



**DONNER DES AILES
À LEUR RÉUSSITE POUR
ASSURER AUX TOUT-PETITS
UN BON DÉPART**

OPÉRATION COLIBRI EN MONTÉRÉGIE

**REGARD DES ACTEURS CLÉS SUR LES SERVICES PRÉVENTIFS EN PETITE
ENFANCE ET L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE ET SOCIAL DES JEUNES**

Contexte

En Montérégie, l'Opération Colibri est le nom désigné pour l'Initiative concertée d'intervention pour le développement des jeunes enfants (ICIDJE)¹. En vue de soutenir l'amélioration des actions visant le développement optimal des tout-petits, la Direction de santé publique (DSP) de la Montérégie a réalisé, à l'automne 2013, des groupes de discussion auprès d'acteurs clés en petite enfance, incluant les parents. Ils avaient pour objectif de connaître leurs perceptions et leurs besoins au regard des services offerts aux jeunes enfants et leur famille ainsi qu'au regard de l'environnement physique et social.

Les services directs à l'enfant, les services de soutien aux parents, la concertation au sein des communautés et les politiques favorables au développement de l'enfant sont les thématiques abordées. Celles-ci étaient en lien avec les quatre grandes orientations du rapport de la directrice *Donner des ailes à leur réussite pour assurer aux tout-petits un bon départ*².

¹ Pour en savoir davantage, on peut se rendre à l'adresse Internet suivante : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2011/11-854-01.pdf>

² Le rapport est disponible à l'adresse Internet suivante : <http://extranet.santemonteregie.qc.ca/sante-publique/promotion-prevention/petite-enfance/colibri.fr.html>

UNE OFFRE DE SERVICE VARIÉE, MAIS PEU CONNUE

Une panoplie de services pour les familles sans besoins particuliers

Autant les intervenants que les parents ont souligné l'existence, dans leur communauté respective, de nombreux services préventifs directs à l'enfant et de services de soutien aux parents. Globalement, on estime que l'offre de service répond aux besoins des parents et des enfants n'ayant pas de besoins particuliers. Dans la panoplie de services proposés, il y a des services, gratuits ou payants, qui répondent à différents types de besoins et offerts par les municipalités, les centres de santé et de services sociaux (CSSS), les organismes communautaires (OC) familles et les services de garde à l'enfance (centres de la petite enfance – CPE – garderies privées et milieu familial). Tout le cycle de la petite enfance est couvert par l'offre de service, soit de la période prénatale (pendant la grossesse) à l'entrée à la maternelle. Il peut s'agir, pour les enfants, d'activités de stimulation précoce, d'heures du conte dans des bibliothèques, d'activités ludiques dans les parcs, et pour les parents de cours prénataux, de soutien à l'allaitement ou, encore, d'ateliers parents-enfants. L'offre de service visant les enfants âgés entre 2 et 5 ans serait plus étendue que pour la période postnatale (0-2 ans) dont l'offre de service varierait d'un secteur à l'autre en Montérégie. Les services de garde sont considérés comme adéquats, dans l'ensemble, notamment en CPE parce que les services sont perçus comme étant de bonne qualité, selon les parents et les OC familles.

Une offre de service peu connue

Si l'offre de service est variée, intervenants et parents ont souligné à quel point elle est peu connue. Des parents, qu'ils soient nouveaux arrivants ou nouveaux parents, ne connaissent pas les services à la famille du CLSC ou dans la communauté. Pour trouver l'information qui répondra à leurs besoins, ils doivent être persévérants, débrouillards et patients, voire insistants. D'autres ne savent pas qu'on peut se renseigner auprès de la municipalité ou du CLSC. La méconnaissance de l'offre de service peut aussi influencer les perceptions des parents au sujet des services en petite enfance ou des clientèles ciblées par les ressources, comme dans ce territoire où la Maison de la famille est perçue par des parents comme une ressource pour les immigrants, alors que toutes les familles y ont accès.

