

THÈME 7

Liens avec d'autres services et ressources

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

Élément pertinent des sondages

- Depuis que je participe à ce programme, je connais mieux les services et les ressources offerts dans ma communauté (question n° 8 du sondage de base du participant).

Principe pertinent dans le domaine du soutien à la famille

- Les programmes de soutien à la famille complètent les services existants, privilégient le réseautage et la formation de liens et s'engagent en faveur de politiques, de services et de systèmes qui accroissent la capacité des familles d'élever des enfants en santé.

Contourner les obstacles à l'accessibilité

Les familles requièrent un accès à un éventail de services pour réussir dans leur rôle parental, mais elles

ont souvent de la difficulté à trouver les services qui correspondent à leurs besoins. Elles ne sont parfois pas au courant de leur admissibilité à divers services et il arrive à l'occasion qu'elles se sentent intimidées par les lourdes procédures bureaucratiques (Onyskiw, Harrison, Spady et McConnan, 1999). Au surplus, elles n'ont pas toujours les aptitudes requises pour manœuvrer dans le réseau des services et faire valoir leurs besoins.

Les organismes de soutien à la famille s'efforcent de rendre la prestation des services aussi fluide que possible du point de vue des familles. Ces organismes communautaires sont souvent incapables de fournir tous les services dont une famille a besoin, que ce soit à cause d'un manque d'espace, de ressources financières ou d'expertise (Kyle et Kellerman, 1998). Ils font donc appel à un certain nombre de stratégies pour faciliter la tâche des familles quand il s'agit de trouver des services dans leur communauté, notamment en leur fournissant de l'information ou des services d'orientation, en développant les réseaux des familles, en collaborant avec les professionnels qui travaillent déjà auprès d'un enfant ou d'une famille et en concluant des ententes de collaboration avec d'autres organismes offrant des services aptes à répondre aux autres besoins des familles.

Répondre à des besoins et exploiter les forces

Les organismes de qualité offrent des services sociaux et éducatifs étendus, directement ou par orientation, qui répondent aux besoins de tous les membres de la famille et qui sont axés sur les domaines que ceux-ci souhaitent améliorer (Groark et coll., 2002). À l'aide d'une approche reposant sur les forces et d'un processus de résolution de problèmes, les intervenantes dans le domaine du soutien familial rencontrent la famille et cernent les actifs, les problèmes, les préoccupations et les objectifs de celle-ci (Lang et Krongard, 1999). En incluant la famille dans son propre processus de résolution de problèmes et en recueillant ses idées sur d'éventuelles solutions, les intervenantes donnent aux membres de la famille l'occasion d'évaluer leur propre situation et d'acquérir des compétences de résolution de problèmes (Lang et Krongard, 1999). Les intervenantes s'assurent également que l'information et les services d'orientation qu'elles fournissent sont adaptés aux objectifs et aux possibilités de la famille. Elles sont notamment en mesure de tenir compte du potentiel de soutien qui existe déjà au sein des réseaux informels de la famille afin de réduire sa dépendance à l'égard des services professionnels.

À la suite du processus collaboratif d'évaluation, les membres du personnel de l'organisme peuvent offrir à chaque famille l'information, les programmes ou l'orientation requis. La famille peut ensuite choisir parmi différentes options en connaissant mieux les services qui s'offrent à elle et ceux auxquels elle est admissible. Les intervenantes devraient expliquer aux familles de quelle façon l'information ou les services vers lesquels elles les orientent correspondent à leurs objectifs, à défaut de quoi les parents se savent pas trop quel rôle ils et les autres sont censés jouer (Statham et Holterman, 2004). Il arrive à l'occasion qu'une famille ne se prévale pas des services vers lesquels elle est orientée si elle considère que ces services ne sont pas pertinents dans son cas ou si elle n'est pas prête à accepter les services qui lui sont

conseillés (Statham et Holterman, 2004).

Information

Les intervenantes dans le secteur du soutien à la famille élargissent les services offerts par un organisme lorsqu'elles fournissent aux parents des renseignements de base sur les endroits où trouver les services ou les ressources dont les parents ont besoin (Schultz et coll., 1996). Le bien-être des familles augmente lorsque celles-ci ont accès à plus d'information sur le développement de l'enfant et le rôle parental (Silver et coll., 2005; Wazir et Oudenhoven, 1998).

