

Les Relevailles de Saint-Michel

Éléments comparatifs avec la revue de littérature



Manal Bouzhar
Geneviève Boileau
Stephanie Radziszewski

Comparaison des caractéristiques du programme Les Relevailles de Saint-Michel avec les éléments-clés de ce type de programme, tels que recensés dans une revue de littérature. Il apparaît que Les Relevailles de Saint-Michel corresponde aux autres programmes similaires, autant dans ses retombées positives que dans les défis vécus.



Table des matières

Introduction	2
Éléments comparatifs	3
Offre de services	3
Nature des services offerts.....	3
Durée des visites et durée du programme	5
Sélection des accompagnatrices.....	5
Formation des accompagnatrices	6
Mise en place du programme	9
Éléments-clés des effets.....	9
Obstacles aux effets	10
Solutions mises en place.....	13
Conclusion	14
Bibliographie	14



Introduction

En mars 2015, les responsables du projet Les Relevailles de Saint-Michel ont demandé à Geneviève Boileau et Stephanie Radziszewski, consultant en évaluation, d'effectuer une revue de littérature recensant les éléments-clés des programmes de type « relevailles ». Le présent document présente la comparaison entre le programme Les Relevailles de Saint-Michel et les autres programmes du même type recensés dans la revue de littérature afin de faire ressortir les similarités et les différences dans une optique d'amélioration continue des services. Mentionnons que peu d'études ont été menées sur les programmes de type « relevailles » spécifiques aux mères immigrantes, soit la clientèle visée par Les Relevailles de Saint-Michel. Il a donc été choisi d'étendre la revue de littérature à l'ensemble des programmes se donnant sous forme de visites à domicile et dont l'un des aspects centraux est l'entraînement aux compétences parentales en contexte de petite enfance.

Dans ce contexte, certains des éléments ciblés dans la revue de littérature étaient les suivants :

- ❖ Offre de services
 - Nature des services offerts
 - Durée des visites et durée du projet
- ❖ Accompagnatrices¹
 - Sélection des accompagnatrices
 - Formation des accompagnatrices
- ❖ Mise en place du projet
 - Éléments-clés des effets
 - Obstacles aux effets
 - Évaluation des effets

Les prochaines sections présenteront les éléments comparatifs entre le projet Les Relevailles de Saint-Michel et ceux recensés dans la revue de littérature. Par souci de concision, seuls les points les plus directement en lien avec les objectifs du projet Les Relevailles de Saint-Michel seront présentés.

¹ Vu la terminologie fluctuante dans la littérature et les rôles différents occupés par les individus — en majorité des femmes — qui dispensent ce type de services, nous avons choisi d'adopter le terme d'accompagnatrice pour les désigner. Le terme accompagnatrice se veut différencié de celui de professionnel qui, dans le présent contexte, désigne généralement des infirmières ou des travailleurs sociaux.



Éléments comparatifs

Offre de services

Nature des services offerts

Le projet Les Relevailles de Saint-Michel s’inscrit dans une vision de santé préventive et de promotion des bonnes pratiques périnatales et des saines habitudes de vie. Le projet vise prioritairement les familles issues de l’immigration qui sont sans réseau de soutien. Il est à la fois une porte d’entrée pour les ressources communautaires auprès des familles et une porte de sortie de l’isolement pour celles-ci. Leur grande résilience, soutenue en premier lieu par le projet ainsi que par tous les services qu’offre la communauté, constitue un réel facteur de protection pour le développement optimal de l’enfant. Le projet Les Relevailles de Saint-Michel se veut inclusif, car il s’ouvre à toutes les familles du quartier particulièrement les familles immigrantes qui y sont non seulement largement représentées, mais également en situation réelle de vulnérabilité et de fragilité.

Les objectifs principaux du projet Les Relevailles de Saint-Michel, comme ceux des programmes recensés en général, concernent le soutien social des parents, le développement des compétences parentales et l’optimisation du développement de l’enfant (voir tableau 1). Dans les faits, les accompagnatrices sont appelées à répondre à des besoins plus larges : information sur le logement, l’emploi, les prestations pour enfants, la traduction, l’intégration, la francisation, ou le système scolaire. Cela correspond aux programmes s’adressant spécifiquement à des mères en contexte d’immigration, où l’éducation parentale inclut une compréhension du fonctionnement du système de santé et des ressources disponibles dans la communauté.

Une particularité du programme Les Relevailles de Saint-Michel est le volet de soutien alimentaire qui n’a jamais été spécifiquement mentionné dans la revue de littérature.