« Quand on débute (comme parent), t'as rien, tu sais pas où t'en aller, tu sais pas qui aller voir, à quelle porte aller frapper pour avoir des informations, ce qui s'offre à toi. Tu n'en as aucune idée. Tu te sens délaissée. »

(2^e groupe de parents)

« Il faut que les services arrêtent de travailler en silo, qu'on prenne en considération que c'est vrai que les services ne sont pas connus, c'est vrai que la porte d'entrée c'est le CLSC, c'est le médecin de famille. Mais il faut aussi, au-delà de notre profession, notre formation, notre expertise, ouvrir à ce qui peut être possible de faire (...) et l'offrir. »

(3^e groupe de parents)

L'offre de service est cependant mieux connue quand un intervenant est présent auprès d'une famille, « une fois qu'on est entré dans le système », selon l'expression utilisée. Le contact avec des intervenants permet alors d'obtenir de l'information sur les services offerts ou d'orienter les familles vers une ressource en particulier. Mais encore faut-il que l'offre de service soit connue des intervenants, ce qui n'est pas toujours le cas. Ils se trouvent donc mal placés pour diriger les parents vers les ressources. À titre d'exemple, des CPE n'orientent pas beaucoup les parents à la Maison de la famille. Des intervenants ont même mentionné ne pas savoir vers où se tourner quand ils ont, eux-mêmes, un besoin ponctuel en tant que parent.

« Quand ils [les parents] sont au cours prénataux [sic], c'est là qu'on peut leur dire ce qui existe (...) quand ils ont un pied dans un organisme quelconque. (...) Mais, moi, je connais ce que j'ai expérimenté. Mais juste d'avoir un dépliant, c'est pas suffisant pour motiver mes parents. (...). J'essaie de voir comment je pourrais faire en sorte que ça devienne un réflexe pour moi de diriger les parents [vers les ressources] (...). »

(groupe d'enseignants à la maternelle)

Voir les pistes de solution proposées pour ce thème, à la fin du feuillet

UNE OFFRE DE SERVICE QUI NE RÉPOND PAS À TOUS LES BESOINS DES FAMILLES ET À TOUTES LES FAMILLES

Comme la situation des parents et des enfants fluctue dans le temps au cours de la petite enfance, les diverses situations qu'elles vivront vont façonner leur demande de services et le moment de leur utilisation. Outre cette réalité, parents et intervenants comprennent, par ailleurs, que la disponibilité d'une offre de service est une question complexe qui dépend du financement (approprié ou non) des organisations et de la répartition (équitable ou non) des ressources pour les familles en Montérégie, même au sein d'un territoire de CSSS. Voici les éléments mentionnés par les parents et les intervenants pour illustrer le fait que l'offre de service actuelle ne répond pas à tous les besoins des familles et à toutes les familles.

Une offre de service peu axée sur les besoins de la « clientèle universelle »

L'offre de service en petite enfance, en prévention, semble peu répondre aux besoins de la « clientèle universelle », c'est-à-dire les familles qui ne sont pas considérées comme étant vulnérables ou défavorisées, sauf si un problème particulier est diagnostiqué comme un besoin en ergothérapie ou en orthophonie. C'est ce qui ressort des commentaires formulés par les parents et les intervenants.

Principalement, il y aurait un MANQUE DE SERVICES-CONSEILS pour les parents afin de faire face aux défis du quotidien au sujet de l'encadrement parental : la discipline, le sommeil, l'heure du coucher, les repas. Les intervenants (CPE, CSSS, OC familles) estiment même que les parents vivent souvent de la détresse dans l'exercice de leur rôle parental, à cause d'un manque de confiance ou d'un sentiment d'incompétence, à cause d'un manque de connaissances au sujet de leur rôle parental ou parce qu'ils se sentent dépassés.

Le manque d'activités ou de soutien concernent aussi d'autres types de besoins : les activités parents-enfants, les services de stimulation précoce (selon les territoires), les services pour les mères qui viennent d'accoucher (postnatal immédiat). Enfin, l'offre de service semble peu adaptée aux parents qui travaillent, car les activités proposées se déroulent surtout durant la journée ou sont peu fréquentées le soir (quand il y en a). Il y a aussi un manque de services pour les parents en situation de coparentalité (séparation-divorce), une réalité de plus en plus importante, ainsi que pour les pères, d'après les parents.

