



## RÉCOLTE DES ATELIERS DE L'ÉVÉNEMENT DU 1<sup>ER</sup> JUIN 2015.

### **ATELIER METTRE LA FAMILLE AU CENTRE DES INTERVENTIONS**

Mettre la famille au centre des interventions, pour les participants, cela se traduit de plusieurs manières, parmi lesquelles :

- Créer un lien social entre l'intervenant et le parent et entre les parents eux-mêmes.
- Mettre sur pied des activités de réseautage. Organiser des activités inter-organismes (fêtes, sorties) permettant la création de lien, le rapprochement, la référence dans un contexte informel et multi-âge.
- Posséder une bonne connaissance du milieu, connaître et utiliser les ressources du quartier.
- Travailler en concertation et en partenariat.
- Mettre en valeur les compétences, le potentiel et les expériences des parents.
- Adapter les interventions aux besoins et au cheminement des familles. Adapter l'accueil, notamment lors du premier contact avec les pères.
- Favoriser la souplesse : des activités sans inscription, sans engagement, dans un lieu connu (école de quartier), etc.
- Avoir une approche individualisée pour chaque famille, tout en intervenant de façon globale : agir sur le besoin le plus prioritaire, ensuite amener la famille vers d'autres ressources (stratégie de l'entonnoir).
- Favoriser le pouvoir d'agir des parents.
- Aller à la rencontre des familles : à la sortie de l'école, lors des rencontres de parents, porte à porte, panier moisson Montréal, clinique de vaccination, offrir du répit à domicile (père-mère visiteur).
- Favoriser la flexibilité des organismes et des activités.
- Utiliser les moments informels pour renforcer les relations avec les familles.



P R O J E T  
C O N S T E L L A T I O N

- Aider les familles à exprimer leurs besoins et ensuite partir du besoin exprimé pour adapter l'offre de service.
- Mettre en place des activités qui permettent la socialisation dans un cadre ludique (repas communautaires).
- Se positionner comme apprenant et se remettre en question comme intervenant, développer ses savoir-être: souplesse, respect, ouverture, écoute active, constance, attitude non-jugeante. Le savoir-être d'un intervenant est déterminant
- Être présent dans le milieu de vie de la famille..
- Favoriser la formation des intervenants, notamment au niveau de la communication interculturelle.
- Accueillir le parcours migratoire.
- Prendre le temps avant d'intervenir.
- Tricher et sortir des procédures officielles.
- Utiliser du matériel simplifié, traduit en plusieurs langues.
- Embaucher des intervenants plurilingues, entrer en contact avec les familles en utilisant leur langue maternelle.
- Recruter des bénévoles dans le milieu, utiliser des parents comme traducteurs.
- Miser sur la stabilité dans les relations entre les intervenants et les familles.
- Prévoir des haltes-garderies lors des activités.
- Miser sur la présence d'un agent de milieu.

**Un défi a été relevé** : Comment miser sur l'accueil tout en répondant aux exigences de la reddition de compte (efficience et efficacité)?



## **ATELIER DÉVELOPPER DES ORGANISATIONS APPRENANTES**

En atelier, les participants ont dessiné la roue socratique de leur organisation. Dans un deuxième temps, ils ont discuté de leurs forces organisationnelles, de leurs défis et ils ont identifié des solutions.

### **Les forces organisationnelles identifiées par les participants:**

#### **« Réfléchir n'est pas une perte de temps! »**

- Avoir une équipe multidisciplinaire qui se réunit de façon régulière.
- Avoir une équipe qui adhère à une vision commune.
- Faire de la formation et du ressourcement une priorité.
- Documenter les pratiques et les activités.
- Favoriser les espaces de réflexion et d'échanges (formels et informels). Partager et réfléchir ensemble pour apprendre entre collègues.
- Réinvestir les apprentissages.
- Faire des évaluations personnelles.
- Favoriser la concertation/collaboration avec les acteurs du quartier.
- La mobilisation des partenaires.
- Établir des mécanismes de suivi entre les agents de liaison.
- Avoir une vision macro des projets.
- Reconnaître la valeur ajoutée des organismes.
- Transmettre ce qu'on a appris dans une formation inter et intra organisations.
- L'importance de l'informel au sein d'une équipe de travail (discussion lors des heures de pause, de diner, etc.).
- Favoriser le réseautage.
- Planifier à l'avance les rencontres.
- Impliquer les intervenants terrain sur les concertations petite-enfance.