Tableau 1 Comparaison des objectifs et des services offerts

	Les Relevailles Saint-Michel	Revue de littérature
Objectifs principaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser le développement, le bien-être et la santé des tout-petits en offrant un soutien à domicile aux familles qui accueillent un nouveau-né en termes d’habiletés parentales, particulièrement les familles immigrantes. ▪ Favoriser la disponibilité physique et affective des parents pour un meilleur développement des nouveau-nés. ▪ Favoriser l’attachement parent (mère, père) — enfant ▪ Briser l’isolement des familles ▪ Favoriser l’intégration des familles dans leur milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Éducation des parents <ul style="list-style-type: none"> ○ Amélioration des compétences parentales ○ Amélioration des compétences d’interaction parents-enfants ▪ Développement des enfants <ul style="list-style-type: none"> ○ Optimiser de la santé, du développement et du bien-être ○ Prévenir l’abus et la négligence de l’enfant ▪ Ressource directe de soins de santé ▪ Soutien social du parent ▪ Facilitation de services (référence, interprétation)
Types services de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumental <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Soins directs à l’enfant</u> (donner et démonter) : donner le bain, changer la couche, bercer, etc. ○ <u>L’attachement sécurisant</u> : être disponible et sensible aux besoins du bébé et y répondre de façon adéquate et sensibiliser les mères à la nécessité d’établir ce lien d’attachement. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumental <ul style="list-style-type: none"> ○ S’occuper du bébé et des autres enfants en présence du parent (modélage des comportements parentaux appropriés) ○ Promotion des compétences de résolution de problèmes des parents. ○ Certaines tâches domestiques légères : faire les



	Les Relevailles Saint-Michel	Revue de littérature
Types de services	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Stimulation de l'enfant</u> : sensorielle, sociale, affective, langagière et cognitive. Sensibilisation des parents à l'importance de la stimulation dès la naissance. Activités de stimulation auprès de la fratrie également (trousse de matériel et jeux adaptés, préparée par l'éducatrice de la halte-garderie de Mon Resto). ○ <u>Certaines tâches domestiques légères</u> : faire la vaisselle, passer le balai, etc. (afin de favoriser la disponibilité physique des parents). ○ <u>Sensibilisation du papa</u> : directement ou par l'entremise de la mère à s'impliquer auprès du nourrisson, et ce dès l'accouchement. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informationnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Aide à chercher de l'information : sur les questions entourant la périnatalité (alimentation, accouchement, allaitement), sur le fonctionnement du système (ex. logement, éducation, santé, francisation) ○ Référer et/ou accompagner à des ressources communautaires ou périnatales. ○ Aide pour les démarches médicales et administratives en périnatalité (certificat de naissance, prestations fiscales). ○ Beaucoup d'interprétariat linguistique ▪ Moral et affectif <ul style="list-style-type: none"> ○ Être à l'écoute de la famille, apporter réconfort et soutien, référer s'il y a lieu. ○ Encourager la maman à sortir avec bébé vers une ressource ou dans le parc. ▪ Soutien alimentaire <ul style="list-style-type: none"> ○ Suite à une entente établie avec le service de dépannage alimentaire de Mon Resto, les accompagnatrices livrent aux familles leur dépannage alimentaire. ○ Le projet fournit des repas chauds cuisinés que l'accompagnatrice livre à sa première visite postnatale. 	<p>courses, gardiennage, aider dans la maison.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informationnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Fournir de l'information sur les ressources, activités et services du milieu, sur la santé périnatale ○ Référer et/ou accompagner à des ressources communautaires ou périnatales. ○ Interprétation médicale, familiarisation avec le système de santé. ○ Interprétariat linguistique ○ Évaluer les risques à la santé comme l'utilisation de drogues, la dépression ou autres ○ Défense des droits ▪ Moral et affectif <ul style="list-style-type: none"> ○ Soutien social et émotionnel des parents ○ Référer selon les besoins ○ Contacts téléphoniques fréquents ○ Écoute, donner des conseils si demandés ○ Aider à élargir le réseau social ○ Aider à diminuer le stress des parents



Durée des visites et durée du programme

Dans le programme Les Relevailles de Saint-Michel, il y a d'abord au moins deux rencontres avec la responsable du projet. L'accompagnatrice est invitée à ces rencontres pour un premier contact avec la famille. Ensuite, sept visites à domicile sont offertes, dont une prévue avant l'accouchement. La fréquence des six visites de soutien post-accouchement est de deux visites par semaine les deux premières semaines et une visite par semaine pour deux autres semaines. Les rencontres des accompagnatrices s'échelonnent donc sur un mois suivant l'accouchement. Chaque visite dure trois heures; et se déroule durant les heures de bureau soit de 9 h à 12 h ou de 13 h à 16 h

Depuis l'année dernière, le projet offre un accompagnement aux familles jusqu'à six mois. Cet accompagnement se fait à travers des suivis téléphoniques, références aux organismes du milieu ou même des visites au besoin. En plus, pour l'année en cours, un espace de réseautage d'écoute et d'entraide a été lancé : *Salon pour Elles*. Il s'agit d'un café-rencontre mensuel libre, orienté par les besoins nommés par les mères elles-mêmes. À la fin de chaque rencontre, une capsule de quinze minutes vise à présenter un service, un projet ou un organisme.

Dans la revue de littérature, il est ressorti que la durée des visites ainsi que celle de l'épisode de service varient selon le programme, ainsi qu'au sein d'un même programme. En effet, le service de visite à domicile est flexible et s'adapte en fonction des besoins des familles. Cependant, les visites sont habituellement hebdomadaires et durent entre une et quatre heures en moyenne. L'épisode de service varie entre trois mois et cinq ans. Selon la méta-analyse (Sweet et Appelbaum, 2004), une durée de six mois ou moins serait suffisante pour générer des effets positifs pour les familles. **Le programme Les Relevailles de Saint-Michel s'inscrit donc dans la moyenne des programmes recensés.**

Accompagnatrices

Sélection des accompagnatrices

L'étude exploratoire qui a mené à la mise en place du projet Les Relevailles de Saint-Michel avait abordé le profil recherché par les familles. Les familles interrogées voulaient qu'une présence aidante leur soit offerte par le biais d'une femme, préférablement une mère pour qu'elle puisse comprendre les besoins de la maman et avoir de l'expérience avec les bébés. Ensuite, l'accompagnatrice devait idéalement provenir de leur communauté, afin de faciliter la communication, mais aussi comprendre les façons de faire avec bébé et les pratiques culturelles.