« Surtout quand tu es une nouvelle famille, tu tombes de haut. Au CLSC, on s'occupe beaucoup des mamans, mais il pourrait y avoir un intervenant masculin qui appelle le père et qui dit 'Comment ça va?' La femme a besoin de se décharger. (...), ils ont besoin aussi de s'extérioriser. Qu'un homme appelle un homme. »

(1^{er} groupe de parents)

« Il y a vraiment rien pour la clientèle universelle. Je dirais à part si on peut se payer des activités de jogging avec son enfant, ces choses-là, cardio-poussette, aqua-bambin, des activités qu'on doit payer. »

(Intervenants de CSSS)

Le manque de soutien pour la clientèle universelle aurait pour conséquence, selon les intervenants de CSSS, une augmentation des retards de développement chez les enfants issus de milieux favorisés.

« Nous, on remarquait beaucoup au niveau de la communication. C'était une sphère où les enfants avaient des retards. Mais maintenant, on remarque que même au niveau de la motricité globale [il y a des retards]. Et quand on parle à nos partenaires de Passe-partout, des éducateurs, des orthopédagogues, des psychologues, ils nous disent 'On voit les enfants de quatre ans, ils ne savent pas tenir un crayon'. (...) Ce sont des prérequis que des enfants n'ont pas développés, parce que les enfants ne vont pas jouer dehors, sont moins moteurs qu'auparavant. »

(Intervenants de CSSS)

Voir les pistes de solution proposées pour ce thème, à la fin du feuillet

Plusieurs barrières à franchir pour joindre les familles en contexte de pauvreté

Même s'il est ressorti que les familles vivant en contexte de pauvreté ont accès à plus de services, intervenants et parents ont unanimement souligné qu'elles restaient difficiles à joindre, surtout :



Les clientèles plus isolées socialement, vivant plusieurs problématiques à la fois (ex. : toxicomanie, santé mentale, limites cognitives importantes) ainsi que les familles sans réseau de soutien personnel à proximité (milieux urbains et ruraux);



Les familles qui perçoivent négativement les services, qui ont peur d'être jugées, de se faire enlever leur enfant. Elles peuvent ainsi refuser l'aide proposée et se fier alors à leur réseau personnel.

Toutefois, la vulnérabilité n'est pas qu'économique et sociale. Un groupe d'intervenants a même mentionné que des parents, après la naissance d'un enfant, pouvaient se retrouver en situation de vulnérabilité. Aussi, les nouveaux arrivants connaissent peu, ou fréquentent peu, les services de la communauté. La méconnaissance des codes culturels de ces communautés et la barrière linguistique empêchent les ressources de les joindre et de vérifier leurs besoins.

Mais le frein majeur aux yeux des parents et des intervenants pour joindre les familles en contexte de pauvreté, c'est le TRANSPORT. Les caractéristiques géographiques de la Montérégie font que, dans les RLS, certains services à la population sont éloignés ou d'autres centralisés. Et souvent, dans certains territoires, il y a peu ou pas de transport collectif. Même dans les territoires mieux pourvus en transport collectif, les horaires d'autobus ne sont pas adaptés aux besoins des familles ou les distances à parcourir sont longues. Et s'il n'y a pas de transport collectif, les familles seront alors limitées dans leurs déplacements pour avoir accès aux services.

Voir les pistes de solution proposées pour ce thème, à la fin du feuillet

Des services de garde de qualité, mais insuffisants, dont l'accessibilité et la gestion sont complexes

Tous les groupes d'intervenants et de parents reconnaissent que, malgré l'augmentation des places à contribution réduite en garderie, il y a un manque de places en services de garde, en particulier dans les secteurs défavorisés. Outre le manque de places, les parents estiment que le processus d'inscription aux services de garde est ardu : la demande doit être faite dès la grossesse et malgré cela, le délai d'attente peut être de trois ans ; aussi, l'ordre d'inscription n'est pas toujours respecté. Dans un territoire où il n'y a pas d'inscription centralisée, les démarches sont laborieuses. Enfin, l'horaire des services de garde à temps plein ne répond pas à la flexibilité souhaitée par les parents, tel que l'horaire de garde à temps partiel. Les services de garde, quant à eux, avouent que l'horaire à temps plein ne répond pas aux besoins de nombreux parents, un horaire qui ne favorise pas la relation parent-enfant, mais dont la gestion est plus simple.

