

# Les éléments clés d'un programme : services de soutien à la famille

Center for the Study of Social Policy

## ▼ Résumé

Le *Center for the Study of Social Policy* (« centre d'étude des politiques sociales ») a documenté le rôle que les organismes de garde et d'éducation de la petite enfance peuvent jouer dans le renforcement des familles et la prévention de la violence et de la négligence. Le cadre conceptuel qui ressort de ce travail est structuré en fonction des facteurs de protection dont les organismes peuvent entourer les jeunes enfants en travaillant différemment avec les familles qu'ils servent. (Voir la liste de ces facteurs de protection à la page 38.) Le texte ci-dessous est tiré d'un article d'une série décrivant les principaux éléments des programmes exemplaires de garde et d'éducation de la petite enfance. Cet article contient des exemples des composantes clés de soutien à la famille que les chercheurs ont relevées lors des visites, des entrevues et des sondages qu'ils ont menés auprès de 21 organismes offrant un programme d'éducation de la petite enfance. Il démontre ensuite la manière dont ces stratégies peuvent aider à réduire la violence et la négligence à l'égard des enfants. Enfin, l'article met en lumière certains des enjeux liés à l'intégration du soutien à la famille dans des milieux de garde et d'éducation de la petite enfance. Le texte intégral (en anglais) est accessible en ligne à [www.cssp.org/uploadFiles/01\\_Family\\_Support\\_REV4.pdf](http://www.cssp.org/uploadFiles/01_Family_Support_REV4.pdf).

**D**ans les services de garde à la petite enfance exemplaires, le personnel s'emploie à intégrer intentionnellement au programme des pratiques visant à accueillir les familles et à les impliquer, dans le but d'appuyer le travail des éducatrices auprès des enfants. Ces relations de soutien naissent d'un désir commun d'assurer le bien-être des enfants, sont alimentées par un intérêt sincère des membres du personnel et sont renforcées par la réceptivité de ces derniers et par leur capacité d'aider les parents quand ils en ont besoin. Le respect mutuel et l'inclusion des parents dans les activités et la gestion du service de garde caractérisent ces relations.

Les organismes offrent des services de soutien à la famille de diverses manières. Certains emploient des intervenantes en soutien familial qui sont présentes pour accueillir les parents quand ils amènent leurs enfants. Quelques organismes administrent un centre de ressources pour la famille attendant au service de garde. D'autres intègrent une composante de soutien à la famille de façon plus informelle, en formant tous les membres de leur personnel à se montrer avenants et compréhensifs envers les familles et en organisant des activités au service de garde en vue de favoriser la création de liens, aussi bien entre le personnel et les parents qu'entre les parents.

## La prévention des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des enfants : le rôle des programmes destinés à la petite enfance

Dans les services de garde et d'éducation de la petite enfance réputés pour leur excellence, on adopte des stratégies qui renforcent les facteurs de protection reconnus pour leur rôle dans la réduction des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des enfants.

### Les services de qualité adoptent des stratégies qui :

- favorisent les liens d'amitié et d'entraide
- renforcent l'exercice du rôle parental
- répondent aux crises au sein de la famille
- relient les familles aux services et aux opportunités
- favorisent le développement social et affectif des enfants
- observent les signes avant-coureurs des mauvais traitements et de la négligence et en font le suivi
- valorisent et soutiennent les parents

### Facteurs de protection

la résilience parentale

les liens sociaux

des connaissances au sujet du rôle parental et du développement de l'enfant

de l'aide pratique en cas de besoin

la compétence sociale et affective chez les enfants



la prévention des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des enfants

Voici quelques formes de soutien à la famille :

- Évaluations familiales et élaboration de plans d'action familiaux visant à répondre aux besoins des familles et à les aider à atteindre leurs objectifs
- Relier les familles aux ressources et services disponibles, tels que des soins de santé, des cours de formation professionnelle, l'aide gouvernementale à laquelle elles ont droit (comme les bons alimentaires), des ressources supplémentaires pour leurs enfants ou des services de transport
- Soutien individuel et counselling informel quand les familles le demandent
- Information sur l'art d'être parent, sur la vie familiale et sur le développement de l'enfant, tant sous forme de cours d'éducation parentale que de consultations immédiates quand les parents en ont besoin
- Bibliothèque de vidéos, de livres et de documents sur l'art d'être parent
- Périodes portes ouvertes (« halte-accueil ») pendant lesquelles les parents peuvent rencontrer les membres du personnel ou d'autres parents
- Possibilités pour les parents de prendre en charge certaines activités au sein de l'organisme
- Aiguillage et soutien continu pour les familles ayant besoin de services de santé mentale, de traitements pour toxicomanie ou de services liés à la violence familiale
- Mobilisation des ressources lorsque les familles traversent une crise
- Travail en collaboration avec les familles et les éducatrices lorsqu'un enfant éprouve des problèmes ou qu'il présente un comportement difficile
- Organisation d'activités à l'intention des familles, comme des soirées spa, des soupers, des fêtes multiculturelles, des séjours en camping ou des excursions pour les parents et leurs enfants

## Comment les stratégies de soutien à la famille contribuent-elles à prévenir la violence et la négligence à l'égard des enfants?

