

Thème 1

Favoriser la participation des familles grâce à une at- mosphère accueillante et à des employés respectueux

© Association canadienne des programmes de ressources
pour la famille (www.frp.ca), 2006, 2012

Éléments pertinents des sondages

- Quand j'arrive pour participer à ce programme, je m'y sens bienvenu(e) et accepté(e) (question n° 1 du sondage de base du participant).
- Les membres du personnel de ce programme me traitent avec respect (question n° 2 du sondage de base du participant).

Principe pertinent dans le domaine du soutien à la famille

- La confiance et le respect mutuels, l'honnêteté et les communications franches caractérisent les relations entre les familles et les prestataires de services.

Milieu physique accueillant

La première impression qu'une famille a d'un organisme vient souvent du milieu physique dans lequel l'organisme exerce ses activités. L'entrée de l'organisme de soutien à la famille offre une première occasion d'indiquer aux familles qu'elles sont les bienvenues; cela peut se résumer à quelque chose d'aussi simple qu'une enseigne « Bienvenue à tous » à la porte. L'entrée ne devrait pas être intimidante et l'accueil du personnel ne devrait pas être envahissant. Une fois rendues à l'intérieur, les familles disposeront idéalement d'un espace paisible où elles pourront se donner de la confiance. Un comptoir d'accueil imposant n'est donc pas une bonne idée. Il est également préférable qu'il n'y ait pas trop d'employés rassemblés près de l'entrée. Un bac de sable ou des jouets qui susciteront l'intérêt des enfants créeront une atmosphère plus détendue et rassurante.

L'espace doit être propre, confortable et sécuritaire (Chen et MacAulay, 1999; Silver et coll., 2005). Les familles doivent être sûres que l'espace est à l'épreuve des enfants et que les jouets sont désinfectés régulièrement (BCAFRP, 2004). Tous les participants, y compris les personnes handicapées, doivent pouvoir se déplacer librement dans l'espace pendant qu'ils s'amuse avec les jouets ou interagissent (Chen

et MacAulay, 1999; BCAFRP, 2004). Les employés s'efforceront d'éviter l'encombrement, bien qu'il s'agit souvent d'un défi de taille étant donné l'espace limité dont disposent de nombreux organismes de soutien à la famille (BCAFRP, 2004).

D'autres éléments favorisent une atmosphère d'hospitalité, comme des aires de jeu variées, un coin lecture, un coin déguisement et un bac à eau (BCAFRP, 2004). Des sofas confortables, un aquarium, des objets décoratifs et des plantes contribuent également à créer une ambiance conviviale et invitante (Chen et MacAulay, 1999). Il importe aussi de prévoir un endroit où les gens peuvent discuter dans l'intimité de préoccupations particulières. La capacité de l'organisme de préserver la confidentialité aide à renforcer la confiance des familles à l'égard des membres du personnel.

Lorsqu'une famille vient dans un organisme pour la première fois, il importe qu'un membre du personnel souhaite la bienvenue à tous les membres de la famille, apprenne leurs noms et fasse un effort pour apprendre à connaître les participants en s'ajustant au degré d'aisance propre à chaque famille (Silver et coll., 2005). Les membres du personnel de l'organisme peuvent porter un insigne indiquant leur nom et présenter l'organisme à chaque nouvelle famille en consacrant plus de temps aux familles qui ont besoin de plus d'encouragements avant de participer aux activités. Il est primordial qu'il y ait un nombre suffisant d'employés pour accueillir chaque famille individuellement. Lorsqu'une famille n'est pas accueillie avec un mot de bienvenue chaleureux ou des salutations amicales, l'organisme rate une occasion importante (BCAFRP, 2004). Servir des rafraîchissements est généralement un bon moyen d'accueillir les familles et de les encourager à revenir régulièrement.

Inclusion

Dans les organismes de soutien à la famille, le climat

de soutien doit englober toutes les personnes qui viennent avec des enfants : responsables de garde rémunérés, grands-parents et autres participants. Des événements ou programmes spéciaux conçus pour les hommes permettent d'attirer en plus grand nombre les pères, grands-pères, oncles ou autres responsables de garde masculins (BCAFRP, 2004; Onyskiw, Harrison, Spady et McConnan, 1999). Les hommes sont parfois plus portés à participer si un employé masculin communique avec eux (Lang et Krongard, 1999; Smith, 2003).

