

THÈME 2

Faciliter la participation des familles

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

Éléments pertinents des sondages

- Les programmes et les activités offerts sont conçus de manière à me permettre d'y participer (question n° 3 du sondage de base du participant).
- Le personnel est disponible quand j'en ai besoin (question n° 4 du sondage de base du participant).
- Je peux participer de plusieurs façons à l'organisation de ce programme si je le souhaite (question n° 5 du sondage de base du participant).

Principe pertinent dans le domaine du soutien à la famille

- Les familles participent activement à tous les aspects des services. Elles ont le dernier mot quant à la quantité et au type d'aide et de soutien qu'elles entendent utiliser.

Accessibilité géographique, physique et culturelle

Les familles jugent qu'il est plus facile d'avoir recours aux services d'un organisme de soutien à la famille qui est situé dans leur quartier et qui est accessible à pied ou par un moyen de transport en commun. (Onyskiw, Harrison, Spady, et McConnan, 1999; Silver et coll., 2005). Des locaux dans un centre commercial ou le long d'un trajet d'autobus sont plus accessibles qu'un emplacement qui se trouve sur une artère secondaire de la communauté. Des sites multiples et l'utilisation d'installations communautaires permettent de rejoindre plus de familles (Kyle et Kellerman, 1998).

Comme les participants n'ont pas toujours les moyens de payer les frais d'un programme ou les frais liés au transport, les organismes peuvent accroître la participation en offrant un soutien financier ou matériel, bien que les organismes ne peuvent pas tous se le permettre financièrement (Kyle et Kellerman, 1998; Silver et coll., 2005). Il a été démontré que le fait d'offrir des services de garde et de transport ainsi que de la nourriture favorise l'accès, particulièrement pour les familles défavorisées sur le plan économique (OPRE, 2005). Certaines familles entretiendront un contact plus durable lorsque l'organisme offre des services à domicile, de l'aide au transport et des

services de garde (McCurdy et Jones, 2000). L'aide au transport peut se traduire par la conclusion d'ententes de covoiturage avec d'autres familles, l'accès à une camionnette pour passer prendre les participants ou la distribution de billets d'autobus. Les familles apprécient aussi qu'une collation ou un repas soit servi pendant les activités. Dans certains cas, le soutien matériel peut comprendre une buanderie (Lang et Krongard, 1999).

La classe sociale, l'ethnicité et d'autres caractéristiques peuvent également constituer des barrières à l'accès. Pour surmonter ces barrières potentielles, les intervenantes utiliseront un langage et un comportement inclusifs. L'organisme peut notamment offrir des services dans d'autres langues et traduire le matériel à l'intention des gens dont la langue maternelle n'est pas le français. Les programmes doivent aussi être accessibles aux personnes handicapées et devraient viser à satisfaire des besoins et des intérêts variés. Les programmes qui rejoignent les jeunes contribuent à accroître la participation des familles (James et Partee, 2003). Les pères, grands-pères, oncles et autres responsables de garde masculins ont plus de chances de participer aux activités d'un organisme si un membre du personnel masculin communique avec eux (Lang et Krongard, 1999; Smith, 2003).

Accessibilité psychologique

La question de l'accessibilité n'est pas seulement géographique, elle est également psychologique (Lang et Krongard, 1999). Les organismes de soutien à la famille doivent se faire connaître des familles à l'aide de matériel promotionnel attrayant et facile à comprendre. Les familles seront plus nombreuses à utiliser les services d'un organisme si ces services sont perçus comme universels et qu'ils ne sont pas catalogués comme étant réservés aux familles « à risque » (FRP Canada, 2004; Silver et coll., 2005). L'accessibilité psychologique est également favorisée lorsque la quantité de paperasserie exigée des familles est limitée (FRP

Canada, 2004). Des activités sociales amusantes, telles qu'une sortie de groupe ou un pique-nique, aident les familles à se sentir plus à l'aise lorsque le programme commence (Lang et Krongard, 1999).