**Elles réduisent le stress dans la famille.** Le soutien aux familles augmente le nombre de ressources dont les parents disposent pour affronter les défis, les frustrations et les problèmes graves qu'ils rencontrent dans leur vie. Les organismes d'éducation de la petite enfance peuvent réduire le stress des familles en 1) reliant les familles aux services dont elles ont besoin, 2) en établissant des stratégies et des plans d'action avec les familles et en les aidant à apporter des changements en vue de résoudre des problèmes persistants qui sont des sources de stress (ex. : problèmes de santé, chômage, problèmes du couple) et 3) en étendant le réseau d'amis et d'entraide des parents.

**Elles améliorent les relations parents-enfants.** Les initiatives de soutien à la famille mettent l'accent sur la relation entre les parents et leurs enfants et offrent maintes occasions de développer et d'améliorer cette relation. Dans les services de garde, ce soutien peut prendre la forme d'activités parents-enfants et d'information sur le développement de l'enfant et sur l'art d'être parent. Il peut être offert de façon formelle, au moyen de cours et d'ateliers, ou de façon informelle, au moyen de conseils, d'information et de services d'orientation en réponse aux demandes des parents. Ce soutien implique également que les parents travaillent en équipe avec l'éducatrice de leur enfant afin de s'attaquer aux défis liés à des comportements difficiles ou à des besoins particuliers.

**Elles brisent l'isolement social.** Les parents qui ne jouissent pas de relations de soutien positives souffrent souvent d'isolement, ce qui aggrave le stress familial et augmente les risques de violence et de négligence à l'égard des enfants. Les stratégies de soutien à la famille dans un service de garde créent un sentiment d'appartenance, donnent aux parents des occasions de tisser des liens et de s'entraider et les incitent à bâtir des relations de confiance avec le personnel.

**Elles rendent les stratégies de prévention de la violence et de la négligence envers les enfants accessibles et discrètes.** Les interventions et les services conçus pour les familles où il existe un risque de violence ou de négligence nécessitent souvent que l'on identifie les parents comme étant potentiellement violents ou négligents pour qu'ils aient accès aux services, ce qui a pour effet de les marginaliser. Dans les services de garde, des relations de soutien sont établies avec toutes les familles. Ces relations protègent les enfants contre la violence et la négligence et encouragent les parents, de façon naturelle, invisible et positive, à prendre soin de leurs enfants. Lorsque les parents en viennent à considérer les membres du personnel comme des personnes dignes de confiance, prévenantes et aidantes, ils ont plus de chances de se tourner vers eux lorsqu'ils se trouvent en situation de stress ou qu'ils risquent de maltraiter ou de négliger leur enfant.

## Les défis du domaine

**Embauche :** Les organismes se questionnent souvent sur la meilleure façon d'offrir des services de soutien à la famille et sur les personnes les mieux placées pour les offrir. Voici quelques questions auxquelles les organismes doivent répondre en fonction de leur stratégie, de leurs ressources et des besoins de la communauté : Les intervenantes en soutien à la famille devraient-elles posséder une formation professionnelle en travail social ou être issues de la communauté? Quel est le meilleur équilibre des genres (hommes/femmes) au sein du personnel? Quels principaux traits de personnalité devraient posséder les membres du personnel qui seront en contact avec les familles?

**Esprit d'équipe** : Une des qualités les plus évidentes d'une intervenante en soutien à la famille est sa capacité de comprendre ce que ressentent les parents, d'établir des rapports avec eux et de mobiliser des ressources qui pourront les aider. Ce qui est peut-être moins évident est l'importance des relations entre les membres du personnel et des protocoles de l'organisme relativement à la confidentialité et à l'échange de renseignements. La crédibilité auprès des parents repose sur la confiance et la communication entre tous les membres du personnel. Le succès des stratégies de soutien à la famille dépend de la qualité des relations entre les éducatrices de la petite enfance et le personnel de soutien à la famille. Idéalement, les éducatrices et les intervenantes en soutien à la famille travaillent en équipe, observent attentivement les parents et les enfants et règlent les problèmes de concert avec les familles en vue de favoriser le sain développement des enfants. Les services de garde à la petite enfance doivent sciemment chercher à établir un esprit d'équipe parmi les membres de leur personnel en leur offrant des activités de formation et de perfectionnement visant à favoriser la communication, la camaraderie, leurs aptitudes à résoudre des problèmes en équipe et leur compréhension des protocoles et des procédures.

