



Rapport d'évaluation

**Projet Espace Intervenants :
des groupes pour partager, comprendre et agir afin de mieux
accompagner les parents immigrants en milieu communautaire**



**Espace
INTERVENANTS**

Des groupes pour partager, comprendre et agir
afin de mieux accompagner les parents immigrants

Pour citer ce rapport :

Richard, M., Elias, B., Dufour, S. et Lavergne, C. (2024). Rapport d'évaluation. Projet Espace Intervenants : des groupes pour partager, comprendre et agir afin de mieux accompagner les parents immigrants en milieu communautaire. Université de Montréal.

Ce projet a été rendu en partie possible grâce au soutien financier du Bureau d'intégration des nouveaux arrivants (BINAM) de la Ville de Montréal et du Fonds Partenariats de l'Université de Montréal.



En partenariat avec :



Table des matières

Remerciements	4
Introduction	5
1. Description du projet Espace Intervenants.....	5
1.1. Objectifs des groupes EI	6
1.2. L'approche EI	6
1.3. Participant.es aux groupes EI.....	8
1.4. Comité de suivi du projet.....	9
2. Évaluation du projet.....	9
2.1. Approche d'évaluation	9
2.2. But et objectifs.....	10
2.3. Profil des personnes participant à l'évaluation	10
2.4. Procédure	12
2.5. Outils de collecte de données	12
2.6. Stratégie analytique.....	13
3. Résultats.....	13
3.1. Appréciation du projet.....	14
3.2. Retombées.....	18
3.3. Pratiques porteuses en intervention auprès des parents immigrants	23
4. Recommandations	27
4.1. Éléments à conserver	27
4.2. Éléments à réfléchir	27
Conclusion.....	28
Références.....	30
Annexe 1 – Résultats des questions d'appréciation	31
Annexe 2 – Résultats des questions sur les retombées perçues	32

Remerciements

L'équipe du projet Espace Intervenants tient tout d'abord à remercier chaleureusement tous.les les intervenant.es ainsi que les parents qui ont participé aux rencontres de groupe dans les six territoires. Votre engagement et votre enthousiasme ont fait de ce projet une réussite et une démarche d'apprentissage réciproque.

Merci également à tous.les ceux et celles qui ont participé à la démarche d'évaluation. Sans vous, ce rapport n'aurait pu voir le jour.

Un merci tout spécial aux personnes qui se sont engagées au sein du comité de suivi du projet : Clothilde, Hassane, Evelyn, Zohra, Mariana, Paloma, Louise, Hamid, Jeanne-Françoise, Vanessa, Fatemeh, Aderamane, Moussa, Ramiro, Rubi et Alfredo.

Nous tenons également à exprimer notre gratitude aux personnes qui nous ont soutenues dans la réalisation de différentes tâches de recherche et de logistique. Merci à Elizabeth Bourque-Girard pour son travail d'assistantat, à Aïda Benaguida, doctorante en psychoéducation, pour l'organisation de l'événement rassembleur de clôture du projet ainsi que son soutien avec la production des balados. Merci à Charles et Francis de l'équipe des Stratégies numériques de l'Université de Montréal pour leur soutien technique dans la réalisation des balados.

Merci finalement à l'équipe du Bureau d'intégration des nouveaux arrivants (BINAM) de la Ville de Montréal et au Bureau Recherche-Développement-Valorisation pour leur confiance et leur soutien à diverses étapes du projet.

Bonne lecture!

Introduction

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation du projet Espace Intervenants (EI), qui avait pour but d'outiller les intervenant.es qui accompagnent les parents immigrants au moyen de groupes de codéveloppement professionnel.

Le projet EI s'inscrit dans la continuité d'Espace Parents, une innovation éprouvée qui a été coconstruite par des chercheuses et acteur.ices du milieu communautaire. Tous et toutes constataient le besoin de soutenir l'exercice de la parentalité dans un contexte de migration, afin d'enrichir les compétences des parents immigrants et prévenir les difficultés parentales (visées de promotion-prévention). Fort du partenariat, de l'expertise et en cohérence avec les travaux du Comité directeur IEP, EI est né de la nécessité de répondre aux besoins des intervenant.es du milieu communautaire d'être davantage outillé.es pour leur intervention auprès des parents immigrants.

Les deux projets partent de la prémisse selon laquelle l'inclusion des personnes nouvelles arrivantes dans la société d'accueil est un processus bidirectionnel (Rachédi et Legault, 2019 ; TCRI, 2005). Ainsi, alors que les activités d'Espace Parents visent à soutenir les parents immigrants dans l'exercice de leur rôle parental, le projet EI concerne la responsabilité de la société d'accueil d'adapter les services pour répondre aux besoins des familles immigrantes. Il soutient le bien-être et les pratiques des intervenant .es à partir d'une approche inspirée du codéveloppement par et pour les intervenant.es (Champagne, 2021; Payette et Champagne, 2021) et de l'approche interculturelle systémique (Rachédi et Legault, 2019). Cette dernière reconnaît que les interactions entre les intervenant.es et les parents de même qu'avec les autres professionnel.les se déroulent dans un contexte marqué par des relations de pouvoir et s'insèrent dans un contexte social, politique et économique où se retrouvent divers systèmes d'oppression dont il faut tenir compte (p. ex. racisme, sexisme, précarité socioéconomique) dans l'intervention (Rachédi, 2024).

1. Description du projet Espace Intervenants

Le projet EI s'est déployé en deux ans au sein des six territoires d'inclusion prioritaires (TIP) de la Ville de Montréal. Dans la mesure où plus de 62% des nouveaux.elles arrivant.es à Montréal y résident, ces TIP sont des lieux stratégiques pour le soutien des milieux d'intervention. Deux cohortes regroupant trois TIP chacune ont été formées : une première a participé au projet entre novembre 2022 et avril 2023, la seconde entre mai et décembre 2023¹.

¹ Cohorte 1 : Montréal-Nord; Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension; Ahuntsic-Bordeaux-Cartierville.
Cohorte 2: Anjou-Saint-Léonard; Pierrefonds-Roxboro-Saint-Laurent; Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce.

Le projet EI a été porté par une équipe interdisciplinaire en travail social et en psychoéducation de l'Université de Montréal et de l'Institut universitaire Jeunes en difficulté (IUJD) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, en collaboration avec les conseiller.ères en partenariat territorial du BINAM de la Ville de Montréal.

1.1. Objectifs des groupes EI

On l'a vu en introduction, le projet avait pour but d'outiller les intervenant.es qui accompagnent les parents immigrants en milieu communautaire au moyen de groupes de codéveloppement professionnel. Les groupes EI visent plus précisément le développement de quatre compétences chez les intervenant.e.s :

1. Intervenir de manière équitable et culturellement appropriée en vue de soutenir les personnes immigrantes dans leur rôle de parents;
2. Collaborer avec elles en favorisant leur engagement et en faisant preuve d'ouverture d'esprit, de tolérance et de transparence;
3. Adopter une démarche réflexive sur leurs propres attitudes, biais, préjugés, actions et réalisations, d'une manière à la fois critique et constructive;
4. Développer et consolider les collaborations entre intervenant.es d'un même arrondissement dans le but d'améliorer les services offerts aux parents immigrants.

1.2. L'approche EI

Une série de six rencontres mensuelles inspirées de la méthode du codéveloppement professionnel (Champagne, 2021 ; Payette et Champagne, 1997) et de l'approche interculturelle systémique (Rachédi, 2024; Rachédi et Legault, 2019) a été offerte dans chacun des six TIP. L'intervention visant à soutenir la parentalité en contexte d'immigration et de refuge constituait le cœur des échanges et des contenus transmis. Les rencontres ont réuni en moyenne une dizaine d'intervenant.es communautaires² ayant en commun d'accompagner des parents immigrants. Deux parents partenaires par territoire étaient également invités à venir échanger lors d'une séance portant sur l'alliance entre parents et intervenant.es. La participation était dédommée (organisme d'attache des intervenant.es et parents eux-mêmes).

En combinant l'approche du codéveloppement à d'autres activités d'échange et de transmission de contenus théoriques et d'appropriation d'outils pratiques, les groupes visaient à créer des espaces de réflexivité, de développement des pratiques et de collaboration à partir d'échanges autour de situations d'intervention tirées de la pratique

² Dans trois des six groupes, quelques intervenant.es institutionnel.les ont également participé.

des participant.es. Deux coanimatrices apportaient du contenu, offraient de la rétroaction et étaient gardiennes du cadre, mais c'est avant tout le partage, l'échange, l'entraide et l'apprentissage entre les intervenant.es qui a constitué le cœur de la démarche.

