



Rapport de recherche

Tisser la relation

Mise en commun des points de vue des parents et des intervenants

Le contenu de cette publication a été rédigé par

Sarah Bathalon Assistante de recherche Université du Québec en Outaouais	Jessica Turgeon Assistante de recherche Université du Québec en Outaouais
---	--

Le contenu de cette publication a été dirigé par

Vicky Lafantaisie, Ph.D. Professeure au département de psychoéducation et de psychologie Université du Québec en Outaouais	Annie Bérubé, Ph.D. Professeure au département de psychoéducation et de psychologie Université du Québec en Outaouais
--	---

Andrée-Anne Houle, Ph.D.
Professeure au département de
psychoéducation et de psychologie
Université du Québec en Outaouais

Conception graphique et mise en page par

Pierre Dion-Bisson
Assistant de recherche
Université du Québec en Outaouais

Pour citer ce document

Bathalon, Sarah, Jessica Turgeon, Vicky Lafantaisie, Annie Bérubé et Andrée-Anne Houle (2018). *Tisser la relation : mise en commun des points de vue des parents et des intervenants*. Rapport d'évaluation pour les huit Regroupement locaux de partenaires (RLP) de l'Outaouais, Université du Québec en Outaouais.

Remerciements

La présente recherche n'aurait pu être possible sans la collaboration d'une multitude d'acteurs.

Merci aux parents

qui ont si gentiment accepté de nous recevoir et de nous ouvrir grand leur porte et leur cœur pour répondre à nos questions.

Merci aux intervenants et aux partenaires

qui ont pris le temps de patiemment nous décrire leur(s) expérience(s) relative(s) au lien de confiance parent-intervenant, l'importance d'un tel lien, les facilitateurs et défis qui y sont associés et les ingrédients clés à son existence.

Merci à l'équipe de coordination

du regroupement local de partenaires de nous avoir accueillis et de nous avoir introduits auprès de ceux qui ont participé à l'étude. Cette porte d'entrée que vous nous avez offerte a fait toute la différence dans la collecte des données.

Table des matières

Pourquoi s'intéresser à la relation parent-intervenant?	4
Objectifs de recherche	5
Méthode de recherche	6
Profil des participants	7
Étapes de la démarche de cartographie conceptuelle	9
Étape 1 : remue-méninges	10
Étape 2 : formulation des énoncés	11
Étape 3 : Cotation et regroupement des énoncés	12
Étape 4 : Entrée de données, analyses statistiques et construction préliminaire des cartes	13
Étape 5 : Choix des noms accordés aux grappes et interprétation des cartes	14
La carte des intervenants	15
Explication des noms accordés aux grappes	16
La carte des parents	18
Explication des noms accordés aux grappes	19
Comparaison des cartes conceptuelles	22
Étape 6 : l'utilisation des cartes conceptuelles	24
Conclusion	25
Réflexion	28
Références bibliographiques	29
Annexe A - Tableaux des énoncés	30
Annexe B - Évolution de la démarche de cartographie conceptuelle	39

Pourquoi s'intéresser à la relation parent-intervenant?

Il semble important de s'attarder à la relation de confiance qui se développe entre un parent et un intervenant. Ce lien serait en fait un des principaux facteurs de réussite d'une intervention (Hardy & Darlington, 2008; Madsen, 2007). Certains auteurs affirment que sa présence a un impact positif sur l'accessibilité aux services, de même que sur l'engagement et l'implication active des parents dans les activités (Evangelou et al., 2013; Hourihan et Hoban, 2004). À l'opposé, l'absence de lien représente un obstacle majeur à la participation des familles. (Garvey et al., 2006).

Les deux catégories de participants (parents, intervenants) liés à ce projet de recherche contribuent différemment à la création d'un tel lien. Les parents, pour leur part, s'investissent dans le processus d'intervention, que ce soit dans le but de grandir personnellement ou dans l'optique de favoriser le développement optimal de leur enfant. De leur côté, les intervenants voient à bien comprendre la situation familiale et les besoins individuels des personnes pour pouvoir ensuite proposer des interventions adaptées. Comme les parents et les intervenants jouent des rôles différents, il nous a semblé intéressant d'aller explorer le point de vue de ces deux acteurs dans la réalisation du présent projet de recherche.



**C'est souvent
ce qu'on a de la
« misère à créer ou »
à bâtir un lien de
confiance.
(Intervenant)**



Objectifs de recherche

Le but du présent rapport est de documenter, à partir des savoirs expérientiels, les éléments qui contribuent au développement d'une relation de confiance entre un parent et un intervenant. Il poursuit deux objectifs :

1
Identifier les facteurs qui influencent la création d'une telle relation, selon la perspective des parents et des intervenants.

2
Identifier les similitudes et les distinctions entre le point de vue des parents et celui des intervenants.

Méthode de recherche

Afin de répondre à notre question de recherche, nous avons opté pour la méthode de cartographie conceptuelle, développée par William L. Trochim (1989; Kane et Trochim, 2007). Il s'agit d'une démarche participative de collecte et d'analyse des données (Felx, Kane, Corbière et Lesage, 2014) qui permet de faire émerger le savoir pratique des personnes intimement liées au projet de recherche, à savoir les parents, d'une part, et les intervenants, d'une autre part.

Trois raisons justifient le choix d'une telle démarche. En premier lieu, il importe de préciser que la cartographie conceptuelle est une méthode rigoureuse au plan scientifique (Trochim, 1989). En deuxième lieu, sa nature participative permet de rendre compte du point de vue des acteurs directement concernés par l'objet de recherche. En troisième lieu, une telle démarche permet d'analyser une problématique dans son ensemble, c'est-à-dire en fonction de ses concepts sous-jacents et de leur poids respectif (Felx et al., 2014).



Profil des participants

Dans le cadre de cette recherche, deux catégories de répondants ont été ciblées : les parents et les intervenants. Ceux-ci ont des expertises pertinentes qui sont à la fois complémentaires et qui contribuent à renforcer la validité externe de l'étude, favorisant ainsi une compréhension globale de la problématique ciblée. Les participants à la recherche ont été recrutés sur une base volontaire à travers la région de l'Outaouais par l'entremise d'une démarche d'évaluation de programme. Les parents et les intervenants interrogés étaient, pour la plupart, affiliés aux huit Regroupements Locaux de Partenaires (RLP) de la région de l'Outaouais. Ceux-ci participent à l'évaluation des programmes et des activités offerts aux enfants de zéro à cinq ans réalisée par l'Université du Québec en Outaouais (UQO). Une faible proportion des parents a également été sollicitée dans des organismes communautaires de la région associés à des regroupements de partenaires et impliqués au sein de tables de concertation. Afin de prendre part à l'étude, les participants (qu'ils soient parents ou intervenants) devaient donc être impliqués dans un programme ou des activités qui s'adressent à des parents d'enfants âgés entre 0 et 5 ans ou à leurs enfants exclusivement. Enfin, spécifiquement pour les parents, ils devaient avoir eu recours aux services d'un ou plusieurs intervenants au cours de leur vie, que ce soit pour eux ou pour leur enfant.

Profil des participants

Les parents

47 parents ont participé aux différentes étapes de la démarche de cartographie conceptuelle. Cet échantillon est constitué majoritairement de femmes (94%) et l'âge des participants varie entre 23 et 50 ans, avec une prédominance de personnes dans la trentaine. De plus, on compte une majorité de parents ayant un niveau d'étude postsecondaire (73,5%). Quant au revenu familial, il se situe principalement dans les deux extrêmes du continuum. Le revenu familial de la majorité des parents rencontrés est donc de 23 999\$ et moins ou de 100 000 \$ et plus. Ainsi, les familles rencontrées ont des réalités socioéconomiques disparates. Au moment des entretiens avec les parents, la majorité d'entre eux ont rapporté fréquenter une diversité de services sociaux et privés (i. e. orthophonie, psychoéducation, travail social et psychologie) ainsi qu'une multitude d'organismes communautaires. De plus, près de la moitié d'entre eux mentionnaient avoir reçu les services d'un (15%) à trois (30%) intervenants au cours des cinq dernières années. L'autre proportion des participants avait quant à elle été accompagnée par quatre intervenants ou plus lors de cette même période, et quelques parents de ce nombre avaient été en contact avec plus de neuf intervenants.

Les intervenants

Au total, 54 intervenants ont pris part à la démarche de cartographie conceptuelle. Sur le plan professionnel, ces intervenants occupent diverses fonctions au sein des milieux communautaires et institutionnels (i. e. 17 animateurs(trices), 6 techniciens(nes) en éducation spécialisée, 4 conseillers(ères) en employabilité, 4 psychoéducateurs(trices), 3 orthophonistes, 4 infirmiers(ères), 4 directeurs(trices), 1 agente d'accompagnement, 1 travailleur social et 4 coordonateurs(trices)). De cet éventail ressort une proportion plus nombreuse d'animateurs(trices) de milieux (35%). En ce qui concerne le milieu d'appartenance, les intervenants rencontrés proviennent majoritairement du milieu communautaire ou sont rattachés à un Regroupement Local de Partenaires (RLP) alors qu'une mince proportion d'entre eux (6%) œuvre dans le milieu institutionnel. De plus, la plupart animent autant des activités de groupe que des activités individuelles (83%). Enfin, l'échantillon de participants regroupe tant des professionnels ayant plusieurs années d'expérience que des professionnels étant en poste depuis moins d'un an. Plus spécifiquement, le nombre d'années d'expérience des intervenants varie de moins d'un an à plus de 25 ans de services.

