



PRÉSENTE  
La série de fiches SCF  
consacrée aux Services  
Centrés sur la Famille



## Faits Concepts Stratégies

# Mieux profiter des rencontres

### SCF #15

Voici la fiche SCF-15 d'une série de 18 fiches consacrées aux services centrés sur la famille (SCF).

Si le sujet de cette fiche vous intéresse, vous serez peut-être aussi intéressé par:

- La fiche SCF-10 : Travailler ensemble: Du rôle d'informateur à celui de partenaire
- La fiche SCF-13 : Déterminer des objectifs ensemble

Vous trouverez, à la dernière page, la définition des mots clés et la liste complète des sujets développés dans la série.

Lundi j'ai reçu un appel : Une autre rencontre pour discuter de mon enfant.

« Quand? » ai-je demandé. « Demain à 3 h 30 » m'a dit la secrétaire.

« Je travaille demain »

« Désolé, mais c'est le seul moment où tout le monde peut être présent »

« Bien, pourrions-nous faire la rencontre pendant les heures scolaires, comme ça je n'aurai pas à trouver quelqu'un pour garder mon enfant »

« Désolé, nous aurions à utiliser du personnel supplémentaire et nous n'avons pas d'argent pour cela »

« Ah Bon! Quel est le but de la rencontre? » Ai-je demandé.

« Vous discuterez de cela à la rencontre. À demain, 3 h 30.»

Je me suis rendu toute seule à la rencontre – ça ne valait pas la peine de sacrifier le revenu de mon mari en plus du mien. En arrivant à la salle de réunion, il y avait déjà 12 personnes assises autour de la table. Qui étaient-elles!? Aucune présentation n'a été faite. Quelqu'un a été invité à débiter la rencontre. Pendant une heure, les gens autour de la table ont, chacun leur tour, décrit pourquoi mon enfant ne pouvait pas faire ceci ou ne pourrait pas faire cela. On m'a demandé si j'avais quelque chose à ajouter, mais je savais que si je commençais à parler, je finirais en larmes. J'ai répondu « Non ».

La rencontre était terminée. Personne n'a pris de notes et aucun plan d'action n'a été développé. Encore consternée, j'ai marché jusqu'à ma voiture et j'ai fondu en larmes. Ce qui venait d'avoir lieu était notre « rencontre d'équipe ». Je me suis dit « Comment cette rencontre aurait-elle pu mieux se dérouler? »

## Pertinence

Dans le contexte d'une approche de services centrés sur la famille, les parents sont reconnus comme une constante dans la vie de l'enfant et également comme les experts de ses habiletés et de ses besoins. Ainsi, les intervenants dépendent souvent des parents pour exercer leur rôle « d'agent d'information ». Pour leur part, les parents doivent se connecter à toutes les sources d'information possible afin de pouvoir prendre les meilleures décisions dans l'intérêt de leur enfant. Les rencontres et les rendez-vous, lorsqu'ils sont bien animés, ont le potentiel de leur permettre de recevoir l'information qui leur est nécessaire et de transmettre celle qui est nécessaire aux intervenants, en évitant la frustration.

## Faits et concepts

Il y a plusieurs types de rencontres et de rendez-vous et il y a plusieurs raisons pour qu'ils aient lieu. Les raisons les plus communes pour tenir ces rencontres sont de partager de l'information, résoudre des problèmes, donner du soutien ou élaborer un plan d'action ou d'intervention. Une rencontre est réussie lorsqu'elle laisse à tout le monde l'impression que son but a été atteint. Pour profiter pleinement de ces rencontres, un environnement propice doit être créé permettant d'en tirer le meilleur parti possible.