La posture d'animation adoptée par les animatrices repose sur les piliers suivants :

- Non-jugement, écoute et humilité qui soutiennent la création d'un climat de confiance, de bienveillance et d'écoute active propice aux échanges et à la réflexivité sur ses pratiques;
- Aide mutuelle entre participant.es : le travail du groupe repose d'abord et avant tout sur les interactions entre ses membres;
- Animation s'appuyant sur des contenus théoriques et des outils d'intervention avec des périodes d'échanges basées sur des situations d'intervention réelles afin de bonifier et de valider ses compétences en intervention;
- Maintien du cadre du codéveloppement professionnel appliqué avec flexibilité;
- Réciprocité et ouverture aux dimensions personnelles et professionnelles des expériences des participant.es permettant d'avoir des échanges authentiques;
- Complémentarité des expériences professionnelles et personnelles entre les coanimatrices³;
- Ancrage des coanimatrices à la fois dans la recherche et l'intervention.

Une proposition initiale de thèmes des séances a été élaborée par l'équipe. Elle a ensuite été validée et ajustée en fonction des besoins et des intérêts des participant.es des deux cohortes, pour arriver à la version finale présentée au tableau 1.

Tableau 1. Description des séances

Séance	Thème	Description
1	Faisons connaissance!	Les participant.es tournent le miroir vers eux.elles-mêmes en faisant connaissance (séance 1) et en explorant diverses facettes de leur identité et de leur positionnement social (séance 2).
2	Mon identité en tant qu'intervenant.e	
3	Aider et être aidé.e	Cette séance aborde la nécessité d'être soi-même aidé.e en tant qu'intervenant.e.
4	Bâtir l'alliance entre parents et intervenant.es	Cette séance traite des bases de la création et du maintien de l'alliance entre parents et intervenant.es. Des parents immigrants viennent échanger avec le groupe autour des facilitateurs et entraves aux services reçus.
5	Construire l'alliance entre intervenant.es	Cette séance explore les fondements de l'alliance entre intervenant.es, maillon essentiel dans l'accompagnement des

³ Une animatrice avait un vécu de parentalité en contexte migratoire et de l'expérience comme travailleuse sociale à l'extérieur du Canada et au Québec; l'autre animatrice est ancrée professionnellement dans le milieu communautaire en immigration en tant qu'intervenante sociale, formatrice et chargée de projet depuis plus de 10 ans.

		parents pour soutenir le bien-être et l'action des intervenant.es eux.elles-mêmes.
6	Bilan et célébration	Le groupe fait le point sur l'expérience partagée et célèbre la fin des rencontres de manière festive en partageant un repas.

1.3. Participant.es aux groupes EI

Un total de 56 personnes, réparties dans 42 organisations, ont participé au projet. Le tableau 2 détaille la participation par TIP; le tableau 3 présente quant à leur leurs secteurs d'activité.

Tableau 2. Nombre d'organisations et d'intervenant.es participant.es aux groupes, par TIP

TIP	Nombre d'organisations	Nombre d'intervenant.es
Anjou-Saint-Léonard	9 org. communautaires 1 CIUSSS	14
Pierrefonds-Roxboro-Saint-Laurent	6 org. communautaires 1 centre de services scolaire	9
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	4 org. communautaires 1 bibliothèque	5
Montréal-Nord	7 org. communautaires	11
Ahuntsic-Bordeaux-Cartierville	6 org. communautaires	7
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	6 org. communautaires 1 bibliothèque	10
Total	42	56

Le tableau suivant présente un portrait sommaire des organisations d'attache des intervenant.es participant.es aux groupes en fonction de leur secteur d'activité au sein des six TIP confondus.

Tableau 3. Nombre d'organisations par secteur d'activité, tous TIP confondus

Secteur d'activités	Nombre d'organisations
Communautaire – petite-enfance/jeunesse/famille (incluant plusieurs agentes école-famille-communauté basées en milieu scolaire)	20
Communautaire – accueil et intégration des nouveaux arrivants	14
Communautaire – autres (services juridiques, femmes)	4
Institutionnel (CIUSSS, bibliothèques, Centre de services scolaire)	4
Total	42

1.4. Comité de suivi du projet

À la fin du projet, un comité de suivi a également été mis en place pour quelques rencontres. Il a réuni une dizaine d'intervenant.es ainsi que six parents partenaires issu.es des six territoires. Les membres du comité ont partagé leur vision des suites du projet et ils ont participé à trois épisodes du balado « Espace Intervenants : partager et comprendre pour mieux soutenir les parents immigrants ». Ils et elles ont également donné leur rétroaction sur les résultats de l'évaluation du projet, que la suite du rapport expose.

2. Évaluation du projet

Outre la conception et la réalisation des activités décrites ci-haut, le projet prévoyait une démarche d'évaluation des séances de groupe. Les prochaines sections décrivent l'approche d'évaluation, ses objectifs, le profil des personnes participantes, la procédure, les outils de collecte de données, la stratégie analytique ainsi que les résultats.

2.1. Approche d'évaluation

La démarche d'évaluation du projet EI est de nature qualitative. Les méthodes qualitatives sont reconnues comme utiles pour l'étude des processus d'intervention complexes (Archambault, 2014) ou innovants. Elles permettent entre autres avantages d'aller en profondeur dans la compréhension des phénomènes à l'étude tout en favorisant l'émergence de résultats non anticipés. En cela, elles sont en cohérence directe avec l'approche du codéveloppement professionnel qui mise sur l'intelligence du groupe et sur les savoirs d'action et d'expérience (Alla et Kivits, 2015; Champagne 2021).

L'approche retenue s'inspire des courants d'évaluation pragmatique, collaboratif et réflexif. Au plan pragmatique, le projet part de la prémisse selon laquelle les personnes concernées vivent à la fois des dimensions objectives ainsi que des réalités subjectives dans le programme évalué (Archambault, 2014; Creswell et Plano Clark, 2007). Aux plans collaboratif et réflexif, la démarche engage les différentes parties prenantes à partager leur expérience et à y donner un sens. Par exemple, l'évaluation prévoit la tenue d'un journal de bord par les deux coanimatrices. En plus de documenter les pratiques porteuses qui émergeaient des groupes, cette démarche réflexive leur a permis d'aller en profondeur dans la contextualisation et l'interprétation des résultats.

2.2. But et objectifs

L'évaluation du projet vise à bonifier les connaissances sur ce qui fonctionne et pose défi dans Espace Intervenant, en vue d'améliorer la pratique des intervenant.es et les services aux familles immigrantes dans le milieu communautaire.

Plus précisément, les objectifs de l'évaluation sont :

1. Documenter l'appréciation du projet par les personnes qui y participent;
2. Décrire leurs apprentissages et autres changements suite à leur participation (retombées);
3. Dégager des pratiques porteuses reliées à l'intervention auprès des parents immigrants évoquées par les personnes participant.es.

2.3. Profil des personnes participant à l'évaluation

Sur les 56 intervenant.es participant.es à EI, 50 ont consenti à participer à la démarche d'évaluation (89%). Le taux de participation par modalité de collecte de données sont les suivants : 74% d'entre elles ont participé aux groupes de discussion, 62% ont rempli le questionnaire d'appréciation et 58% ont rempli le questionnaire sociodémographique.

Le tableau 4 décrit les caractéristiques sociodémographiques des personnes participantes à l'évaluation. Il s'agit surtout de femmes, nées hors Canada, les autres caractéristiques étant bien distribuées entre les personnes. Au tableau 5, on constate qu'elles ont majoritairement peu d'expérience en accompagnement des parents immigrants (moins de 4 ans), mais qu'elles se disent familières avec ce type d'intervention (4 % seulement se disent peu familières).

La majorité des participants (52%) provenaient du secteur petite-enfance/famille/jeunesse. Le deuxième groupe le plus important (31%) était celui des organismes communautaires en accueil et intégration des nouveaux arrivants. Les participant.es restant.es provenaient de divers secteurs, y compris l'intervention auprès des femmes et le milieu scolaire. Plus de 60% intervenaient auprès des parents immigrants depuis 4 ans ou moins, tandis que 11% le faisaient depuis 5 à 9 ans et 28% depuis 10 ans ou plus. Conséquemment, 55% des participant.es ont mentionné s'être sentis familier.ères avec l'intervention auprès des parents immigrants, 41% très familier.ères et 4% peu familier.ères. Le niveau de formation des participant.es était très élevé : 81% détenaient un diplôme universitaire (46% avaient complété une maîtrise, 31% un baccalauréat et 4% un doctorat).