Des événements spéciaux et ponctuels se déroulant dans un organisme de soutien à la famille ou dans un autre milieu communautaire (centre communautaire, église, école) constituent également une bonne façon d'attirer de nouvelles familles qui ne se sentent pas à l'aise d'entrer dans un organisme de soutien à la famille sans avoir de but précis. Après un tel événement, il est possible que ces familles commencent à participer à des programmes réguliers. L'accessibilité est également meilleure lorsqu'un soutien est offert à toutes les familles et pas seulement aux familles « à risque » ou confrontées à des problèmes particuliers (FRP Canada, 2004). Les organismes recrutent souvent des bénévoles au sein de la communauté pour établir un contact avec les habitants d'un quartier spécifique ou les membres d'un groupe ethnique particulier (Lang et Krongard, 1999). Les membres du personnel de l'organisme doivent posséder des compétences culturelles pour travailler auprès d'une population diversifiée. Leur connaissance et leur respect des croyances uniques de chaque famille se refléteront dans leur attitude et leur langage inclusifs.

Caractéristiques des membres du personnel

Les intervenantes doivent se montrer sensibles et réceptives lorsqu'une famille vient chercher de l'aide, sans quoi la famille pourrait se replier sur elle-même et devenir plus « à risque » (BCAFRP, 2004). Elles doivent démontrer qu'elles se soucient du bien-être de la famille en se montrant respectueuses, amicales et

dignes de confiance (Silver et coll., 2005). Les familles attachent de la valeur à la capacité des membres du personnel de se montrer compréhensifs, rassurants, exempts de préjugés et disponibles pour aider les clients à discuter de leurs stressés et à y faire face (Onyskiw et coll., 1999). Les intervenantes inspirent la confiance des participants et forment des liens avec eux en ayant des interactions sérieuses et engageantes et en entreprenant rapidement les démarches promises (BCAFRP, 2004). Les rapports qu'elles établissent avec les parents amènent souvent ceux-ci à aborder d'autres sujets de préoccupations. Des intervenantes attentionnées qui fournissent de l'information fiable, notamment en orientant les familles vers des ressources pertinentes, sont essentielles pour relier les familles aux services dont elles ont besoin (Silver et coll., 2005).

Respect des capacités des familles

Les participants accordent de la valeur aux intervenantes qui les acceptent comme ils sont et qui reconnaissent qu'ils peuvent contribuer grandement au bien-être de leurs enfants. Il est également souhaitable que les intervenantes tiennent compte du point de vue de la famille concernant les solutions possibles à des problèmes, de même que des objectifs de la famille et de son horizon temporel pour les atteindre (Lang et Krongard, 1999). Au surplus, les intervenantes efficaces mettent l'accent sur les forces, les capacités et les compétences des familles. Elles peuvent notamment repérer des forces comme la volonté de la famille de changer ou l'aptitude d'un parent de s'investir dans l'apprentissage de nouvelles compétences parentales (Lang et Krongard, 1999). En participant au processus de résolution de problèmes, les familles apprennent à évaluer leur propre situation et à cerner leurs forces et des solutions possibles (Lang et Krongard, 1999).

Lorsque des stressés viennent s'ajouter à un manque de confiance des parents, ceux-ci risquent de se sentir dépassés et ont alors moins de chances de prendre des mesures constructives (McCurdy et Jones, 2000).

En donnant aux parents une rétroaction positive, les intervenantes resserrent non seulement leurs liens avec eux, mais elles renforcent leur confiance en soi et leur sentiment d'efficacité personnelle et elles leur donnent ainsi le pouvoir de faire des choix judicieux (McCurdy et Jones, 2000).

Malheureusement, les membres des familles ne se sentent pas toujours appréciés. Les intervenantes peuvent ne pas se souvenir d'eux, être pressées de se trouver ailleurs ou ne pas prendre le temps de comprendre leurs difficultés (Statham et Holterman, 2004). Il importe que les intervenantes dans le domaine du soutien à la famille se montrent respectueuses envers les familles à tous points de vue. L'horaire des programmes en est un exemple. Les familles se sentent davantage respectées lorsque les programmes sont fixés à des moments qui leur conviennent, comme le soir ou la fin de semaine (Lang et Krongard, 1999).