**Formation sur la violence et la négligence à l'égard des enfants** : L'identification et le traitement des cas d'enfants maltraités ou négligés constituent un processus déchirant, traumatisant et éprouvant pour toutes les parties impliquées. Les intervenantes en soutien à la famille et les éducatrices occupent l'avant-plan, habituellement avec la directrice du service de garde, lorsqu'un cas de violence ou de négligence est soupçonné et qu'il doit être abordé. Les organismes doivent établir des règles claires et renseigner tous les membres de leur personnel sur leur rôle dans les situations où on a des raisons de croire qu'un enfant est maltraité ou négligé.

**Soutien des intervenantes en soutien à la famille** : Le travail de soutien à la famille dans un milieu axé sur l'éducation de la petite enfance est parfois difficile et stressant. Les intervenantes en soutien à la famille se retrouvent souvent dans des situations, plusieurs fois par jour, où elles doivent régler des problèmes avec les familles, aborder des sujets délicats avec les parents et soulever des questions embarrassantes pouvant aller de la propreté et l'hygiène personnelle, en passant par le comportement problématique d'un enfant jusqu'aux soupçons d'abus physique. Elles servent de tampon à la fois pour les parents et pour les éducatrices. Elles doivent pouvoir compter sur un soutien affectif et professionnel pour éviter l'épuisement. En pratique, ce soutien vient généralement de relations collégiales avec des pairs. Des consultants en santé mentale employés par l'organisme ou sur une base contractuelle fournissent également un soutien aux membres du personnel, individuellement ou en groupe, et peuvent contribuer à résoudre les conflits internes.

**Financement** : Malheureusement, les stratégies de soutien à la famille ne sont pas universellement admises comme des éléments essentiels des programmes d'éducation de la petite enfance et le rôle qu'elles jouent dans la prévention de la violence et de la négligence envers les enfants ne jouit pas d'une vaste reconnaissance. Par conséquent, ces composantes sont parfois perçues par les bailleurs de fonds comme des éléments accessoires et secondaires. Les organismes sont constamment confrontés au défi de maintenir le financement qui leur permet d'employer du personnel de soutien à la famille.

**Limites** : Les services de soutien à la famille ne constituent pas un substitut à une aide thérapeutique plus soutenue lorsque les familles en ont besoin. Afin de prévenir l'épuisement professionnel du personnel, de procurer aux familles l'aide dont elles ont réellement besoin et d'assurer que toutes les familles d'un programme bénéficient des services des intervenantes en soutien à la famille, celles-ci ont également besoin d'appui et parfois de formation pour les aider à fixer des limites quant à la quantité et à l'intensité de l'aide qu'elles peuvent fournir à une seule famille.

**Confidentialité** : Les organismes doivent renseigner leur personnel et les familles sur leurs politiques et leurs protocoles en matière de confidentialité et s'assurer qu'ils les comprennent. Les familles doivent savoir dans quels cas elles peuvent s'attendre à ce que l'information qu'elles révèlent demeure confidentielle. Il faut que les familles et le personnel connaissent les normes régissant le partage d'information générale sur les familles entre les membres du personnel ainsi que le type de renseignement qui ne sera pas gardé confidentiel ou qui ne peut l'être. Le travail des organismes exemplaires est fondé sur l'établissement et le maintien d'une relation de confiance entre le personnel et les familles et la divulgation de renseignements confidentiels risque d'avoir un effet dévastateur sur ce lien. Par conséquent, il importe que le personnel préserve la confidentialité des renseignements relatifs aux familles et que les familles sachent toujours quels renseignements les concernant sont communiqués à d'autres.

Cet article a été reproduit avec la permission du **Center for the Study of Social Policy de Washington, D.C.** Le centre a pour mission de promouvoir des politiques et des pratiques qui soutiennent et renforcent les familles et qui développent les capacités des communautés à améliorer la qualité de vie des gens vulnérables. Le programme *Strengthening Families* (« Renforcement des familles ») relie stratégiquement le savoir tiré des études portant sur la prévention de la violence et de la négligence envers les enfants aux connaissances provenant des programmes de garde et d'éducation de la petite enfance de qualité. Des documents et des outils ont été créés afin d'encourager les organismes d'éducation de la petite enfance, les décideurs et les défenseurs à apporter des changements mineurs mais significatifs aux programmes de la petite enfance existants de façon à ce que ceux-ci contribuent au développement des facteurs de protection et à la réduction de la violence et de la négligence à l'égard des enfants. Ce programme a été mis sur pied grâce à une subvention de la *Doris Duke Charitable Foundation* de New York et est géré par *Judy Langford* et *Nilofer Ahsan*, membres du personnel du *CSSP*. Vous pouvez joindre celles-ci par courriel à [judy.langford@cssp.org](mailto:judy.langford@cssp.org) et à [nilofer.ahsan@cssp.org](mailto:nilofer.ahsan@cssp.org).