Étapes de la démarche de cartographie conceptuelle

La cartographie conceptuelle se déroule généralement en six étapes (Dagenais, Ridde, Laurendeau et Souffez, 2009 ; Kane et Trochim, 2007) soit : 1) le remue-méninges, 2) la formulation des énoncés, 3) la cotation et le regroupement des énoncés, 4) l'entrée de données, les analyses statistiques et la construction préliminaire des cartes, 5) le choix du nom accordé aux grappes et l'interprétation des cartes ainsi que 6) l'utilisation des cartes conceptuelles. Dans l'ensemble, 101 participants (47 parents, 54 intervenants) ont été sollicités pour participer à l'une ou l'autre de ces étapes. Certains ont d'ailleurs pris part à plus d'une étape de la démarche de cartographie conceptuelle.

1
Remue-méninges

2
Formulation des énoncés

3
Cotation et regroupement des énoncés

4
Entrée de données, analyses statistiques et construction préliminaire des cartes

5
Choix des noms accordés aux grappes et interprétation des cartes

6
L'utilisation des cartes conceptuelles

1

Remue-méninges

La première étape de la démarche de cartographie conceptuelle a pris la forme d'entretiens individuels et de groupes de discussion focalisée, réalisés dans le cadre d'une démarche d'évaluation de programmes offerts aux familles ayant des enfants âgés de 0 à 5 ans. Ces programmes (n=11) sont soutenus par huit regroupements locaux de partenaires (RLP) de l'Outaouais et reposent sur l'implication de nombreuses personnes, toutes préoccupées par le mieux-être des jeunes enfants et de leur famille.

Lors du processus d'évaluation, une partie des résultats recueillis dans chaque regroupement a été regroupée afin de réaliser un portrait régional de la perception des parents et des intervenants sur la création d'un lien. Ainsi, à cette étape, 22 parents et 25 intervenants ont été questionnés séparément, à savoir quels étaient, selon eux, les facteurs qui favorisent la création d'un lien de confiance parent-intervenant. La mise en contexte suivante leur a été présentée pour amorcer la discussion :

« Vous connaissez probablement un parent et un intervenant qui ont développé un lien de confiance (c'est peut-être votre cas). Je vais vous demander de vous mettre dans la peau de ce parent (ou de cet intervenant) pour que vous me racontiez l'histoire de cette relation. À quoi ressemble une relation de confiance entre un parent et un intervenant? Quels sont les ingrédients qui favorisent la création d'un bon lien entre un parent et un intervenant? »

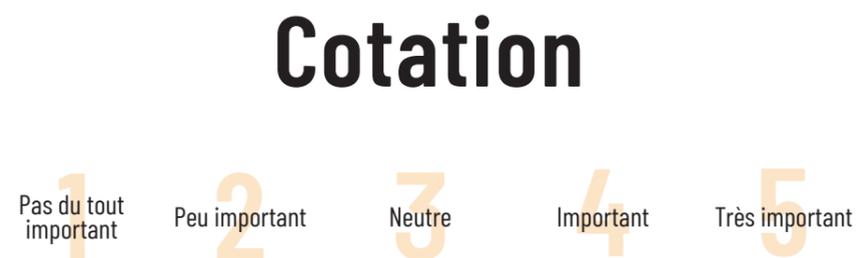
2

Formulation des énoncés

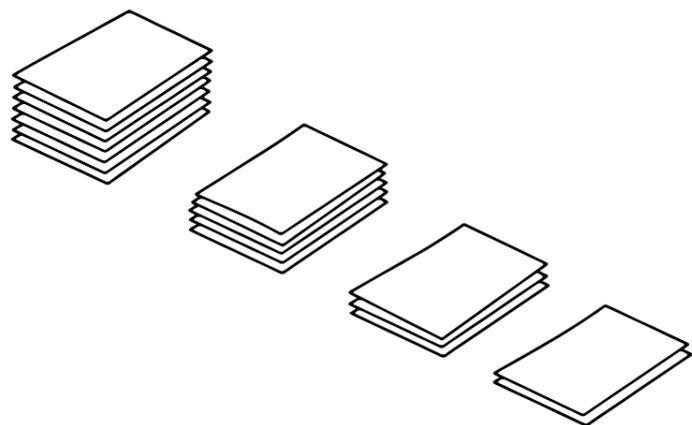
Les entretiens individuels et les groupes de discussion focalisée réalisés à l'étape 1 ont été retranscrits et les verbatim ont été analysés à l'aide du logiciel N'Vivo, un logiciel d'analyse qualitative qui permet de réaliser une analyse de contenu thématique (Bazeley & Jackson, 2013). En somme, c'est 91 énoncés représentant des facteurs impliqués dans la création d'un lien de confiance qui ont émergés du discours des parents et des intervenants.

Cotation et regroupement des énoncés

Pour ce qui est de l'organisation des énoncés (étape 3), 23 parents et 29 intervenants ont été rencontrés pour réaliser deux tâches de façon individuelle, soit : 1) la cotation des énoncés et 2) le regroupement des énoncés. Pour effectuer la cotation, les participants devaient indiquer, sur une échelle de 1 (pas du tout important) à 5 (très important), l'importance de chacun des énoncés identifiés à l'étape précédente (étape 2). Pour ce qui est de la deuxième tâche, les participants devaient regrouper les énoncés qui, selon eux, allaient ensemble. Ils ont ainsi créé des piles de facteurs qui semblaient faire partie d'un même concept. Il importe de préciser qu'il n'y avait aucune contrainte quant au nombre de regroupements qu'il était possible de former. Ainsi certains pouvaient former deux regroupements alors que d'autres pouvaient en créer une quinzaine.



Regroupement



Entrée de données, analyses statistiques et construction préliminaire des cartes

Les données récoltées à l'étape 3 ont été saisies puis analysées à l'aide du logiciel Concept System ©. À cette étape, les données des parents et des intervenants ont été traitées séparément afin de mettre en évidence leur point de vue respectif sur la relation parent-intervenant.

Dans un premier temps, deux tableaux de résultats ont été produits suite à la compilation des données (voir annexe A). On y retrouve : 1) la moyenne d'importance accordée à chacun des facteurs en fonction de la cotation qui a été faite par les participants et 2) les regroupements des énoncés. La position des énoncés dans la liste est inhérente à la fréquence avec laquelle ils ont été regroupés avec les items qui les précèdent et les succèdent. Autrement dit, la force d'association est déterminée par le nombre de fois où un énoncé a été combiné à un autre par les participants. La délimitation des séparations entre les regroupements (appelés grappes dans les tableaux) a été réalisée par l'équipe de recherche et a permis d'établir les moyennes d'importance totales attribuées à chacune des grappes. Cette segmentation visait à regrouper les énoncés dégagant un sens commun en un nombre limité de grappes. Au total, 10 grappes ont été formées pour les intervenants et 13 pour les parents suite à la concertation des chercheuses. Les moyennes d'importances des concepts formés par les intervenants varient entre 2,99 et 4,59 sur 5 alors que les moyennes d'importances des concepts formés par les parents varient entre 2,43 et 4,69 sur 5.

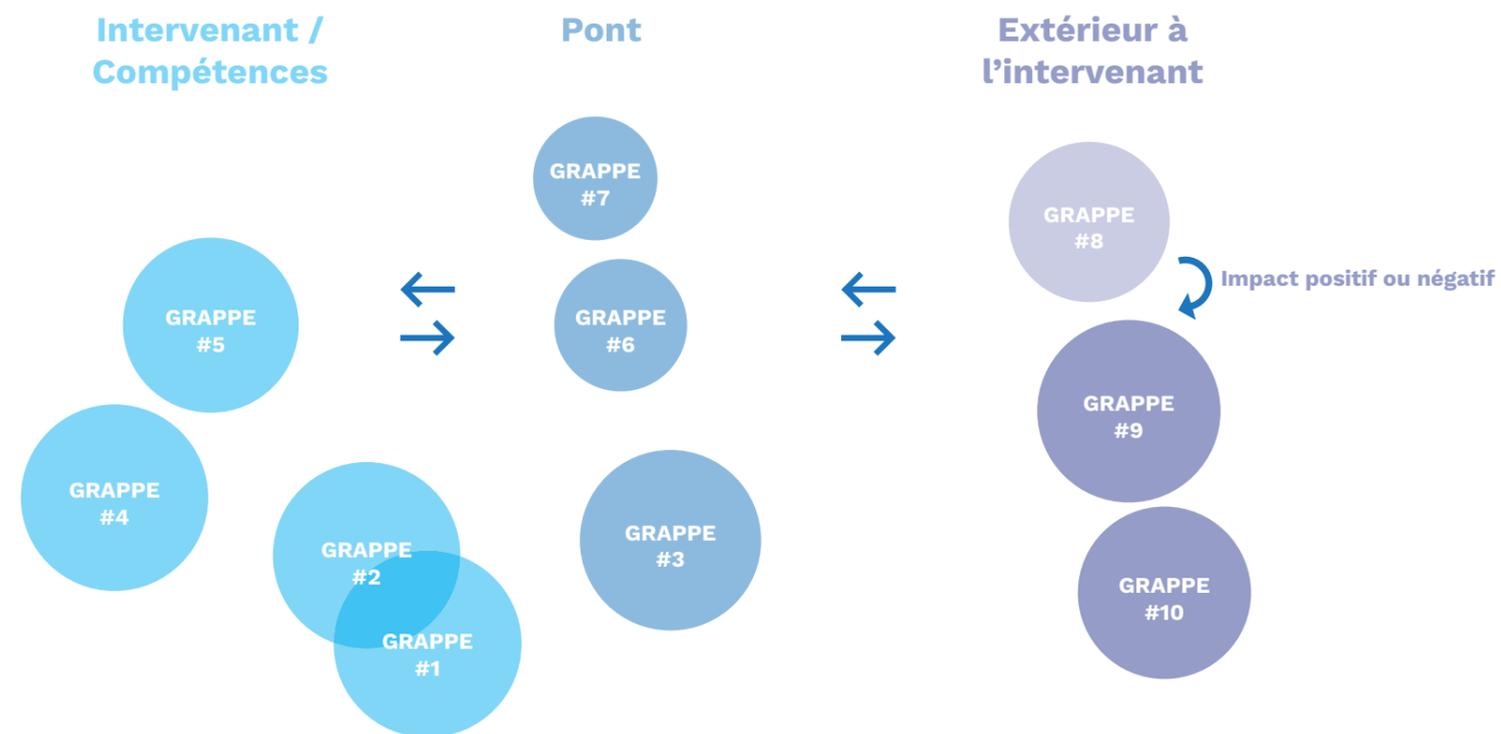
Dans un deuxième temps, des cartes à bulles ont été construites à l'aide du logiciel. Ces cartes permettent de visualiser l'importance de chacun des concepts formés puisque la taille des bulles est proportionnelle au score moyen accordé par les participants. Elles permettent, par ailleurs, de représenter tous les facteurs sur une même carte, en les positionnant les uns par rapport aux autres à partir de la mise en commun du point de vue des participants. Les grappes qui se ressemblent conceptuellement sont plus rapprochées, alors que celles qui présentent moins de points en commun sont plus distantes (Dagenais et al., 2015). Ainsi, les grappes ou catégories conceptuelles représentées, tant sur la carte des intervenants que celle des parents, correspondent chacune à une dimension de la relation parent-intervenant.