Tableau 4. Caractéristiques sociodémographiques des personnes participant à l'évaluation

Caractéristiques	Distribution (n=29)			
Genre	10% hommes	90% femmes		
Âge	54% - de 40 ans	39% entre 40 et 59 ans	4% 60 ans et +	3% préfère ne pas répondre
Pays de naissance	16% Canada	84% Hors Canada, dont, surtout : • 16% Algérie • 8% Maroc • 8% Colombie • 8% France		
Appartenance à un groupe racisé	50% oui	41% non	9% préfère ne pas répondre	
Appartenance spirituelle et religieuse	46% religion chrétienne	31% religion musulmane	19 % aucune religion	4% agnosticisme

Tableau 5. Expérience de travail des personnes participantes à l'évaluation

Caractéristiques	Distribution (n=29)				
Poste occupé	25% intervenant.e communautaire	18% intervenant.e social.e	14% agent.e école-famille-communauté	7% agent.e de mobilisation	36% autres
Secteurs d'intervention	52% organisme communautaire – famille ou enfance	31% organisme communautaire - accueil et intégration des nouveaux arrivants	10% Autres organismes communautaires	3% milieu scolaire	4% organisme communautaire - femmes
Expérience en accompagnement de parents immigrants	61% 4 ans ou -	11% 5 à 9 ans	28% 10 ans et +		
Familiarité avec l'intervention auprès des parents immigrants	4% peu familier.ère	55% familier.ère	41% très familier.ère		
Dernier diplôme obtenu	48% universitaire - maîtrise	31% universitaire - baccalauréat	10% professionnel	7% collégial	4% universitaire doctorat

2.4. Procédure

Avant de commencer l'évaluation, une certification éthique a été obtenue auprès du Comité d'éthique de la recherche – société et culture (CERSC) de l'Université de Montréal.

La cueillette des données a été réalisée en partie pendant la tenue des groupes (journaux de bord des coanimatrices) et en partie après que les groupes soient terminés (entre novembre 2022 et janvier 2024) (questionnaires et groupes de discussion). Tout comme la participation aux séances de groupe, la participation au volet d'évaluation du projet était volontaire et l'organisme au sein duquel ils.elles travaillent était dédommagé.

2.5. Outils de collecte de données

La collecte de données comportait quatre outils :

1. **Questionnaire de profil sociodémographique** (n = 29): il a été envoyé à l'ensemble des intervenant.es ayant signifié leur intérêt à participer à l'évaluation après la fin des groupes de codéveloppement. Il comportait 12 questions descriptives fermées ou à très court développement servant à documenter 1) les caractéristiques professionnelles et sociodémographiques des participants aux groupes EI ; 2) leurs attentes, besoins et objectifs en lien avec leur participation aux groupes de codéveloppement. Le questionnaire était individuel et anonyme.
2. **Questionnaire d'appréciation et des retombées du groupe de codéveloppement** (n = 31) : inspiré du « Questionnaire pour l'évaluation d'une communauté de pratique (ÉvalCdP) – V2 » développé par Hamzeh et al. (2018), il a été envoyé à l'ensemble des intervenant.es ayant signifié leur intérêt à participer à l'évaluation après la fin des groupes. Il documentait différentes dimensions de l'expérience individuelle et collective de la participation aux groupes à l'aide d'une échelle de Likert. Il comportait un total de 40 questions articulées autour des dimensions suivantes : 1) Approche Espace Intervenants (animation, structure, contenu des séances, ambiance du groupe); 2) retombées (savoirs, savoir-faire, savoir-être); 3) recommandations.

Ces deux questionnaires étaient individuels et anonymes. Ils ont été hébergés sur la plateforme sécurisée LimeSurvey de l'Université de Montréal.

3. **Groupes de discussion virtuels** (n = 37): un groupe de discussion a été mené dans chaque territoire dans les semaines suivant la fin des groupes. Animés par les deux chercheuses responsables du projet⁴, ils avaient pour objectif de documenter les apprentissages, les changements et les pistes d'actions potentielles suite à la

⁴ S. Dufour et C. Lavergne ont animé ces groupes de discussion tandis que M. Richard et B. Elias ont animé les séances de codéveloppement.

participation aux groupes EI. Ils visaient aussi à dégager les éléments clés du projet qui ont contribué ou entravé ces apprentissages et changements dans le but de bonifier la formule Espace Intervenants. Les groupes ont été réalisés au moyen de la plateforme Zoom sécurisée de l'Université de Montréal. Les échanges ont été retranscrits sous forme de verbatim anonymisés aux fins de l'analyse.

4. **Journal de bord:** enfin, après chaque rencontre, les coanimatrices ont rempli une grille d'observation portant sur des dimensions systématiquement observées dans les six groupes, et ont noté d'autres impressions personnelles sur le déroulement des séances (ex. animation, participation, aspects ayant facilité ou entravé les échanges, pratiques porteuses).

2.6. Stratégie analytique

Les informations quantitatives recueillies dans les deux questionnaires ont été analysées de manière descriptive afin de relever les profils des intervenant.es de même que pour dégager l'appréciation des participant.es à propos des dimensions suivantes : 1) pertinence perçue du projet; 2) approche Espace Intervenants (animation, structure, logistique, thèmes, informations transmises, matériel, dynamique du groupe); 3) retombées; et 4) Recommandations.

Les informations qualitatives issues des groupes de discussion (apprentissages, changements et pistes d'action potentielles suite à la participation à EI) ont fait l'objet d'une analyse thématique. Une grille de codage préliminaire a été élaborée à partir des objectifs de l'évaluation, puis bonifiée à la suite d'une première lecture des transcriptions verbatim des groupes de discussion des trois premiers territoires accompagnés. D'autres analystes ont réagi à des moments clés de l'analyse (étapes de validation). Les données ont été codées au moyen du logiciel NVivo, puis regroupées dans des tableaux analytiques.

Aux fins du présent rapport, les informations qualitatives issues des journaux de bord des coanimatrices ont été analysées de manière descriptive afin de documenter les pratiques porteuses existantes ou à développer.

3. Résultats

Globalement, les résultats qualitatifs comme quantitatifs indiquent une forte appréciation de la part des participant.es, qui ont relevé la pertinence du projet à la fois sur le plan de leur bien-être, de l'animation, de la structure et de la logistique du projet; des thèmes, informations et matériel transmis; et des dynamiques de groupe. Les participant.es ont aussi fait état de retombées leur ayant permis d'être mieux disposé.es à intervenir en plus d'élargir leur répertoire d'intervention. Les résultats ont enfin permis de documenter des

pratiques porteuses pour l'intervention auprès des parents immigrants ainsi que pour la collaboration et la concertation au sein des territoires.

Il importe de spécifier que pertinence et retombées sont deux concepts distincts, mais interconnectés. Dans la présente analyse, la pertinence est associée à la valeur perçue des groupes EI. Les retombées perçues réfèrent aux effets ou aux résultats qui découlent de la participation des intervenant.es au projet, plus particulièrement sur les plans de l'amélioration des compétences, de l'acquisition de nouvelles connaissances, du changement de comportements ou encore de l'amélioration des processus de travail.

Note méthodologique : l'essentiel des données présentées plus bas est issu des groupes de discussion. Lorsque pertinent, celles-ci sont complétées par des résultats choisis issus des questionnaires (voir en annexe les résultats complets au sujet de l'appréciation et de retombées perçues). On l'a dit, les journaux de bord des coanimatrices ont quant à eux été mobilisés pour identifier les pratiques porteuses évoquées par les participant.es.

3.1. Appréciation du projet

Les réponses au questionnaire d'appréciation indiquent une forte satisfaction à tous les égards (voir l'annexe 1). En effet, les items mesurant la satisfaction à différents aspects des séances (animation, structure, contenus, lien établi, pertinence) ont tous des moyennes très élevées, les moyennes oscillant entre 3,58 /4 (matériel fourni; é.-t. 0,67) et 3,90 /4 (« je recommanderais le groupe EI à d'autres intervenant-e-s » ; é.-t. = 0,56).

Les sections qui suivent abordent l'appréciation rapportée qualitativement, tout aussi favorable, en fonction de trois grands thèmes : 1) l'animation, la structure et la logistique des groupes; 2) les contenus et le matériel fournis; et 3) la dynamique des groupes.

3.1.1. Animation, structure et logistique des groupes

La posture d'animation de même que la structure et la logistique des groupes constituent un premier noyau d'éléments d'appréciation partagés par les participant.es.

