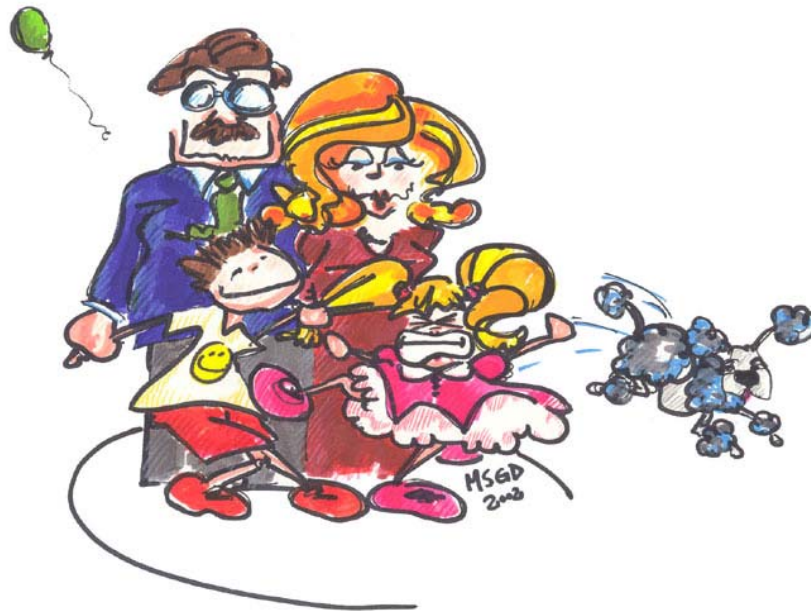


Mieux connaître pour se concerter, prévenir et intervenir en négligence : une recherche en CPE – volet familial

Rapport de recherche présenté au

Ministère de la famille et de l'enfance



Jean-Marie Miron
Carl Lacharité

Université du Québec à Trois-Rivières

Remerciements

Cette recherche¹ a été rendue possible grâce au soutien financier du Ministère de la famille et de l'enfance et à la collaboration du Centre de la Petite enfance «L'espièglerie» : nous les remercions. Nous tenons à exprimer notre gratitude à tous les services de garde, aux conseillères pédagogiques et aux responsables qui ont participé à la recherche. Merci également aux parents et aux intervenants qui ont accepté de nous rencontrer.

Nous sommes aussi reconnaissants aux CPE qui ont distribué nos questionnaires et aux RSG qui ont si généreusement accepté de nous informer.

¹ Les propos contenus dans ce rapport sont ceux des parents et des auteurs de la recherche : ils n'engagent en rien le point de vue ou les orientations politiques Ministère de la famille et de l'enfance. Afin de faciliter la lecture et en raison du plus grand nombre de femmes qui exercent cette profession, nous utilisons le féminin pour désigner tout aussi bien les hommes que les femmes qui exercent cette profession.

Table des matières

Remerciements.....	3
Table des matières	5
Liste des tableaux	7
Résumé de la recherche	9
Introduction	11
Rappel de la problématique et des objectifs de la recherche.....	13
Formulation du problème	14
Objectifs de la recherche	14
Objectif principal.....	15
Objectifs spécifiques	15
La problématique de la négligence en CPE : recension des écrits	17
La négligence : une situation complexe.....	17
Les services de garde et la négligence.....	19
La relation entre les familles et les éducatrices	21
Communication parents-éducatrice	22
La formation des éducatrices et les parents	23
Garde en installation et garde en milieu familial	24
Maltraitance et abus sexuel	25
Intervenir pour prévenir.....	26
Conclusion	27
Bibliographie	29
Méthodologie de la recherche.....	33
Échantillons	33
Collecte de données	34
Déroulement de la recherche.....	35
Les résultats de l'enquête	37
Caractéristiques du service.....	37
Problématiques particulières rencontrées dans la clientèle	38
Évaluation des connaissances, intérêts et besoins de formation à propos de problématiques particulières	40
Évaluation des besoins de soutien extérieur	42
Connaissances, intérêts, besoins de formation et besoins de soutien à propos de la négligence	43
Évaluation des besoins en matière de soutien au rôle parental.....	44
Opinions des RSG à propos de leur contexte de travail	45
Résumé des résultats de l'enquête.....	51
Résultats de la participation aux activités	53
Portrait qualitatif des participantes.....	53
Représentations de la participation au projet	53

Représentations initiales de la négligence et de la maltraitance.....	55
Représentations des enfants reçus	60
Représentations du travail avec les familles (RSG).....	62
Représentations du travail avec les familles (Conseillères pédagogiques).....	64
Représentations du travail avec les RSG (Conseillères pédagogiques).....	65
Évaluation de la participation aux activités.....	66
Impacts sur le lien avec les parents et la famille.....	67
Impact sur le lien avec l'enfant	68
Besoins pour lutter contre la négligence.....	69
Apports à la vie professionnelle.....	71
Réflexion sur la société d'aujourd'hui	73
Commentaires généraux	74
Synthèse narrative : récit d'expérience d'une participante	77
Une décision heureuse	78
Un virage professionnel décisif.....	78
Mon contact avec la négligence	79
Mes premières armes en recherche	80
Une compréhension « améliorée » de la négligence.....	80
Qui sont ces participantes ?	81
Des participantes transformées	82
Conclusion.....	83
Recommandations	85
Annexe 1 Questionnaire	87
Annexe 2 Guides d'entrevue	93