Choix des noms accordés aux grappes et interprétation des cartes

À la cinquième étape, nous souhaitons que les participants déterminent les noms des grappes et interprètent les cartes (p.ex. Quel est le sens derrière ces cartes ? Qu'est-ce que cela nous apprend sur le lien parent-intervenant?). Un total de 11 participants (3 parents, 8 intervenants) ont participé à cette étape par le biais de deux groupes de discussion focalisée. Les participants ont d'abord travaillé individuellement à nommer les concepts en identifiant par un mot ou une courte phrase le sens général du regroupement d'énoncés. Puis, des tours de tables successifs ont été faits afin d'obtenir un consensus de groupe sur le titre de chacun des concepts.

Une fois les grappes étiquetées, une carte représentant les différentes grappes et leur organisation (carte à bulles) était disposée sur la table au centre des participants. Ceux-ci étaient invités à discuter de leur compréhension des liens existants entre les concepts. Ces discussions, tant chez les parents que chez les intervenants, ont permis d'obtenir une compréhension dynamique de l'ensemble des facteurs pouvant contribuer au développement du lien de confiance parent-intervenant.

La carte des intervenants



- 1 - Considération
- 2 - Empowerment
- 3 - Communication
- 4 - Savoir-être
- 5 - Expérience

- 6 - Proxémique
- 7 - Accessibilité
- 8 - Contexte organisationnel
- 9 - Motivation
- 10 - Investissement

Explication des noms accordés aux grappes

Grappe 1

À la lumière des cinq énoncés contenus dans la grappe 1, le thème prédominant ressorti par les intervenants a été la **considération**. Selon eux, la considération réfère au concept d'intérêt pour l'autre dans une optique de respect de la personne, de ses choix et de ses idées.

Grappe 2

L'**empowerment** a été retenue comme thème englobant les 20 énoncés compris dans la grappe 2. Dans ce cas, l'empowerment désigne la voie vers l'autonomie des parents par leur implication au sein de la démarche d'intervention et leur liberté d'action. Le fait de souligner leurs forces, de valoriser leurs réussites et de dédramatiser leurs échecs favorisent l'atteinte de cet objectif.

Grappe 3

Les intervenants ont unanimement choisi le mot **communication**. Ce concept regroupe des notions telles que le partage bidirectionnel, le dialogue et les échanges fréquents entre le parent et l'intervenant.

Grappe 4

Selon la perspective des intervenants, le **savoir-être** prévaut dans cette catégorie puisque tous les énoncés réfèrent à l'attitude de l'intervenant et à son professionnalisme dans l'exercice de ses fonctions. En effet, une multitude de qualités recherchées chez un intervenant sont énumérées dans cette grappe (i.e. Un intervenant ouvert d'esprit, emphatique, respectueux, patient, engagé, honnête, authentique...)

Lors du groupe de discussion focalisée, nous avons présenté aux intervenants une carte contenant 10 grappes, telle que fournie par défaut par le logiciel Concept System ©, ainsi qu'une liste des énoncés contenus dans chacun de ces regroupements. De cette façon, ceux-ci ont pu examiner le contenu des grappes afin de décider, par consensus, le nom correspondant au sens général qui se dégage de chacune des catégories.

Grappe 5

L'**expérience** fait allusion à l'expérience personnelle et professionnelle que l'intervenant a acquise au cours de sa formation et de son vécu personnel. Selon cette perspective, l'expérience se définit entre autres par les connaissances et les compétences de l'intervenant.

Grappe 6

La **proxémie** s'explique par les notions de proximité et de distance entre deux personnes dans une relation (petite bulle ou grande bulle personnelle). Selon les intervenants, la proximité ou la distance idéale dans la relation varie d'une personne à l'autre selon les besoins et le niveau d'aisance de chacun.

Grappe 7

Cette grappe réfère à l'**accessibilité** de l'intervenant qui se reflète dans la manière dont il a de se présenter : habillement et apparence physique.

Grappe 8

Le **contexte organisationnel** correspond aux qualifications, aux rapports d'inspection et au roulement du personnel au sein des différents organismes et établissements soumis aux exigences des ministères concernés (i.e ministère de la Famille ou Ministère de la santé et des services sociaux).

Grappe 9

Les intervenants conçoivent la **motivation** des parents comme étant inhérente au contexte dans lequel ils vont chercher les services (volontaire ou légal).

Grappe 10

Dans ce cas, l'**investissement** réfère à l'engagement et à l'attitude collaborative du parent au sein de la relation et de la démarche d'intervention.

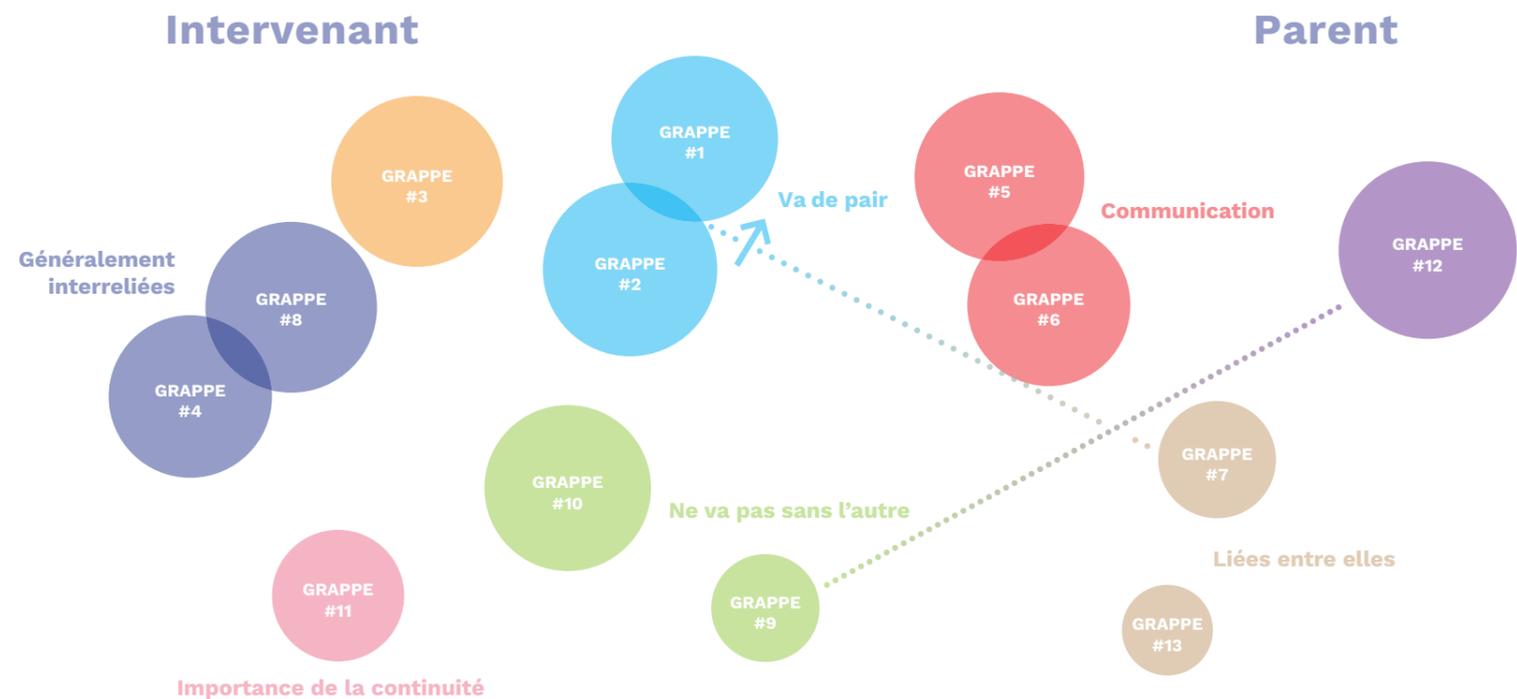
La discussion de groupe portant sur la dynamique entre les concepts à partir du diagramme à bulles est l'étape qui a permis de produire la carte finale des intervenants. Avant d'entamer les échanges, nous avons tout d'abord pris le temps d'expliquer comment la carte était formée (i.e. la grosseur des bulles illustre l'importance des facteurs, la distance entre les bulles réfère au niveau de proximité entre les concepts) afin de s'assurer de leur bonne compréhension. Les participants ont ensuite eu quelques minutes pour observer et se faire une idée de la carte puis nous avons stimulé et encouragé la réflexion avec quelques questions (p.ex. Qu'est-ce que vous comprenez de cette carte ? Quels liens voyez-vous entre les concepts ?). L'analyse de la carte s'est poursuivie jusqu'à ce que les facteurs impliqués dans la relation parent-intervenant et les liens qui les unissent soient représentés justement selon la perspective des intervenants sur la carte finale.