Dans les faits, pour le projet pilote et les deux années suivantes, le recrutement des accompagnatrices s'est fait à même le bassin des femmes participantes au projet Bedondaine, un projet en partenariat avec le CLSC Saint-Michel. Ce projet offre un soutien alimentaire à des femmes enceintes issues de l'immigration ou non. Les participantes recevaient également des ateliers mensuels en lien avec la périnatalité, donnés par des professionnels de la santé (p.ex. grossesse, accouchement, allaitement).

Ainsi, avec l'aide des intervenantes des deux organismes porteurs du projet Bedondaine (Maison d'Haïti et Mon Resto Saint Michel), dix-huit femmes susceptibles d'être accompagnatrices aux relevailles ont été ciblées. Pour ce faire, des critères clés ont été établis : l'ouverture d'esprit, le dynamisme, l'empathie, la participation active lors des rencontres, la capacité à entrer en relation avec les autres, le sens de leadership, la communication, la douceur, l'écoute, être issue de l'immigration et avoir accouché au Québec. Ces



candidates ont été rencontrées en groupe pour leur expliquer le programme, puis individuellement pour mieux comprendre leur motivation à participer au projet et mettre la lumière leurs qualités et limites.

Par la suite, le recrutement s'est fait à même les participantes au projet, selon les mêmes critères. Celles-ci se faisaient recommander d'être des Femmes-Relais, organisme partenaire du projet. Cela leur permettait de connaître les ressources du quartier et d'avoir accès à des formations plus générales en lien avec l'intégration.

La démarche de sélection des accompagnatrices du programme Les Relevailles de Saint-Michel cadre avec ce qui a été relevé dans la littérature. La plupart des études ont mentionné que les programmes recherchent des qualités spécifiques chez les accompagnatrices potentielles : la compassion et la patience, ainsi que la capacité à établir une relation de confiance et à communiquer efficacement. Lorsque les programmes étaient conçus pour des communautés immigrantes, les accompagnatrices devaient venir de la même communauté que les familles desservies et être complètement bilingues (langue maternelle de la famille et langue de la communauté d'accueil). Elles devaient connaître suffisamment les deux cultures pour être en mesure de respecter les valeurs et croyances de la famille.

Formation des accompagnatrices

On distingue deux types de formations : la formation « pré-service », soit celle qui doit être complétée avant les rencontres avec les familles, et la formation continue. Tous les programmes recensés dans la revue de littérature considèrent les deux types de formation comme essentiels (voir tableau 2).

Les durées des formations pré-service recensées varient entre 10 à 120 heures. Le curriculum de base comprend l'enseignement sur les soins périnataux et les ressources communautaires ainsi que la consolidation de compétences de communication, de dépistage et de soutien. Concernant la formation continue, cela peut comprendre des supervisions de groupe hebdomadaires ou mensuelles, des supervisions individuelles hebdomadaires ou bimensuelles ou encore des activités spécifiques de formation.

Le comité qui a chapeauté l'étude des besoins pour le projet Les Relevailles de Saint-Michel a dressé une liste de modules de base à offrir aux accompagnatrices d'une durée de 33 heures. La plupart des formations ont été données par des professionnels de la santé. Cette formation de base est obligatoire afin de s'assurer de la qualité du service offert aux familles.

Concernant la formation continue, les accompagnatrices bénéficient d'activités ponctuelles pour enrichir leurs connaissances. Celles-ci sont déterminées selon les besoins ayant émergés suite à une situation particulière vécue par les accompagnatrices ou selon les opportunités qui s'offrent au programme dans le cadre des activités offertes par le milieu qui peut nourrir l'équipe (voir tableau 2 pour les thèmes abordés à ce jour). En outre, à chaque fois qu'une formation est suivie, un retour est effectué dans une rencontre de débriefing entre accompagnatrices. Ceci permet d'ancrer les apprentissages, de nourrir et partager les réflexions de chacune et dans quelques cas d'outiller l'accompagnatrice qui n'a pu assister à la formation.

Les formations sont un élément clé pour soutenir les accompagnatrices, mais ne sont pas suffisantes à elles seules pour répondre à l'ensemble des besoins. Celles-ci rencontrent au quotidien certains défis liés à leur travail. Les rencontres mensuelles de débriefing constituent en ce sens un complément nécessaire aux formations. Elles permettent aux accompagnatrices de revenir avec des exemples concrets et de partager leur réflexion avec leurs collègues et la coordonnatrice, en plus de trouver de nouvelles stratégies



d'accompagnement des familles. Pour la coordonnatrice, c'est aussi une occasion de déceler les nouveaux besoins, mais également de mettre à niveau toutes les participantes.