Sur le plan de la qualité, intervenants et parents estiment que les services en CPE sont de meilleure qualité au niveau de l'accueil et des activités proposées. Ils rapportent avoir connu davantage d'expériences difficiles dans le réseau des services de garde en milieu familial (ex. manque d'encadrement, formation minimale des éducateurs, qualité insuffisante sur le plan du rapport à l'enfant, processus de sélection souvent arbitraire) ; quelques participants ont toutefois indiqué avoir connu des services très satisfaisants en milieu de garde familial.

Voir les pistes de solution proposées pour ce thème, à la fin du feuillet

DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES, MAIS PAS TOUJOURS CONCERTÉES

Parents et intervenants perçoivent leur communauté comme étant engagée sur le plan social puisque des instances de concertation en petite enfance y sont bien présentes. Les milieux municipal et scolaire sont reconnus comme étant des partenaires importants, car ils ont à leur disposition les leviers nécessaires pour répondre aux besoins des familles (ex. activités culturelles ou sportives, activités gratuites ou payantes) et proposer des aménagements dans la communauté (ex. parcs, cours d'école, etc.). Ces partenaires, ou d'autres comme les CPE ou ceux du milieu économique ou de l'emploi, peuvent être absents aux tables de concertation ; certains se désengagent même (ex. : milieu municipal et activités de loisir).

On note des expériences de concertation positives qui ont permis de briser le travail en silo parce que les partenaires ont pu laisser de côté les intérêts de leur propre organisme pour se centrer sur des objectifs communs. Dans plusieurs groupes de discussion, y compris les parents, un territoire est ressorti comme un modèle de concertation en raison de l'engagement des nombreux partenaires, dont la municipalité, pour le bien-être des tout-petits et leur famille. Les parents voient d'ailleurs la cohérence et la continuité dans l'offre de service de ce territoire. Au sein d'une autre communauté, une démarche de planification avec les outils du modèle écosystémique a réuni plusieurs partenaires, qui se sont apprivoisés et ont pu élaborer une planification concertée.

« [Dans un territoire], on vient de terminer la planification stratégique en écosystème et je pense que ç'a soudé tous les organismes, tous les partenaires qui étaient autour de la table. (...) Ce qu'on a réalisé (...), c'est qu'on travaille dans nos organismes, on venait à la table péri et on annonçait ce qu'on faisait et on se rendait compte que deux organismes voulaient offrir le même service. »

(Responsables de CPE)

La concertation se bâtit au fil des ans, par la connaissance des personnes clés mais aussi par la présence (parfois) de personnes dédiées à la concertation. Mais certaines difficultés à se concerter doivent être surmontées : la présence de nombreuses tables en petite enfance (les mêmes partenaires sont sollicités), l'absence de liens entre organisations (ce qui fait qu'on connaît peu les offres de service des différentes organisations) ou avec les municipalités, des professionnels sans pouvoir décisionnel présents aux tables au lieu des décideurs, la rencontre de réalités différentes quant aux missions et structures des organisations.

« Oui, il y a les questions éthiques, de confidentialité, de divulgation d'information, mais de travailler autour de l'enfant, autour de la personne, des familles, c'est bien plus gagnant que d'aller faire des interventions qui vont peut-être contre ce que l'autre est en train de dire, (...) »

(3^e groupe de parents)

« Il y a comme un maillon qui ne se fait pas entre les municipalités et les acteurs qui gravitent autour des enfants 0-5 ans. »




(Intervenants de CSSS)

Mais la participation des parents aux instances de concertation, semble plutôt difficile à obtenir. Ceux-ci ont indiqué qu'ils manquent de temps pour s'impliquer, que leur participation doit être cohérente avec leurs priorités familiales et qu'ils n'ont pas tous les mêmes habiletés communicationnelles pour participer aux instances de concertation. Par contre, des intervenants ont soulevé le fait que des parents siègent à des conseils d'administration, participent à des instances comme Avenir d'enfants, se présentent à des conseils de ville. Ils ne sont donc pas totalement 'absents' de l'espace public, mais les impliquer davantage serait difficile.