Liste des tableaux

Tableau 1 :	Nombre de places visées et de questionnaires expédiés par régions.....	33
Tableau 2 :	Taux de réponse par région administrative	34
Tableau 3 :	Listes des activités tenues sous forme de rencontres	36
Tableau 4 :	Pourcentage moyen d'enfants présentant une problématique particulière selon l'avis des répondantes.....	39
Tableau 5 :	Pourcentage de répondantes en fonction du niveau de connaissances qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières.....	41
Tableau 6 :	Pourcentage de répondantes en fonction du niveau d'intérêt qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières chez les enfants.	41
Tableau 7 :	Pourcentage de répondantes en fonction du niveau d'intérêt qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières chez les parents.	42
Tableau 8 :	Pourcentage de répondantes en fonction du niveau de besoin de formation qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières.....	42
Tableau 9 :	Évaluation des besoins de soutien extérieur en vue de travailler avec des enfants qui vivent des problématiques particulières.	43
Tableau 10 :	Analyse factorielle (composantes principales) avec rotation varimax à partir des informations sur les connaissances, les intérêts et les besoins des RSG à propos de la négligence	44
Tableau 11 :	Moyennes et écart-types pour l'évaluation des besoins des RSG en ce qui a trait à leur rôle dans l'amélioration du soutien aux parents	45
Tableau 12 :	Analyse des composantes principales de premier ordre (rotation varimax) des opinions des répondantes (tous les coefficients de saturation sont significatifs à $p < 0,01$)	48
Tableau 13 :	Description et interprétation des facteurs d'opinion des RSG .	49
Tableau 14 :	Corrélations de Pearson entre les composantes d'opinion des répondantes et des éléments de leur pratique	50

Résumé de la recherche

Cette recherche a pour objectif principal d'améliorer la qualité des services offerts aux parents et aux enfants de la clientèle visée qui fréquentent le volet familial des CPE. Pour ce faire, elle vise (1) à apporter de nouvelles connaissances quant aux problèmes reliés à la présence, dans les CPE en milieu familial, d'enfants victimes de négligence ou à risque de le devenir; (2) à favoriser la diffusion et le transfert des connaissances par la mise en place et l'évaluation des activités de concertation et de transfert des connaissances entre les responsables de service de garde, les intervenants sociaux, les conseillères pédagogiques des CPE et les chercheurs en négligence; (3) et à permettre à des parents de la clientèle visée de bénéficier des activités de recherche par une meilleure communication avec les responsables de leur service de garde.

Un questionnaire, portant sur différents aspects du travail avec les familles en difficulté, a été expédié à tous les CPE qui étaient des Agences de service de garde en milieu familial avant la création des CPE, en 1997. Le questionnaire s'adressait aux responsables de services de garde en milieu familial. Les données du questionnaire et leur analyse constituent le volet quantitatif de cette étude.

Le volet qualitatif est constitué d'entrevues avec un groupe de responsables et de conseillères pédagogiques, avant et après un programme de formation/concertation avec elles. Le programme a consisté en des rencontres de formation et de discussion réflexive, des rencontres de concertation avec des intervenants sociaux concernés par les problématiques des CPE et de rencontres de formation parentale s'adressant aux parents des CPE participants. Les rencontres ont permis de recueillir des notes d'observation participante qui ont été analysées thématiquement, tout comme les entretiens.

Les résultats de la recherche indiquent le rôle de prévention et de soutien à l'intervention que peuvent jouer les services de garde en milieu familial et les besoins pour y arriver, tant sur le plan de la formation que de la concertation et de l'organisation de l'intervention auprès des familles.

Introduction

Ce rapport de recherche dresse un portrait à la fois général et contextualisé du problème de l'intervention en négligence dans les services de garde en milieu familial. On y retrouve les résultats d'une vaste enquête menée à travers tout le Québec auprès des responsables d'un service de garde en milieu familial ainsi que l'analyse détaillée de la participation d'un groupe de responsables à une série de rencontres de sensibilisation et de formation.

Nous avons choisi de produire un rapport détaillé pour que l'ensemble de la démarche puisse être utile à la communauté scientifique d'une part, mais aussi aux décideurs, aux formateurs et aux responsables qui y trouveront, nous l'espérons, une source d'informations et de compréhension.

Nous souhaitons vivement que nos travaux puissent contribuer à améliorer la situation des enfants et des familles susceptibles de vivre de la négligence et d'être affectés par les difficultés qui l'accompagne.

Jean-Marie Miron
Carl Lacharité
Groupe de recherche en développement de l'enfant et de la famille
Université du Québec à Trois-Rivières

Rappel de la problématique et des objectifs de la recherche

Jean-Marie Miron
Carl Lacharité

Les parents plongés dans des situations sociales à risque ont besoin d'être soutenus dans leur tâche éducative, dans les lieux qu'ils fréquentent naturellement et avant que ne se présentent des difficultés graves. De plus, lorsque des problèmes de négligence sont présents, l'intervention auprès des parents sera d'autant plus efficace si elle est soutenue par la collaboration avec les professionnels œuvrant à l'éducation de leurs enfants. Bien que les services de garde en milieu familial aient été peu étudiés, ils présentent un potentiel important pour ce qui est de la prévention des problèmes de développement et d'adaptation sociale de l'enfant (Coutu et col., 1999). De plus, ils sont souvent appelés à accueillir des enfants dont les parents sont suivis par des intervenants sociaux et à collaborer avec ces derniers, comme en témoignent les protocoles d'entente qui ont été signés dans la plupart des régions du Québec. Il apparaît donc pertinent de se pencher sur la question des enfants à risque et victimes de négligence qui fréquentent les CPE et ce en raison de leur nombre croissant et des possibilités offertes tant au niveau de la prévention que de la collaboration à l'intervention.

Les problèmes de négligence comptent pour environ la moitié des évaluations réalisées par les Centres jeunesse québécois et sont surtout reliés aux difficultés des parents à assumer leur rôle (Priorités nationales de santé publique : 1997-2002). Avec le développement des services de garde en milieu familial et les facilités que ce mode de garde présente (présence d'une structure familiale de référence pour l'enfant – accessibilité du service de garde lors de l'évaluation et de la planification de l'intervention par les intervenants sociaux), il semble nécessaire de mieux comprendre les problèmes reliés à la présence dans les CPE en milieu familial d'enfants victimes de négligence ou à risque de l'être. De plus, les résultats préliminaires d'une recherche en cours (Miron, 1999-2000) montrent que le personnel des CPE, bien que possédant de solides connaissances sur l'enfant, ne dispose que de peu de connaissances spécifiques sur la problématique et n'ont à leur portée que peu de mécanismes de concertation qui leur permettraient de mieux collaborer à la prévention et à l'intervention auprès des enfants et de leurs parents.