Des relations de confiance mènent aux résultats désirés

Comme le soutien à la famille implique de fournir des services dans des milieux naturels, les préoccupations des intervenantes vont au-delà de l'application d'un modèle axé sur les compétences, d'un accent mis sur les jouets ou de l'utilisation du meilleur outil d'évaluation du développement. « [traduction] L'établissement de liens de confiance et de loyauté entre le parent et le prestataire de services pourrait fort bien constituer l'ingrédient clé pour convaincre les familles désavantagées de continuer à avoir recours aux services d'un organisme de soutien à la famille » (McCurdy et Jones, 2000, p. 111). Les intervenantes qui œuvrent dans des organismes de grande qualité ont la capacité de créer des relations interpersonnelles solides entre les parents, les enfants et les membres du personnel et sont au diapason de la culture de la communauté (CSSP, 2004). Elles reconnaissent que les relations se trouvent au cœur de la réussite de l'organisme (Pilkington et Malinowski, 2002). Il

importe que les intervenantes établissent une relation de confiance avec la famille dès que possible (Kakli, et coll., 2006; McCurdy et Jones, 2000). Une relation de confiance est fondée sur le respect et mène à une collaboration durable. La confiance augmente lorsque les intervenantes s'adressent aux familles de façon ouverte et exempte de jugement et qu'elles leur démontrent qu'elles croient en leurs capacités et les considèrent responsables.

Les programmes d'éducation parentale tendent à réussir lorsqu'un lien de confiance s'établit avec et entre les parents et les membres du personnel et lorsque les différences personnelles et culturelles sont respectées (CSSP, 2004). Au surplus, la participation des parents augmente lorsque les familles considèrent que le personnel est fiable et loyal (McCurdy et Jones, 2000), lorsque les parents se sentent bienvenus et en sûreté (Silver et coll., 2005) et lorsque des activités parent-enfant sont offertes fréquemment (BCAFRP, 2004). Des activités amusantes aident également les familles à tisser des liens. Une sortie de groupe, telle qu'un pique-nique, représente une occasion de mettre les familles à l'aise et de les préparer à participer à d'autres programmes (Lang et Krongard, 1999).

Une atmosphère tolérante et respectueuse permet également aux parents et aux responsables de garde d'échanger des connaissances au sujet du développement de l'enfant et du rôle parental et contribue ainsi au mieux-être des familles (Silver et coll., 2005). Les participants établissent un rapport entre ce climat positif, une meilleure préparation à l'école et le développement d'habiletés sociales chez les enfants, une amélioration des compétences parentales et une baisse du niveau de stress pour les responsables de garde et les parents, ainsi que des interactions familiales plus positives à la maison (Silver et coll., 2005). Les chances d'observer des résultats bénéfiques chez les enfants sont multipliées lorsque les responsables de garde sont qualifiés et se montrent réceptifs, chaleureux, démonstratifs et sensibles à l'endroit des enfants (Groark et coll., 2002).

Les relations qui se forment dans un milieu offrant un soutien à la famille sont souples et réciproques et reposent sur la confiance, soit le type de relations requises pour créer un capital social et réduire l'incidence de la violence envers les enfants (CSSP, 2004). Les parents qui réussissent à améliorer leurs compétences parentales y parviennent généralement grâce à une relation chaleureuse qui leur permet de développer leur capacité de se mettre dans la peau des autres (CSSP, 2004). En donnant l'exemple par l'usage du dialogue et d'une écoute réflexive, les intervenantes en soutien familial ont l'occasion de nouer avec les parents les relations rassurantes et attentionnées dont les parents ont besoin pour apprendre à comprendre ce que les autres et eux-mêmes ressentent. Elles ouvrent également aux parents la porte qui leur permet de tisser des liens d'entraide et de soutien avec des amis, des partenaires intimes ou des thérapeutes professionnels afin de développer les capacités psychologiques requises pour qu'ils aient des relations fonctionnelles avec leurs enfants (CSSP, 2004). En faisant preuve de patience et d'acceptation envers les familles, les membres du personnel de l'organisme offrent aux familles un cadre propice à leur croissance et à leur épanouissement.

Maintenir l'engagement

Plusieurs approches permettent de maintenir l'engagement des familles à long terme. Par exemple, les familles ont tendance à revenir lorsque les organismes de soutien à la famille les aident à satisfaire des besoins fondamentaux (Onyskiw et coll., 1999). Les parents ont plus de chances de continuer à participer à des activités s'ils sont encouragés par leurs progrès et ont l'impression qu'ils améliorent leurs compétences (Lang et Krongard, 1999). Les membres du personnel d'un organisme peuvent également rester en contact avec les familles au moyen d'appels téléphoniques, de lettres de rappel et de bulletins d'information (Lang et Krongard, 1999). Un endroit accueillant où les employés mettent les gens à l'aise est, selon toute vraisemblance, le facteur le plus important qui fait

que les familles reviennent (FRP Canada, 2004). Au surplus, plus les gens se sentent bienvenus, meilleures sont les chances qu'ils se portent bénévoles (Hillian et Reitsma-Street, 2003).