Un grand nombre de programmes recensés dans la littérature emploie des accompagnatrices dites « paraprofessionnelles », soit des membres de la communauté qui, sans avoir de formation formelle en la matière, ont reçu une formation et un accompagnement pour pouvoir donner le programme. Il importe qu'elles aient reçu une formation de qualité. La durée de la formation serait déterminante dans l'efficacité des interventions subséquentes. En effet, selon une méta-analyse (Hattie et al., 1984, citée dans Hiatt et al., 1997), quand les paraprofessionnelles sont formées pendant plus de 15 heures, elles deviennent plus efficaces que les professionnelles, tel que mesuré par l'impact clinique de leurs interventions.

Le plan de formation du programme Les Relevailles de Saint-Michel surpasse les critères d'efficacité recensés en termes d'heures de formation et de variété des thèmes abordés. Cela permet de favoriser le succès des activités des accompagnatrices.

Tableau 2 Comparaison formations pré-service et continue

	Les Relevailles Saint-Michel	Revue de littérature
Formation pré-service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atelier introductif de mise en contexte <ul style="list-style-type: none"> ○ Les relevailles en contexte migratoire (3 h) ▪ Connaissances pratiques et théoriques <ul style="list-style-type: none"> ○ Grossesse et accouchement (3 h) ○ Accouchement et nouveau-né (3 h) ○ Allaitement (3 h) ○ Être parents, la nouvelle aventure (3 h) ▪ Pratiques culturelles <ul style="list-style-type: none"> ○ Le métissage des savoirs (3 h) ▪ La relation d'aide <ul style="list-style-type: none"> ○ L'intervention à domicile (6 h) ○ L'écoute réceptive (3 h) ▪ Connaissances des ressources <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation des ressources (3 h) ○ Éthique et pratique accompagnatrice (3 h) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attentes des accompagnatrices (contre-transferts) ▪ Croyances et compétences culturelles ▪ Sécurité de l'accompagnatrice ▪ But et cadre théorique du programme ▪ Comportements de santé maternelle ▪ Accouchement ▪ Développement de l'enfant ▪ Ressources disponibles dans la communauté ▪ Relation d'aide ▪ Support non-directif ▪ Écoute active et résolution de problèmes ▪ Premiers soins et réanimation cardiorespiratoire
Formation continue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres mensuelles de débriefing ▪ Formations ponctuelles <ul style="list-style-type: none"> ○ Cours de 1ers soins (8 h) ○ La dépression post-partum (3 h) ○ Les rivalités fraternelles (3 h) ○ Stress et vie familiale (3 h) ○ L'attachement sécurisant (6 h) ○ La violence conjugale (3 h) ○ Évolution historique, sociale et culturelle du Québec (3 h) ○ Le système de santé québécois ○ Le portage sécuritaire (6 h) ○ Le deuil migratoire (3 h) ○ La collaboration avec les parents (6 h) ○ L'approche motivationnelle (3) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres de supervision <ul style="list-style-type: none"> ○ Hebdomadaires, bimensuelles ou mensuelles ○ Individuelle ou de groupe ▪ Possibilité d'accompagnement d'une accompagnatrice plus expérimenté (« shadowing ») ▪ Journée de formation annuelle ▪ Remise de documentation pertinente (ex. code d'éthique ou de gestion de crise) ▪ Formations ponctuelles <ul style="list-style-type: none"> ○ Allaitement ○ Abus de substance ○ Maintien des frontières appropriées ○ Organisation (prise de rendez-vous, etc.) ○ Impact du trauma



	Les Relevailles Saint-Michel	Revue de littérature
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les statuts d’immigrants, lois, etc. (3 h) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Violence intrafamiliale ○ Défense des droits dans les systèmes de santé, d’éducation, de santé mentale, juridique et des services sociaux ○ Mise à jour du RCR ○ Besoins des pères ○ Santé mentale (dépression post-partum)

Défis de la formation

Plusieurs études signalent l’existence de défis inhérents à la formation d’accompagnatrices par rapport à des programmes de visites à domicile. C’est également le cas du programme Les Relevailles de Saint-Michel. En effet, lors d’une évaluation formelle conduite en 2013, les accompagnatrices ont rapporté que, bien qu’elles aient apprécié la formation offerte, elles auraient aimé en apprendre davantage. Les sujets qui les intéressaient portaient sur l’état psychologique des femmes après l’accouchement et sur l’intervention dans les situations difficiles. Ce constat a permis d’établir un dialogue entre les accompagnatrices et les responsables concernant les services offerts aux familles dans le cadre du programme Les Relevailles de Saint-Michel. Le but du projet est d’assurer un accompagnement des familles et non d’intervenir par rapport aux difficultés spécifiques vécues par celles-ci. Des discussions en continu permettent d’établir une vision commune du rôle des accompagnatrices et de gérer l’équilibre délicat entre l’accompagnement et l’intervention qui devrait être laissé aux soins des professionnels.

Les difficultés rapportées par les accompagnatrices du programme Les Relevailles de Saint-Michel correspondent à ce qui est vécu par les « paraprofessionnelles » dans ce type de programme. En effet, une étude auprès de 91 accompagnatrices concernant les difficultés rencontrées lors de leurs visites à domicile a illustré que la lacune des compétences cliniques, les difficultés à intervenir concernant certains problèmes familiaux, et les difficultés à intervenir dans des cas de parentage problématique étaient les trois éléments les plus rapportés. Toutefois, comme les accompagnatrices de projet Les relevailles ne sont pas des professionnelles, elles doivent plutôt être en mesure de référer les familles dans des situations qui dépassent leur mandat. Par contre, il demeure important de former ces accompagnatrices quant aux difficultés qu’elles pourraient rencontrer afin qu’elles puissent bien réagir (LeCroy & Whitaker, 2005).