Une gamme d'activités d'éducation parentale, allant de discussions informelles entre parents à des programmes structurés sur le rôle parental, attirera un éventail diversifié de familles (Silver et coll., 2005). Une programmation sans pression, comportant notamment des activités à accès libre, donne aux parents l'occasion d'entretenir des contacts informels (FRP Canada, 2004). Par ailleurs, des cours parentaux reconnus, offerts par des animateurs qualifiés, permettent parfois d'attirer de nouveaux participants (BCAFRP, 2004). Certains parents ont plus de chances de participer pour la première fois à une activité dans le but d'acquérir des connaissances sur un sujet spécifique, tel que la gestion des comportements difficiles des enfants (Lang et Krongard, 1999). Offrir de tels ateliers dans un centre communautaire, une église ou une école aide aussi à attirer les familles qui hésitent à participer à un programme dont le but n'est pas clairement énoncé et publicisé (Lang et Krongard, 1999).

Heures d'ouverture

L'horaire des activités proposées doit également coïncider avec les autres engagements qui figurent à l'agenda des familles (Brady et Coffman, 1997). Les familles veulent des programmes qui cadrent dans leurs horaires chargés (Silver et coll., 2005). La souplesse, telle que la possibilité d'assister à une séance de reprise lorsqu'une famille manque une séance, contribuera à maintenir les participants dans un programme (Lang et Krongard, 1999). Des horaires flexibles et accessibles exigent que les organismes soient ouverts le soir et le samedi (Lang et Krongard, 1999).

Participation des familles à la planification, à la prise de décisions et à l'évaluation

« [traduction] *Au moment de concevoir de nouveaux*

services ou programmes visant à améliorer les soins et l'éducation dispensés aux jeunes enfants, il importe de tenir compte des suggestions des parents lors de l'élaboration et de la prestation des programmes» (Groarket coll., 2002).

Les parents se sentent plus efficaces à aider leurs enfants lorsqu'on les invite à jouer un rôle plus important dans les services offerts à leurs enfants (Reich et coll., 2004). Les meilleurs programmes d'éducation parentale évitent d'adopter un modèle axé sur les lacunes et emploient une approche collaborative avec les parents (Shimoni et Baxter, 2005). Les spécialistes offrant un soutien à la famille sont plus efficaces lorsqu'ils adoptent une position d'habilitation et de soutien, plutôt qu'une attitude paternaliste et empreinte de préjugés (Epps et Jackson, 2000). Cela implique que les intervenantes voient les parents comme les véritables experts lorsqu'il est question de leurs enfants et réalisent que les parents sont ceux qui produisent les effets les plus durables sur leurs enfants.

L'apprentissage dépend aussi de la qualité des relations interpersonnelles au sein d'un organisme (CSSP, 2004). Par conséquent, les intervenantes doivent reconnaître que les relations se trouvent au cœur de la réussite de l'organisme (Pilkington et Malinowski, 2002). La participation des parents dans un organisme de soutien à la famille est favorisée lorsque les parents et le personnel échangent leurs points de vue sur les problèmes familiaux et lorsque les communications entre la famille et les intervenantes sont franches (McCurdy et Jones, 2000).

Un organisme réellement accessible inclut les parents dans ses décisions. Conformément aux principes égalitaires du domaine du soutien à la famille, l'organisme sollicite l'opinion des parents et tient compte de ces opinions dans son fonctionnement (Silver et coll., 2005). Les organismes de soutien à la famille efficaces vont au-delà d'une participation ponctuelle des parents et s'orientent vers un partage du leadership avec les parents de la communauté (Family Support America, 2002). Les parents doivent

être appelés à participer à la gouvernance aussi bien qu'aux programmes (Agence de santé publique du Canada, 2002).

Les organismes de soutien à la famille sont confrontés à des difficultés lorsque la planification est inadéquate (McCurdy et Jones, 2000). Quand les membres du personnel de l'organisme prennent le temps de découvrir ce que les parents recherchent, l'organisme connaît un plus grand succès (Silver et coll., 2005). Afin d'adapter les programmes aux besoins des familles, il est nécessaire de prendre le temps d'inclure les familles dans le processus de planification, dès le stade de la conception d'un programme. Les meilleurs organismes de soutien à la famille demandent l'apport des familles afin d'aligner leur vision à celle de la communauté (Park et Turnbull, 2003). Ils ont recours à une démarche de développement communautaire qui s'appuie sur des consultations avec les membres de la communauté et sur l'appropriation collective de la démarche afin de répondre à des besoins *véritables* (Kyle et Kellerman, 1998). Comme chaque communauté est unique, les programmes de soutien à la famille seront différents d'une communauté à l'autre.