Cette recherche s'inscrit dans le développement des Centres à la petite enfance, volet familial. Ses visées vont dans le sens du mandat des CPE - notamment dans le rôle de prévention et de soutien qu'ils sont appelés à jouer dans les milieux à risque - et des services spécialisés qu'ils offrent

déjà en collaboration avec d'autres organismes sociaux. Cette recherche s'ancre également dans les travaux antérieurs et les préoccupations de recherche des chercheurs. De plus, elle fait appel à des équipes de recherche reconnues pour leur expertise auprès de la famille et des enfants, notamment dans les cas de négligence, dont le chercheur principal et le co-chercheur sont membres, (Groupe de recherche sur le développement de l'enfant et de la famille, Groupe de recherche CQRS en négligence).

Formulation du problème

Dans un esprit de collaboration et de continuité entre les différents intervenants, comment prévenir et soutenir l'intervention auprès des parents et des enfants à risque de négligence ou qui ont été identifiés comme tel et qui fréquentent le volet familial des CPE ? Ce problème soulève les questions de recherche suivantes :

- Quels sont les problèmes rencontrés par les intervenants sociaux, les conseillères pédagogiques et les responsables des services de garde en milieu familial dans leur travail avec la clientèle visée ?
- Quels sont les mécanismes qui pourraient favoriser le transfert des connaissances² entre les milieux de recherche, les intervenants et le personnel des CPE ?
- Comment favoriser la concertation entre les intervenants et le personnel de garde et quels seraient les éléments à inclure dans une formation, tant initiale que continue ?
- De quelle manière peut être investi ce transfert de connaissances pour le bénéfice des parents ?
- Comment diffuser, de manière pratique et accessible, les résultats de cette recherche ?

Objectifs de la recherche

Les objectifs suivants s'appuient sur l'hypothèse (ou l'éventualité) que des activités de concertation et de transfert des connaissances entre les chercheurs, les intervenants sociaux, les conseillères pédagogiques et les personnes responsables de services de garde en milieu familial permettraient (1) de mieux connaître les problèmes reliés à la présence dans les CPE en milieu familial d'enfants victimes de négligence ou à risque de le devenir, (2) de favoriser la collaboration entre le personnel éducateur et les intervenants sociaux afin de prévenir la négligence et de soutenir l'intervention auprès de

² Par « transfert de connaissances » nous désignons un échange d'informations et de savoirs issus tant de la recherche que de la pratique. Il s'agit d'un échange bidirectionnel, l'ensemble des participants bénéficiant des connaissances des autres.

cette clientèle (3) d'améliorer la communication et le soutien auprès des familles à risque et (4) de produire des outils pratiques pour la formation des éducatrices.

Les objectifs de cette recherche visent les personnes responsables en milieu familial et les conseillères pédagogiques qui travaillent auprès d'une clientèle de parents et d'enfants identifiés familles négligentes ou à risque de le devenir.

Objectif principal

Cette recherche a pour objectif principal d'améliorer la qualité des services offerts aux parents et aux enfants de la clientèle visée qui fréquentent le volet familial des CPE. Cet objectif s'inscrit dans le développement des services de garde en milieu familial et tient compte de la demande accrue, en provenance des Centres jeunesse et des CLSC, de places en milieu familial pour des familles négligentes ou à risque de le devenir.

Objectifs spécifiques

L'objectif d'améliorer la qualité des services offerts aux parents et aux enfants de la clientèle visée se traduit par les objectifs spécifiques suivants :

- (1) Apporter de nouvelles connaissances quant aux problèmes liés à la présence, dans les CPE en milieu familial, d'enfants victimes de négligence ou à risque de le devenir. Cet objectif concerne les caractéristiques de l'enfant, l'intervention éducative auprès de celui-ci et la communication avec les parents (lorsqu'ils sont présents). L'atteinte de cet objectif permettra de préciser les éléments de contenu d'une formation qui pourrait être offerte aux éducatrices n'ayant pas participé à la recherche et ce à travers l'ensemble du réseau.
 - (2) Favoriser la diffusion et le transfert des connaissances par la mise en place et l'évaluation des activités de concertation et de transfert des connaissances entre les responsables de service de garde, les intervenants sociaux, les conseillères pédagogiques des CPE et les chercheurs en négligence. Cet objectif concerne les intervenants et intervenantes et le personnel éducateur impliqués auprès de l'enfant et de la famille. L'atteinte de celui-ci permettra de proposer un cadre propre à favoriser la collaboration, l'échange d'informations et la concertation entre les différents intervenants.
 - (3) Permettre à des parents de la clientèle visée de bénéficier des activités de recherche par une meilleure communication avec les responsables de leur service de garde. Cet objectif concerne d'abord les parents et ensuite les personnes responsables. L'atteinte de celui-ci, tout en apportant aux parents un bénéfice direct, permettra aux éducatrices de mettre en œuvre
-

auprès des parents, sous la supervision de l'équipe de recherche, leurs nouvelles connaissances.

(4) Favoriser la diffusion et le transfert des connaissances par l'élaboration d'un guide pratique à l'intention du personnel éducateur et des conseillers pédagogiques. Celui-ci traitera de l'intervention auprès de l'enfant victime de négligence, de la collaboration avec les intervenants sociaux dans de tels cas, et de la communication avec les parents. Cet objectif concerne l'ensemble du personnel éducateur et des conseillères pédagogiques qui oeuvrent dans le réseau des CPE. Ce guide pourra être utilisé à l'intérieur des formations initiales et continues des éducatrices de l'ensemble des CPE en plus d'être un outil de référence pratique pour le personnel en place. De plus, cet objectif vise à élargir les retombées pratiques des activités de recherche.

La problématique de la négligence en CPE : recension des écrits

Sophie Ménard
Jean-Marie Miron

Dans cette partie, nous définissons d'abord la négligence. Puis nous discutons du rôle des services de garde, en particulier les services de garde en milieu familial, quant à la prévention de la négligence et au soutien à l'intervention psychosociale, lorsqu'elle est présente.

