



*membre
en mouvement*
... partenaires pour les 0-17 ans!

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

*des facteurs favorables à la création du lien de confiance
avec les familles vivant en contexte de vulnérabilité*

Marielle  **Thibaudeau**

Consultante en évaluation de programme
& psychoéducatrice

Juin 2016

Mise en contexte

Ce document s'inscrit dans le cadre de la démarche d'évaluation du plan d'action 2015-2016 du regroupement de Memphré en Mouvement...partenaires pour les 0-17 ans (MEM).

Le contenu est en grande partie tiré d'entrevues réalisées auprès d'une douzaine d'acteurs de la MRC de Memphrémagog qui appliquent une approche probante auprès des familles en contexte de vulnérabilité. Ces personnes étaient issues de divers territoires (Magog, Pottton, Stanstead et Eastman), de divers secteurs (petite enfance, scolaire, municipal, santé et communautaire) et de diverses professions (secrétaire, gestionnaire, intervenant et service aux citoyens).

Définition de contexte de vulnérabilité:

Afin d'avoir une vision commune des familles en contexte de vulnérabilité, il importe de préciser les caractéristiques de ces familles. Nous avons demandé aux acteurs de préciser les caractéristiques des familles en contexte de vulnérabilité auprès desquelles ils travaillent.

Lorsque nous regroupons l'ensemble des réponses, nous pouvons dresser un portrait des familles en contexte de vulnérabilité du territoire de Memphrémagog. Les familles en contexte de vulnérabilité peuvent avoir une ou plusieurs de ces caractéristiques: difficultés financières, faible niveau de scolarisation, difficultés familiales, problèmes en emploi, problèmes sociaux et/ou autres difficultés associées (problèmes de santé mentale, de consommation d'alcool, de drogues ou de toxicomanie, faible estime de soi).

Consignes pour remplir l'outil d'auto-évaluation

1. En équipe, définissez les mots/concepts selon la réalité de votre organisation.
2. Pour chacun des facteurs favorisant le lien de confiance, évaluez entre 1 et 10 (1 = faiblesse et 10 = force) votre organisation.
3. Mettez un point sur la flèche graduée correspondant à votre chiffre.
4. Reliez ensuite vos huit (8) points ensemble.
5. Utilisez la représentation de votre organisation pour vos discussions (échangez sur les forces organisationnelles et sur les défis en lien avec les facteurs facilitants le lien de confiance).
6. Vous pouvez partager vos perceptions de l'organisation en comparant le schéma avec ceux des autres employés de votre organisation.
7. En équipe, essayez de trouver des solutions à vos défis

Facteurs facilitant le lien de confiance avec les familles ¹

Facteur A : Compréhension du **contexte de vulnérabilité** des parents et des enfants

- Nous comprenons la réalité quotidienne des familles en contexte de vulnérabilité.
- Nous comprenons les besoins des familles en contexte de vulnérabilité.
- Nous comprenons les défis reliés à la création et/ou au maintien du lien de confiance.

Facteur B : **Offre de service** pertinente aux yeux des parents et des enfants

- Nous avons une structure d'accessibilité aux services flexibles.
- Nous avons la possibilité d'ajuster nos interventions/services au rythme et la réalité des familles.
- Nous mettons en place des actions pertinentes selon les besoins exprimés par les parents et les enfants.
- Nos familles sont impliquées dans les prises de décision de l'organisation. (ex : conseil d'administration, consultation, etc.)

Facteur C : **Accueil** des familles lors d'une nouvelle demande de service

- Nous nous rendons disponibles et nous sommes à l'écoute de leurs besoins.
- Nous expliquons et validons que les parents et enfants ont compris :
 - notre mandat, nos services et notre fonctionnement
 - le fonctionnement de notre liste d'attente
- Nous avons un mécanisme de suivi pour maintenir le lien avec eux durant l'attente.
- Nous complétons les documents administratifs avec les familles (ex : formulaire d'inscription, formulaire internet, référencement téléphonique).

Facteur D : Maintien de la **collaboration** et de la **participation** des familles

- Nous offrons des services ajustés en terme de moments, de durée et de lieu.
- Nous avons des coûts pour nos activités et nos services adaptés à la réalité financière des familles.
- Nous leur offrons du soutien pour leurs déplacements.
- Nous cherchons des solutions pour palier les obstacles à la participation des parents et des enfants (collation, halte-garderie, etc).

¹ Cet outil a été inspiré de la roue socratique réalisée par Horizon 0.5 - projet constellation

Facteur E : Approches et attitudes gagnantes

- Nous avons des rapports égalitaires (partage de points de vue, recherche de moyens, etc.)
- Nous nous rendons emphatiques à la réalité des familles.
- Nous croyons aux compétences/forces des parents et des enfants.
- Nous soutenons et renforçons la prise de décisions des parents et des jeunes.
- Nous acceptons le refus aux services et dans ce cas, nous accompagnons les familles vers les ressources les plus appropriées pour elles et nous nous assurons que les familles ont la possibilité de faire un choix libre et éclairé.
- Nous renforçons les bons coups des parents dès le début de notre relation avec eux.
- Nous nous assurons d'avoir une tenue vestimentaire adéquate à la clientèle, afin de ne pas accentuer la distance sociale.

Facteur F : Communication efficace avec les familles

- Nous avons une communication ouverte et transparente avec les familles.
- Nous validons avec les familles, leur compréhension de l'information échangée.
- Nous utilisons des mots simples, des phrases courtes et des demandes précises.
- Nous utilisons des techniques de communication variées et adaptées (écriture, téléphone, rencontre).
- Nous utilisons diverses opportunités de contacts (formels et informels).
- Nous misons sur l'importance du contact avec les enfants.
- Nous exposons clairement les besoins et les demandes de chacun particulièrement en cas de différends.
- Nos services et nos outils sont offerts dans la langue maternelle des familles.

Facteur G : Réseautage

- Nous connaissons bien notre milieu, les autres organisations et les divers services.
- Nous faisons confiance à nos partenaires.
- Nous favorisons la collaboration entre les organismes.
- Nous accompagnons les familles lors des références.

Facteur H : Amélioration continue des pratiques

- Nous misons sur la formation continue, le co-développement et les rencontres de coaching.
- Nous évaluons nos pratiques.
- Nous avons des mécanismes pour évaluer la satisfaction des familles.

Auto-évaluation / Lien de confiance avec les familles