Voir les pistes de solution proposées pour ce thème, à la fin du feuillet

UN ENVIRONNEMENT PHYSIQUE ET SOCIAL À AMÉLIORER

L'environnement physique et social des tout-petits présente une grande variabilité d'une municipalité à l'autre. Surtout, les milieux ruraux sont moins bien pourvus en diverses installations, et les aménagements seraient plus rares, difficiles d'accès ou mal entretenus. Par exemple... :

-  Il y a peu d'activités disponibles en milieu rural (on doit se déplacer vers les plus grandes municipalités pour y avoir accès), elles coûtent cher parfois, mais certaines municipalités ont des activités à faible coût;
-  Les aménagements sont moins accessibles, mal entretenus, peu sécuritaires, comme les aires de jeux (ex. : absence de balançoires), les espaces verts (ex. : parcs non clôturés, absence de points d'ombre). Les pistes cyclables et voies piétonnières sont mal dessinées;
-  Il y a de la pollution industrielle ou agricole dans l'environnement (selon les secteurs).

Pour la sécurité des déplacements, on note un manque de mesures d'apaisement de la circulation ou pour faciliter les déplacements à pied (ex. : descente de trottoir, limites de vitesse, aménagements pour ralentir). On signale également un accès limité à des logements sains et abordables. Enfin, le transport collectif est peu développé en milieu rural et pas toujours adapté aux horaires des familles en milieu plus urbain.

Voir les pistes de solution proposées pour ce thème, à la fin du feuillet

DES POLITIQUES PUBLIQUES DIFFICILES À INFLUENCER

Dans tous les groupes de discussion, on a soutenu ne pas disposer de moyens pour vraiment influencer les décideurs qui adoptent les politiques publiques, et ce, même si on a participé à des consultations, à la rédaction de mémoires ou manifesté publiquement. Intervenants et parents considèrent même les politiques publiques comme étant non convergentes entre les différents ministères, quant à l'intérêt de l'enfant, et éloignées du terrain. Par exemple, les parents en congé parental pour un deuxième enfant doivent maintenir la fréquentation au service de garde de l'aîné pour conserver leur place. Certains indiquent, de plus, que les politiques publiques changent fréquemment et que les organisations n'ont souvent pas le temps de consolider leurs services.




« Il faut que tu aies les connaissances. C'est pas à la portée de n'importe qui. Même au niveau municipal, les gens ne sont pas informés de comment faire, (...), il faut que tu sois capable d'écrire, de composer. C'est pas accessible à n'importe qui. »

(1^{er} groupe de parents)

Voir les pistes de solution proposées pour ce thème, à la fin du feuillet

LE RÔLE PARENTAL : DES PARENTS DÉPOURVUS

Outre les constats, les perceptions et les besoins exprimés par les intervenants et les parents au sujet de l'offre de service, un thème important est apparu, comme une caractéristique sous-jacente de la réflexion sur l'offre de service : d'après tous les intervenants (CSSS, CPE, enseignants de maternelle, OC familles), les parents qu'ils côtoient se sentent dépourvus, démunis, pour exercer leur rôle parental. Ils ne se font pas confiance au sujet du développement de l'enfant, ne savent souvent pas quoi faire ou comment intervenir au quotidien. Plusieurs raisons ont été évoquées à ce sujet :

-  Les parents ont des exigences de performance à l'endroit de leurs enfants ou d'eux-mêmes, au lieu d'accorder de l'importance à la création du lien d'attachement ;
-  Les parents ont perdu leurs repères éducatifs devant la masse d'information à leur disposition ;
-  Les parents manquent de connaissances sur le développement de l'enfant, possiblement à cause de l'absence de modèle parental (ex. : familles éloignées, éclatées, pas de transmission d'information) ou d'expériences de gardiennage.

Si on reconnaît qu'il s'agit là de l'évolution de la société, du contexte social actuel, on parle aussi d'une déresponsabilisation des parents par rapport à l'éducation de leurs enfants. Selon les intervenants, on s'en remet à eux et leur rôle est souvent de normaliser l'expérience des parents au sujet du développement de l'enfant, de rassurer les enfants qui sont de plus en plus anxieux au moment de l'entrée en maternelle. Plus fondamentalement, des intervenants se demandent s'ils n'ont pas contribué (ou si la société n'a pas contribué) à envoyer le message aux parents que les intervenants savent comment éduquer les enfants mieux qu'eux.