La négligence : une situation complexe

Le terme de maltraitance regroupe les phénomènes de violence, d'abus sexuels et de négligence (Éthier, 1999). La négligence envers les enfants se retrouve au cœur de toutes les formes d'abus (Éthier & Lacharité, 2001). Elle est ainsi la forme de maltraitance la plus répandue et à laquelle les intervenants sont peut-être le moins sensibilisés. La négligence se manifeste par une absence de comportements de la part du parent. Elle est présente dans chaque situation où l'environnement échoue de façon constante à répondre aux divers besoins de l'enfant (Éthier, Lacharité & Gagnier, 1994).

Les statistiques présentant les cas de négligence sont inquiétantes, surtout qu'elles ne prennent habituellement en compte que les cas retenus par les services de protection. Au Québec, environ 12 000 enfants par an sont pris en charge et la moitié le sont pour une problématique de négligence (Pilon-Bergam, 2000).

La non-satisfaction des besoins de l'enfant peut toucher divers secteurs : l'hygiène, la santé, l'éducation, les émotions, la protection (Éthier, Lacharité & Gagnier, 1994). Les différentes formes de négligence s'inspirent de ces secteurs (Éthier, 1999).

- La négligence physique est la plus visible. Elle concerne un échec du parent à procurer nourriture, logis, habillement et hygiène à son enfant.
- La négligence médicale est habituellement originaire de croyances religieuses, par refus d'examen ou de traitement, pour différentes convictions. Comme les autres formes de négligence, elle est considérée comme de la maltraitance par rapport aux normes culturelles.
- La négligence éducative est l'entrave par le parent au développement intellectuel de son enfant.

- Et enfin, la négligence émotionnelle peut être définie comme une non-disponibilité psychologique du parent. Il s'agit d'une inattention passive ou d'un refus plus ou moins clair de s'occuper des besoins de l'enfant (Éthier, 1999). Le parent ne perçoit pas ou n'interprète pas adéquatement les signaux que lui envoie son enfant ou est incapable d'y répondre en raison d'un sentiment d'impuissance ou d'un environnement trop perturbé (Éthier, Lacharité & Gagnier, 1994).

Rappelons que la négligence concerne l'absence de comportement adéquat de la part du parent. Comme le parent ne pose pas de gestes, c'est souvent par le constat des répercussions sur l'enfant que la négligence est identifiée (Éthier & Lacharité, 2001).

Les enfants négligés, qu'ils soient violentés ou non, présentent un retard de développement, et ce, dès l'âge de deux ans (Erickson, Engeland & Pianta, 1989, cité dans Éthier, 1999). Le langage, le graphisme et la motricité sont atteints, ainsi que la capacité d'empathie (Palacio-Quintin et Jourdan-Ionescu, 1994, cité dans Éthier 1999). Ils sont aussi plus passifs et retirés socialement. Le développement cérébral général est ralenti par l'alimentation déficitaire et le manque de stimulation. Ces conditions chroniques hypothèquent les performances intellectuelles (Éthier & Lacharité, 2001). Les déficits sont encore plus marqués chez les enfants négligés que chez les enfants violentés. Un retard de croissance ou une maladie sans cause organique peuvent être mis en lien avec la négligence physique et émotionnelle. Une étude québécoise (Kendirgi et Jourdan-Ionescu, 1997, dans Éthier, 2001) révèle que 20% des retards de croissance sont dus à la négligence.

L'attachement, le lien de sécurité unissant l'enfant à son parent, est perturbé par les conduites négligentes. L'enfant est anxieux et apprend à ne pas compter sur sa figure d'attachement pour se sécuriser. Il persiste peu dans ses tâches, évite sa mère et est facilement frustré et désobéissant (Schneider-Rosen, Braunwald, Carlson et Cicchetti, 1985 ; Erickson et Engeland, 1996, cités dans Éthier, 1999).

Les parents négligents entretiennent des rapports dysfonctionnels avec leur progéniture. Ces rapports sont caractérisés par un désengagement affectif (apathie, retrait affectif) et une insensibilité aux signaux de l'enfant. De plus, l'environnement de ces familles fait état d'une pauvreté sociale, c'est-à-dire d'un faible accès aux institutions, aux ressources et à du soutien, causé par de l'isolement et des conflits (Lacharité, 1999).

Différentes caractéristiques familiales ont été identifiées comme facteurs de risque à la négligence et à la violence : jeune âge de la mère, fratrie nombreuse, pauvreté, faible niveau de scolarité, isolement social, changements fréquents de la structure familiale, stress élevé du parent, tempérament difficile de l'enfant, toxicomanie, problème de santé mentale, déficience intellectuelle et histoire d'abus du parent (Éthier, Couture,

Lacharité & Gagnier, 2000 ; Éthier & Lacharité, 2000). Les problématiques coexistent régulièrement même si plusieurs parents négligents ne sont ni violents, ni abuseurs.

Les services de garde et la négligence

L'intervention auprès des familles négligentes requiert le concours des divers acteurs en contact avec eux. À cet égard, les éducatrices des services de garde sont à même de constater et de relever les effets développementaux et sociaux des diverses interventions sur les enfants dont elles ont la charge et d'apporter ainsi leur contribution.

Comme le constatent Coutu, Lavigueur, Dubeau et Harvey (199) dans leur recension des écrits sur les services de garde en milieu familial, ce thème suscite peu de recherches, malgré son importance et sa présence dans la vie des familles. Nous ne pouvons que constater avec eux que le milieu de garde familial est peu étudié. Même si l'utilisation des services de garde est en croissance (Coutu et coll., 1999) et que le nombre de familles à risque psychosocial est élevé, leur place dans les politiques du gouvernement du Québec est parfois remise en question (Lebleu, 1999).

Une mesure alternative et préventive au retrait de sa famille d'origine d'un enfant préscolaire négligé, maltraité ou à risque psychosocial, est la fréquentation d'un service de garde. Cette politique, très répandue, augmente probablement de façon notable les contacts entre les parents en difficulté et les éducatrices de services de garde, que ce soit en milieu familial ou non. D'où l'importance d'étudier les modalités de ce contact et les stratégies utilisées pour gérer les situations avec cette clientèle.