Les intervenantes renforcent également leurs relations avec les familles et établissent des liens de confiance et leur crédibilité lorsqu'elles fournissent aux parents des renseignements et une orientation utiles (Onyskiw et coll., 1999). Les relations entre les parents et les membres du personnel représentent souvent un des plus importants facteurs de participation des familles (Schultz et coll., 1996).

Services d'orientation

Lorsque les membres du personnel déterminent que les services dont une famille a besoin ne sont pas offerts par leur organisme de soutien à la famille, ils orientent généralement la famille vers d'autres organismes et services professionnels au sein de la communauté ou au-delà de ses frontières. Une partie du travail des intervenantes en soutien familial consiste à établir des liens avec d'autres organismes et intervenants de façon à ce qu'elles puissent avoir confiance en la qualité des services vers lesquels elles orientent les familles.

Avant d'orienter les familles vers d'autres services, les intervenantes s'efforcent de bien comprendre les besoins et les objectifs des familles, comme souligné ci-dessus. Elles tentent de proposer uniquement des services qui sont accessibles, disponibles et adéquats pour la famille qu'elles orientent (Statham et Holterman, 2004; Wazir et Oudenhoven, 1998). Au

surplus, elles s'assurent, dans la mesure du possible, que de tels services seront offerts assez longtemps pour répondre aux besoins des familles aux prises avec des problèmes complexes nécessitant un suivi à intervalles réguliers (Wazir et Oudenhoven, 1998).

Voici quelques exemples de situations où une orientation est requise : pour obtenir des services de santé, pour améliorer les aptitudes cognitives des enfants, pour accroître les compétences parentales, ou pour faire face à un problème de toxicomanie ou d'alcoolémie. Parfois, les familles qui sont aux prises avec des problèmes complexes peuvent profiter considérablement d'une orientation vers des services de garde à la petite enfance (Statham, et Holterman, 2004) ou des services de protection de l'enfance (MacAulay, 2002). Les familles peuvent également apprécier avoir accès à un éventail de professionnels, dont des psychologues pour adolescents et des avocats en matière civile (Onyskiw et coll., 1999).

Certaines familles ont besoin d'un soutien pour répondre à des besoins fondamentaux avant d'être prêtes à s'attaquer à d'autres genres de problèmes (Kyle et Kellerman, 1998). Par conséquent, les intervenantes doivent non seulement prêter attention aux besoins interpersonnels, mais doivent également être préparées à gérer des besoins matériels touchant à l'alimentation, à la garde des enfants, au logement, aux vêtements, à la santé et au transport (Onyskiw et coll., 1999). Assurer un tel soutien aux familles permet parfois de réduire l'incidence de la violence faite aux enfants puisqu'il existe un lien étroit entre la pauvreté familiale et la violence envers les enfants (CSPS, 2004).

Pour réussir dans leur mission, les organismes de soutien à la famille doivent posséder un réseau d'orientation efficace et le mettre en place le plus tôt possible. Plus nombreux sont les relations et les liens de confiance qu'un organisme de soutien à la famille établit avec d'autres organismes communautaires, plus l'organisme est visible et plus les gens ont des chances de participer à ses programmes (McCurdy et Jones,

2000).

Collaboration et liens

Outre l'orientation, les organismes de soutien à la famille établissent d'autres types de liens avec un éventail d'organismes communautaires dans le but de créer un réseau capable d'assurer la prestation fluide des services. Par exemple, dans le cadre de la programmation régulière d'un organisme de soutien à la famille, un spécialiste en intervention précoce peut rendre visite aux parents mensuellement pour bavarder avec eux de leurs préoccupations. Un organisme peut prévoir un espace pour tenir une clinique d'allaitement hebdomadaire gérée par un service de santé publique (Kyle et Kellerman, 1998). Même si, bien souvent, les participants ne sont pas conscients de l'existence de telles ententes de collaboration, qui vont d'ententes informelles à des partenariats structurés, ces ententes sont essentielles à la prestation de services intégrés (FRP Canada, 2004). Des études ont démontré que les partenariats entre organismes communautaires génèrent de nombreux résultats positifs (Backer, 2003; Roussos et Fawcett, 2000). Par exemple, un plus grand nombre de programmes communautaires sont créés quand il existe un réseau de collaboration efficace dans une communauté que lorsque les organismes au service des familles et de l'enfance agissent seuls (Mulroy, 1997).

