and her children, and I would talk about my child. That's how we built our rapport. She's very involved with my son and with advising me on how to navigate the school system. »⁸ — Mère 2 urbain

Certains parents mentionnent que l'accompagnement de la PTP leur a permis également de se sentir plus en confiance. Certains parents nomment avoir envie de redonner en soutenant d'autres familles en faisant du bénévolat (Mère 3 rural) ou en offrant des vêtements ou du matériel pour enfants dont ils n'ont plus besoin (Mère 7 urbain).

« C'est valorisant. Au lieu de me sentir écrasée par tous ces services, j'ai l'impression que ça me valorise. Ça fait du bien de voir que je suis capable, et ils m'encouragent. Le fait que je sois capable de venir aider des parents ici, ça me donne l'impression que je redonne. » Mère 6 rural

En conclusion, l'approche à la fois individuelle et systémique permet d'adapter les interventions à chaque famille (parent et enfant). Cela peut expliquer que peu de différences sont notées dans les récits des pères et des mères et rappelle que l'approche humaine et informelle permet de tisser des liens de confiance qui traversent les défis que peuvent rencontrer les parents. L'approche des PTP, telle que décrite par les parents, est profondément ancrée dans les valeurs de respect, d'écoute et de solidarité. Les PTP démontrent un engagement et une humanité incomparable à travers leurs gestes quotidiens, leur soutien spontané, leur sensibilité pour constater les besoins des parents, leur anticipation des besoins, leur proactivité et leur approche informelle. Ce sont des personnes authentiques et patientes, qui accueillent les familles telles qu'elles sont. De plus, chaque action incarnant cette approche contribue à transformer le rapport qu'entretiennent les parents envers les services publics. En effet, les PTP réconcilient les familles avec les institutions, en adoptant un rôle de médiation bienveillante et aiguillent les parents afin qu'ils puissent développer une compréhension systémique du rôle des structures, des organisations, des personnes qui y œuvrent et des règles et lois explicites et implicites qui les jalonnent. Finalement, les PTP accompagnent les parents en soutenant leur empowerment et leur pouvoir d'agir. Cela est tangible à travers les récits des parents qui disent développer leur capacité à faire des choix, à demander de l'aide, à s'affirmer dans leur rôle.

⁸ Traduction libre : « [Intervieweur : Tu es comme une ambassadrice.] Oui, je pense que c'est un bon mot. Ambassadrice, c'est vraiment le bon mot, parce que je suis une grande défenseure des services qui sont offerts ici. Je pense que c'est très important que toutes les familles viennent et soutiennent ce genre d'initiative, parce que ça aide tellement de gens. C'est comme ça qu'elle et moi sommes devenues amies. Puis, pour une raison ou une autre, les activités ne fonctionnaient pas très bien, donc souvent, il n'y avait que moi et la travailleuse de proximité. On a commencé à discuter, je lui parlais de ma vie personnelle, elle me parlait de la sienne et de ses enfants, et moi je lui parlais de mon enfant. C'est comme ça qu'on a créé notre lien. Elle est très impliquée auprès de mon fils et elle me conseille beaucoup sur comment naviguer dans le système scolaire. » — Mère 2 urbain