Une évaluation des besoins des familles de la communauté constitue une première étape importante dans la mise au point de tout programme, afin d'assurer que les objectifs du programme concordent avec les besoins des familles (McCurdy et Jones, 2000). Au lieu de déterminer d'avance les horaires et les activités, les organismes doivent d'abord s'appuyer sur des consultations auprès des participants et se montrer assez flexibles pour que les participants puissent jouer un rôle (Kyle et Kellerman, 1998). Il est souhaitable d'encourager les familles à agir comme des partenaires dont le rôle consiste à faciliter le processus (Lang et Krongard, 1999). La mise sur pied d'un comité consultatif peut aider à créer un réseau qui recueillera les voix des résidents de la communauté, notamment celles des jeunes, afin de veiller à ce que les programmes répondent aux besoins de la communauté et de créer une base de soutien

étendue (CSDE, 1997; Agence de santé publique du Canada, 2002). Les partenariats entre les organismes communautaires et les familles sont essentiels à la création d'un réseau de services intégrés (Epps et Jackson, 2000).

Outre la planification des programmes, la planification des évaluations doit faire appel à toutes les parties prenantes si l'on veut que des procédures efficaces de suivi et de collecte de données soient mises en place (Ellis, 1998). Les modèles d'évaluation participative reflètent bien plusieurs principes préconisés dans le domaine du soutien à la famille, dont ceux de renforcer les compétences des familles et d'établir des relations fondées sur l'égalité et le respect.

Participation des familles à la prestation des services

De nombreux organismes de soutien à la famille ont été créés par des parents et dépendent de la participation des parents pour assurer leur fonctionnement quotidien (Kyle et Kellerman, 1998). Les parents veulent également avoir leur mot à dire dans la mise en œuvre des services (O'Hanlon et VanderPlatt, 1997). Les membres des familles peuvent jouer un rôle officiel, planifié et à long terme pour lequel ils sont rémunérés aussi bien qu'un rôle informel, spontané et ponctuel à titre de bénévoles. Ils peuvent siéger au conseil d'administration et aux comités de l'organisme et contribuer à l'évaluation et à la planification des programmes, au mentorat d'autres personnes, aux activités de financement, à l'embauche du personnel et à la mise en œuvre des programmes (Agence de santé publique du Canada, 2002; Family Support America, 2002; Kyle et Kellerman, 1998). Les parents acquièrent un sentiment d'autonomisation lorsqu'ils font partie d'un effort communautaire visant à régler les problèmes qui sévissent dans la collectivité (Lang et Krongard, 1999). En outre, les parents qui participent à la gestion, à la planification et aux activités de financement d'un organisme en tant que bénévoles deviennent plus confiants, acquièrent des compétences et augmentent leurs chances de se

trouver un emploi (Silver et coll., 2005).

Le processus d'embauche du personnel peut tenir compte des opinions de différents membres de l'organisme, comme les parents et les employés de soutien administratif (Pilkington et Malinowski, 2002). L'embauche de pairs animateurs, c'est-à-dire de parents qui ont vécu des expériences de vie similaires à celles des participants, constitue un moyen d'améliorer les programmes d'éducation parentale et d'augmenter l'aspect participatif d'un organisme (Bruner, 1998; CSSP, 2004).

Idéalement, les parents s'investissent dans la création d'un climat de soutien grâce à un processus participatif avec les membres du personnel. À l'aide d'une approche reposant sur les forces, les intervenantes dans le domaine du soutien à la famille voient les parents comme des êtres multidimensionnels. Les parents peuvent avoir eux-mêmes besoin d'aide et de soutien tout en étant les personnes les mieux placées pour offrir de l'aide et du soutien à d'autres familles et membres de la communauté (Kyle et Kellerman, 1998). Les parents ayant des enfants du même âge partagent des expériences de vie similaires à mesure qu'ils cheminent dans leur rôle parental. En favorisant la création de liens d'amitié entre les parents, les intervenantes peuvent exploiter les forces spécifiques de chaque famille afin d'aider les autres.