Pour accomplir ce travail de collaboration en arrièr-scène, les intervenantes qui travaillent au sein des organismes de soutien à la famille s'y connaissent bien en matière de consultations interdisciplinaires. Elles doivent savoir comment bâtir des relations respectueuses avec d'autres parties prenantes dans la communauté et comment partager les rôles dans le but d'atteindre des résultats positifs à l'échelle de la communauté (Rapport et coll., 2004). Des rencontres régulières entre les intervenantes et leurs homologues dans le réseau gardent les intervenantes au courant des services vers lesquels elles orientent des familles et en contact avec les personnes qui offrent ces services.

De telles rencontres donnent également l'occasion aux organismes de soutien à la famille de faire connaître leurs services et, par conséquent, d'augmenter le nombre de familles que d'autres organismes orientent vers eux.

Ces activités de réseautage améliorent donc la coordination des services et favorisent une évaluation, une intervention et un suivi plus global auprès des familles (CSDE, 1997). Pour le bénéfice à long terme des enfants, nos communautés ont besoin de tels réseaux afin d'échanger de l'information (Bertrand et coll., 1999).

Recensement des lacunes et défense des intérêts des familles

Bien que la création de réseaux communautaires nécessite du temps et des efforts, elle engendre un meilleur système de prestation de services pour les familles (Richard et coll., 2005; Schultz, Lopez et Hochberg, 1996). Les fournisseurs de services communautaires travaillent ensemble pour assurer que les services correspondent aux besoins des familles. Par la même occasion, les démarches visant à recueillir les observations des familles au sujet de leurs besoins mettent souvent en lumière des difficultés d'accès, des chevauchements de programmes et des services manquants.

Les parents ont moins confiance en leurs capacités d'aider leurs enfants lorsque la communauté manque de ressources (Reich et coll., 2004). Le sain développement des enfants est particulièrement menacé lorsque les parents de jeunes enfants sont confrontés à des problèmes et à des stressés multiples (CSSP, 2004; Landy et Tam, 1998). Les intervenantes en soutien familial peuvent militer avec les familles pour obtenir des services qui ne sont pas offerts dans leur communauté. En offrant un soutien global aux familles dans le besoin, les communautés peuvent réduire l'incidence des résultats négatifs chez les enfants (Groark et coll., 2002).

En aidant les familles à accéder à d'autres services, le personnel des organismes de soutien à la famille peut jouer un rôle important dans le bien-être des familles. Ces organismes évoluent continuellement en tant que membres d'un réseau existant de services et doivent promouvoir leurs services, échanger de l'information et s'efforcer de diminuer les chevauchements et d'accroître l'intégration des services (McCurdy et Jones, 2000).

Références annotées

RICHARD, L., R. PINEAULT, D. D'AMOUR, J.-M. BRODEUR, L. SÉGUIN, R. LATOUR. et coll. « The diversity of prevention and health promotion services offered by Québec Community Health Centres: A study of infant and toddler programmes », *Health and Social Care in the Community*, 13 (5), 399-408, 2005.

Les auteurs ont mené une enquête et une analyse des données secondaires sur la diversité des services offerts dans les centres locaux de services sociaux et communautaires (CLSC) au Québec. Tous les CLSC du Québec ont été invités à remplir un sondage; 69 % d'entre eux y ont répondu. Des facteurs démographiques et organisationnels ont également été étudiés. Les services de prévention et de promotion de la santé offerts par les centres variaient d'un centre à l'autre. Plus le taux de chômage était élevé dans la communauté, moins les services offerts étaient variés. Plus la collaboration avec d'autres organismes était importante, plus les services étaient variés.

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, 2005. 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. 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. Ces thèmes mettent en lumière 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 visant à évaluer les organismes de soutien à la famille.

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

Cet article fait état d'une étude des services de soutien à la famille offerts à 40 familles aux besoins complexes

vivant dans deux quartiers du nord du pays de Galles, en Grande-Bretagne. Les auteurs soulignent que les services vers lesquels une famille est orientée doivent être pertinents pour que la famille y donne suite. Ils préconisent l'adoption d'une perspective large en matière d'évaluation et d'une approche de collaboration entre organismes quant aux services offerts aux familles puisque les besoins d'un grand nombre de familles ne peuvent être satisfaits par un seul service.