Les intervenants présentent les grappes 1 (considération) et 2 (empowerment) comment étant interreliées. Ils soulignent que la considération est un préalable aux interventions basées sur l'empowerment. Toujours en fonction de l'emplacement des bulles, les intervenants considèrent que la motivation et l'investissement du parent ne dépendent pas du contexte organisationnel. Toutefois, ils expliquent que la présence d'un contexte organisationnel peut encourager ou nuire à son investissement et sa motivation. En effet, l'accès aux services et les listes d'attente sont des facteurs qui peuvent avoir une incidence positive ou négative sur l'engagement du parent. Le contexte organisationnel peut donc aller à l'encontre ou rendre difficile la création d'un lien de confiance et dans d'autres cas, il peut en faciliter la création.

Partant du fait que les concepts les plus fortement associés se situent à proximité les uns des autres et les moins fortement associés aux deux extrémités de la carte, les participants ont affirmé que les grappes 1 (considération), 2 (empowerment), 4 (savoir-être) et 5 (expérience) touchent davantage l'intervenant dans ses capacités et ses compétences alors que les grappes 8 (contexte organisationnel), 9 (motivation) et 10 (investissement) sont davantage propres au parent et donc extérieurs à l'intervenant. De ce fait, les intervenants affirment exercer un contrôle moins important sur ces derniers éléments.

Les éléments au centre de la carte sont, pour les intervenants, indispensables puisqu'ils permettent de faire le pont entre l'intervenant et le parent. Selon cette perspective, la communication, la proxémie et l'accessibilité sont à la base de la relation d'aide, car elles permettent à l'intervenant et au parent de construire une réalité commune sur laquelle s'appuyer dans l'avancement de la démarche d'intervention. De plus, la solidité de ce pont serait déterminante dans le développement de la relation. De manière schématisée, l'intervenant s'appuie sur les concepts qui se trouvent à gauche (savoir-être, expérience, empowerment et considération) et tire profit des outils présents dans le milieu (accessibilité, proxémie et communication) pour aller rejoindre le parent à droite (contexte organisationnel, motivation et investissement du parent). Le chemin inverse est également possible dans le cas où le parent souhaite entrer en relation avec l'intervenant. En effet, pour favoriser l'engagement du parent dans la relation, celui-ci doit être en mesure de s'affirmer et de communiquer ses besoins. Ainsi, la relation est bidirectionnelle puisqu'elle peut aller dans un sens comme dans l'autre. En somme, les intervenants s'entendent sur le fait que c'est l'interaction entre ces trois regroupements de facteurs qui permet la création du lien de confiance entre un parent et un intervenant.

La carte des parents



- | | |
|---|---|
| 1 - Respect de l'intervenant envers le parent | 8 - Fiabilité de l'intervenant |
| 2 - Professionnalisme | 9 - Un intervenant impliqué |
| 3 - Honnêteté / sécurité | 10 - Implication du parent |
| 4 - Un intervenant qualifié | 11 - Stabilité de l'organisation |
| 5 - Dialogue | 12 - Attentes de l'intervenant envers le parent |
| 6 - Terrain d'entente pour le plan d'action | 13 - Égalité |
| 7 - Complicité adaptée | |

Explication du nom accordé aux grappes

La même démarche a été suivie avec les parents. Ainsi, nous avons présenté aux parents une carte contenant 13 grappes sur laquelle ils ont dû réaliser une analyse réflexive. Les réflexions à la base du choix du nom donné aux grappes sont détaillées ci-dessous.

Grappe 1
Le **respect de l'intervenant envers le parent** se traduit entre autres par l'acceptation de celui-ci dans son ensemble. L'intervenant manifeste notamment son respect pour le parent en démontrant un intérêt pour celui-ci et en s'adaptant à son rythme et à ses besoins.

Grappe 2
Ce concept, nommé **professionnalisme**, comprend toutes les qualités recherchées chez un intervenant. Selon la perspective des parents, le professionnalisme se traduit comme étant la capacité de l'intervenant d'être simple dans son intervention malgré l'ampleur de son bagage académique et professionnel. Il s'agit également d'un intervenant qui maîtrise son travail et donne le meilleur de lui-même.

Grappe 3
Dans ce cas, l'**honnêteté** sous-entend une bonne communication entre les deux parties, caractérisée par l'absence de cachotteries. L'authenticité de l'intervenant dans la relation contribue à ce que le parent se sente plus en sécurité, d'où le titre honnêteté et sécurité attribué à cette grappe.

Grappe 4
Un **intervenant qualifié** est un intervenant instruit et expérimenté par le biais de ses expériences personnelles et professionnelles acquises au cours de sa formation ou de son vécu personnel. Selon cette perspective, la qualification se définit entre autres par les connaissances et les compétences de l'intervenant.

Grappe 5
Le **dialogue** réfère aux échanges qui ont lieu entre le parent et l'intervenant. L'accent est mis sur l'importance de la bidirectionnalité de ceux-ci dans un souci d'apport équitable des propos de chacun à la conversation.

Grappe 6
Le **terrain d'entente pour le plan d'action** réfère à l'élaboration collaborative du plan d'action entre le parent et l'intervenant dans l'optique d'atteindre un objectif commun.

Grappe 7
La complicité réfère à la familiarité, aux contacts chaleureux et à la connaissance approfondie de l'autre. Selon la perspective des parents, la **complicité adaptée** se définit quant à elle comme la capacité de l'intervenant à détecter les limites et le degré d'ouverture du parent avec qui il entre en relation dès les premières rencontres afin d'adapter la nature du lien qu'ils entretiendront.

Grappe 8
La **fiabilité de l'intervenant** englobe tout ce qui se rapporte à sa disponibilité et à sa capacité d'offrir un soutien ponctuel aux besoins du parent.

Grappe 9
Un **intervenant impliqué** est un intervenant qui côtoie régulièrement les familles tant dans des occasions formelles qu'informelles, lui assurant ainsi une grande visibilité auprès de celles-ci.

Grappe 10
L'**implication du parent** regroupe deux éléments, soit le contexte dans lequel il va chercher les services (volontaire ou légal) et la confiance qu'il a envers l'organisme ou l'établissement duquel il reçoit les services.

Grappe 11
La **stabilité de l'organisation** réfère à la stabilité de ses différentes composantes, telles que les ressources humaines et matérielles ainsi que les formalités du milieu (qualifications, rapports d'inspection, etc.)

Grappe 12
Dans ce cas, les **attentes de l'intervenant envers le parent** désignent les qualités recherchées par l'intervenant chez le parent qui facilitent le développement de la relation et augmentent l'efficacité de la démarche d'intervention (ex : un parent respectueux, honnête, compréhensif, ouvert d'esprit, franc, engagé).

Grappe 13
L'**égalité** réfère aux notions d'habillement, d'apparence physique et de statut. Ainsi, la présence de différences au niveau de l'un de ces éléments pourrait créer une distance entre le parent et l'intervenant.

Au même titre que les intervenants, un groupe de parents a été formé afin d'interpréter la configuration de la carte dans le but d'aboutir à une compréhension collective. Avant de débiter la discussion, nous avons rappelé aux participants la manière dont la carte était construite (p.ex. la proximité entre les bulles fait référence à la manière dont les grappes sont liées/rapprochées, la grosseur des bulles est proportionnelle à l'importance accordée à chacun des facteurs). De la même manière qu'avec les intervenants, nous avons ensuite encouragé la réflexion par le biais de questions ouvertes permettant l'exploration de la signification de la carte. L'analyse de la carte s'est poursuivie jusqu'à l'obtention d'une carte finale qui explique, du point de vue des parents, comment les facteurs influençant la relation parent-intervenant interagissent ensemble.

Les parents ont d'abord délimité la carte en deux en attribuant le côté gauche à l'intervenant et le côté droit au parent. Cette décision s'explique par le fait que les parents ont observé que certaines grappes du côté gauche de la carte s'apparentaient à des caractéristiques de l'intervenant alors que le côté droit répétait cette logique pour le parent. Selon une vue d'ensemble de la carte, les parents soutiennent également que chaque grappe a sa place, bien qu'elles ne soient pas toutes nécessaires au même moment dans l'établissement d'une relation. Ainsi, la situation serait déterminante dans le choix des éléments à prioriser. À titre d'exemple, il est approprié qu'une intervenante animant des activités auprès de jeunes enfants soit vêtue d'un jean et d'un t-shirt, mais cette tenue n'est pas adaptée pour une intervenante travaillant en pratique privée.

Après avoir étudié la grosseur des bulles sur la carte, les parents ont avancé qu'une plus grande importance aurait dû être accordée à la grappe 11, soit la stabilité de l'organisation. De leur point de vue, le roulement du personnel rend plus difficile le développement d'une relation, car le parent ne dispose pas de suffisamment de temps pour se familiariser à son intervenant avant qu'un changement soit effectué. La stabilité a quelque chose de rassurant et de réconfortant pour les parents lorsqu'ils requièrent l'aide d'un

professionnel, car ils n'ont pas à se dévoiler à plusieurs reprises. Par ailleurs, le fait que l'égalité soit ressortie comme étant la grappe ayant la plus petite moyenne d'importance a grandement surpris les parents. Selon eux, il devrait y avoir un plus grand souci d'égalité dans la relation aidant-aidé pour veiller à ce que ceux qui vont chercher de l'aide ne soient pas identifiés comme étant inférieurs ou vulnérables. Toutefois, il importe de préciser que les énoncés contenus dans cette grappe ne font référence qu'à une petite partie du concept d'égalité (i.e. l'apparence physique et le statut de maman). Selon le dictionnaire Larousse (2017), l'égalité se définit comme l'absence de toute discrimination entre les êtres humains sur le plan de leurs droits. Dans sa globalité, le concept d'égalité réfère donc à quelque chose de bien plus large que l'habillement et le statut parental et c'est probablement à ce concept auquel les parents faisaient référence lors de la discussion de groupe.