Les parents s'investiront davantage dans l'organisme et celui-ci leur tiendra plus à cœur s'ils ont l'impression que l'organisme leur appartient. En faisant appel à une approche non hiérarchique avec les familles, les intervenantes témoignent de respect à l'égard des participants et s'assurent que ceux-ci sont écoutés (Silver et coll., 2005). Pour être véritablement accessibles, les organismes doivent être physiquement et psychologiquement faciles d'accès. Lorsque les familles participent activement à plusieurs niveaux de l'organisme, elles sont sans cesse remémorées que cet organisme leur appartient.

Références annotées

AGENCE DE SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. *Remue-méninges du PACE/PCNP de 2001 : participation des parents aux processus de gestion et de prise de décisions des projets du PACE/PCNP*. Consulté le 3 juillet 2006 au http://www.phac-aspc.gc.ca/dca-dea/publications/pdf/capc-pncp-particip2001_f.pdf. Voir aussi *Colorier en dehors des lignes* au http://www.phac-aspc.gc.ca/dca-dea/publications/fs5-pace-colorier_f.html, qui donne un aperçu du processus entourant le remue-méninges du PACE/PCNP.

Ce rapport est issu d'un remue-méninges relatif à la participation des parents dans les structures de gouvernance des organismes communautaires de soutien à la famille. Il porte sur des sujets comme la diversité, l'inclusion et les rôles et il contient une analyse documentaire et des suggestions pratiques en vue d'inclure les familles dans un processus participatif au sein des organismes de soutien à la famille.

ELLIS, D. *Pour s'y retrouver : une méthode d'évaluation participative pour les programmes de ressources pour la famille*, Ottawa, Association canadienne des programmes de ressources pour la famille, 1998.

Ce guide pratique indique le contexte requis et fournit un cadre pour accroître la participation des familles et du personnel dans la gestion d'un organisme au service des familles. Il comprend un manuel technique décrivant les étapes d'une démarche d'évaluation participative qui peut servir de guide aux organismes de soutien à la famille qui souhaitent entreprendre une telle démarche.

OFFICE OF PLANNING, RESEARCH AND EVALUATION (OPRE). *Effective methods for involving consumers in planning and decision-making: Lessons learned from the family preservation and family support (FP/FS) services implementation study*, US Department of Health and Human Services, Administration for Children & Families, 2005. Consulté le 28 janvier 2006 au http://www.acf.hhs.gov/programs/opre/fys/family_pres/reports/effect_meth/effect_meth.html.

Ce rapport relatif à la mise sur pied d'un service de soutien à la famille aux États-Unis résume les leçons tirées de cette démarche et contient des suggestions pratiques en vue d'inclure les familles dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation. Il offre des conseils sur les moyens d'amener les familles à participer à la planification d'initiatives de soutien à la famille ainsi que des recommandations afin de soutenir l'engagement des familles à long terme.

SILVER, S., R. BERMAN et S. WILSON. *Un milieu de vie : témoignages des participants aux programmes de ressources pour la famille*, un projet MAFRP – Université Ryerson, 2005b. Consulté le 3 juillet 2006 au <http://www.ryerson.ca/voices/pdf/placetogofr.pdf>.

Ce rapport d'une vaste enquête qualitative indique les pratiques et les résultats prisés par les participants aux programmes de soutien à la famille. Des entrevues et des groupes de discussion ont été tenus à travers le Canada pour recueillir les voix des gens qui participent à des programmes de soutien à la famille. Leurs témoignages et leurs réflexions, qui figurent dans ce volume sous

forme de capsules, soulignent l'importance de favoriser la participation des familles, d'autonomiser les participants et d'offrir des programmes communautaires accessibles.

Références

AGENCE DE SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. *Remue-méninges du PACE/PCNP de 2001 : participation des parents aux processus de gestion et de prise de décisions des projets du PACE/PCNP*. Consulté le 3 juillet 2006 au http://www.phac-aspc.gc.ca/dca-dea/publications/pdf/capc-pncp-particip2001_f.pdf. Voir aussi *Colorier en dehors des lignes* au http://www.phac-aspc.gc.ca/dca-dea/publications/fs5-pace-colorier_f.html, qui donne un aperçu du processus entourant le remue-méninges du PACE/PCNP.

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.

BRADY, A., et J. COFFMAN, J. « Achieving and measuring results: Lessons from HFRP's parenting study », *The Evaluation Exchange* (bulletin), Harvard Family Research Project, 1997. Consulté le 31 janvier 2006 au <http://www.gse.harvard.edu/hfrp/content/eval/issue7/eval7.pdf>.