Certains programmes décrits dans la littérature connaissent un important taux d’attrition de leurs accompagnatrices, ce qui peut rendre difficile le maintien d’un curriculum cohérent dans le temps. Il est possible, par exemple, que dans une période où la demande des familles dépasse les ressources disponibles, une accompagnatrice nouvellement arrivée ne complète pas l’ensemble des apprentissages prescrits. Avant 2013, le programme Les Relevailles de Saint-Michel connaissait un roulement d’environ 50 % au cours de l’année et de nouvelles accompagnatrices devaient être accueillies régulièrement. À ce moment-là, il y avait un bassin de huit accompagnatrices afin d’assurer une meilleure couverture des différentes communautés culturelles présentes dans le quartier. Ceci offrait évidemment peu d’heures par accompagnatrice, en plus de leur conférer un niveau inégal de formation. Plusieurs changements ont été mis en place depuis (voir section « Solutions mises en place ») afin de corriger ce problème, avec succès.



Mise en place du programme

Le programme Les Relevailles de Saint-Michel a été évalué de deux manières au cours des dernières années : évaluation continue par le biais de formulaires de suivi, et évaluation formelle du processus en 2013. De nombreux formulaires de suivi sont remplis par les accompagnatrices et par les familles bénéficiant du projet afin d'assurer la qualité des services. La coordinatrice du programme remplit d'abord avec la famille un formulaire sur les besoins de celle-ci. Cela permet d'assurer un pairage optimal, en plus de préparer l'accompagnatrice à l'accompagnement à venir. Les accompagnatrices doivent ensuite remplir des rapports concernant chaque visite à domicile qu'elles effectuent. Elles y précisent les objectifs, les types de besoins comblés par sa présence et notent leurs observations. À la fin du processus, les familles ainsi que les accompagnatrices remplissent séparément un formulaire d'évaluation de la démarche qui permet de résumer les services offerts, l'évolution de la relation ainsi que la satisfaction globale par rapport à la participation au programme. Ces informations permettent à la coordonnatrice de s'assurer de la qualité du programme et d'apporter des ajustements, lorsque nécessaire.

D'autre part, une évaluation du processus a été conduite au printemps 2013 par Geneviève Boileau, consultante en évaluation. Deux groupes de discussion (« focus group ») ont alors été menés, l'un auprès d'accompagnatrices et l'autre auprès de mères ayant participé au programme. Cette évaluation a permis de faire émerger certains faits saillants qui seront comparés aux éléments de la littérature dans les prochaines sections.

Éléments-clés des effets

Dans la revue de littérature, les effets les plus fréquemment mentionnés sont l'augmentation du sentiment de compétence parental, du bien-être et des comportements promoteurs de santé comme les saines habitudes de vie.

Il existe une grande variabilité dans les études recensées au sujet des éléments-clés qui engendrent les effets, bien qu'il existe un consensus sur l'importance du soutien social. Les trois éléments-clés principaux, qu'on retrouve dans les propos des mères participantes plus bas, sont :

❖ **Relation de confiance entre la mère et l'accompagnatrice**

- Le partage d'expériences similaires vécues par les accompagnatrices permet de renforcer le lien de confiance en plus de déculpabiliser les mères.
- Certaines caractéristiques sont déterminantes dans le développement du lien de confiance : ouverture d'esprit, respect (en particulier de l'autonomie et des choix en matière de santé), empathie, discrétion, disponibilité, tact, générosité, écoute et gentillesse

❖ **Adaptations culturelles**

- La formation donnée aux accompagnatrices, particulièrement ceux n'appartenant pas à la même communauté, doit développer leur sensibilité culturelle
- Les accompagnatrices doivent également comprendre l'histoire de migration et les peurs ou incertitudes actuelles des mères afin de détecter les possibles traumatismes et pouvoir aider en ce sens.

❖ **Soutien social sous toutes ses formes**

Lors de l'évaluation de 2013, les mères ont rapporté que le soutien moral reçu de la part des accompagnatrices représentait l'aspect le plus important du programme. Ceci était particulièrement



important pour elles vu l'isolement par rapport à leur famille et leur pays d'origine. Outre le soutien moral, les mères ont également mentionné d'autres facettes du soutien social qui leur avait été offert par les accompagnatrices (p.ex. informationnel sur les explications pour les soins au bébé). Les propos des mères ont également permis de mettre en lumière l'importance significative de la relation qu'elles entretenaient avec l'accompagnatrice et la grande confiance qu'elles avaient développée à leur égard.

Les mères ont souligné que le principal apprentissage engendré par leur participation au programme était l'augmentation de leur confiance en leur rôle de parent. Elles ont également dit avoir pris connaissance de ressources communautaires, d'activités à faire avec leur bébé, d'informations sur les garderies, et de nouveaux trucs avec le bébé. Finalement, elles rapportent avoir reçu de l'aide pour trouver un pédiatre.