Il semble donc impératif de se pencher sur un nouvel équilibre entre les services collectifs et les parents afin de mieux les soutenir dans l'exercice de leur parentalité.

LISTE DES PISTES DE SOLUTION ÉNONCÉES (PAR THÉMATIQUE)

THÉMATIQUES	PISTES DE SOLUTION ISSUES DES GROUPES DE DISCUSSION
Méconnaissance de l'offre de service	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de l'offre de service par tous les organismes du territoire, surtout les CLSC (réseaux sociaux, site Web) • Trousse de bienvenue pour les parents par municipalité
Soutien - clientèle universelle	<ul style="list-style-type: none"> • Ligne téléphonique de soutien parental • Lieux d'échanges et de soutien sur la parentalité - besoin de « coaching
Soutien - familles en contexte de pauvreté	<ul style="list-style-type: none"> • Aller à leur rencontre, offrir des services et des CPE là où ils se trouvent, avec une approche sans jugement • Développer le transport collectif (système de covoiturage, navettes, créatif, taxis collectifs)
Services de garde	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifier et améliorer la gestion des demandes • Améliorer l'accessibilité aux CPE • Assurer une meilleure qualité des services de garde en milieu familial
Communautés engagées, concertées	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la concertation centrée sur des objectifs communs pour développer une offre de service complémentaire • Planifier les actions à l'aide d'un coffre à outils basé sur le modèle écosystémique • Inclure davantage les parents dans les lieux de concertation • Utiliser davantage les réseaux sociaux pour connaître l'opinion et les besoins des familles
Environnement physique et social	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la mise en place de politiques familiales en milieu municipal • Organiser davantage d'événements familiaux (ex.: Fête de la famille, Fête des voisins) pour resserrer le tissu social
Influence auprès des décideurs	<ul style="list-style-type: none"> • Demander aux décideurs de passer du temps sur le terrain pour connaître davantage la réalité avant d'adopter des politiques publiques; • Participer aux consultations ou aux conseils de ville
Rôle parental	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser les parents dans leur rôle et l'importance du temps de qualité passé en famille

LA DISCUSSION VOUS APPARTIENT
BONNE RÉFLEXION !



Les groupes de discussion... en quelques mots

- 7 groupes de discussion, entre octobre et décembre 2013
 - ⇒ 3 groupes de parents
 - ⇒ 4 groupes auprès du réseau de la petite enfance, soit des responsables de CPE, des responsables d'organismes communautaires familles, des enseignants de maternelle, des intervenants de CSSS en petite enfance
- 52 participants (entre 5 à 11 personnes par groupe)
- Tous les RLS de la Montérégie couverts
- Durée des entretiens entre 1h15 et 2h30
- Entretiens enregistrés, avec consentement dans tous les cas
- Information traitée selon les règles de l'analyse qualitative : résumés d'entrevue (ponctués d'extraits) codifiés en catégories d'analyse, vérification intercodeurs de la codification, résultats validés auprès de l'équipe Petite enfance de la DSP

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier chaleureusement tous ceux et celles qui ont permis la réalisation des groupes de discussions :

- ✂ Les participants, qui se sont exprimés avec énormément de générosité et d'intérêt. Ce sont des partenaires et des parents engagés et dévoués envers leurs enfants et la petite enfance... et très heureux d'avoir été sollicités. Nous les remercions aussi pour leur accueil;
- ✂ Les partenaires qui nous ont aidés à constituer les groupes, bien souvent au pied levé;
- ✂ Les partenaires régionaux, soit les CSSS, le ministère de la Famille, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Avenir d'enfants.

RÉALISATION DU FEUILLET

Auteure

Johanne Groulx
Secteur Planification, évaluation-recherche

Collaboration

Sylvie Bériault
Secteur Promotion-prévention (équipe petite enfance)

Sous la coordination de

Ginette Lafontaine, adjointe à la planification, évaluation et recherche
Suzanne Auger, coordonnatrice du programme enfance-jeunesse, secteur promotion-prévention