## Une rencontre efficace comprend :

- **La confiance** : « La confiance confirme l'expertise de tout le monde et implique une croyance commune que chaque participant est intéressé à donner le meilleur services pour l'enfant et sa famille. La confiance n'exige pas un accord sur tous les problèmes, tout comme elle ne requiert pas de solutions parfaites. » (Bishop et al., 1993, p. 23).
- **La collaboration** : « Une relation de coopération est une relation de confiance où les attentes, les espoirs et les rêves peuvent être partagés. » (Bishop et al., 1993, p. 23).
- **L'action** : La rencontre et les rendez-vous devraient répondre à un objectif spécifique, donnant lieu ultimement à des actions.

## Stratégies pour rendre les rencontres plus efficaces

### Planifier la rencontre

- **Fixer la rencontre suffisamment à l'avance.** Faire une liste des dates de rencontres et de leur durée pour toute l'année. Ces dates pourront toujours être changées par la suite si nécessaire. Cela permet d'inscrire ces dates dans un agenda, de bien se préparer et d'organiser les horaires de travail.
- **Prévoir les rencontres et les rendez-vous au moment qui convient au plus grand nombre d'invités, la priorité étant accordée aux parents.** Reconnaître que les parents peuvent avoir besoin de planifier leur horaire de travail (avec une perte de revenu potentielle),

d'organiser et de défrayer le gardiennage et le transport. Chacun de ces éléments peut constituer des obstacles à leur participation.

- **Prévoir suffisamment de temps pour couvrir tous les sujets.** Être clair sur la durée de la rencontre. Allouer du temps pour les questions. Donner la chance aux parents de discuter des sujets qui sont importants pour eux.
- **Inviter toutes les personnes susceptibles de contribuer à la rencontre.** S'assurer que les parents et l'enfant connaissent à l'avance le nom des personnes qui participeront à la rencontre. Encourager les parents à amener un ami ou toute autre personne qui peut les soutenir au besoin. Reconnaître ces invités comme des membres de l'équipe. Reconnaître que tous les membres de l'équipe apportent des points de vue valables dans la discussion.

### Avant la rencontre

- **Être clair sur le rôle de chacun.** S'assurer que le rôle de tous les participants et leur contribution soient clairs. Écrire le rôle et le titre de chacun de la façon qu'il préfère.
- **Reconnaître les attentes des parents et de l'enfant quant à la façon dont ils veulent être impliqués.** Reconnaître le parent comme leader de l'équipe et l'accompagner dans ce rôle si nécessaire. Avant la rencontre, lui demander s'il souhaite animer celle-ci. Inclure cette information dans l'ordre du jour le cas échéant.

- **Soutenir le développement de l'autodétermination de l'enfant.** Inclure, aussitôt que possible, l'enfant dans les rencontres. Préparer l'enfant à l'avance de façon à ce qu'il ou elle puisse y contribuer à sa façon. Minimale, l'aider à exprimer ce qui va bien et ce qui ne va pas bien, à poser ses questions et à dire ce qui devrait être fait. Soutenir l'enfant pour qu'il s'exprime lors de ces rencontres. Préparer les commentaires de l'enfant à l'avance, les mettre par écrit et en faire des copies pour tous. Écouter ce que l'enfant a à dire. Prendre action si nécessaire.
- **Être clair sur l'objectif et les résultats anticipés de cette rencontre.** Les parents et un représentant de l'équipe peuvent avoir, avant la rencontre, une brève discussion informelle pour se préparer et augmenter la participation de chacun.
- **Préparer et distribuer à l'avance un ordre du jour de la rencontre.** Inclure des consignes sur ce qui doit être préparé à l'avance et le résultat attendu pour chaque point à l'ordre du jour. Solliciter l'apport de chacun. Négocier les priorités. S'assurer qu'il sera possible de faire le suivi de toutes les actions qui auraient été discutées précédemment.