Suivant l'idée de simplifier la carte, les parents ont proposé de jumeler les grappes 5 (dialogue) et 6 (terrain d'entente pour le plan d'action) pour former une plus grande catégorie appelée « communication » dû à la complémentarité des concepts. Les grappes 1 (respect de l'intervenant envers le parent) et 2 (professionnalisme) ont également été regroupées puisque le respect de l'intervenant va de pair avec son professionnalisme. Les parents spécifient que le professionnalisme de l'intervenant est préalable au respect qu'il porte au parent, d'où la flèche qui part d'une grappe à l'autre sur la carte. Par ailleurs, il est intéressant au niveau de la configuration de la carte que les grappes 10 (implication du parent) et 9 (un intervenant impliqué) se retrouvent côte à côte en raison de la notion d'implication qui se retrouve dans les deux. Se situant près l'une de l'autre, les parents en ont conclu qu'elles sont fortement associées et donc que le parent et l'intervenant doivent s'impliquer au même niveau pour qu'une relation puisse se développer.

D'après l'emplacement des bulles sur la carte, les parents ont élaboré plusieurs constats. Tout d'abord, la juxtaposition des grappes 4 (un intervenant qualifié) et 8 (la fiabilité de l'intervenant) indique qu'il y a une interrelation entre ces dernières. Ainsi, un intervenant fiable serait qualifié et inversement. Les parents considèrent par ailleurs que les grappes 10 (implication du parent) et 12 (attentes de l'intervenant envers le parent) se rattachent l'une à l'autre malgré qu'elles soient éloignées sur la carte. Selon leur perspective, si l'intervenant et le parent travaillent de pair, l'intervenant aura des attentes envers le parent et le parent devra quant à lui s'impliquer dans la relation pour faire avancer la démarche. D'autre part, la grappe 7 (complicité adaptée) a été reliée aux grappes 1 (respect de l'intervenant envers le parent) et 2 (professionnalisme) puisqu'en étant professionnel, l'intervenant doit être en mesure d'établir des limites au sein de la relation et de respecter celles du parent. Enfin, les parents ont relié les grappes 7 (complicité adaptée) et 13 (égalité), car selon eux une complicité ne peut pas s'installer entre deux individus qui se perçoivent comme étant inégaux.



Comparaison des cartes conceptuelles

Les cartes finales des parents et des intervenants représentent la conception qu'ont ces deux groupes de répondants de la relation parent-intervenant. Bien que les cartes puissent sembler plutôt différentes au premier coup d'œil, elles se rejoignent sur plusieurs points. Néanmoins, certaines particularités demeurent propres à chacune des parties.

Au niveau des similitudes, la plupart des grappes formées par les parents et les intervenants regroupent sensiblement les mêmes énoncés. Notamment, les concepts d'accessibilité et d'égalité ainsi que les concepts d'investissement et d'attentes de l'intervenant envers le parent sont identiques au niveau de leur composition. Les concepts présentés dans le tableau sont donc comparables entre les deux cartes en termes de contenu, sans nécessairement l'être au niveau de leur interprétation.

La carte des intervenants

Le savoir-être

L'expérience

La communication

La motivation

L'investissement

L'accessibilité

Le contexte organisationnel

La proxémique

La carte des parents

Le professionnalisme

Un intervenant qualifié

Le dialogue

L'implication du parent

Les attentes de l'intervenant envers le parent

L'égalité

La stabilité de l'organisation

La complicité adaptée

D'autre part, les parents et les intervenants s'entendent pour dire que la relation parent-intervenant est complexe et qu'un nombre important de facteurs est impliqué. Dans le même ordre d'idées, les deux groupes de participants ont attribué des scores d'importance relativement élevés à chacune des grappes. De ce fait, tant la carte des parents que celle des intervenants révèlent que c'est le cumul ou la mise en commun de tous les facteurs qui favorise la création du lien de confiance. Par conséquent, le développement d'une relation de confiance entre un parent et un intervenant repose en partie sur un processus systémique dans lequel plusieurs facteurs s'interinfluent.

La production d'une carte pour chacun des deux groupes a également permis l'émergence de catégories et de compréhensions distinctes. En effet, seuls les intervenants ont soulevé les notions d'empowerment et de considération comme concepts favorables à la création d'un lien de confiance. Couramment employés dans leur pratique professionnelle ou largement étudiés lors de leur formation académique, ces termes issus de cadres conceptuels permettent de circonscrire les paramètres d'une relation d'intervention. Les intervenants se sont donc probablement basés sur leurs acquis pour interpréter le fondement de la relation parent-intervenant. Pour leur part, les parents se sont notamment fiés à leurs expériences antérieures avec des intervenants pour identifier les facteurs facilitant le développement d'une relation de cette nature. Les grappes portant sur la fiabilité de l'intervenant, l'honnêteté et la sécurité, l'implication de l'intervenant et le respect de l'intervenant envers le parent sont ressortis comme étant spécifiques à la carte des parents. À travers ces éléments, il est possible de comprendre que les parents nécessitent la présence soutenue de leur intervenant au sein de la relation pour que celle-ci soit optimale. Le sentiment de bien-être semble également être au cœur de leurs préoccupations en raison de l'emphase mise sur les besoins de sécurité, d'honnêteté et de respect.

Enfin, l'analyse des cartes a permis de déceler une distinction notable entre la perspective des parents et celle des intervenants. Si l'on se réfère à la carte finale des intervenants, la motivation et l'investissement du parent ont été identifiés comme étant extérieurs à l'intervenant, c'est-à-dire qu'il exerce un faible contrôle sur ces éléments. Contrairement aux intervenants, les parents conçoivent que l'implication du parent et celle de l'intervenant sont étroitement liées, d'où leur regroupement sur la carte. Autrement dit, les intervenants considèrent que la volonté du parent à s'investir dans la démarche d'intervention relève exclusivement de facteurs internes qui lui sont propres alors que les parents contredisent cette idée en avançant que leur désir de s'impliquer est largement corrélé avec l'implication de l'intervenant. En revanche, on pourrait penser que les intervenants sous-estiment la portée de leurs efforts à encourager et stimuler la participation des parents.

« C'est comme si pour créer un lien de confiance ça prend une interrelation entre tous les facteurs présents sur la carte. (Intervenant) »

L'utilisation des cartes conceptuelles

Les cinq premières étapes de la démarche de cartographie conceptuelle ont permis aux principaux concernés par la relation parent-intervenant de se prononcer, sur la base de leurs expériences respectives, sur les ingrédients favorisant la création du lien. Nous souhaitons que cette démarche permettent à ces acteurs de prendre davantage conscience de la portée, de la complexité et de la nature du lien de confiance qui se développe entre un parent et un intervenant. Nous souhaitons également que ces cartes soient utilisées comme base pour une démarche réflexive par les regroupements pour déterminer leur priorité d'action pour agir sur le lien parent-intervenant.

Conclusion

En guise de conclusion, il nous paraît intéressant de faire apparaître l'extrait de verbatim suivant. Il s'agit en fait d'une réflexion dont une mère nous a fait part à la toute fin du dernier groupe de discussion focalisée.

L'exercice qu'on fait c'est pour les professionnels, mais ça me fait penser en même temps que ça pourrait être les mêmes points qui soient importants dans une relation de couple ou dans une amitié. (...) Comme quand on est en couple ou qu'on a une amitié depuis longtemps il y a beaucoup l'honnêteté, le sentiment de sécurité, la fiabilité de l'autre personne (...) pis intervenant qualifié ça serait peut-être les qualités de l'autre personne, l'implication de l'autre personne, l'égalité. En fin de compte pour trouver des façons d'augmenter le lien de confiance avec le professionnel, peut-être se rapporter à qu'est-ce que dans notre vie de tous les jours, comment on se sent dans la relation de couple ou en amitié.

(Parent)

Ces paroles s'arriment avec les résultats du projet de recherche de Hughes, Chau, et Roche (2016), dans lequel une mère affirmait « Act like my friend » lorsqu'elle était questionnée sur la manière dont elle souhaitait que les intervenants de la protection de la jeunesse se comporte avec elle. Les mères rencontrées dans cette étude ont précisé qu'elles aimeraient que les intervenants « agissent comme leurs amis », soit en étant « respectueux, honnêtes, bienveillants, attentionnés, empathiques, en ne portant pas de jugement et en offrant des encouragements constants » (p. 162).

Ce que nous retenons de ces deux extraits, est l'importance de s'intéresser au parent, avant tout, comme personne. Il ne s'agit pas, ici, de devenir l'ami(e) du parent, mais plutôt d'agir ainsi, avec toutes les valeurs et la réciprocité qu'implique une amitié. Une telle relation demande de sortir du cadre d'intervention plus formel et c'est justement ce que permettent les interventions réalisées dans le milieu communautaire. Les activités mises en place par les regroupements locaux de partenaires représentent une occasion d'intervenir dans un cadre dont la souplesse permet la construction d'une relation réciproque et où le partage de moments de plaisir permet de mieux affronter ensemble les défis.



Je pense que le lien est là entre un intervenant pis les parents quand les vraies affaires sont dites - Parent

Réflexion

En guise de conclusion et sur la base des derniers points abordés, nous proposons l'exercice de réflexion suivant dans l'optique d'identifier, peut-être de manière plus tangible, certaines attitudes et/ou comportements qui pourraient être profitables à la création d'un lien. Ainsi, nous vous invitons à adopter la position inverse à celle que vous avez habituellement pour regarder la relation sous un autre angle :

 Pensez à une personne qui vous a accompagné à un moment de votre vie et avec qui vous avez développé un bon lien (ce peut être un.e enseignant.e, un.e entraîneur.e, un.e intervenant.e, etc.) ;

 Pensez à ses manières d'agir, à ses façons d'être ;

 Qu'est-ce qui a fait en sorte que vous lui avez fait confiance, que vous avez accepté de construire une relation avec cette personne ?