WAZIR, R. et N. VAN OUDENHOVEN. *Access to Early Childhood Development: Strategies for Enhancing Social Integration*, article présenté à la European Policy Conference on Early Childhood Education as a Structural Approach to Integrating Children and Families at Risk: A Challenge for Policy Makers (Amsterdam, Pays-Bas), 1998.

Les auteurs de ce document de discussion explorent les liens entre l'accès à des services d'éducation de la petite enfance et l'exclusion sociale en Europe. Wazir et Oudenhoven notent les changements sociaux qui touchent les familles et le besoin des parents de demeurer en contact avec leur communauté pendant qu'ils élèvent leurs enfants. Les auteurs soutiennent que l'éducation de la petite enfance permet de réduire efficacement l'isolement des familles tout en aidant les familles à avoir accès à d'autres services communautaires. Ils insistent sur l'importance de rendre les services entièrement accessibles. Les stratégies et les services doivent avoir comme objectif perpétuel de trouver des moyens de soutenir les enfants à risque.

Références

BACKER, T. E. (éd.). *Evaluating community collaborations*, New York, Springer, 2003.

BERTRAND, J., M. McCAIN, J. F. MUSTARD et J. D. WILLMS. A "first tier" for Canadian children: Findings from the Early Years Study in Ontario, Policy Brief, Atlantic Centre for Policy Research, University of New Brunswick, 1999. Consulté le 17 février 2006 au <http://www.unb.ca/crisp/pdf/pbrief6.pdf>.

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

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>.

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>.

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*, Association canadienne des programmes de ressources pour la famille, Ottawa, 1998.

LANDY, S., et K. K. TAM. *Comprendre l'incidence de facteurs de risque multiples sur le développement de l'enfant à divers âges*, Direction générale de la recherche appliquée, Développement des ressources humaines Canada, 1998. Consulté le 4 juillet 2006 au <http://www.sdc.gc.ca/fr/cs/sp/sdc/pkrf/publications/research/1998-000139/page00.shtml>.

LANG, C., et M. KRONGARD. *Strengthening Families and Protecting Children from Substance Abuse*, Newton (Mass.), 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*.

MacAULAY, J. *Tensions et possibilités : forger de meilleurs liens entre les programmes de ressources pour la famille et le milieu de la protection de l'enfance*, Ottawa (Ontario), FRP Canada, 2002.

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

MULROY, E. A. « Building a neighborhood network: Interorganizational collaboration to prevent child abuse and neglect », *Social Work*, 42 (3), 255-264, 1997.

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.

RAPPORT, MARY, ROBIN MCWILLIAM et BARBARA SMITH. « Practices across disciplines in early intervention ». *Infants and Young Children: An Interdisciplinary Journal of Special Care Practices*, 17 (1), 32-44, 2004.

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.

RICHARD, L., R. PINEAULT, D. D'AMOUR, J.-M. BRODEUR, L. SÉGUIN, R. LATOUR, et coll. « The diversity of prevention and health promotion services offered by Québec Community Health Centres: A study of infant and toddler programmes », *Health and Social Care in the Community*, 13 (5), 399-408, 2005.

ROUSSOS, S. T., et S. B. FAWCETT. « A review of collaborative partnerships as a strategy for improving community health », *Annual Review of Public Health*, 21, 369-402, 2000.

SCHYLTYZ, T., E. LOPEZ et M. HOCHBERG. *Early childhood reform in seven communities: Front-line practice, agency management, and public policy*, Harvard Family Research Project, 1996. Consulté le 10 mars 2006 au <http://www.gse.harvard.edu/hfrp/pubs/onlinepubs/reform/chap5-2.html>.

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, 2005. Consulté le 3 juillet 2006 au <http://www.ryerson.ca/voices/pdf/participantsvaluefr.pdf>.

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

WAZIR, R., et N. VAN OUDENHOVEN. *Access to Early Childhood Development: Strategies for Enhancing Social Integration*, article présenté à la European Policy Conference on Early Childhood Education as a Structural Approach to Integrating Children and Families at Risk: A Challenge for Policy Makers, 1998 (Amsterdam, Pays-Bas).

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