Sur le plan des adaptations culturelles, les mères interrogées étaient partagées à savoir s'il était important pour eux que l'accompagnatrice soit de la même nationalité; certaines préféraient une accompagnatrice ayant les mêmes traditions culturelles qu'elles, alors que la majorité ne rapportait pas de préférence. Dans les formulaires de suivi remplis à la fin de l'accompagnement, la vaste majorité des familles rapportent que l'appartenance culturelle de l'accompagnatrice avait finalement eu peu d'impact sur la qualité de leur relation. L'importance, à leur avis, était davantage sur le plan de la sensibilité culturelle de celle-ci, c'est-à-dire qu'elle soit ouverte et en mesure de comprendre leur vécu spécifique au contexte migratoire.

Ceci correspond aux résultats relevés dans la littérature concernant le pairage culturel. Une étude a exploré le lien entre le pairage famille-accompagnatrice et la satisfaction des familles. Il en a résulté que 96 % des familles n'avaient pas de préférence quant à l'origine ethnique de l'accompagnatrice. Par contre, certaines familles ont mentionné l'importance d'avoir une accompagnatrice « compétente culturellement » et le bénéfice d'avoir une accompagnatrice qui pouvait parler sa langue maternelle, ou au moins un interprète (Bailey, 1997).

Dans cette perspective, la coordonnatrice du programme Les Relevailles de Saint-Michel fait donc le choix de l'accompagnatrice avec la famille participante, ce qui permet de s'assurer de respecter les choix de tous. Le pairage s'effectue à partir du profil de la famille, en essayant dans la mesure du possible de trouver un ou des points communs qui vont faciliter le lien de confiance et ainsi optimiser l'expérience. Certains points communs sont l'attente de jumeaux, la fréquentation d'une école de francisation, l'origine d'une région en particulier.

En plus des critères de base laissés au choix de la famille (p.ex. origine ethnique, langue), la famille est questionnée à savoir si elle a des attentes spécifiques. Ce profil est déterminé lors d'une première rencontre avec la famille ou lors d'un entretien téléphonique avec elle ou avec une intervenante lors d'une référence par le CLSC par exemple.

On peut donc constater que les éléments et les effets-clés du programme Les Relevailles de Saint-Michel, tels que recensés dans les évaluations disponibles, cadrent avec ce qui est rapporté dans la littérature.

Obstacles aux effets

Plusieurs obstacles ont été mis de l'avant dans la revue de littérature et sont partagés par Les Relevailles de Saint-Michel. Ces difficultés peuvent être divisées en quatre catégories : les difficultés administratives, les difficultés inhérentes au programme, les difficultés touchant plus spécifiquement les accompagnatrices et finalement les défis liés aux communautés défavorisées. Par ailleurs, il importe de souligner que la vaste majorité des études ont rapporté un taux de satisfaction élevé presque unanime de la part des familles



participantes. Ce constat a aussi émergé des évaluations disponibles concernant Les Relevailles de Saint-Michel au sujet, dans lesquelles les parents se disent tous très satisfaits du service reçu.

Difficultés administratives

En 2013, quelques accompagnatrices ont rapporté des difficultés à remplir les formulaires requis par le programme. Alors qu'elles doivent compléter les documents à partir de leur maison, le manque de temps ou de tranquillité rend cette tâche complexe. Elles ont exprimé le souhait de pouvoir le faire dans les locaux du projet. Des changements ont été tentés pour répondre à ce souhait des accompagnatrices (voir la section « Solutions mises en place »).

Selon la littérature, plusieurs familles nomment les délais d'accès aux services comme un irritant qui peut même causer un retrait du programme. Les familles disent aussi avoir eu des difficultés de communication lorsqu'elles devaient passer par l'organisme pour contacter l'accompagnatrice. Les transitions lors d'un changement d'accompagnatrice demandent également une flexibilité plus grande de la part des familles, qui finissent néanmoins par s'adapter. Certains participants soulèvent un manque de cohérence (l'accompagnatrice manquait une visite fixée) ou un manque de disponibilité (la visite ne durait que quelques minutes). C'est souvent l'état limité des ressources qui est au cœur des problématiques administratives. Sur ce point, l'évaluation du projet des Relevailles ne relève aucune difficulté spécifique rapportée par les mères interrogées.

Difficultés inhérentes au programme

Concernant la structure du programme, lors de l'évaluation de 2013, le point négatif le plus important rapporté par les mères était la terminaison abrupte du programme. Après avoir développé un fort lien d'attachement avec leur accompagnatrice, elles se sentaient démunies, voire blessées à la fin des rencontres. La plupart des mères ont également mentionné que la durée de l'épisode de services était trop courte, qu'elles auraient aimé bénéficier des services de l'accompagnatrice pendant une plus longue période. Le début peut aussi être difficile pour certaines mères : des participantes rapportaient avoir hésité à recourir aux services des relevailles, car elles se demandaient ce que leur participation allait leur rapporter.

En effet, le début et la fin du processus représentent des périodes charnières qui peuvent soulever des enjeux chez les familles selon la littérature. Le démarrage du processus de visites à domicile nécessite une période d'adaptation importante où la famille doit s'habituer à recevoir une accompagnatrice qui est, à la base, une étrangère. La fin de l'épisode de services peut également présenter son lot de difficultés en créant la coupure d'un lien affectif important. Lorsque les programmes ont peu de ressources, il y a des risques que la décision de mettre un terme à l'intervention soit mal gérée et que les familles se sentent obligées de mettre fin au processus.