Après avoir pris connaissance des points de vue exposés dans ce rapport (perspective des parents et perspective des intervenants) et suite à l'exercice de réflexion individuelle ci-dessus :

 Quelles pourraient être les priorités d'action à mettre en place dans votre regroupement pour favoriser la création du lien parent-intervenant ?

 Identifier un accompagnement que vous avez fait avec un parent et pour lequel vous êtes particulièrement fier. Quels étaient les éléments gagnants de cet accompagnement ?



Références bibliographiques

Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with NVivo*: Sage Publications Limited.

Dagenais, C., Pinard, R., St-Pierre, M., Briand-Lamarche, M., Cantave, A. K., & Péladeau, N. (2015). Using concept mapping to identify conditions that foster knowledge translation from the perspective of school practitioners. *Research Evaluation*, 25(1), 70-78.

Dagenais, C., Ridde, V., Laurendeau, M.-C., & Souffez, K. (2008). La méthode de cartographie conceptuelle pour identifier les priorités de recherche sur le transfert des connaissances en santé des populations: quelques enjeux méthodologiques. *The Canadian Journal of Program Evaluation*, 23(1), 61.

Evangelou, M., Coxon, K., Sylva, K., Smith, S., & Chan, L. L. (2013). Seeking to Engage 'Hard to Reach' Families: Towards a Transferable Model of Intervention. *Children & Society*, 27(2), 127-138.

Felix, A., Kane, M., Corbière, M., & Lesage, A. (2014). La cartographie de concepts: une représentation visuelle et spatiale pour décrire les ressources résidentielles en santé mentale (Concept mapping: a spatial representation to describe home care services in mental health). *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes: dans la recherche en sciences humaines, sociales et de la santé (Qualitative, quantitative and mixed methods in the research of human, social and health sciences)*. Québec: Presses de l'Université du Québec, 547-576.

Garvey, C., Julion, W., Fogg, L., Kratovil, A., & Gross, D. (2006). Measuring participation in a prevention trial with parents of young children. *Research in nursing & health*, 29(3), 212-222.

Hourihan, F., & Hoban, D. (2004). Learning, Enjoying, Growing, Support model: an innovative collaborative approach to the prevention of conduct disorder in preschoolers in hard to reach rural families. *Australian Journal of Rural Health*, 12(6), 269-276.

Hughes, J., Chau, S., & Rocke, C. (2016). "Act Like my Friend": Mothers' Recommendations to Improve Relationships with Their Canadian Child Welfare Workers. *Canadian Social Work Review/Revue canadienne de service social*, 33(2), 161-177.

Kane, M., & Trochim, W. M. (2007). *Concept mapping for planning and evaluation (Vol. 50)*: Sage Publications Thousand Oaks, CA.

Larousse, L. (2017). *Grand dictionnaire encyclopédique Larousse*. Librairie Larousse.

Madsen, W.C. (2007). *Collaborative Therapy with Multi-stressed Families*. 2nd edition. New York: Guilford.

Platt, D. (2012). Understanding parental engagement with child welfare services: an integrated model. *Child & Family Social Work*, 17(2), 138-148. doi:10.1111/j.1365-2206.2012.00828.x

Trochim, W. M. (1989). An introduction to concept mapping for planning and evaluation. *Evaluation and program planning*, 12(1), 1-16.

Annexe A

Tableaux des énoncés

Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
- INTERVENANTS -		
Grappe 1	1. Accepter l'autre personne telle qu'elle est (ne pas vouloir la changer)	4,90
	12. Intérêt pour le parent comme personne	4,62
	80. Regard de l'intervenant sur le parent («C'est sa façon de me voir»)	4,00
	3. Attention particulière (prendre soin du parent, se rappeler de son nom, parler de ses intérêts personnels)	4,69
	82. Relation égalitaire entre le parent et l'intervenant	4,66
	Moyenne	4,57
Grappe 2	9. Encourager les parents	4,69
	62. Respecter le rythme des parents	4,55
	19. Rassurer le parent	4,52
	55. Un intervenant qui mise sur le positif	4,45
	68. Un intervenant qui valorise et soulève les réussites	4,79
	56. Un intervenant qui reconnaît les forces	4,79
	40. Un intervenant qui dédramatise la situation (les parents ont le droit de se tromper)	4,48
	71. Un intervenant qui a des exigences/attentes réalistes envers le parent	4,28
	72. Un intervenant qui laisse au parent le libre choix de ses actions	4,31
	83. Un intervenant qui répond aux besoins des parents	4,55
	87. Un intervenant qui s'adapte au besoin de proximité du parent avec son enfant («C'parce que les parents rentraient pas hen dans le l'local»)	4,21
	11. Impliquer le parent dans les interventions auprès de l'enfant	4,76
	21. Favoriser l'autonomie des parents	4,48
	32. Personnaliser l'intervention	4,52
	33. Placer le parent au centre des préoccupations	4,48
	36. Comprendre la situation du parent	4,76
	20. Soutien ponctuel au besoin du parent	4,48
	66. Un intervenant qui sert de modèle (modeling)	4,45
	22. Établir un cadre (entente)	4,24
	25. Objectif commun	4,38
Moyenne	4,51	

Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
Grappe 3	4. Bonne communication (pas de cachette)	4,69
	86. Établir un dialogue entre le parent et l'intervenant	4,76
	24. Partage bidirectionnel	4,14
	16. Échanges fréquents entre le parent et l'intervenant	3,76
	18. Informer le parent par rapport à son enfant	4,69
	31. Parler la même langue	4,34
	Moyenne	4,40
Grappe 4	90. Un intervenant qui filtre ses propos	3,76
	2. Le dynamisme de l'intervenant	4,31
	13. L'attitude de l'intervenant	4,93
	30. Un intervenant souriant	4,62
	37. Un intervenant empathique	4,69
	63. Un intervenant respectueux	4,86
	60. Un intervenant patient	4,48
	42. Un intervenant engagé	4,59
	53. Un intervenant honnête	4,72
	81. Un intervenant authentique/vrai	4,79
	49. Un intervenant qui est facile d'approche	4,66
	57. Un intervenant qui a une attitude de non-jugement	4,79
	59. Un intervenant ouvert d'esprit	4,76
	65. Un intervenant réconfortant	4,38
	46. Un intervenant qui est à l'écoute	4,83
	64. Un intervenant réceptif	4,79
	17. Transparence de l'intervenant	4,52
	50. Un intervenant qui fait preuve de professionnalisme	4,55
	58. Un intervenant objectif/neutre	4,34
	47. Un intervenant qui est à l'écoute des besoins	4,83
	70. Un intervenant qui fait preuve de compréhension	4,52
	29. Le côté humain de l'intervenant	4,72
	41. Un intervenant disponible	4,34
	10. Un intervenant qui met le parent à l'aise	4,79
48. Un intervenant qui crée un lien avec l'enfant	4,62	
85. Un intervenant qui a de la facilité avec l'enfant	4,10	
34. L'accueil chaleureux	4,69	
35. Approche diplomate (approche en douceur, tranquillement)	4,41	
Moyenne	4,59	

Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
Grappe 5	14. Un intervenant qui a des connaissances (expériences personnelles et professionnelles)	4,28
	44. Un intervenant expérimenté	3,52
	45. Un intervenant compétent	4,34
	15. Un intervenant qui connaît les ressources	4,41
	39. Un intervenant qui donne des conseils	3,66
	61. Un intervenant qui représente une personne ressource	4,17
	38. Un intervenant qui assure la confidentialité	4,93
	Moyenne	4,19
Grappe 6	91. Conserver une distance professionnelle entre le parent et l'intervenant	3,83
	5. Complicité/amitié entre le parent et l'intervenant	3,28
	6. Connaître l'intervenant (un peu personnellement)	2,93
	51. Un intervenant familial (comme faisant partie de la famille)	2,86
	84. Un intervenant et un parent qui partagent des valeurs similaires	3,00
	8. Contacts chaleureux (démonstration d'affection)	3,66
	27. Nommer son titre professionnel	3,34
	43. Un intervenant qui est présent aux activités (p.ex. fêtes de quartier)	3,76
	52. Un intervenant qui gratifie et récompense les familles (certificat de participation, récompense en argent ou certificat cadeau)	2,76
	67. Un intervenant qui sort du cadre professionnel	3,03
	Moyenne	3,24
Grappe 7	28. Un intervenant qui est habillé simplement	3,76
	89. Apparence physique et vestimentaire similaire	2,62
	54. Une intervenante qui est elle-même maman	2,59
Moyenne	2,99	
Grappe 8	7. Confiance envers l'organisme/établissement	4,24
	23. La stabilité du personnel	2,62
	88. Exigences imposées par le ministère de la famille (Qualification, rapports d'inspection, roulement du personnel)	2,59
Moyenne	3,85	

Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
Grappe 9	26. Base volontaire (aller chercher des services sur une base volontaire)	4,34
	Moyenne	4,34
Grappe 10	69. Un parent accueillant	3,90
	78. Un parent ouvert d'esprit	4,10
	77. Un parent respectueux	4,41
	75. Un parent franc	4,28
	76. Un parent honnête	4,17
	74. Un parent engagé	4,34
	73. Un parent compréhensif	4,10
	79. Un parent qui fait preuve de compréhension	4,07
	Moyenne	4,17

Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
	- PARENTS -	
Grappe 1	1. Accepter l'autre personne telle qu'elle est (ne pas vouloir la changer)	4,83
	21. Favoriser l'autonomie des parents	4,35
	56. Un intervenant qui reconnaît les forces	4,43
	12. Intérêt pour le parent comme personne	4,04
	10. Un intervenant qui met le parent à l'aise	4,61
	62. Respecter le rythme des parents	4,57
	72. Un intervenant qui laisse au parent le libre choix de ses actions	4,78
	80. Le regard de l'intervenant sur le parent («C'est sa façon de me voir»)	4,26
	71. Un intervenant qui a des exigences/attentes réalistes envers le parent	4,52
	83. Un intervenant qui répond aux besoins des parents	4,61
	87. Un intervenant qui s'adapte au besoin de proximité du parent avec son enfant («C'parce que les parents rentraient pas dans l'local»)	3,70
	3. Attention particulière (prendre soin du parent, se rappeler de son nom, parler de ses intérêts personnels)	4,35
	9. Encourager les parents	4,43
	19. Rassurer le parent	4,35
	36. Comprendre la situation du parent	4,70
	11. Impliquer le parent dans les interventions auprès de l'enfant	4,70
	33. Placer le parent au centre des préoccupations	3,87
	32. Personnaliser l'intervention	4,61
	18. Informer le parent par rapport à son enfant	4,91
	Moyenne	4,45

Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
Grappe 2	39. Un intervenant qui donne des conseils	4,35
	2. Le dynamisme de l'intervenant	4,48
	13. L'attitude de l'intervenant	4,91
	55. Un intervenant qui mise sur le positif	4,65
	17. Transparence de l'intervenant	4,61
	60. Un intervenant patient	4,70
	64. Un intervenant réceptif	4,78
	81. Un intervenant authentique/vrai	4,87
	46. Un intervenant qui est à l'écoute	4,74
	29. Le côté humain de l'intervenant	4,78
	65. Un intervenant réconfortant	4,13
	53. Un intervenant honnête	4,91
	34. L'accueil chaleureux	4,48
	63. Un intervenant respectueux	4,91
	37. Un intervenant empathique	4,70
	59. Un intervenant ouvert d'esprit	4,78
	47. Un intervenant qui est à l'écoute des besoins	4,83
49. Un intervenant qui est facile d'approche	4,70	
57. Un intervenant qui a une attitude de non-jugement	4,87	
30. Un intervenant souriant	4,52	
	Moyenne	4,69
Grappe 3	42. Un intervenant engagé	4,35
	35. Approche diplomate (approche en douceur, tranquillement)	4,13
	4. Bonne communication (pas de cachette)	4,96
	90. Un intervenant qui filtre ses propos	3,87
	70. Un intervenant qui fait preuve de compréhension	4,65
	40. Un intervenant qui dédramatise la situation (les parents ont le droit de se tromper)	4,39
	68. Un intervenant qui valorise et soulève les réussites	4,57
	48. Un intervenant qui crée un lien avec l'enfant	4,87
	85. Un intervenant qui a de la facilité avec l'enfant	4,78
	Moyenne	4,51

Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
Grappe 4	14. Un intervenant qui a des connaissances (expériences personnelles et professionnelles)	4,57
	45. Un intervenant compétent	4,78
	15. Un intervenant qui connaît les ressources	4,65
	50. Un intervenant qui fait preuve de professionnalisme	4,61
	44. Un intervenant expérimenté	3,96
	61. Un intervenant qui représente une personne ressource	4,57
	38. Un intervenant qui assure la confidentialité	4,96
	58. Un intervenant objectif/neutre	4,26
	66. Un intervenant qui sert de modèle (modeling)	3,70
	27. Nommer son titre professionnel	3,65
91. Conserver une distance professionnelle entre le parent et l'intervenant	3,87	
	Moyenne	4,33
Grappe 5	16. Échanges fréquents entre le parent et l'intervenant	4,00
	86. Établir un dialogue entre le parent et l'intervenant	4,70
	24. Partage bidirectionnel	4,35
	31. Parler la même langue	4,61
	Moyenne	4,42
Grappe 6	22. Établir un cadre (entente)	4,65
	25. Objectif commun	4,65
	82. Relation égalitaire entre le parent et l'intervenant	4,17
	84. Un intervenant et un parent qui partagent des valeurs similaires	3,74
	Moyenne	4,30
Grappe 7	5. Complicité/amitié entre le parent et l'intervenant	3,43
	6. Connaître l'intervenant (un peu personnellement)	2,91
	51. Un intervenant familial (comme faisant partie de la famille)	2,91
	8. Contacts chaleureux (démonstration d'affection)	3,48
	Moyenne	3,18

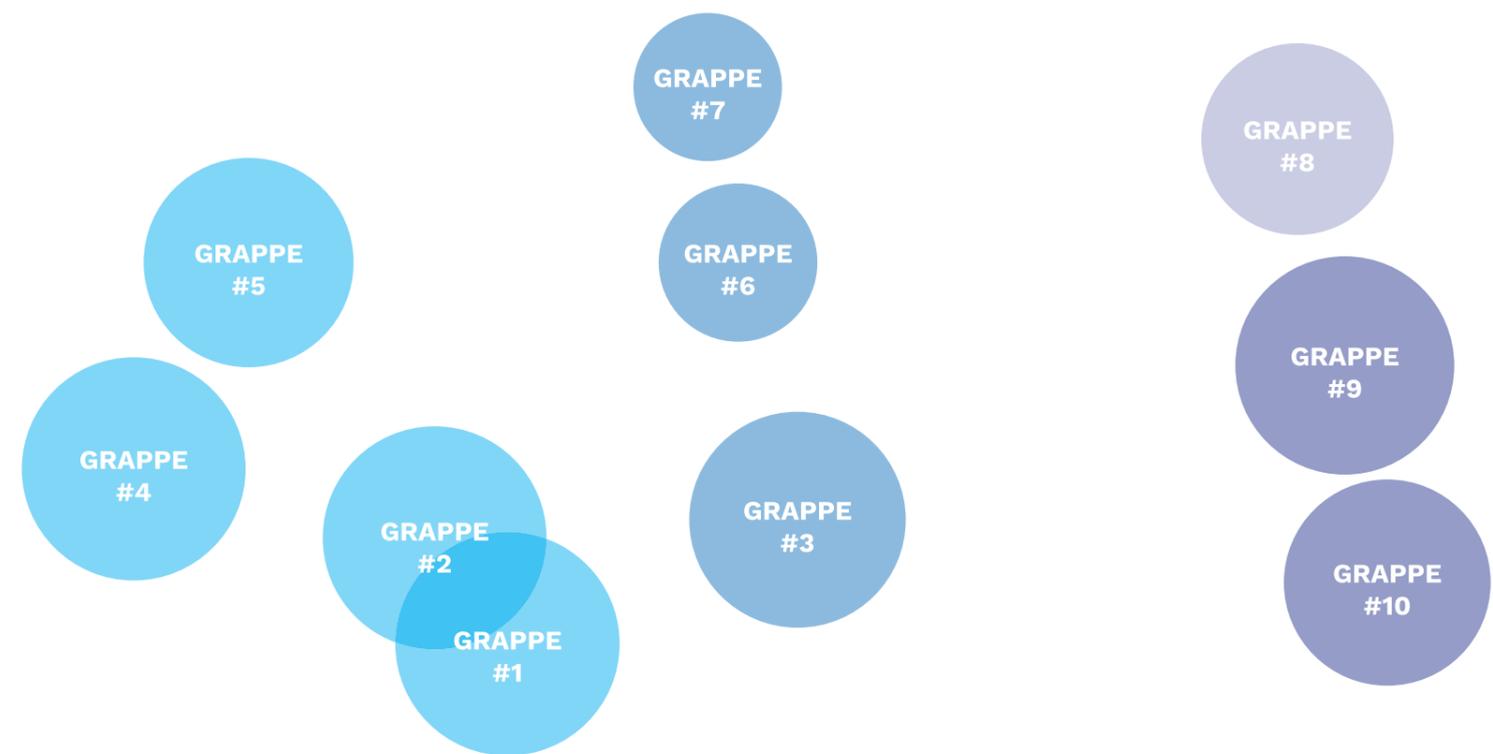
Regroupements	Énoncés	Moyenne d'importance
Grappe 8	20. Soutien ponctuel au besoin du parent	4,35
	41. Un intervenant disponible	4,61
	Moyenne	4,48
Grappe 9	43. Un intervenant qui est présent aux activités (p.ex. fêtes de quartier)	3,30
	67. Un intervenant qui sort du cadre professionnel	3,43
	52. Un intervenant qui gratifie et récompense les familles (certificat de participation, récompense en argent ou certificat cadeau)	2,30
	Moyenne	3,01
Grappe 10	26. Base volontaire (aller chercher des services sur une base volontaire)	4,30
	7. Confiance envers l'organisme/l'établissement	4,48
	Moyenne	4,39
Grappe 11	23. La stabilité du personnel	4,52
	88. Exigences imposées par le ministère de la Famille (Qualification, rapports d'inspection, roulement du personnel)	2,57
	Moyenne	3,54
Grappe 12	69. Un parent accueillant	4,39
	77. Un parent respectueux	4,83
	76. Un parent honnête	4,96
	73. Un parent compréhensif	4,57
	78. Un parent ouvert d'esprit	4,70
	75. Un parent franc	4,91
	74. Un parent engagé	4,48
	79. Un parent qui fait preuve de compréhension	4,61
Moyenne	4,68	
Grappe 13	28. Un intervenant qui est habillé simplement	2,52
	89. Apparence physique et vestimentaire similaire	2,13
	54. Une intervenante qui est elle-même maman	2,65
	Moyenne	2,43