Posture d'animation

La posture d'animation ancrée dans des valeurs d'écoute, d'ouverture, d'humilité et de réciprocité, tout en maintenant un cadre pour le bon déroulement des échanges, est soulignée :

Les deux formatrices ont facilité cet espace pour nous, c'est vraiment une collaboration incroyable qu'on a eue. Il n'y avait pas de hiérarchie, c'est qu'on sentait bien dans leur côté de partager, écouter. Aussi ça nous a appris, parce qu'il y avait un bon encadrement. Il y a certaines personnes, on a besoin

de plus de place pour parler, il y en a qui ont plus d'écoute, mais finalement on pouvait équilibrer pour apprendre et grandir ensemble.

(Personne participante, 1^{ère} cohorte)

Des participant.es soulignent aussi la place accordée aux expériences personnelles dans les échanges :

Cet espace nous permet de nous connaître comme personne et le fait d'avoir commencé à nous présenter comme personne a permis de créer la confiance, on s'est présenté pas juste comme l'intervenant de tel organisme, mais un peu notre vécu même personnel pour montrer comment notre vécu personnel va influencer l'approche qu'on va avoir comme intervenant. Alors, l'effet de s'être présenté et nous être connues comme personnes, avoir connu nos valeurs, ça permet de comprendre l'autre mieux, ça permet de créer une ambiance de confiance, ça permet de créer des liens plus forts.

(Personne participante, 2^e cohorte)

La posture d'égal à égal adoptée par les coanimatrices a également été fortement appréciée :

Les participants, on s'est présentés comme personnes, mais les coanimatrices aussi, ça je trouve que ça a changé beaucoup la donne alors qu'elles auraient pu être... j'exagère, mais elles auraient pu être intimidantes parce que ce sont des chercheuses, elles ne se sont pas du tout présentées de cette façon-là, donc je nous sentais toutes à égalité si on veut.

(Personne participante, 2^e cohorte)

Les expertises complémentaires des coanimatrices a également été appréciée. Leur ancrage dans la discipline du travail social s'est avéré pertinent et a suscité le désir de certain.es participantes d'aller plus loin:

Je n'ai pas une formation [en travail social], mais j'ai vu en entendant [les réflexions des animatrices] dans les échanges que j'avais beaucoup d'intérêt, beaucoup de plaisir à apprendre sur le sujet, donc ça c'est quelque chose que je voudrais garder absolument et continuer (...) à aller chercher des apprentissages sur le sujet.

(Personne participante, 2^e cohorte)

Structure des groupes

L'approche du codéveloppement dans une optique interculturelle systémique

On l'a vu, l'approche EI repose sur la combinaison des approches du codéveloppement professionnel et de l'intervention interculturelle systémique, qui placent toutes deux au cœur des échanges les expériences vécues par les intervenant.es dans leur accompagnement des parents, mais aussi plus généralement des dynamiques à l'œuvre dans leurs milieux de travail. Les participant.es ont relevé divers éléments ayant contribué à leur appréciation de la proposition:

J'ai beaucoup apprécié la formule du codéveloppement, parce que ça permet vraiment de se poser des réflexions avec des personnes qui ont des expertises différentes, une expérience aussi différente de la nôtre, qui ont des enjeux communs, et donc je trouve que c'était vraiment riche (...) et puis les thèmes aussi qui permettent de cadrer aussi les discussions étaient très pertinents.

(Personne participante, 2^e cohorte)

L'importance accordée à la prise de parole tout autant qu'à l'écoute a aussi été appréciée :

Je pense que le format du co-développement permet le non-jugement, parce qu'il y a cette période juste après la présentation de cas où c'est la période de clarification qui fait qu'on ne se précipite pas pour trouver des solutions. Donc avec ce temps de réflexion, on est prudent dans notre jugement, on est prudent dans notre compréhension du cas exposé et ça laisse place à une autre forme d'aide, de réflexion.

(Personne participante, 1^{re} cohorte)

Le codéveloppement est également une approche pragmatique, centrée sur la recherche de pistes d'actions concrètes, tout en faisant de la place à la réflexivité et à l'entraide :

On pense aux autres qui vont nous aider, mais parfois on amenait des situations [en allant] vraiment creuser, comment on voit la situation, quels sont les éléments importants dans cette situation pour pouvoir élaborer, pour pouvoir l'amener à bon terme, l'amener à des solutions, des hypothèses, comment on fait. Puis, il y avait aussi [personne] qui était là pour nous donner des forces, on avait des besoins quand on amène justement une situation, on a des défis, mais comment on fait pour arriver à une solution. Il y a le soutien des autres, mais il y a aussi une certaine formation...

(Personne participante, 1^{re} cohorte)

L'approche territoriale

On se rappelle, les groupes réunissaient des intervenant.es œuvrant au sein d'un même TIP. Dans certains territoires, des collaborations étaient déjà établies, alors que pour d'autres, les groupes EI ont permis de développer des liens plus étroits. Cette approche est identifiée comme ayant permis une meilleure connaissance des ressources à l'échelle des territoires, ainsi qu'un approfondissement des liens existants entre intervenant.es dont certain.es se côtoyaient auparavant sans nécessairement bien se connaître :

Surtout le jumelage [des quartiers] parce qu'on est les mêmes quartiers, mais on se voit rarement, on se partage vraiment l'expertise, même les services. Donc si vous voulez connaître tel type d'organisme je peux vous dire en général, mais on ne sait pas en réalité ce qui se passe, comment vraiment accueillir les parents ou référer des parents. Donc, moi j'ai beaucoup aimé, ce groupe a rassemblé aussi les intervenants de différents quartiers, ils ont ramené leur réalité, ça a clarifié beaucoup de choses pour nous, ça a diminué certaines attentes, ça répond à certaines frustrations. Donc ça reste que c'est vraiment le jumelage que le projet a fait, c'est bon pour nous.

(Personne participante, 2^e cohorte)

Une pratique en commun : accompagner les parents immigrants

En plus d'intervenir au sein d'un même territoire, les participant.es avaient en commun d'intervenir auprès de parents immigrants en milieu communautaire au sein d'organismes avec des missions différentes, mais complémentaires, ce qui a contribué à la pertinence des échanges.

Logistique des rencontres

Un autre facteur ayant contribué à l'appréciation du projet a trait à la manière dont les rencontres étaient organisées. Celles-ci se déroulaient au sein des bureaux des différents organismes qui accueillait tour à tour le groupe :

J'ajouterais aussi les lieux comme élément. Parce que ce sont nos lieux, donc ça aussi ça contribue à l'ouverture, je trouve que c'était bien aussi non seulement d'apprendre sur les gens qui travaillent et comment ça fonctionne, mais de pouvoir y aller, de voir les locaux, ça nous donne le portrait de l'organisme donc ça aussi je trouve le choix de lieu pour les rencontres c'était un bon élément.

(Personne participante, 2^e cohorte)

La coordination active du projet a aussi été relevée comme facteur contributif de la création de liens entre les participant.es, en plus de soutenir le bon déroulement du projet.

3.1.2. Contenu et matériel

Les séances étaient organisées autour des discussions de cas à travers l'approche du codéveloppement, mais des contenus théoriques ainsi que des outils de réflexion et d'intervention étaient également présentés et discutés. Une participante exprime comment, à son avis, le contenu et la structure des thèmes abordés ont été propices à ce que les intervenant.es se déposent et laissent place à leurs ressentis :

Le premier thème s'appelait « Tourner le miroir vers soi ». Dès le premier jour, j'ai remarqué combien on a tourné le miroir vers nous, il y avait des émotions, il y avait des lamentations. On a été francs, ça a été un refuge dès le premier jour. D'abord, on se demandait si on va tout dire, mais finalement c'est parti de soi, il fallait d'abord comme dire qu'est-ce qui va, qu'est-ce qui ne va pas.

(Personne participante, 1^{re} cohorte)

Celle-ci évoque ensuite comment le deuxième thème abordé – « Aider et être aidé.e » – répond à un besoin des intervenant.es de recevoir aussi du soutien, et ainsi de se sentir ressourcé.es :

On va aider, mais on demande aussi d'être aidé.es. La personne ne peut donner que ce qu'elle a, alors on se ressource à travers nos collègues et on se ressource à travers les deux animatrices qui étaient avec nous, qui nous aidaient. Et puis n'oublions pas que c'était quand même comme la communauté

de pratique, on était là pour justement échanger et puis pour nous enrichir, pour mieux s'aider [les un.es les autres].

(Personne participante, 1^{re} cohorte)

Le matériel transmis a été apprécié. À la fin de chaque groupe, un cahier des participant.es a été transmis. Il contenait, pour chacun des six groupes, les outils fournis tout au long des séances ainsi que les coordonnées des membres du groupe. Cette initiative a été bien reçue.