Difficultés liées aux accompagnatrices

En 2013, bien que globalement satisfaites, les accompagnatrices ont soulevé deux points à améliorer par rapport à leur participation au programme : leur identité professionnelle et leurs conditions de travail.

Selon la recension de littérature, l'attrition est un défi majeur vécu par les organismes responsables de programmes de visites à domicile, particulièrement lorsqu'ils emploient des paraprofessionnels. L'une des études rapporte un taux d'attrition de 50 % chez les paraprofessionnelles dans les deux premières années d'implantation de leur programme (Hiatt et al., 1997). Le niveau de stress élevé, la faible rétribution ainsi que des heures de travail atypiques sont quelques facteurs contribuant au roulement de personnel.



Concernant leur identité professionnelle, les accompagnatrices des relevailles disent ne pas savoir comment décrire leur rôle au sein du programme et disent généralement que c'est du bénévolat, alors qu'elles sentent être plus que seulement bénévoles au sein du programme. À cet effet, mentionnons qu'en 2013, selon le programme Les Relevailles de Saint-Michel, être accompagnatrice n'était pas considéré comme un emploi. Cette confusion dans le rôle des accompagnatrices est un sujet délicat qui a été étudié par l'équipe des Relevailles de Saint-Michel (voir la section « Solutions mises en place »). Il semble que plus une femme cumule de l'expérience dans son rôle d'accompagnatrice, plus elle se sent en confiance dans son rôle et souhaite obtenir une reconnaissance à sa mesure.

L'identité professionnelle est un sujet qui a également émergé dans la revue de littérature. Les accompagnatrices paraprofessionnelles doivent négocier avec un possible manque de crédibilité face aux professionnels, vu leur éducation formelle et leur formation limitées. Leurs habiletés peuvent parfois être remises en question et elles doivent faire face à une résistance lors de communications avec le système de santé. Certaines accompagnatrices sont particulièrement sensibles à cet état des faits qui peut réveiller des conflits de classe, de race, de statut socioéconomique et d'estime de soi. Cela peut même mener à une forme d'anxiété de performance. Outre leur statut professionnel, les accompagnatrices doivent faire face à des situations variées et parfois délicates dans l'exercice de leurs fonctions.

Au sujet de leurs conditions de travail, les accompagnatrices mentionnaient en 2013 que leur emploi est instable puisqu'il n'y a aucun nombre minimal garanti d'heures de travail, leur salaire est bas et il n'y a pas de certification liée à la formation reçue. Elles ont également nommé des éléments qui pourraient augmenter la rétention des accompagnatrices comme la stabilité des heures, une meilleure reconnaissance, un salaire fixe de base chaque semaine, des avantages sociaux ou une attestation pour la formation. Rappelons que, puisque les accompagnatrices n'étaient pas considérées comme des employées du programme, la rétribution reçue n'était pas un salaire, mais plutôt un montant compensatoire. Les accompagnatrices mentionnent d'ailleurs que ces facteurs peuvent influencer leur décision de poursuivre ou non leur implication au sein du programme. Plusieurs modifications ont été apportées au programme Les Relevailles de Saint-Michel afin de mieux répondre aux besoins rapportés par les accompagnatrices (voir section « Solutions mises en place »).

Difficultés liées aux communautés défavorisées

Certaines accompagnatrices interrogées en 2013 ont mentionné qu'il manquait de familles dans le programme Les Relevailles de Saint-Michel. Elles suggéraient que le recrutement des familles susceptibles de bénéficier du programme pourrait être ajouté aux tâches des accompagnatrices. Cette proposition rappelle le programme *Healthy Start Programa Madrina* où les accompagnatrices sont chargées du démarchage dans la communauté, ce qui semble atteindre des familles difficiles à joindre (Bill, et al., 2009). Mentionnons cependant que la majorité des accompagnatrices interrogées en 2013 se disait satisfaites du nombre de familles desservies.

Les mères vivant dans des communautés défavorisées sont moins susceptibles de prendre part à un programme de visite à domicile. Il est possible que ces mères aient développé une perception que les services communautaires et gouvernementaux ne sont pas efficaces et qu'en conséquence elles devraient plutôt se débrouiller seules. Les mères isolées, particulièrement celles ayant un premier enfant, seraient également moins enclines à participer à un programme de visites à domicile, malgré le faible soutien social reçu.

Les difficultés principales rapportées dans le cadre de l'évaluation de 2013 concernaient la fin abrupte du programme pour les mamans ainsi que les conditions de travail et l'identité professionnelle pour les



accompagnatrices. Globalement, les obstacles vécus au sein du programme Les Relevailles de Saint-Michel sont similaires à ceux décrits dans la littérature.

Solutions mises en place

Dans un souci d'amélioration continue, Les Relevailles de Saint-Michel ont pris en compte les obstacles mentionnés ci-dessus et ont mis en place différentes solutions afférentes. Cela a permis aux accompagnatrices de mieux évaluer leurs capacités et leurs besoins et aux deux parties d'établir une meilleure communication concernant le fonctionnement du programme. Ultiment, des efforts importants ont été mis en place afin d'adapter l'offre de services autant aux besoins des familles que ceux des accompagnatrices.