La thèse de Coutu et de ses collaborateurs (1999) affirme que le service de garde familiale constitue un milieu de prévention des problèmes d'adaptation et de développement des tous-petits qui est sous-exploité. Selon le Bureau de la statistique du Québec en 1999 (dans Coutu et coll., 1999), le type de milieu de garde le plus souvent choisi par la clientèle des parents d'enfants de 0 à 2 ans est le milieu de garde familial.

D'après Cameron, Moss et Owen (1999), un des objectifs des travailleurs de la petite enfance est de construire une relation avec les parents, dans l'objectif de mieux répondre aux besoins de l'enfant. Leurs intérêts sont communs. La communication entre les parents et le personnel dépend de plusieurs variables : la culture, le style personnel, les habiletés, les croyances par rapport à l'éducation, etc. Comme le soulignent Coutu et ses collaborateurs (1999), du point de vue de l'attachement, l'éducatrice est un adulte significatif pour l'enfant. Le contact, la communication avec les parents de cet enfant avec son éducatrice devient donc un élément important pour le développement de celui-ci. En effet, la cohérence entre les deux milieux éducatifs est fortement souhaitable, sous peine de créer un conflit de loyauté par rapport aux pratiques éducatives. Ainsi, Jourdan-Ionescu (2001)

parle « d'accordage », entre différentes personnes pratiquant une intervention.

Les meilleurs soins, en particulier pour un jeune enfant, sont ceux qui s'ajustent le mieux à ceux offerts par les parents (Cameron, Moss & Owen, 1999). L'étude de van Ijzendoorn et de ses collègues (1998) abonde dans le même sens, car lorsque les pratiques éducatives entre l'éducatrice et les parents sont ajustées, il en résulte une meilleure adaptation de l'enfant. De façon plus pointue, l'adaptation de l'enfant semble compromise lorsque le support et le contrôle fournis à l'enfant sont différents de ceux dont il jouit à la maison. Cependant, il n'est pas souhaitable que l'enfant fréquentant un service de garde pour pallier à une pauvreté du milieu familial y reçoive des soins équivalents en tous points aux soins familiaux.

En ce qui concerne l'éducatrice en milieu de garde familial, étant une travailleuse autonome, souvent la seule à s'occuper de l'enfant, elle gagne en indépendance et jouit d'une grande souplesse quant aux pratiques éducatives à adopter. En apparence, dans ce type de milieu, il paraît donc plus simple de créer un meilleur ajustement entre les pratiques parentales et celles du soin non parental. De plus, la petite dimension du service, le fait que ce soit toujours la même personne qui s'occupe de l'enfant ainsi que la nature plus informelle du contact contribue aux opportunités de communication (van Ijzendoorn et coll., 1998).

Comment se passe la collaboration des responsables de milieux de garde familial lorsqu'elles sont reliées à un CPE ? Clément, Tourigny et Doyon (1999) relatent les facteurs d'échec d'un partenariat entre un organisme communautaire et un CLSC. Même si le contexte est différent, il peut s'agir là de pistes à tenir compte lors d'un partenariat entre les éducatrices d'un milieu de garde familial et d'un organisme gouvernemental. La qualité des services de garde en milieu familial paraît accrue lorsque les éducatrices sont effectivement reliées à un centre de la petite enfance et lorsqu'elles prennent les moyens de recueillir l'information concernant les enfants gardés (Boisvert, 1997, cité dans Coutu et coll., 1999). Duperré (1992, dans Clément et coll., 1999) constate que le partenariat est souvent moins conflictuel lorsqu'il concerne l'intervention plutôt que la gestion administrative. Car les relations tendues autour du contexte d'intervention affectent la disponibilité des intervenants pour leur clientèle et se reflète dans la qualité de la relation établie.

Le souhait de plusieurs parents ayant un enfant présentant une difficulté d'adaptation (retard de développement, trouble de comportement, etc.) est qu'il puisse intégrer un groupe composé d'enfants « normaux », dans le but de faciliter son développement. Leur réaction semble légitimée par certaines études (Guralnick et coll. 1995, cité dans Butz, 2000) où le contexte traditionnel favorise davantage les interactions sociales des enfants ayant un retard de développement que le contexte spécialisé. Une structure de jeu consistante est en elle-même facilitante pour les interactions des enfants.

Cependant, les enfants mésadaptés tendent à choisir des pairs semblables à eux.

On remarque que les problèmes identifiés à l'âge préscolaire persistent souvent et les adolescents qui présentent des troubles sévères en ont eu très souvent en bas âge (Campbell, 1995, cité dans Sourander, 2001). Remarquons aussi que plusieurs études relient la qualité du service de garde au développement favorable de l'enfant, surtout si celui-ci vit dans des conditions difficiles (Anderson, 1996 ; Hennesy et Melhuish, 1991 ; Howes, 1988 ; McCartney et Scarr, 1987 ; Scarr et Eisenberg, 1993 ; voir Sourander, 2001).

La relation entre les familles et les éducatrices

La littérature scientifique semble faire consensus sur le fait que les parents doivent être considérés comme des experts de leurs enfants. L'implication des parents et le partenariat, sont des notions couramment utilisées dans le monde de la petite enfance. Pour passer de l'implication au partenariat, il est nécessaire de redéfinir les rôles et les attitudes des travailleurs. La réciprocité et la responsabilité conjointe deviennent donc les éléments centraux de la vision que ceux-ci ont de leur relation avec les parents. Cette coopération comporte deux niveaux d'implication : le partage d'informations concernant un enfant et l'encouragement fait aux parents de contribuer à l'ensemble du milieu de garde (Cameron, Moss & Owen, 1999).

Jourdan-Ionescu (2001) oppose l'approche de l'intervenant expert mettant, l'accent sur la vulnérabilité, à l'approche de partenariat qui est tournée vers la résilience. Il existe plusieurs définitions de la résilience. Celle de Roosa (1997, cité dans Jourdan-Ionescu, 2001) est simple et évocatrice. Elle stipule que la résilience « est le fruit d'un développement positif se déroulant face à l'adversité »³. L'approche de partenariat inclut le parent dans la solution au lieu de voir en lui la cause du problème et de le disqualifier. Selon l'approche écosystémique, l'intervention auprès de familles en difficulté ne doit pas se limiter à des endroits spécialisés, mais bien se dérouler en milieu naturel. Les milieux de garde sont des milieux de vie naturels pour les enfants et leur famille.

