

AIDE-MÉMOIRE

Rencontre avec les parents d'un enfant ayant besoin de soutien particulier

Accompagner un enfant ayant besoin de soutien particulier nécessite que le service de garde éducatif à l'enfance (SGEE)¹ fasse certaines adaptations. Celles-ci sont réfléchies en collaboration avec les parents, ou toute personne significative pour l'enfant, et les acteurs qui gravitent autour de lui.

Il arrive parfois que les moyens disponibles ne soient pas suffisants pour répondre aux besoins de l'enfant. L'équipe doit alors continuer de travailler main dans la main avec les parents, ou le tuteur légal de l'enfant; une rencontre pour faire le point peut alors s'avérer nécessaire. Les motivations justifiant une rencontre avec les parents peuvent être multiples, mais l'intention demeure la même: répondre de manière adaptée aux besoins de l'enfant, dans son intérêt supérieur.

Il est normal que les parents aient des préoccupations et des attentes avant et pendant la rencontre. Les sujets abordés sont susceptibles de toucher des zones sensibles et de les exposer à une certaine vulnérabilité. Si, dans certains cas, la rencontre peut se dérouler sans anicroche, dans d'autres cas, la charge émotionnelle peut être grande. Chaque famille est unique et traverse des situations tout aussi uniques, que le SGEE considèrera lors des échanges.

Le présent aide-mémoire vise à soutenir le SGEE qui désire organiser une rencontre avec les parents pour discuter des perspectives d'accompagnement d'un enfant ayant besoin de soutien particulier. Il met l'accent sur l'importance d'établir un environnement propice à l'écoute, au respect et à l'ouverture.

DES PRINCIPES À GARDER EN TÊTE

Peu importe les raisons qui motivent une rencontre avec les parents, les principes suivants soutiennent la préparation et la tenue de la rencontre, mais aussi la relation de partenariat au quotidien.

- Converger vers une vision commune des besoins de l'enfant;
- Établir des objectifs centrés sur l'enfant;
- Considérer tous les points de vue;
- Respecter les ressources et les limites de chacun.

Préparation de la rencontre

La section suivante ramène à l'importance de bien se préparer lorsqu'il s'agit d'animer une rencontre avec la famille et encore plus si l'on sait qu'elle touchera des sujets sensibles. Être préparés facilitera son déroulement et son dénouement.

- Bien définir l'objectif de la rencontre. Un objectif centré sur l'enfant permet d'adopter une vision commune de ce qui est souhaitable pour lui, tout en tenant compte des ressources disponibles du SGEE pour répondre à ses besoins.
- Impliquer l'équipe du SGEE dans la préparation de la rencontre afin de:
 - › Rassembler toutes les informations relatives aux observations, aux hypothèses, aux besoins de l'enfant, au soutien apporté et aux pistes de solutions envisagées par le SGEE;
 - › Écouter le point de vue de chacun;
 - › Adopter une posture d'exploration et d'ouverture, qui encourage le partenariat avec les parents.

¹ Le terme SGEE fait référence à un service offert en installation ou en milieu familial.

- Faciliter la compréhension des informations présentées en les disposant de manière chronologique et cohérente.
- Évaluer la quantité d'informations qui sera transmise pour que les parents ne se sentent pas submergés.
- Choisir un lieu calme, propice aux échanges. Si une rencontre en personne n'est pas envisageable, proposer d'autres alternatives aux parents, telles que les réunions en ligne, les conférences téléphoniques, etc. Dans tous les cas, veiller à préserver la confidentialité.
- Restreindre le nombre de représentantes du SGEE à une ou deux, afin de ne pas susciter de sentiment d'intimidation chez les parents.

PRÉVOYEZ-VOUS UNE RENCONTRE PLUS DIFFICILE?

Suggestions:

- Privilégiez une rencontre en personne, si possible.
- Envisagez l'intervention d'une tierce personne en tant que médiatrice durant la rencontre. Assurez-vous qu'elle a déjà établi une relation de confiance avec les parents, ce qui les rassurera.
- Soyez prêts à accueillir le point de vue des parents. Une approche ouverte et respectueuse favorise positivement l'issue de la rencontre.
- Gardez en tête l'objectif commun, qui est le bien-être de l'enfant.

Durée de la rencontre

Prévoir environ une heure pour le déroulement de la rencontre, ou plus si nécessaire.

Déroulement de la rencontre

Le temps est maintenant venu d'animer la rencontre. Les éléments suivants représentent des actions significatives pour tous, à toutes les étapes de son déroulement.

1. Accueil

S'assurer qu'il est chaleureux et convivial, favorisant ainsi un environnement où tous se sentent à l'aise et en confiance.

2. Début de la rencontre

- Donner l'occasion à chacun de se présenter;
- Préciser le rôle de prévention et de détection² du SGEE;
- Expliquer pourquoi le SGEE a organisé cette rencontre (p. ex. des inquiétudes concernant le bien-être de l'enfant, le désir d'échanger avec les parents, etc.);
- Rassurer les parents en soulignant qu'ils seront consultés sur toutes les décisions concernant leur enfant, car ils en sont les premiers éducateurs;
- Exposer la manière dont le SGEE préserve la confidentialité.