Références annotées

KAKLI, Z., H. KREIDER, P. LITTLE, T. BUCK et M. COFFEY. *Focus on families: How to build and support family-centred practices in after school*, 2006. Consulté le 14 mars 2006 au <http://www.gse.harvard.edu/hfrp/projects/afterschool/resources/families/promising.html>.

Ce guide, qui explique comment amener les familles à participer à des activités après l'école, offre une base de recherche sur l'importance de la participation familiale, des stratégies concrètes afin d'engager les familles, des portraits d'initiatives prometteuses dont le but était d'encourager les familles à s'investir, ainsi qu'un outil d'évaluation en vue d'améliorer les pratiques destinées à favoriser la participation des familles. Guide publié en ligne au <http://www.hfrp.org/family-involvement/publications-resources/focus-on-families!-how-to-build-and-support-family-centered-practices-in-after-school>.

MCCURDY, K., et E. JONES. *Supporting families: Lessons from the field*, Thousand Oaks, Sage, 2000.

Ce livre présente les conclusions d'une évaluation de la Philadelphia Child Abuse Prevention Initiative (« initiative de prévention de la violence envers les enfants à Philadelphie »), qui était composée de neuf programmes différents de soutien à la famille, dont des groupes d'éducation parentale, des groupes de jeux parent-enfant et des groupes de soutien parental. Les auteurs présentent les défis liés à la mise en œuvre d'un programme de soutien parental, discutent des leçons tirées de ce projet et formulent des recommandations en vue de favoriser la participation des familles à des programmes de soutien familial.

ONYSKIW, J., M. J. HARRISON, D. SPADY et L. McCONNAN. « Formative evaluation of a collaborative community-based child abuse prevention project », *Child Abuse & Neglect*, 23 (11), 1069-1081, 1999.

Cet article constitue une étude de cas d'un projet pilote mis sur pied par un organisme communautaire de soutien à la famille afin de prévenir la violence et la négligence envers les enfants à Edmonton, Alberta. Bien que les clients aient jugé que les services d'éducation parentale et les autres services offerts étaient utiles, les auteurs soulignent que c'est le soutien informel fourni par le personnel que les clients ont considéré comme l'aspect le plus bénéfique du projet. Les familles ont attaché de la valeur à la capacité des membres du personnel de se montrer compréhensifs, rassurants, exempts de préjugés et disponibles pour aider les clients à discuter de leurs stressés et à y faire face.

SILVER, S., R. BERMAN et S. WILSON. *Les éléments prisés par les participants : les pratiques et les résultats des programmes de ressources pour la famille, un projet MAFRP – Université Ryerson*, 2005a. Consulté le 3 juillet 2006 au <http://www.rverson.ca/voices/pdf/participantsvaluefr.pdf>.

Le projet *Les voix des participants* représente une vaste enquête qualitative ayant visé à découvrir ce que les parents apprécient le plus des programmes de soutien à la famille. Cette première partie du rapport élaboré à la suite du projet met l'accent sur le processus d'engager les familles. Quatre thèmes principaux sont ressortis des entrevues et des groupes de discussion tenus à travers le Canada relativement aux facteurs qui contribuent au succès des programmes de soutien à la famille, soit l'importance de favoriser la participation des familles, d'autonomiser les participants, de bâtir un soutien social et un capital social et de développer la conscience communautaire. Ces thèmes ont ensuite servi à l'élaboration d'un ensemble d'indicateurs d'évaluation à l'intention des organismes de soutien à la famille.

This literature summary is one of ten that have been prepared in conjunction with the FRP Canada e-Valuation project. Each literature summary addresses a theme or indicator from the Participant Survey or Staff and Volunteer Survey.

Principal Researcher

Dr. Peter Gabor

Researcher

Ellen Perrault

Writer/editor

Betsy Mann

Project Coordinator

Janice MacAulay

Layout

Create Method

Références

BC ASSOCIATION OF FAMILY RESOURCE PROGRAMS (BCAFRP). *Working to make a difference: Guidelines for best practices in family resource programs*, BC Association of Family Resource Programs, 2004.