3.1.3. Dynamique des groupes

Un autre aspect apprécié a été la dynamique qui s'est créée au sein des groupes. Les répondant.es au questionnaire ont ainsi été très satisfaits des échanges avec les parents immigrants invités à une séance ($M= 3,79$, $é.-t. = 0,63$), de la fluidité des échanges ($M= 3,73$, $é.-t. = 0,64$) et du caractère constructif des rétroactions offertes ($M= 3,84$, $é.-t. = 0,58$). Les participant.es aux groupes de discussion ont également partagé plusieurs éléments à ce sujet, que les prochaines rubriques illustrent par des extraits d'entrevues.

Les participant.es ont souligné l'importance de l'accueil chaleureux des membres du groupe et des coanimatrices, ainsi que du climat propice aux interactions:

J'ai trouvé le groupe très accueillant, on a eu une atmosphère très agréable pour la discussion. Il y avait tous les ingrédients, il y avait la courtoisie, le respect, la participation de tout le monde et l'environnement pour l'échange était vraiment idéal. Il y avait une participation vraiment dynamique et les coanimatrices ont su aller chercher toutes les nouvelles idées donc l'interaction était très positive. J'ai beaucoup aimé cet environnement, cette atmosphère de discussion.

(Personne participante, 2^e cohorte)

Un autre élément clé lié à la dynamique des groupes est celui du climat égalitaire et de l'absence de jugement qui régnait au sein des groupes :

On est tous des intervenants et il n'y a pas d'aspect disons d'autorité entre nous, alors on se sentait à l'aise de développer nos idées, de décrire ce qui nous touche vraiment au sein de la réalité qu'on vit. Il n'y avait pas de jugement, il n'y avait pas de contrainte, on se sentait à l'aise de parler, c'était comme un moment de relâchement.

(Personne participante, 2^e cohorte)

3.2. Retombées

Les participant.es ont fait mention de retombées perçues du projet, c'est-à-dire des effets ou résultats concrets attribués à leur participation aux groupes Espace Intervenants. Ces retombées s'organisent en deux catégories : 1) être mieux disposé.es à intervenir et 2) élargir son répertoire d'intervention. Le prochain tableau synthétise ces résultats à partir des données des groupes de discussion ainsi que du questionnaire.

Tableau 6. Retombées perçues, par catégories

Être mieux disposé.e à intervenir			
Retombées	Description	Données qualitatives (groupes de discussion)	Items au questionnaire (+ élevé, plus le répondant est en accord; échelle de 1 à 4)
Synergie soutenante entre pairs	Développement de la confiance	« La confiance et la bienveillance, je vois qu'on travaille toutes dans le même but. (...) C'est ma première expérience en milieu communautaire. Pour moi c'est un nouvel apprentissage que d'être dans un milieu solidaire, dans lequel on est là pour les mêmes raisons, où ce n'est pas un milieu hostile, que les gens sont gentils. Je ne me sens pas dans un milieu [axé sur la performance], je me sens dans un milieu de concertation, donc ça c'est un nouvel apprentissage de faire confiance les uns envers les autres qu'on va pouvoir s'apporter. » (Personne participante, 2 ^e cohorte)	Une confiance mutuelle s'est développée entre les membres. (M=3,84, é.-t.= 0,37)
	Sentiment d'appartenance au groupe	« Sentir qu'on fait partie d'un même groupe, ça c'est plaisant, c'est plaisant d'avoir un partage égal à égal pour le bien-être de quelqu'un d'autre. » (Personne participante, 2 ^e cohorte)	J'ai développé un sentiment d'appartenance envers le groupe. (M=3,84, é.-t.= 0,37)
	Solidarité entre les membres	« Il y a une solidarité qui s'est créée dans la dynamique qui fait qu'on peut s'écouter sans être défensive, sans [se sentir menacé]. » (Personne participante, 2 ^e cohorte)	De la solidarité s'est développée entre les membres du groupe. (M=3,94, é.-t.= 0,36)
Confiance en soi dans l'intervention	Valider ses connaissances et ses façons d'intervenir	« Personnellement, ça m'a fait un petit recul sur « oui peut-être que je pourrais intervenir mieux comme ça, oui je pense qu'on vit les mêmes défis ». Ça serait bien aussi de faire à la suite dans l'avenir d'autres rencontres qui pourront aussi nous donner cette confiance, cette affirmation, cette position comme intervenante et de ne pas craindre justement de se tromper parce qu'on a droit à l'erreur, donc trouver quand même le réseau qui pourrait nous aider dans le futur. » (Personne participante, 2 ^e cohorte) « La principale chose que ça a changée, c'est d'avoir encore plus confiance entre mes pairs, de voir encore plus toutes les ressources dont elles disposent vers lesquelles je peux aller, que ça vaut la peine d'échanger parce qu'elles vont souvent me dire quelque chose auquel je n'ai pas pensé donc je dirais que c'est le principal apprentissage d'Espace Intervenant. » (Personne participante, 2 ^e cohorte)	J'ai pu confirmer que mon approche d'intervention est adéquate. (M=3,63, é.-t.= 0,49)

Amélioration du bien-être (individuel et au travail)	Se sentir soutenu.e Se déposer Ventiler Se ressourcer	« Pour moi cette expérience a été comme une sorte de refuge pour intervenants. Ça a été très important de voir qu'à [nom du quartier] on n'est pas les seuls à vivre des difficultés par rapport à tout ça. [...] Ça nous amené à nous rassembler et à consolider les efforts à [nom du quartier]. Donc, pour moi cette expérience a été très bénéfique. » (Personne participante, 1 ^{re} cohorte) « Moi je trouve que c'est du temps de gagné, parce que cet échange vraiment de qualité qu'on a, ça permet vraiment de dégager du temps dans ma pratique, parce que je me sens plus légère, je me sens accompagnée. Chose que malheureusement, parfois nos organismes peinent à nous donner [le temps de faire]. Donc c'était bien de pouvoir le trouver ailleurs aussi, puis de se dire que voilà, je ne suis pas seule, je suis accompagnée, j'ai un espace où écouter ou me faire écouter, me sentir soutenue. » (Personne participante, 1 ^{re} cohorte)	Il y avait de l'écoute bienveillante entre les membres. (M=3,97, é.-t.= 0,18) J'ai eu l'occasion de partager mes propres expériences. (M=3,87, é.-t.= 0,34) Je me suis senti.e moins seul.e face aux défis que je rencontre dans mes interventions avec les parents immigrants. (M=3,76, é.-t.= 0,58)
	Dépasser le sentiment d'impuissance	« À chaque fois ça arrive dans les démarches qui ne sont pas communautaires, qui sont institutionnelles, c'est là qu'on vit la frustration. Mais en même temps, je pense que cet Espace Intervenant, ça nous a permis de réfléchir à ce qui m'appartient à moi, ce qui appartient à l'institution et qu'est-ce que moi je peux faire dans mon pouvoir à moi et qu'est-ce que je ne peux pas faire. En même temps comment on peut apprendre à vivre cette impuissance. » (Personne participante, 1 ^{re} cohorte)	NSP
	Augmentation de la motivation, du sentiment d'efficacité et de la satisfaction au travail	« Après les rencontres je pense que ça m'a donné plus de... Même de goût de travailler je pense, la motivation. Ça a changé un peu ma motivation même si c'est difficile, même si les choses ne vont pas complètement changer de jour au lendemain, l'espace pour pouvoir parler de ça, les choses que ça marche ou que ça ne marche pas, c'est bien et aussi ça déclenche un peu notre créativité. » (Personne participante, 1 ^{re} cohorte)	J'ai ressenti une hausse dans ma satisfaction au travail. (M=3,79, é.-t.= 0,42)

Élargir son répertoire d'intervention

Augmentation de la collaboration entre pairs et entre organisations	Meilleur référencement / meilleure réponse aux besoins	« Dans les cas que nous traitons, ce sont souvent des cas complexes et où les personnes sont blasées, ils n'ont la capacité de faire l'effort d'aller engager des procédures tous seuls. Par contre, quand vous lui dites, allez-y de ma part voir [personne] ou [personne] ou [personne], là c'est autre chose. On personnalise quelque chose et la personne y va de bon cœur. Et de l'autre côté, l'intervenante est déjà informée un peu donc elle est prête et elle lui consacre le temps qu'il faut, ce n'est plus l'anonymat et ça devient beaucoup plus un travail qui se fait dans la	J'ai eu l'occasion de développer des collaborations entre intervenant.es. (M=3,97, é.-t.= 0,18)
---	--	---	--