## Pendant la rencontre – Soutenir la famille

- **Procurer un environnement confortable pour les rencontres.** Procurer aux participants un certain confort si possible (tel que de l'eau, une collation, un éclairage satisfaisant, une température appropriée, des chaises confortables). Réduire les barrières qui créent une distance professionnelle non nécessaire tout en évitant une familiarité excessive.
- **Reconnaître que certains sujets de discussion peuvent être émouvants.** Offrir du soutien au parent qui devient émotif, tel un mouchoir ou un simple toucher. Rassurer verbalement le parent lorsque vous voyez que la discussion est difficile pour lui. Lui laisser le temps de reprendre son aplomb. Éviter de dire « Je sais ce que vous éprouvez ». Même si vous avez vécu une situation semblable, il est peu probable que vos émotions soient tout à fait les mêmes.
- **Donner l'information dans un langage pouvant être compris par l'enfant et sa famille.** Éviter le jargon professionnel. Lorsque des termes professionnels sont requis, s'assurer de les expliquer et qu'ils soient compris par les parents de façon à ce qu'ils puissent discuter efficacement avec les intervenants.

- **Utiliser un langage et des comportements respectueux.** Utiliser un langage positif, qui s'adresse à la personne d'abord (par exemple, dire « l'enfant ayant une paralysie cérébrale » plutôt que « la paralysie cérébrale de l'enfant »). Pour plus d'informations, voir le feuillet no, 9 – Le respect dans le langage et les comportements.

## Pendant la rencontre – Actions efficaces

- **Garder en tête l'objectif de la rencontre.** Identifier la personne qui animera la rencontre. Faire la promotion des divergences d'opinion en tant qu'occasion de se développer et de « produire de meilleurs services ».
- **Prendre le temps de discuter de l'évolution des choses.** Parler de ce qui va bien et de ce qui va moins bien. Essayer d'identifier ce qui devrait être maintenu ou arrêté, et identifier de nouvelles stratégies. Regarder chaque succès et chaque échec comme une occasion d'améliorer ce qui est fait pour l'enfant.
- **Prendre des notes.** Assigner un preneur de notes. Inscrire la date et le lieu de rencontre ainsi que le nom des participants. Prendre note également des absents. Le résumé de rencontre devrait indiquer les sujets de discussions, les faits saillants, et les actions qui seront entreprises (par qui, quand). Spécifier quant, comment et à qui le résumé sera distribué.

- **Établir un plan d'action.** Déterminer ce qui doit être fait et qui en est le responsable. Identifier un échéancier.
- **Finir chacune des rencontres par une conclusion, un bilan.** Revoir les décisions qui viennent d'être prises. Revoir le plan d'action. Quelles sont les tâches ou les actions qui doivent être effectuées? Qui va le faire? Quelles sont les décisions qui restent à prendre? Déterminer ou confirmer la prochaine rencontre.

## Comment savoir qu'une rencontre s'est bien déroulée

### - Un pense-bête -

Penser à une rencontre à laquelle vous avez assisté. Utiliser ce qui suit pour évaluer comment s'est déroulé cette rencontre.

- Les besoins de chaque participant ont trouvé une réponse.
- Les participants se sont sentis respectés et ont perçu qu'on leur faisant confiance.
- Chaque participant s'est senti compris. Il y avait une compréhension mutuelle parmi les participants.
- Un plan d'action a été dressé.
- Au rendez-vous suivant, les actions ont été réalisées telles que convenues. Un suivi en est fait.
- Dans l'ensemble, chaque participant est satisfait du résultat de la rencontre.

## Références

Bishop, K.K., Woll, J., & Arango, P. (1993). *Family/professional collaboration for children with special health needs and their families*. Burlington, VT: Family/Professional Collaboration Project.

Law, M., Stewart, D., Burke-Gaffney, J., Szkut, T., Missiuna, C., Rosenbaum, P., King, G., & King, S. (2001). *Keeping it together: A practical resource for parents of children and youth with special needs*. Hamilton, ON: McMaster University, CanChild Centre for Childhood Disability Research.