Annexe B

Évolution de la démarche de cartographie conceptuelle

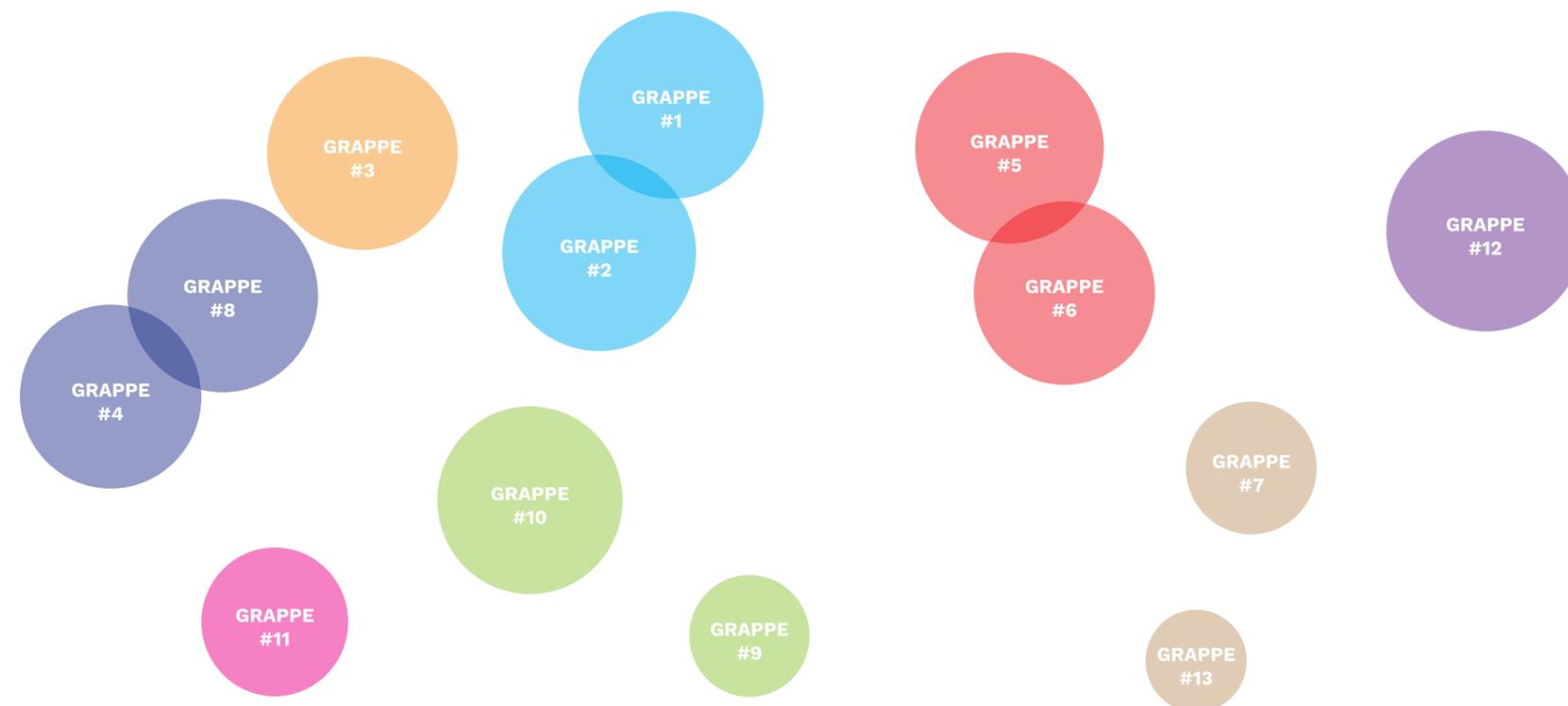
Choix des cartes initiales

Carte intervenants



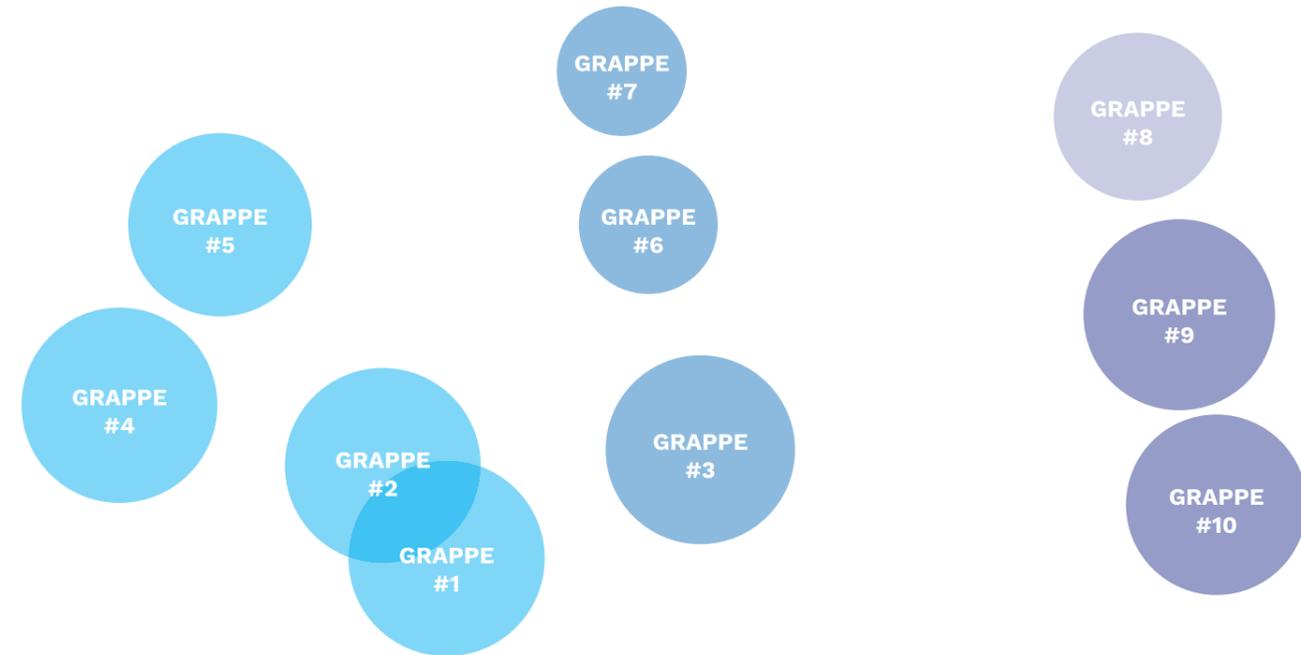
Choix des cartes initiales

Carte parents



Choix du nom accordé aux grappes

Carte intervenants

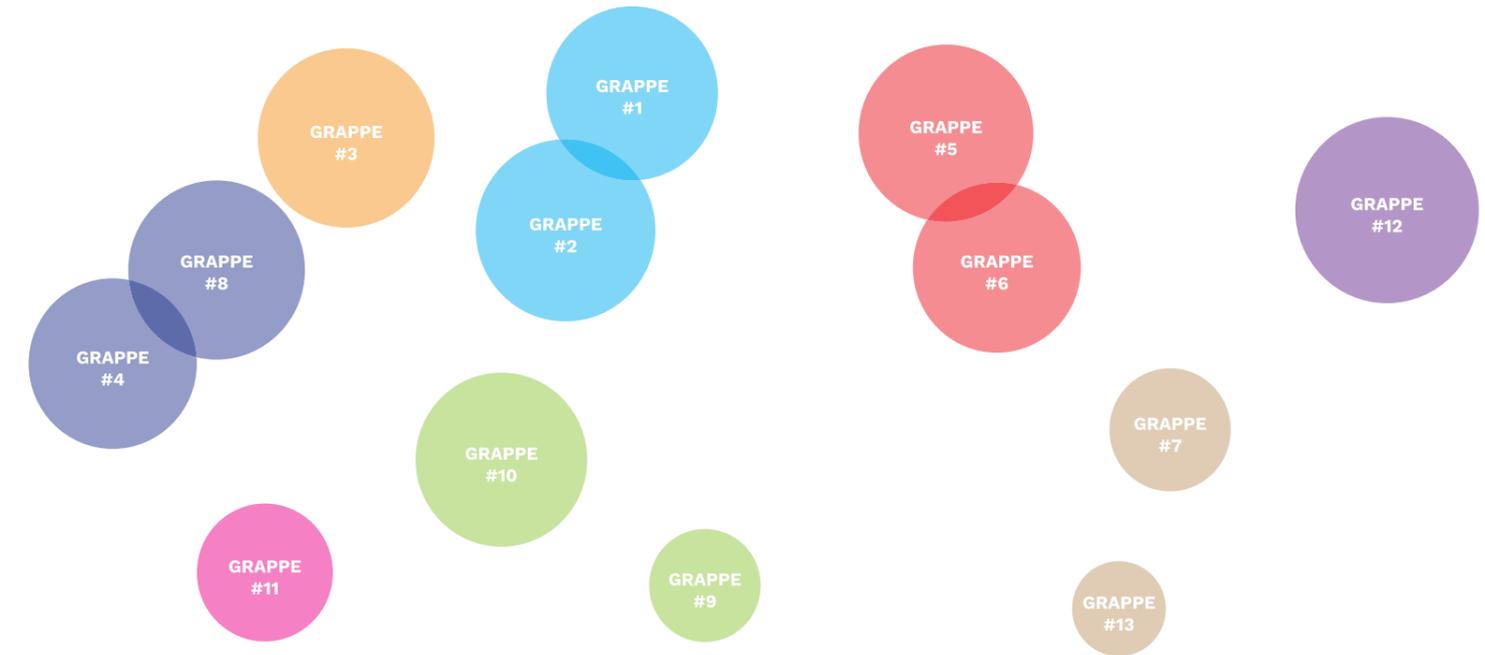


- 1 - Considération
- 2 - Empowerment
- 3 - Communication
- 4 - Savoir-être
- 5 - Expérience

- 6 - Proxémie
- 7 - Accessibilité
- 8 - Contexte organisationnel
- 9 - Motivation
- 10 - Investissement

Choix du nom accordé aux grappes

Carte parents



- 1 - Respect de l'intervenant envers le parent
- 2 - Professionnalisme
- 3 - Honnêteté / sécurité
- 4 - Un intervenant qualifié
- 5 - Dialogue
- 6 - Terrain d'entente pour le plan d'action
- 7 - Complicité adaptée

- 8 - Fiabilité de l'intervenant
- 9 - Un intervenant impliqué
- 10 - Implication du parent
- 11 - Stabilité de l'organisation
- 12 - Attentes de l'intervenant envers le parent
- 13 - Égalité