CENTER FOR THE STUDY OF SOCIAL POLICY (CSSP). *Protective factors literature review: Early care and education programs and the prevention of child abuse and neglect: Strengthening families through early care & education*, 2004. Consulté le 18 février 2006 au <http://www.cssp.org/uploadFiles/horton.pdf>.

CHEN, P., et J. MacAULAY. *Améliorer les installations : approches novatrices pour les programmes communautaires*, Ottawa, Association canadienne des programmes de ressources pour la famille, 1999.

FRP CANADA. *Synergie : approches intégrées dans le domaine du soutien à la famille*, Ottawa, FRP Canada, 2004.

GROARK, C., K. MEHAFFIE, R. McCALL et M. GREENBERG. *From Science to Policy: Research on Issues, Programs and Policies in Early Care and Education*, rapport préparé pour le Governor's Task Force on Early Childhood Education, Universities Children's Policy Collaborative et Pennsylvania State University, 2002. Consulté le 16 février 2006 au <http://www.education.pitt.edu/ocd/publications/govtaskforce1.pdf>.

HERTZMAN, C., et D. KOHEN. « L'importance du quartier dans le développement de l'enfant », *Transition*, vol. 33, no 3 (automne 2003), L'Institut Vanier de la famille. Consulté le 3 juillet 2006 au http://www.vifamily.ca/library/transition/333/333_fr.html#1.

HILLIAN, D., et M. REITSMA-STREET. « Parents and youth justice », *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 45 (1), 2003. Consulté le 14 mars 2006 au http://www.utpjournals.com/product/cjccj/451/451_hillian.html.

KAKLI, Z., H. KREIDER, P. LITTLE, T. BUCK et M. COFFEY. *Focus on families: How to build and support family-centred practices in after school*, 2006. Consulté le 14 mars 2006 au <http://www.gse.harvard.edu/hfrp/projects/afterschool/resources/families/why.html>.

LANG, C., et M. KRONGARD. *Strengthening Families and Protecting Children from Substance Abuse*, Newton (Massachusetts), CSAP's Northeast Center for the Application of Prevention Technologies, 1999. Consulté le 4 mars 2006 au http://www.preventiondss.org/Macro/Csap/dss_portal/templates_redesign/start1.cfm?page=http%3A%2F%2Fcapture%2Eesamhsa%2Egov%2F&topic_id=0§_id=1&indv_proj_id=&CFID=168913&CFTOKEN=54477167 dans la section *Resources*, sous *Library*.

McCURDY, K., et E. JONES. *Supporting families: Lessons from the field*, Thousand Oaks, Sage, 2000.

ONYSKIWI, J., M. J. HARRISON, D. SPADY et L. McCONNAN. « Formative evaluation of a collaborative community-based child abuse prevention project », *Child Abuse & Neglect*, 23 (11), 1069-1081, 1999.

PILKINGTON, K., et M. MALINOWSKI. « The natural environment II: Uncovering deeper responsibilities within relationship-based

services », *Infants and Young Children: An Interdisciplinary Journal of Special Care Practices*, 15(2), 78-84, 2002.

SILVER, S., R. BERMAN et S. WILSON. Les éléments prisés par les participants : les pratiques et les résultats des programmes de ressources pour la famille, un projet MAFRP - Université Ryerson, 2005a. Consulté le 3 juillet 2006 au <http://www.ryerson.ca/voices/pdf/participantsvaluefr.pdf>.

SMITH, M. « What about the Dads? Issues and possibilities of working with men from a child and youth care perspective », *Child and Youth Services*, 25 (1/2), 149-167, 2003. Consulté le 14 mars 2006 au http://www.haworthpress.com.ezproxy.lib.ucalgary.ca/store/E-Text/View_EText.asp?sid=0TUS9AMWF04C8LBW8D5A2U7BXJPQ3GUC&a=3&s=J024&v=25&i=1%2F2&fn=J024v25n01%5F10.

SATHAM, J., et S. HOLTERMAN. « Families on the brink: The effectiveness of family support services », *Child and Family Social Work*, 9, 153-166, 2004.

This literature summary is one of ten that have been prepared in conjunction with the FRP Canada e-Evaluation project. Each literature summary addresses a theme or indicator from the Participant Survey or Staff and Volunteer Survey.

Principal Researcher

Dr. Peter Gabor

Researcher

Ellen Perrault

Writer/editor

Betsy Mann

Project Coordinator

Janice MacAulay

Layout

Create Method