		<p>collaboration, ce n'est pas ma spécialité c'est celle de mon ami, c'est celle de mon collègue que je vous réfère vers lui parce qu'il sait le faire. » (Personne participante, 1^{re} cohorte)</p> <p>« Et chacun a apporté son petit plus qui a permis, qui permet, de proposer une solution. Et donc une fois que vous arrivez à une solution et ce n'est pas facile parce que quand l'intervenant est seul il ne sait pas comment... ce n'est pas qu'il ne sait pas, il va essayer de voir tous les outils et souvent en face de lui il n'a rien, il a des organismes, mais il n'a pas des personnes, il a des structures, mais il n'a pas... par contre, là maintenant par exemple je ne sais pas... [personne] va dire « ok là c'est [personne], [personne] il est mieux placé que moi dans le domaine de la santé mentale, j'ai un cas pareil donc je peux le solliciter donc c'est lui qui va me guider ». Moi je ferais la même avec elle dans son domaine, etc., mais je pense que c'est la recherche de cette complémentarité des uns et des autres qui fait que l'équipe se sentait mieux et avec le temps effectivement on est devenu presque... ensemble on a formé l'intervenant peut-être idéal. » (Personne participante, 1^{re} cohorte)</p>	<p>J'ai acquis de nouvelles pistes d'action pour mieux soutenir les parents immigrants. (M=3,73, é.-t.= 0,45)</p> <p>J'ai développé des contacts et des collaborations qui me permettent d'adapter les services que j'offre aux parents immigrants. (M=3,76, é.-t.= 0,44)</p> <p>Je me sens plus outillé.e dans l'élaboration de nouvelles pratiques au sein de mon organisation. (M=3,62, é.-t.= 0,49)</p>
	Renforcement mutuel en appui aux organismes du territoire	<p>« Je fais aussi de lien avec les [organisme] pour le service de traiteur, pour les cafés. (...) Mais quand on a vu cette opportunité, collaborer entre organismes, aider et soutenir d'autres causes, ça m'a donné vraiment le coup de pouce qu'on dit que oui, on est allés sur le bon chemin, on continue à aider même dans des situations comme organisation de fêtes. » (Personne participante, 1^{re} cohorte)</p>	NSP
	Meilleure connaissance des ressources du territoire et des services spécifiques des intervenant.es	<p>« Les retombées pour moi c'est de voir les gens qui travaillent avec les mêmes familles que moi, voir et connaître plus leurs services, leurs réalités, donc je pense que les retombées c'est de mieux travailler ensemble pour justement parvenir, à cheminer avec nos familles immigrantes, et comme... (...) Ça nous aide justement à mieux connaître aussi qu'est-ce qui se passe ailleurs. » (Personne participante, 2^e cohorte)</p>	<p>Je connais de nouvelles ressources pour les parents immigrants auprès desquels j'interviens. (M=3,70, é.-t.= 0,47)</p>
	Augmentation de la collaboration avec les parents immigrants	<p>Meilleures connaissances sur les réalités vécues par les parents immigrants</p>	<p>« La séance où il fallait vraiment inviter les parents pour qu'un peu ils parlent d'eux et de leur expérience avec l'un ou l'autre intervenant qui était là et puis après, on est revenu à nous à discuter justement des cas et préciser parfois à qu'est-ce que ça a servi justement que ce parent ait cet accompagnement plus précis. Je pense que la façon de faire est excellente. » (Personne participante, 2^e cohorte)</p>

			J'ai appris de nouvelles choses sur les réalités vécues par les parents immigrants. (M=3,50, é.-t.= 0,51)
	Amélioration de la création du lien de confiance avec les parents immigrants	« Avoir ces discussions, ça permet de perfectionner un peu comment on peut approcher une personne, comment on peut créer un lien de confiance avec cette personne pour que cette personne puisse se confier afin que les retombées puissent être fructueuses. Donc moi je dirais que le perfectionnement dans les interventions c'est une des retombées les plus importantes et majeures vu que c'est ce qu'on va reproduire après ça sur le terrain. » (Personne participante, 1 ^{re} cohorte)	J'ai pu améliorer mes compétences à intervenir. (M=3,70, é.-t.= 0,44) Je me sens plus outill.ée pour défendre les droits des parents immigrants (M=3,55; é.-t.=0,51)
	Augmentation de la créativité	« Je me souviens que ça c'était une situation spécifique qu'un autre collègue présentait, on était en train de discuter et ça m'a aidé à changer ma façon de penser comme oui, on ne peut pas...C'est très complexe, on travaille dans un milieu qui est complexe, la demande qui arrive vers nous ce n'est pas seulement une demande par rapport à une situation, par rapport aux problèmes du langage de l'enfant. Les problèmes sont très divers, donc il faut... Les solutions aussi, on doit les chercher avec plusieurs collègues dans l'organisme, même avec des autres organismes dans le quartier. » (Personne participante, 1 ^{re} cohorte)	L'ambiance était favorable à l'ouverture et à l'émergence de solutions créatives. (M=3,87, é.-t.= 0,34)
Meilleure réflexivité	Prise de recul	« À travers ces ateliers moi j'ai pu commencer à réfléchir et faire un stop pour réfléchir à moi-même comme intervenante, aussi pour voir pourquoi ça ne marche pas et pourquoi ça marche ici au niveau personnel. Par exemple, j'ai toujours de la difficulté de m'arrêter, parce qu'on court tout le temps, mais il y a un stress qui s'accumule et on n'arrive pas à faire un stop et réfléchir à « qu'est-ce qui se passe? Comment on peut régler ça? Comment on peut encadrer ce stress? » (Personne participante, 2 ^e cohorte)	NSP
	Meilleure connaissance de soi en tant qu'intervenante	« Donc, je pense que plus on se connaît, plus on travaille mieux et on va plus loin (...), chaque jour qu'on revenait d'une fois par mois de cette communauté de pratique ça nous aidait à bien travailler, on se regardait dans le miroir, mais on se disait « en fait peut-être ce que les parents vont dire je serai plus à l'écoute, je vais aller plus loin. » (Personne participante, 1 ^{re} cohorte)	J'ai appris de nouvelles choses sur moi en tant qu'intervenante. (M=3,62, é.-t.= 0,49)

3.3. Pratiques porteuses en intervention auprès des parents immigrants

La démarche d'évaluation avait comme dernier objectif de documenter les pratiques porteuses en intervention auprès des parents évoquées par les participants. Elles sont ici regroupées en deux principaux thèmes: 1) pratiques d'intervention auprès des parents; 2) pratiques de collaboration et de concertation (entre intervenant.es communautaires et autres professionnel.les).

3.3.1. Pratiques d'intervention auprès des parents

Des intervenant.es-pivots et à l'interface entre les familles et les institutions

Les participant.es ont mentionné jouer le rôle d'intervenant.es pivot qui suivent les familles dans plusieurs sphères de leur vie, leur offrant ainsi un accueil et un accompagnement holistiques qui permettent de mieux appréhender la complexité de leurs besoins et de leurs expériences. Parmi ceux.celles-ci, on retrouve les agent.es école-famille-communauté ou les intervenant.es communautaires interculturel.les (par exemple en milieu scolaire), mais aussi d'autres intervenant.es dont le titre officiel ne cadre pas avec ce mandat élargi, mais qui accompagnent les parents de manière holistique. Ces dernier.ères se retrouvent donc souvent à dépasser les limites de leur mandat, faisant ressortir l'importance cruciale du réseautage et du référencement personnalisé précédemment évoqués comme retombées des groupes.

Cette approche holistique ouvre sur l'importance cruciale du rôle d'interface des intervenant.es entre les familles et les institutions de la société québécoise. Ce rôle prend plusieurs formes :

- Intervenant.e « médiateur.rice/négociateur.rice », qui bâtit des partenariats ou des collaborations pour la défense des droits des personnes accompagnées et leur accès aux services (p. ex. rappeler au CLSC de jouer son rôle d'intervention (psycho)sociale, accompagner les personnes avec enjeux de santé mentale qui sont particulièrement vulnérables) ;
- Briser les silos entre les milieux institutionnels et communautaires, mais aussi au sein du communautaire pour assurer l'équité de l'accès aux services au plus grand nombre. Il s'agit ici de briser les circuits fermés de référence des mêmes familles entre organismes qui collaborent les uns avec les autres;
- Créer des alliances avec des avocat.es/cliniques juridiques : les questions légales et juridiques sont un aspect essentiel des enjeux vécus par les familles pour lequel elles ont d'importantes barrières d'accès en raison de considérations financières et de la surcharge des cliniques communautaires, de l'aide juridique et des cabinets privés.