Par rapport à l'implication parentale trois types d'approche ont été observés de la part des services de garde (Cameron, Moss & Owen, 1999). Il y a les proactifs, les inactifs et les décourageants. La plupart se situent dans les inactifs, attendant par exemple que les parents demandent à voir les informations concernant leur enfant (Vernon et Smith, 1994, cité dans Cameron, Moss et Owen, 1999).

³ Jourdan-Ionescu, C. (2001). Intervention écosystémique individualisée axée sur la résilience. *Revue québécoise de psychologie*, 22(1), p.165.

Il existe des services de garde, au Royaume-Uni (Cameron, Moss & Owen, 1999), au Québec et ailleurs dans le monde qui sont près du partenariat et où les parents sont impliqués dans des groupes de consultation, des groupes de support et sont encouragés à demander des rencontres avec les éducateurs, c'est le cas, par exemple, d'un CPE de la région de l'amiante, au Québec (Miron, 2003).

À travers les différents milieux de garde rencontrés, le discours concernant la participation parentale concerne l'aide et l'amélioration des habiletés parentales, la consultation selon la responsabilité des parents, et la participation des parents à la gestion même du centre (Cameron et coll., 1999). Malgré ces diverses visions de l'implication des parents, l'outil principal reste la relation établie avec ceux-ci. Le cadre de travail présenté ici met en lien le sexe des éducateurs avec l'établissement de la relation avec les parents. Il en ressort une plus grande facilité à établir un contact satisfaisant entre femmes, parce que l'expérience des soins maternels est construite autour d'un modèle féminin.

Les pères sont reconnus comme étant plus difficiles à impliquer, en milieu de la petite enfance, que les mères. Il paraît toutefois que la présence d'un éducateur masculin permet aux pères d'identifier ce milieu comme plus masculin, sans nécessairement influencer sur leur participation. Cependant, dans l'étude de Cameron et coll. (1999), les mères acceptaient mieux la présence d'hommes travaillant au service de garde que les pères eux-mêmes, bien que la réponse globale soit positive. La crainte de l'abus sexuel est la principale cause de suspicion mentionnée.

Pour favoriser l'implication parentale, la clé d'accès est donc, pour les éducateurs, de travailler à développer une relation avec les parents. Cette relation semble encore plus importante lorsque la négligence, ou des risques de celle-ci, sont présents.

Communication parents-éducatrice

À quels moments et dans quelles occasions les parents peuvent-ils communiquer avec les éducateurs et éducatrices ?

Les points de contact formels se situent autour des groupes de rencontres organisés à plus ou moins brève échéance et des notes journalières du responsable de l'enfant. Les contacts informels sont principalement les moments de transition du matin et du soir (Miron, 1998; Cameron et coll., 1999). De façon habituelle, il s'agit des contacts informels à l'entrée et à la sortie de l'enfant du centre qui sont mentionnés de la part des parents; les parents sont peu impliqués dans la vie du service de garde, à l'exception de mères en relation de façon plus étroite et intime avec leur milieu de garde familial. Pour la plupart des mères, l'objectif principal de la relation avec l'éducatrice et l'implication dans ce milieu de vie est de favoriser la circulation de l'information entre la maison et le service de garde, pour le

bien-être de l'enfant. Le choix de la personne à qui parler est donc en lien avec celle qui a passé le plus de temps avec l'enfant dans la journée.

L'établissement d'une relation de confiance avec le parent permet aux travailleurs de la petite enfance d'obtenir diverses informations utiles aux bons soins de l'enfant, et d'en donner aux parents, ce qui favorise l'ajustement des pratiques éducatives. Dans le cas des familles en difficulté, la relation établie est aussi la clé d'un changement réussi. Cette relation en arrive à dépasser le cadre des soins à l'enfant. Il arrive que les parents, en particulier les mères, révèlent des éléments personnels et établissent une relation plus près de l'amitié que de la relation professionnelle. Parfois, les éducateurs et éducatrices ne se sentent pas compétents pour traiter de ces questions. Mais pourtant, discuter à un niveau plus personnel semble être la clé du contact avec les parents (Tochon et Miron, 2001, Cameron, Moss & Owen, 1999).

Des activités de formation parentale peuvent être l'occasion de contacts plus fréquents entre les parents et les éducatrices, en plus d'apporter des bienfaits à l'enfant et au parent (Tochon et Miron, 2000). Une recherche concernant ces « parent training » (Gross, Fogg, Webster-Stratton et Grady, 1999) fait ressortir que de travailler avec les parents sur leur façon d'intervenir auprès de leur enfant d'âge préscolaire change le comportement de cet enfant, même en garderie. Il est cependant intéressant de constater que les parents ne s'aperçoivent pas nécessairement des changements de comportement de leur enfant. L'objet de ce changement semble être la diminution de l'utilisation de discipline coercitive et de commandes négatives et directives de la part des parents pendant le jeu de l'enfant. Le programme a aussi été appliqué aux éducatrices mais n'a pas donné de résultats tangibles sur le comportement de l'enfant. Toutefois, ce programme représentait des situations concernant les parents dans leur quotidien et non des éducatrices dans leur travail.

Ces ateliers ont d'autant plus d'importance si l'on considère le fait que les familles à risque avec des enfants d'âge préscolaire qui demandent des services ont un réseau social moins supportant que des familles équivalentes au niveau des facteurs de risque mais qui elles ne demandent pas de services (Jourdan-Ionescu, 2001). L'organisation de ces ateliers semble une piste d'avenir.

La formation des éducatrices et les parents

Concernant la formation des éducatrices, le *Projet familial de formation en garde familiale* de la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance publié en 1998 (voir Coutu et coll., 1999) inclut dans les thèmes généraux devant être abordés le développement de l'enfant, la gestion du comportement et les relations parents-éducatrice. Au Québec, le guide «Parents experts» (Miron et Tochon, 1998) est utilisé dans plusieurs services

de garde. La reconnaissance de l'importance de ce dernier thème qui pour l'instant se fait éclipser par des publications (toutes aussi essentielles) centrées sur l'enfant, est encourageante pour le développement futur des savoirs dans ce domaine. Cependant, comme le constatent Coutu et ses collaborateurs (1999), il est difficile de savoir si le matériel produit à l'intention des intervenantes en milieu de garde familial leur est accessible et si elles l'utilisent.