BRUNER, C. « From Community-Based to Community-Staffed: The Experiences of Three Allegheny County Family Centers in Community Hiring », *Starting Points*, Office of Child Development, University of Pittsburgh, 1998. Consulté le 16 février 2006 au <http://www.education.pitt.edu/ocd/publications/report1998-0b.pdf>.

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>.

CONNECTICUT STATE DEPARTMENT OF EDUCATION/ RMC RESEARCH (CSDE). *Evaluation of Connecticut's Family Resource Centers*, Connecticut State Department of Education, 1997.

DRUMMOND, J. « Programmes de soutien aux parents et comportement des jeunes enfants », commentaires sur Goodson, Trivette et Dunst dans R.E. TREMBLAY, R.G. BARR et R. DeV. PETERS, éd. *Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants* [en ligne], Montréal (Québec), Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants, 1-6, 2005. Consulté le 3 juillet 2006 au <http://www.excellence-earlychildhood.ca/documents/DrummondFRxp.pdf>.

ELLIS, D. *Pour s'y retrouver : une méthode d'évaluation participative pour les programmes de ressources pour la famille*, Ottawa, Association canadienne des programmes de ressources pour la famille, 1998.

EPPS, S., et B. JACKSON. *Empowered families, successful children: Early intervention programs that work*, American Psychological Association, 2000.

FAMILY SUPPORT AMERICA. *The State of Family Support:*

Seven-Year Gains from the Family Support America States Initiative, 2002. Consulté le 9 mars 2006 au http://www.familysupportamerica.org/content/gains/files/Seven_Year_Gains.pdf.

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>.

JAMES, D. W. et G. PARTEE. No more islands: Family involvement in 27 school and youth programs, Washington (DC), American Youth Policy Forum, 2003. Consulté le 17 mars 2006 au <http://www.aypf.org/publications/nomoreisle/index.htm>.

KYLE, I., et M. KELLERMAN. Études de cas des programmes de ressources pour la famille au Canada : soutenir les familles, les enfants et les collectivités, Ottawa, Association canadienne des programmes de ressources pour la famille, 1998.

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%2Fcaptus%2Eesamhsa%2Egov%2F&topic_id=0§_id=1&indv_proj_id=&CFID=168913&CFTOKEN=54477167, dans la section Ressources, sous Library.

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

OFFICE OF PLANNING, RESEARCH AND EVALUATION (OPRE). Effective methods for involving consumers in planning and decision-making: Lessons learned from the family preservation and family support (FP/FS) services implementation study, US Department of Health and Human Services, Administration for Children & Families, 2005. Consulté le 28 janvier 2006 au http://www.acf.hhs.gov/programs/opre/fys/family_pres/reports/effect_meth/effect_meth.html.

O'HANLON, A., et M. VANDERPLATT. Agir pour s'épanouir, Direction générale de la promotion et des programmes de la santé, Santé Canada. Consulté le 8 juillet 2006 au http://www.phac-aspc.gc.ca/canada/les-regions/atlantique/Publications/Agir_epanouir/agir_1997_f.pdf.

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.

PARK, J., et A. TURNBULL. « Service integration in early intervention », *Infants and Young Children: An Interdisciplinary Journal of Special Care Practices*, 16 (1), 48-58, 2003.

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.

REICH, S., L. BICKMAN et C. HELFINGER. « Caregiver characteristics related to mental health service self-efficacy », *Journal of Emotional & Behavioral Disorders*, 12 (2), 99-108, 2004.

SHIMONI, R., et J. BAXTER. *Working with Families, Perspectives for Early Childhood Professionals*, Toronto, Pearson, Addison Wesley, 2005.

SILVER, S., R. BERMAN et S. WILSON. Un milieu de vie : témoignages des participants aux programmes de ressources pour la famille, un projet MAFRP - Université Ryerson, 2005b. Consulté le 3 juillet 2006 au <http://www.ryerson.ca/voices/pdf/placetogofr.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=0TUS9AMWFO4C8LBW8D5A2U7BXJPQ3GUC&a=3&s=J024&v=25&i=1%2F2&fn=J024v25n01%5F10.

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