Créer l'alliance avec les parents

D'autres pratiques porteuses évoquées par les participant.es ont trait aux différentes façons dont ils.elles créent l'alliance – le lien de confiance – avec les parents. Parmi celles-ci :

- S'assurer de l'ouverture et de l'accessibilité des services grâce à une « politique de la porte ouverte » (« *Si la personne vient vers nos services, c'est qu'il y a un besoin, on ne les refuse pas* »);
- Ne jamais négliger l'importance cruciale d'un premier contact réussi et du non verbal dans les premiers moments où une personne vient vers les services de notre organisme. Les personnes sont souvent très vulnérables à ce moment, et un accueil chaleureux et bienveillant peut faire une énorme différence;
- Écouter sans être pressé, prendre le temps, ne pas trop poser de questions au début, accueillir en douceur, avec compassion et empathie pour normaliser les émotions difficiles. Tel que le disait une personne participante : « *le communautaire est là pour accueillir, le communautaire prend le temps. Le but n'est pas de produire, de faire de l'argent. C'est un service essentiel qu'on donne. Le communautaire rejoint les personnes en crise en offrant toutes sortes de services.* »;
- « Aller vers » : miser sur l'intervention de proximité, voire même à domicile. Rencontrer la personne dans son milieu de vie permet de créer un lien plus intime et de détecter des difficultés matérielles et émotionnelles qui ne seraient pas évidentes lors d'une visite de la personne aux bureaux de l'organisme;
- Valoriser les origines, les racines et l'identité des personnes nouvellement arrivées et surtout leurs enfants qui peuvent avoir vécu plusieurs changements de pays et se poser des questions sur le plan identitaire;
- Favoriser la réciprocité au sein de l'intervention : au moment opportun, montrer sa vulnérabilité, partager des aspects personnels aux familles auprès de qui on intervient pour créer des relations humaines et réciproques;
- Utiliser les portes d'entrée formelles de l'intervention (ex. accompagnement pour francisation, pour les impôts) pour créer un lien, créer l'ouverture et montrer qu'on peut être là pour répondre à un ensemble de besoins (au-delà des besoins nommés explicitement par les personnes).

Impliquer les parents et développer leur pouvoir d'agir

- Mobiliser les parents dans des réseaux communautaires pour qu'ils soutiennent d'autres parents, deviennent des multiplicateurs et qu'ils s'impliquent (ex. membre du CA de l'organisme, participation à des activités), les inviter à prendre la parole publiquement (empowerment et entraide);

- Créer des capsules vidéo ou audio avec des témoignages enregistrés de parcours de parents immigrants et les utiliser pour amorcer les échanges dans des rencontres avec la personne qui a fait le témoignage, qui peut ainsi éviter de répéter son histoire et aller plus loin dans le partage de ses expériences en interaction avec les personnes qui ont entendu son témoignage.

Soutenir les familles à faire face à l'urgence et à l'extrême précarité de certaines situations

Le contexte socioéconomique difficile et précaire dans lequel évoluent bon nombre de familles est la source d'importants défis, les plaçant notamment à risque de signalement à la DPJ, créant des sources de tension et stress extrêmes, entraînant des enjeux de santé physique et mentale. Les intervenant.es ont évoqué les pratiques de soutien suivantes :

- Offrir un accueil chaleureux et bienveillant lorsque c'est tout ce que les intervenant.es disposent pour soutenir certaines personnes (non admissibles ou lorsque les ressources débordent);
- Levée de fonds (auprès des professeur.es de l'école) pour une famille non admissible aux services d'aide dont l'enfant avait elle-même partagé la situation à ses enseignants;
- Négocier un budget au sein de l'organisme pour des urgences;
- User de créativité : lorsque les ressources existantes ne sont plus efficaces, les intervenant.es communautaires créent de nouvelles ressources/initiatives pour aider les familles. Ils vont parfois au-delà de ce qui est indiqué dans le mandat afin de ne pas laisser les gens dans le besoin⁵.

3.3.2. Pratiques de collaboration et de concertation

Collaborations durables avec les partenaires institutionnels et communautaires du quartier

Celles-ci permettent notamment d'améliorer l'accès aux services des familles grâce au référencement personnalisé – une pratique que les groupes EI ont concrètement soutenue à l'échelle des territoires accompagnés. Les intervenant.es ont également mentionné l'importance de reconstruire les partenariats après la pandémie, en raison de l'important roulement de personnel qui s'en est suivi.

⁵ Notons que ceci s'avère une mesure d'adaptation des intervenant.es qui utilisent leur créativité pour combler les lacunes du système qui ne devrait pas remplacer le travail de mobilisation et de défense de droits pour l'amélioration des conditions de vie et de travail décentes pour les familles et les intervenant.es.

Les intervenant.es ont fait ressortir l'importance cruciale du réseau de soutien de l'intervenant.e :

- Reconnaître qu'on a aussi besoin de soutien en tant qu'intervenant.e : pour bâtir et rebâtir des collaborations, il est important de garder en tête qu'une personne seule n'y peut rien. Il faut accepter le soutien des autres;
- Être aidé.e en tant qu'intervenant.e peut prendre plusieurs formes : partager des ressources, se mobiliser en groupe, briser son isolement, se faire donner du courage, demander une autre lecture de la situation pour sortir d'un conflit d'intérêts, aborder des enjeux personnels qui sont soulevés par l'intervention (p. ex. : désir d'enfant), ventiler/parler de son choc/malaise;
- Se créer un réseau et interpeller ses collègues et ses gestionnaires pour aider à sensibiliser les partenaires aux enjeux vécus par les populations accompagnées;
- Les ressources ne sont pas uniquement monétaires : le réseau est une ressource primordiale;
- Il faut collectiviser les enjeux, ne pas rester seul.e avec les impasses.

Pratiques en effet miroir de ce que les intervenant.es font avec les parents

Plusieurs des pratiques porteuses pour les intervenant.es constituent une forme d'effet miroir avec les pratiques déployées par les intervenant.es auprès des parents accompagnés :

- Ne pas rester seul.e : se tourner vers les autres pour se déposer, ventiler, se donner du courage, faire face aux impasses;
- Mettre des limites : autant avec les parents que les partenaires : faire connaître les limites de son rôle en tant qu'intervenant et son expertise;
- Prendre le soin d'écouter ses collègues : la démarche du codéveloppement est aussi bénéfique avec ses collègues (prendre le temps de clarifier et d'analyser). Cela amène des changements dans la façon d'interagir avec ses collègues et les personnes accompagnées. Par exemple, une intervenante a partagé avoir mis en place des « mini espaces » inspirés par le codéveloppement avec ses collègues : 15 minutes d'écoute active pour voir ce qui se passe vraiment dans la situation et penser à des pistes d'action et de réflexion ensemble;
- « Aller vers » les partenaires : être présent.e sur les concertations, faire connaître son rôle, donner des séances d'information pour faire reconnaître son expertise: aller vers les milieux notamment institutionnels (p. ex. : dans les écoles, avec le CLSC, etc.).

4. Recommandations

Les résultats de l'évaluation confirment la pertinence de déployer plus largement et de pérenniser le projet Espace Intervenant.s. Les recommandations à propos des éléments existants du projet se dégagent :

4.1. Éléments à conserver

- Formule des groupes telle que proposée (approche du codéveloppement, contenus et matériel, participation des parents partenaires à une séance, etc.);
- Approche territoriale (par quartier/arrondissement);
- Dédommagement de la participation (des intervenant.es à leurs organismes; des parents partenaires);
- Porteur.ses de projet universitaires (ou neutres) avec un ancrage terrain et une posture d'humilité, qui ne crée pas de hiérarchie dans les formes de savoirs valorisés et inclus dans le groupe;
- Allier intervention et recherche au sein du projet afin de documenter et de faire reconnaître le travail des intervenant.es communautaires et les retombées.

4.2. Éléments à réfléchir

Par ailleurs, des éléments ont été suggérés par les personnes participantes. Ils sont rapportés ici comme méritant réflexion. Cependant, ils modifient parfois substantiellement la proposition d'EI et ils devraient alors être évalués avant de conclure à leur appréciation ou efficacité (indiqué par un astérisque*):

- * Inclure des intervenant.es institutionnel.les et d'autres professionnel.les telles que des avocat.es au sein des groupes pour favoriser les collaborations, l'accès aux services des familles ainsi que la reconnaissance de l'expertise du milieu communautaire auprès de ces divers professionnel.les;
- Investir les espaces existants avec lien de confiance déjà établi au sein des territoires pour faire connaître, recruter et soutenir des initiatives telles qu'Espace Intervenant.s (ex. tables de concertation, comités sectoriels);
- * Intégrer des invité.es aux séances pour traiter d'enjeux ciblés (p. ex. : avocat.es, professionnel.les de la santé);
- Sensibiliser les gestionnaires à la pertinence et aux bénéfices de ce type d'espace pour les intervenant.es;
- * Créer des groupes de codéveloppement pour gestionnaires.