Garde en installation et garde en milieu familial

Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte pour évaluer la qualité d'un service de garde. Nous nous limiterons à ce qui semble différencier les éducatrices en milieu de garde de celles en milieu institutionnels.

Même si les responsables de milieux de garde familial sont habituellement moins scolarisées que les éducatrices oeuvrant dans un centre, d'autres indicateurs de qualité entrent en ligne de compte. Le choix volontaire de carrière est un facteur important et souvent négligé pour évaluer la qualité du milieu de garde (Kontos et coll., 1995, cité dans Coutu et coll., 1999). En effet, une personne qui choisit librement d'exercer ce métier sera plus encline à en retirer un sentiments de compétence, à participer à des ateliers de formation, se verra davantage comme une professionnelle, sera plus sensible aux besoins des enfants et offrira globalement un service de qualité supérieure (Galinsky, Howes et Kontos, 1995 ; Dombro et Modigliani, 1995, cités dans Coutu et coll., 1999). De plus, cela contribue à augmenter la satisfaction par rapport à son emploi, ce qui est un facteur de performance supérieure (Hammaberg et Hagekull, 2000). Il semble aussi que de travailler avec de petits groupes d'enfants augmente légèrement la satisfaction au travail (Hammaberg et Hagekull, 2000).

La qualité du service de garde paraît aussi corrélée avec un niveau de communication supérieur entre les parents et les gens qui y travaillent, comme le constatent van Ijzendoorn et ses collaborateurs (1998), ce qui est corroboré par d'autres études.

De façon plus générale, il en ressort, comme l'avaient constaté Brannen et Moss en 1988 (cité dans Cameron, Moss & Owen, 1999) que les mères éprouvent une répugnance à parler en mal de leur service de garde. Cette difficulté semble se situer dans le cadre plus général d'une faible remise en question des services de garde dans la société. Il s'agit d'un élément à tenir compte lors de ce genre d'étude. Il semble aussi que le degré de satisfaction des parents par rapport à leur milieu de garde ne soit pas relié au niveau de qualité de celui-ci (Kontos et coll., 1995, cité dans Coutu et coll., 1999).

Il est possible de mesurer la qualité d'un environnement de garde par différents ratio qui sont devenus des normes (nombre d'enfants par éducatrice, espace physique, etc.) mais aussi par le temps que passe un

enfant à interagir avec son environnement de façon appropriée dans le contexte et lui permettant de se développer (*engagement*). Une étude américaine (Ridley, McWilliam et Oates, 2000) trouve un engagement plus faible chez les enfants dans les centres rencontrant tout juste les normes standards minimums. Cependant, la réceptivité des éducatrices ainsi que l'adéquation des lieux ont un plus grand impact sur l'engagement des enfants que le ratio enfants-éducatrice ou la taille des groupes.

Maltraitance et abus sexuel

Les éducatrices doivent apprendre à reconnaître les signes de mauvais traitements tels que la négligence, l'abus physique et sexuel, regroupés sous le terme général de maltraitance. Parmi les signes du mal être d'un enfant, même nourrisson, le retrait relationnel en est un important (Guedeney, 1999). Signe précurseur de la dépression et de divers autres troubles dans un cadre d'analyse psychodynamique, il se présente comme un signal d'alarme important mais difficile à remarquer, vu son caractère non perturbant pour l'ensemble du groupe. Une des causes habituelle de ce trouble est la présence de dépression chez la mère, élément pouvant être constatable et mis en relation, par l'éducatrice, avec la situation de l'enfant. Les bébés dont la mère est déprimée ont de moins bonnes performances à l'âge de trois ans, lorsque l'on évalue leur préparation à l'école ainsi que leur comportement (NICHD, 1999, cité dans Knitzer, 2000).

Malheureusement, le milieu de garde se trouve parfois être un lieu de mauvais traitements pour les enfants. Schumacher et Carlson (1999) ont répertorié dans la littérature trois types d'abus. La maltraitance physique (abus physique) consiste en le fait de donner la fessée, de secouer, de frapper. Dans près du quart des cas impliquant une gardienne à la maison, les parents avaient donné leur accord explicitement ou implicitement à la punition corporelle. Les incidents d'abus physiques sont souvent précédés d'événements précipitants tels qu'une bagarre avec d'autres enfants, des pleurs incompréhensibles, un accident dans l'acquisition de la propreté, etc. Mais la plupart de ces incidents sont sous-tendus par des attentes irréalistes de la part de la personne qui prend soin de l'enfant et même d'une évaluation erronée des intentions de l'enfant.

Les autres types de mauvais traitements sont l'abus sexuel et l'abus rituel (*ritual abuse*). L'existence de ce dernier est cependant remise en question (Schumacher et Carlson, 1999, Schreiber, 2000). Lorsqu'il y a abus sexuel dans les milieux de garde familiaux, cela met typiquement en cause le conjoint de l'éducatrice. Bien qu'il soit difficile d'évaluer le nombre réel de cas d'abus, il semble toutefois qu'un enfant risque davantage de se faire abuser sexuellement lorsqu'il est dans sa famille que dans un service de garde (Finkelhor et coll., 1988, cité dans Schumacher et Carlson, 1999). Le risque d'abus sexuel paraît plus élevé quand l'équipe du personnel est petite et

éloignée des grands centres. Le manque d'implication des parents dans le service de garde est aussi un facteur de risque à ne pas négliger. Concernant les services en milieu familial versus ceux en installation, il semble que le risque d'abus sexuel soit plus élevé en milieu familial, mais que les abus perpétrés en installation soient généralement plus sévères, car impliquant souvent plus d'un abuseur.

Les méthodes d'entrevue pour établir la preuve d'abus sont cependant très controversées et leur application inégale. Cela semble être encore plus le cas lors des expertises en milieu familial (Schrieber, 2000), ce qui nuance les résultats qui indiquent que les abus sont plus fréquents dans ce type d'environnement.