Familles

Tel que mentionné plus haut, l'accompagnement au sein du programme Les Relevailles de Saint-Michel est désormais offert jusqu'à six mois de la vie de bébé. Durant cette période, le but n'est pas d'offrir plus de visites à domicile, mais plutôt de soutenir l'intégration de la famille dans le milieu par l'entremise de suivis téléphoniques et d'accompagnement à des activités. De plus, le *Salon pour Elles* est un espace informel qui a été créé pour combler le besoin de socialisation des mères et contrer l'isolement. Des rencontres mensuelles sont organisées où les mères viennent accompagnées de leur bébé prendre un café et discuter librement autour de sujets d'intérêt pour elles. Cela permet également de leur présenter brièvement un service ou une ressource dans le quartier durant les quinze dernières minutes de la rencontre. Finalement, Mon Resto Saint-Michel, l'organisme porteur du programme Les Relevailles de Saint-Michel, a ajouté à son offre de services des ateliers parents-poupons (0-6 mois) auxquels les familles bénéficiant du programme sont toutes invitées.

Accompagnatrices

Plusieurs suggestions effectuées par les accompagnatrices lors de l'évaluation de 2013 ont été prises en compte afin d'améliorer le programme Les Relevailles de Saint-Michel. L'extension des suivis à six mois pour les familles et l'ajout d'un volet rencontres mensuelles avec les familles dans le cadre du *Salon pour Elles* valorisent les accompagnatrices et leur ajoutent des heures de travail rémunérées. La compensation pour le gardiennage qui était offerte aux accompagnatrices a été supprimée et remplacée par une augmentation du taux horaire. Cela évite ainsi le sentiment d'injustice quant aux montants reçus qui variaient, entre autres, selon le nombre d'enfants de chaque accompagnatrice. Une salle a été aménagée pour les accompagnatrices afin qu'elles puissent faire leurs rapports et leurs appels, comme il avait été suggéré dans l'évaluation.

De manière plus importante, pour stabiliser les conditions de travail, les responsables du programme ont choisi d'adopter une formule hybride d'employabilité. Ils ont d'abord choisi de ne pas remplacer les accompagnatrices qui quittaient le programme afin de réduire leur nombre de huit à trois. Cela a permis d'offrir plus d'heures de travail aux femmes qui sont restées dans le programme en plus d'assurer une formation plus homogène et donc un service de meilleure qualité. Ensuite, une révision des modalités d'emploi a été menée en concertation avec les accompagnatrices. Mon Resto a été en mesure d'engager formellement l'une des accompagnatrices dont la situation nécessitait un emploi à temps plein. Pour les deux autres, travailler à temps plein n'est pas envisageable à court terme. Elles ont donc privilégié leur statut existant de travailleuse autonome. Cette formule hybride (une partie salariée, une partie travailleuse autonome) donne un bon équilibre au projet. Cela permet de respecter les besoins et capacités des accompagnatrices ainsi que les mesures financières du programme. Finalement, cela offre aussi une réponse plus flexible et soutenue aux besoins des familles participantes. Mentionnons que cet arrangement hybride semble être particulier au programme Les Relevailles de Saint-Michel, puisqu'une telle formule n'a pas été recensée dans la littérature.



Le processus d'évaluation de 2013 a suscité une réflexion à la fois de la part des responsables du programme et des accompagnatrices. Les correctifs apportés ont bonifié Les Relevailles de Saint-Michel et démontrent la volonté des responsables d'assurer la pérennité du service.

Conclusion

La comparaison effectuée ci-dessus découle d'une revue de littérature recensant les éléments-clés des programmes de type « relevailles » qui avait permis de dégager plusieurs aspects centraux des programmes de visites à domicile en contexte de petite enfance. Ce document permet de comparer et contraster le programme Les Relevailles de Saint-Michel aux autres programmes de ce type qui ont fait partie d'études. Les difficultés et les éléments facilitateurs rapportés ici permettent une meilleure compréhension des dynamiques qui entrent en jeu dans les programmes de visites à domicile offerts aux familles, et ultimement d'optimiser leur efficacité. En somme, il apparaît que le projet les Relevailles de Saint-Michel correspondre aux autres programmes du même type, autant dans ses retombées positives que dans les défis vécus. Les améliorations apportées au projet ont permis de donner une meilleure qualité de service aux mères qui auront recours au projet et de pallier à des défis rencontrés par le projet.

Bibliographie

- Bailey, D., & Applequist, K. (1997). *Parent perceptions of home visitors: A comparative study of parents who are American Indian and non-Indian parents*. Washinton, DC.
- Bill, D. E., Hock-Long, L., Measure, M., Bryer, P., & Zambrano, N. (2009). Healthy Start Programa Madrina: A promotora home visiting outreach and education program to improve perinatal health among latina pregnant women. *The Health Educator, 41*(2).
- Hiatt, S. W., Sampson, D., & Baird, D. (1997). Paraprofessionnal home visitation: Conceptual and pragmatic considerations. *Journal of Community Psychology, 25*(1), 77-93.
- LeCroy, C. W., & Whitaker, K. (2005). Improving the quality of home visitation: An exploratory study of difficult situations. *Child Abuse & Neglect, 29*, 1003-1013.
- Sweet, M. A., & Appelbaum, M.I. (2004). Is home visiting an effective strategy? A meta-analytic review of home visiting programs for families with young children. *Child Development, 75*(6), 1435-1456. doi : 10.1111/j.1467-8624.2004.00750.x