Conclusion

Espace Intervenants est un projet pilote porté par une équipe en travail social et en psychoéducation de l'Université de Montréal ainsi que de l'Institut Jeunes en difficultés du CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal. L'objectif du projet EI était d'outiller les intervenant.es qui accompagnent les parents immigrants au moyen de groupes de codéveloppement professionnel.

Il comportait un volet d'intervention prenant la forme de séances de groupes inspirées des approches du codéveloppement professionnel (Champagne, 2021; Payette et Champagne, 1997) et de l'intervention interculturelle systémique (Rachédi et Legault, 2019). Une série de six séances mensuelles a été offerte dans chacun des six territoires d'inclusion prioritaires de la Ville de Montréal.

Les groupes réunissaient des intervenant.es communautaires de secteurs diversifiés (enfance/famille/jeunesse; accueil et intégration des nouveaux arrivants; etc.) qui avaient en commun d'intervenir directement auprès de parents immigrants. Quelques intervenant.es d'institutions publiques ont également participé aux groupes. Des parents immigrants partenaires ont été invité.es à une séance de groupe afin d'échanger autour des conditions clés pour la création de l'alliance entre parents et intervenant.es. Un comité de suivi du projet réunissant parents et intervenant.es a été ponctuellement mis en place à la fin de l'ensemble des séances de groupe.

Dans une optique de codéveloppement par et pour les intervenant.es, les échanges de groupe ont porté sur des défis rencontrés en intervention auprès de parents immigrants, mais aussi sur divers éléments propres aux dynamiques au sein des milieux de travail ainsi que de collaboration intersectorielle pouvant avoir un impact direct sur l'accompagnement des familles. Les discussions étaient enrichies par des rétroactions des coanimatrices des groupes s'appuyant sur des savoirs théoriques, pratiques et expérientiels ainsi que des outils d'intervention.

La démarche d'évaluation du projet, de nature qualitative, s'est appuyée sur des questionnaires en ligne (profil sociodémographique des intervenant.es; appréciation et retombées des groupes de codéveloppement), un groupe de discussion dans chacun des TIP visés par le projet ainsi que des entrées de journaux de bord des coanimatrices.

Tel que le présent rapport l'a exposé, l'évaluation appuie sans équivoque la pérennisation du projet. Les résultats font ressortir une forte appréciation du projet, sa pertinence de même que ses retombées. L'évaluation a aussi permis de documenter des pratiques porteuses des intervenant.es et une série de recommandations qui témoignent de la richesse du projet et du besoin de maintenir et de développer ce type d'espace de soutien aux bien-être et à l'action des intervenant.es dans le but ultime de faire du Québec une société plus inclusive et soutenante pour les parents immigrants et leur famille. Le projet

a aussi fait ressortir l'importance de porter attention aux dynamiques à l'œuvre au sein des milieux de travail où l'interaction entre les intervenant.es et les parents immigrants se rencontrent en intervention afin que puissent se déployer pleinement les services offerts par les intervenant.es.

Références

Alla, F. et J. Kivits. (2015). La recherche interventionnelle en santé publique : partenariat chercheurs-acteurs, interdisciplinarité et rôle social. *Santé publique*, vol. 27, no 3, p. 303-204.

Archambault, K. (2014). Évaluation d'un programme novateur de réadaptation par les arts de la scène pour des jeunes présentant un trouble psychiatrique stabilisé : le programme *Espace de Transition*. (Thèse de doctorat, Université de Montréal. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/10531/Archambault_Kim_2014_these.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Champagne, C. (2021). *Le groupe de codéveloppement. La puissance de l'intelligence collective*. PUQ.

Creswell, J.W., et Plano Clark, V.L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.

Hamzeh, J., Kaur N., Bush P., Hudon C., Schuster T., Vedel I., Hong Q.N. et Pluye P. (2018). Questionnaire Origin and Development Appraisal (QODA) checklist. *McGill Family Medicine Studies Online*, 13:06.

Payette, A. et Champagne, C. (1997). *Le groupe de codéveloppement professionnel*. Presses de l'Université du Québec.

Rachédi, L. (2024). Pour une approche interculturelle critique au XXIe siècle : dépasser la culture pour lutter contre le racisme. *Intervention*, (158), 5-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.7202/1109245ar>

Rachédi, L. et Legault, G. (2019). « L'approche interculturelle systémique : considérer les contextes ». Dans Rachédi, L. et Taïbi, B.(dir.). *L'intervention interculturelle* (3e éd.). (p.144-167).La Chenelière.

Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes. (2005). *Plateforme Cap sur l'intégration*. http://tcri.qc.ca/images/menus/qui-sommes-nous/Plateforme_Cap_sur_l-integration.pdf

Annexe 1 – Résultats des questions d’appréciation

31 personnes répondantes

Échelle de 1 (tout à fait insatisfait.e) à 4 (tout à fait satisfait.e)

Items	Moyenne (écart-type)
Animation	
Animation	3,78 (0,61)
Occasion offerte à tous les membres de contribuer aux discussions	3,84 (0,58)
Sentiment de jouer un rôle dans la prise des décisions qui concernent les activités de notre groupe	3,78 (0,61)
Respect des points de vue des membres par les animatrices	3,88 (0,55)
Rétroactions offertes par les animatrices	3,84 (0,58)
Structure	
Logistique des séances (ex. choix des locaux, communications entre les séances, etc.)	3,88 (0,34)
Formule du codéveloppement professionnel (discussions de cas)	3,59 (0,67)
Répartition du temps entre le contenu informatif et les activités d’échange	3,74 (0,63)
Contenu des séances	
Thèmes abordés	3,63 (0,66)
Informations partagées par les animatrices	3,66 (0,65)
Matériel qui a été fourni pour soutenir l'apprentissage dans le groupe (ex. outils sur le codéveloppement, schémas)	3,58 (0,67)
Contenu des échanges entre participant.e.s	3,78 (0,61)
Échanges avec les parents immigrants invités	3,79 (0,63)
Lien établi	
Les échanges entre les membres étaient fluides	3,73 (0,64)
Les commentaires entre les membres étaient constructifs	3,87 (0,34)
Pertinence	
Je recommanderais le groupe EI à d’autres intervenant.e.s	3,90 (0,56)
Je souhaiterais poursuivre mon implication au sein du groupe EI	3,74 (0,45)
Je vois la pertinence à long terme du groupe EI pour ses participant.e.s. et les organismes dans lesquels ces personnes travaillent.	3,80 (0,41)

Annexe 2 – Résultats des questions sur les retombées perçues

31 personnes répondantes

Échelle de 1 (tout à fait insatisfait.e) à 4 (tout à fait satisfait.e)

Items	Moyenne (écart-type)
Une confiance mutuelle s'est développée entre les membres	3,84 (0,37)
Il y avait de l'écoute bienveillante entre les membres	3,97 (0,18)
J'ai développé un sentiment d'appartenance envers le groupe	3,84 (0,37)
J'ai eu l'occasion de partager mes propres expériences	3,87 (0,34)
Les membres ont pu résoudre les désaccords/tensions/conflits ayant émergé dans le groupe	3,88 (0,33)
De la solidarité s'est développée entre les membres	3,94 (0,36)
L'ambiance était favorable à l'ouverture et à l'émergence de solutions créatives	3,87 (0,34)
J'ai eu l'occasion de développer des collaborations entre intervenant.e.s	3,97 (0,18)

Échelle de 1 (tout à fait en désaccord) à 4 (tout à fait d'accord)

Items	Moyenne (écart-type)
J'ai acquis de nouvelles pistes d'action pour mieux soutenir les parents immigrants	3,73 (0,45)
J'ai approfondi ma compréhension du contexte social dans lequel se déroulent mes interventions auprès des parents immigrants	3,79 (0,42)
Je connais de nouvelles ressources pour les parents immigrants auprès desquels j'interviens	3,70 (0,47)
J'ai appris de nouvelles choses sur moi en tant qu'intervenant.e	3,62 (0,49)
J'ai pu confirmer que mon approche d'intervention est adéquate	3,63 (0,49)
J'ai ressenti une hausse dans ma satisfaction au travail	3,79 (0,42)
Je me suis senti.e moins seul.e face aux défis que je rencontre dans mes interventions avec les parents immigrants	3,76 (0,58)

Je me sens plus outillé.e dans l'élaboration de nouvelles pratiques au sein de mon organisation	3,62 (0,49)
Je me sens plus outillé.e pour défendre les droits des parents immigrants	3,55 (0,51)
J'ai pu améliorer mes compétences à intervenir	3,70 (0,47)
J'ai développé des contacts et des collaborations qui me permettent d'adapter les services que j'offre aux parents immigrants	3,76 (0,44)