Tuchman, L. M. (1996). Team dynamics and communication. In P. Rosin, A. Whitehead, L. Tuchman, G. Jesien, A. Begun, & L. Irwin (Eds.) *Partnerships in family-centered care: A guide to collaborative early intervention* (pp. 145-185). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.

## Définitions

**Services centrés sur la famille (SCF):** L'approche des services centrés sur la famille comporte un ensemble de valeurs, d'attitudes et d'approches cliniques qui guident les services offerts pour les enfants ayant des besoins particuliers et leur famille.

Cette approche reconnaît que **chaque famille est unique**, qu'elle **est une constante dans la vie de l'enfant** et que **les membres de la famille sont les experts en ce qui concerne les capacités de l'enfant et ses besoins**.

La famille coopère avec les intervenants pour prendre des décisions éclairées à propos des services et du soutien que l'enfant et la famille reçoivent.

Dans les services centrés sur la famille, les forces et les besoins de tous les membres de la famille sont considérés.

**Intervenant :** Le terme intervenant réfère aux personnes qui travaillent directement avec l'enfant et sa famille. Ces personnes **peuvent** être ergothérapeutes, physiothérapeutes, éducateurs, orthophonistes, enseignants, coordonnateurs cliniques, etc.

**Organisation :** Le terme organisation réfère aux établissements ou groupes desquels l'enfant et sa famille reçoivent des services. Les organisations **peuvent** inclure des programmes communautaires, des hôpitaux, des centres de réadaptation, des écoles, etc.

**Intervention :** L'intervention réfère aux services et au soutien fournis par les personnes qui travaillent avec l'enfant et sa famille. Les interventions **peuvent** comprendre les thérapies, les réunions pour résoudre ensemble des problèmes importants pour vous, les appels téléphoniques pour faire valoir les droits de votre enfant, les démarches pour créer ou maintenir des contacts avec d'autres parents, etc.

Pour les fiches en anglais ou autres informations, contacter CanChild au 905 525-9140 poste 27850, ou consultez le site Internet : [www.canchild.ca](http://www.canchild.ca)

## Thèmes des fiches SCF

Voici la liste des sujets abordés par les fiches sur les services centrés sur la famille (SCF).

### Thèmes généraux relatifs aux SCF

- Fiche SCF-1 - Des services centrés sur la famille, c'est quoi ?
- Fiche SCF-2 - Mythes concernant les services centrés sur la famille.
- Fiche SCF-3 - L'approche de services centrés sur la famille fait-elle une différence ?
- Fiche SCF-4 - Développer des services centrés davantage sur la famille.
- Fiche SCF-5 - Dix choses à faire pour des services centrés davantage sur la famille.

### Thèmes spécifiques relatifs aux SCF

- Fiche SCF-6 - Miser sur les forces et sur les ressources des familles.
- Fiche SCF-7 - Le soutien entre parents.
- Fiche SCF-8 - Pour une communication efficace dans les services centrés sur la famille.
- Fiche SCF-9 - Le respect dans le langage et les comportements.
- Fiche SCF-10 - Travailler ensemble : du rôle d'informateur à celui de partenaire.
- Fiche SCF-11 - La négociation : Transiger avec les divergences d'opinions.
- Fiche SCF-12 - Prendre des décisions ensemble : Comment prendre les meilleures décisions.
- Fiche SCF-13 - Déterminer des objectifs ensemble.
- Fiche SCF-14 - Défendre ses intérêts et sa cause (advocacy) : Comment obtenir ce qu'il y a de mieux pour son enfant.
- Fiche SCF-15 - Mieux profiter des rencontres.
- Fiche SCF-16 - Cette fiche est disponible en anglais seulement sur le site [www.canchild.ca](http://www.canchild.ca).
- Fiche SCF-17 - Stratégies centrées sur la famille pour les listes d'attente.
- Fiche SCF-18 - Cette fiche est disponible en anglais seulement sur [www.canchild.ca](http://www.canchild.ca).