² Ministère de la Famille. (2019). *Accueillir la petite enfance, p. 2: Contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global des jeunes enfants et favoriser leur inclusion sociale.* https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/programme_educatif.pdf
Ministère de la Famille. (2019). *Accueillir la petite enfance, p. 5: Les SGEE sont des acteurs de premier plan pour détecter l'apparition, chez les jeunes enfants, de difficultés liées à leur développement global et pour favoriser leur inclusion sociale.* https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/programme_educatif.pdf

3. Objectifs de la rencontre et son déroulement

Rappel: un objectif centré sur l'enfant favorise l'adhésion à une vision commune de ce qui est souhaitable pour lui.

- Présenter et clarifier l'objectif de la rencontre, et expliquer comment celle-ci va se dérouler.

Voici quelques exemples d'objectifs centrés sur l'enfant:

- › Faire le bilan de l'expérience de l'enfant au SGEE en lien avec ses besoins;
- › Évaluer le soutien qui lui a été apporté jusqu'à présent;
- › Examiner ensemble la situation actuelle de l'enfant et déterminer si l'accompagnement qu'il reçoit au SGEE répond à ses besoins.

- Expliquer le déroulement de la rencontre en énumérant les points à l'ordre du jour (ODJ).
- Recueillir les inquiétudes des parents ainsi que tout autre point qu'ils souhaitent ajouter à l'ODJ. Si trop de sujets sont amenés, proposer une autre date de rencontre pour en discuter (par téléphone, en personne, via TEAMS, etc.).
- Obtenir le consentement des parents: sont-ils d'accord avec les objectifs et le déroulement de la rencontre? Sinon, accueillir leur désaccord et modifier l'ODJ, au besoin.

4. Échange bidirectionnel autour de la question « Comment va l'enfant? » et bilan de la situation

Selon la situation, les échanges peuvent être libres ou davantage structurés (p. ex.: voici ce que le parent observe, voici ce que le SGEE observe). L'important est que tous se sentent à l'aise avec le mode de fonctionnement choisi.

Tout au long de la rencontre, le SGEE a pour responsabilités de:

- › Maintenir la relation de partenariat dans l'intérêt supérieur de l'enfant;
- › Entretenir un climat harmonieux et respectueux;
- › Encourager l'implication des parents, notamment en posant des questions ouvertes;
- › S'assurer que les conditions sont réunies pour que les parents puissent s'exprimer en toute confiance.

Le tableau présenté en annexe propose des pistes pour faciliter les échanges.

5. Réflexion sur les pistes de solutions et sur les prochaines actions pour soutenir l'enfant dans ses besoins

- S'assurer que les solutions proposées sont en adéquation avec les besoins non répondus de l'enfant et la réalité de la famille. Il peut être utile de réitérer:
 - › Le rôle et le mandat du SGEE;
 - › Le besoin de ressources pour répondre adéquatement aux besoins de l'enfant;
 - › Les limites du SGEE (mandats, ressources, etc.).
- Échanger sur les pistes de solutions envisagées pour continuer à soutenir l'enfant. Préciser ce que cela implique pour chaque partie concernée (parent, enfant, SGEE).

Questions possibles:

- › Comment envisagez-vous la suite à la lumière de ce qui a été partagé?
- › Que pensez-vous de ces pistes de solutions? Celles-ci ont-elles du sens pour vous?
- › Avez-vous d'autres pistes à suggérer?

Voici quelques exemples de solutions:

- › Obtenir une aide supplémentaire en allant chercher la mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde (MES). Expliquer aux parents ce qu'est la MES, de même que ses implications. Par exemple, les parents devront obtenir la signature d'un professionnel de la santé attestant les défis vécus par l'enfant ainsi que son besoin de soutien supplémentaire.
 - › Adapter le [plan de soutien](#) déjà mis en œuvre.
 - › Évaluer la possibilité qu'un membre de la famille puisse venir au SGEE pour soutenir l'enfant durant un certain nombre d'heures par jour, en attendant l'obtention de la MES.
 - › Réduire ou modifier les heures de présence de l'enfant au SGEE afin d'éviter une période de la journée qui nécessite un soutien plus important de la part du SGEE.
- Veiller à informer les parents sur les organismes de soutien en lien avec la situation. Si nécessaire, fournir des références d'organismes communautaires (p. ex.: Panda, OPHQ, AQEPA, organismes d'entraide, maison de la famille, société de l'autisme, etc.).

SE VIT-IL UNE SITUATION ÉMOTIVE OU PLUS DIFFICILE?