- La collaboration et l'engagement des partenaires : lien de confiance, solidarité, respect mutuel, communication efficace.
- Favoriser un climat de confiance au sein des organismes.

#### **Les défis :**

- **Le temps!** Manque de temps pour la réflexion, le transfert de connaissances, la formation, l'intégration de nouvelles personnes.
- Assurer la régularité des rencontres d'équipe.
- Composer avec le roulement de personnel.
- Comment assurer la communication dans une période de changement?
- Assurer une pérennité des pratiques.
- Réinvestir les apprentissages (davantage difficile avec le roulement de personnel).
- Concrétiser les pistes de réflexion.
- Concilier les demandes des bailleurs de fond avec la réalité du terrain.
- Concilier la théorie et la pratique (savoir-être et savoir-faire) au niveau des interventions.
- La recherche et financement dans un contexte où plusieurs organismes cohabitent sur un même territoire, lorsqu'ils ont en commun la même clientèle, les mêmes enjeux.
- L'absence d'espace pour que l'intervenant s'exprime sur son ressenti et sur ce que la situation lui a fait vivre.
- Trouver une façon de conserver l'information et d'analyser ce qui a été fait.
- La difficulté de s'absenter pour les intervenants.
- La surproduction de documentation.
- Travailler dans l'urgence.
- Planifier des lieux d'échanges de pratique pour prendre du recul sur les actions terrains.
- Bénéficier d'un regard extérieur sur les pratiques.
- Les exigences des bailleurs de fonds en matière de rendement versus les conditions d'accès aux ressources, les objectifs des programmes, les cadres d'orientation.



- Conserver des organisations apprenantes dans le contexte de reddition de compte, de rendement et d'efficacité.

**Les solutions :**

- Organiser une journée de réseautage.
- Réinventer, être créatif et imaginatif dans les pratiques et les formules.
- Prendre le temps de documenter, de réfléchir et de s'informer mutuellement.
- Partager les pratiques : échanges à l'externe, avec d'autres organismes.
- Développer des outils pratiques qui soient adaptés à la réalité des intervenants terrains.
- Créer des occasions d'échanges multidisciplinaires.
- Refaire l'exercice de la roue socratique au sein de nos organismes respectifs.
- Intégrer le partage des apprentissages dans les valeurs et la culture des organisations. Il faut garder vivante cette culture.



## **ATELIER CIBLER DES ORIENTATIONS ADÉQUATES ET COHÉRENTES AVEC LA PRATIQUE**

Les participants ont discuté des orientations de leurs organisations et ont donné des exemples de pratiques en lien avec la souplesse et l'intensité.

### **Des exemples d'orientations :**

- Valeurs organisationnelles: le respect, l'attitude non-jugeante, l'ouverture, la disponibilité, l'écoute, favoriser le pouvoir d'agir et l'autonomie des familles, respecter le rythme des parents, renforcer leur sentiment d'appartenance.
- La réciprocité dans le partenariat.
- L'adaptabilité aux besoins des familles.
- L'approche interculturelle.
- Ramener les familles proches des intervenants.
- La collaboration entre organismes pour assurer une continuité des services par la collectivité.

### **Des exemples de pratique en lien avec la souplesse et l'intensité :**

- Un accueil ouvert.
- La durée des services dépend des besoins.
- L'adaptabilité des horaires, des activités.
- La complémentarité dans les services offerts par les organisations.
- Être souple tout en demeurant responsable face à nos engagements et face à nos limites personnelles ou organisationnelles.
- La nécessité d'avoir un intervenant pivot qui coordonne.

### **Quelques défis relevés :**

- Mesurer l'intensité de l'accompagnement (trop/trop peu)
- Bien définir ce qu'est une famille isolée
- Se questionner : aux besoins de qui répond-on?