Suggestions:

- Parfois, une personne peut contester, hausser le ton, se taire, détourner le regard ou souhaiter mettre fin à la rencontre. Ces signes indiquent que la personne vit un stress et qu'elle n'est plus réceptive à de nouvelles informations. Il est préférable de reporter la rencontre à un autre moment, tout en demeurant disponible pour les parents entretemps.
- Dans tous les cas, reconnaissez les émotions des parents et rassurez-les sur le maintien de la relation partenariale.
- Vérifiez si les parents peuvent aller chercher du soutien. Ont-ils quelqu'un avec qui en parler?

Conclusion et fermeture de la rencontre

La clôture de la rencontre est une occasion de conclure sur une note positive. C'est le moment de récapituler les grandes lignes – ce qui a été dit et décidé – et de réitérer le soutien à la famille, peu importe l'issue. Voici quelques grandes lignes pour vous guider dans cette étape :

- a. Faire un résumé de la rencontre et demander aux parents s'il est conforme aux discussions ou s'ils souhaitent y ajouter quelque chose.
- b. Relever les points positifs de la rencontre. Ne pas hésiter à faire des liens avec ce que les parents ont mentionné durant celle-ci.
- c. Convenir des prochaines actions à entreprendre, tant au sein du SGEE qu'à la maison.
- d. Avant de conclure la rencontre, vérifier l'état d'esprit des parents; reconnaître que les sujets discutés ont pu toucher des zones sensibles.
- e. Terminer sur une note positive, en soulignant par exemple l'importance de cette rencontre, le travail de collaboration en cours, le potentiel positif pour la suite, etc.
- f. Les remercier de s'être déplacés, pour leur collaboration, pour leurs idées/propositions, pour les échanges francs, etc.

Questions possibles :

- › *Quelles sont nos prochaines étapes à la fois pour le SGEE et pour les parents ?*
- › *À quel moment serait-il réaliste de prévoir un suivi ?*
- › *Comment ou avec quoi repartez-vous ?*
- › *Avez-vous d'autres questions ou préoccupations à la suite de nos échanges d'aujourd'hui ?*

ANNEXE : Pistes pour faciliter les échanges.

Partage d'observations du SGEE	Partage d'observations des parents
Faire un bref historique de la situation depuis... (indiquer le moment)	
Partager des observations concernant le soutien offert à l'enfant en lien avec le rôle du SGEE, ainsi que le soutien reçu de la part d'autres instances, etc.	Échanger avec les parents pour recueillir leur point de vue sur la situation ou ce qui est vécu à la maison, pour leur demander s'ils ont des questions sur l'historique au SGEE, etc.
Souligner les forces de l'enfant, les améliorations, les besoins répondus	
Souligner les points positifs et les réalisations de l'enfant, les améliorations observées, etc.	Demander le point de vue du parent sur ce qu'il observe : <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Qu'observez-vous comme réactions ou comportements à la maison ?</i> ▪ <i>Qu'en pensez-vous ?</i> ▪ <i>Quelles forces observez-vous ?</i> ▪ <i>Selon votre perspective, qu'est-ce qui va bien ?</i>
Nommer les difficultés qui persistent, les besoins non répondus	
Nommer des faits observables, partager des hypothèses sur la situation et identifier les besoins non répondus.	Demander le point de vue du parent sur ce qu'il observe : <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Qu'observez-vous comme réactions ou comportements à la maison ?</i> ▪ <i>Selon vous, qu'est-ce qui pourrait expliquer les difficultés de (prénom de l'enfant) ?</i> ▪ <i>Quels sont les aspects sur lesquels vous êtes inquiets ? Qu'est-ce qui vous préoccupe ?</i> ▪ <i>Qu'avez-vous essayé à la maison ?</i> ▪ <i>Quels souhaits ou rêves avez-vous pour votre enfant ?</i>
Suggestions	
Bien situer les différentes actions et interventions dans le temps en faisant, par exemple, une ligne du temps décrivant les grandes lignes du cheminement de l'enfant et du soutien qui lui a été apporté.	À cette étape, il est essentiel de reconnaître et de prendre en considération les émotions et l'expérience des parents concernant les sujets discutés en posant des questions ouvertes. Par exemple: <i>Comment recevez-vous ce qui est discuté en ce moment ?</i>
Travailler à partir des leviers et des points communs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>On reconnaît les mêmes besoins, on voit la même chose sur tel ou tel aspect, on s'entend sur les mêmes observations/objectifs, nous souhaitons tous son bien-être et son bonheur.</i> 	Les parents peuvent avoir besoin de temps pour assimiler l'information qui leur est communiquée. Si le SGEE perçoit une certaine résistance de leur part pendant la rencontre, il serait opportun de vérifier s'ils préfèrent discuter de certains points à une autre occasion. Il est tout à fait possible de faire la rencontre en deux temps.

BON À SE RAPPELER

Les divergences d'opinions sont normales. Il est important de les aborder en sollicitant le point de vue des parents pour obtenir une vision complète de la situation. Cela permettra de le prendre en considération dans l'analyse de la situation et dans l'élaboration de solutions.