Quelques mots sur les thérapies d'enfants abusés : autant la présence des parents est souhaitée lors du développement normal, autant elle sera bénéfique lors de la thérapie suivant un abus extra-familial. Cependant, leur présence ou leur collaboration n'est pas toujours aisée à obtenir, car les parents souhaitent souvent oublier le plus rapidement possible ce qui s'est passé (Homeyer, 1999).

Intervenir pour prévenir

Aux Etats-Unis, un organisme, le « National Center for Children in Poverty » (NCCP), se donne pour mission d'identifier et de promouvoir des stratégies pour réduire le nombre de jeunes enfants vivant dans la pauvreté et d'augmenter leur qualité de vie. La directrice du NCCP, Jane Knitzer (2000) présente un portrait de la situation américaine ainsi que les organismes oeuvrant pour le mieux-être des jeunes enfants, et propose des politiques qui gagneraient à être mises de l'avant. Comme les politiques efficaces tiennent compte à la fois des besoins des enfants et de ceux des parents, leur ligne de pensée et d'action se situe autour de deux idées directrices : que tous les parents atteignent l'auto-suffisance économique et que tous les enfants entrent à l'école à six ans prêts à apprendre à lire.

Il s'agit de favoriser la résilience en aidant les familles de jeunes enfants affectées par l'abus de substance, la violence et la dépression. Comme ces problématiques sont habituellement reliées entre elles, il importe donc de ne plus les traiter séparément. Selon le NCCP, le personnel américain oeuvrant avec les jeunes enfants et leurs familles n'est pas préparé pour répondre aux besoins de ces gens. Les familles desservies par les programmes « Head Start » et « Early Head Start » sont toutefois avantagées, car ces programmes répondent mieux à la demande en tenant compte des risques pour la famille et de leur bien-être émotionnel. Toutefois, les parents abusant de substances et ayant un sérieux problème de santé mentale sont très difficiles à impliquer, même par les stratégies fonctionnant habituellement bien, comme celles utilisant le support d'autres parents (« Partner Project »). La création d'organismes multidisciplinaires en lien avec

différents organismes spécialisés serait un bon pas pour tenir compte des différentes problématiques des familles en difficulté.

Divers signes permettent aux intervenants de reconnaître les familles à risque. Hormis la mauvaise santé physique, les problèmes de langage et de développement ainsi que l'historique d'instabilité des parents, l'attachement entre l'enfant et la personne qui en prend soin montre habituellement aussi des signes de désordre.

Tout comme Coutu et coll. dans le contexte québécois, le NCCP voit dans les services à la petite enfance la porte d'entrée toute désignée pour rejoindre les familles en difficulté. Malheureusement, il n'existe pas de système répandu à la grandeur des États s'occupant des services aux familles en difficulté ayant de jeunes enfants. Le NCCP suggère aussi d'inclure les services intensifs à la petite enfance et à la famille dans les cadres d'abus de substance et de santé mentale et de tenir compte des besoins des pères, qu'ils aient ou non une peine de détention. L'augmentation des compétences et des habiletés du personnel oeuvrant dans les services déjà existant, en fonction de l'interaction des diverses problématiques est un autre besoin du système.

Dans cette optique, il existe trois types de programmes. D'abord, le « Day Care Plus », un programme d'intervention assez rare mené par les parents. Ensuite, le « Project Relationship », dont le but est aussi d'augmenter les compétences de ceux qui travaillent avec les enfants et les familles par un processus d'investigation, de réflexion et de respect, basé sur une approche de résolution de problèmes. Il existe aussi un programme de visites à domicile.

Les services offerts aux familles en difficulté et aux jeunes enfants soulèvent quatre types de problèmes plus généraux : d'abord, l'évaluation du savoir de la pratique, ensuite l'évaluation des services rendus, la nature très locale des organismes et leur manque de lien avec les instances gouvernementales supérieures et enfin la problématique du financement.

Pour le NCCP, le temps de la réforme américaine (*welfare*) est le bon moment pour structurer les services pour l'approche « deux générations », soit de porter attention aux adultes aux prises avec différents problèmes et aux enfants pour les préparer à l'école.

Conclusion

Cette recension des écrits indique l'importance d'intervenir précocement, en milieu de garde, afin de prévenir les problèmes reliés à la maltraitance. Cette intervention implique, de manière concertée, les enfants et les parents. Il semble cependant que peu de recherches ont été menées sur ces questions, particulièrement dans les services de garde en milieu familial.

Malgré le peu de recherche sur ces questions, particulièrement en contexte québécois, on peut souligner l'intérêt que présente les services de garde, tant du point de vue de la prévention auprès de l'enfant que de la famille.

Bibliographie

- Butz, J. A. (2000). Facilitating Social Development with Play Groups in early Childhood Settings (Thèse de doctorat, University of Nevada, 1999). *Dissertation Abstracts International*, 61(1-A).
- Cameron, C.; Moss, P. & Owen, C. (1999). *Men in the Nursery: Gender and Caring Work*. London: Paul Chapman.
- Clément, M.-E., Tourigny, M. & Doyon, M. (1999). Facteurs liés à l'échec d'un partenariat entre un organisme communautaire et un CLSC : une étude exploratoire. *Nouvelles pratiques sociales*, 12(2), 45-64.
- Coutu, S., Lavigueur, S. Dubeau, D. & Harvey, C. (1999). Les services de garde en milieu familial : un lieu de prévention à découvrir. *Revue Canadienne de Psycho-Éducation*, 28(2), 187-198.
- Dagenais, C., Bouchard, C. & Turner, J. (2000). L'intervention en situation de crise en protection de la jeunesse. Crise familiale ou crise organisationnelle. *Service social*, 47(3-4), 41-76.
- Drewes, A. A., Carey, L. J. & Schaefer, C. E. (Éds). (2001). *School-Based Play Therapy*. New-York: John Wiley & Sons.
- Dunbar, S. B., & Reed, C. N. (1999). A developmental screening program in primary Health care: Meeting the challenges of children in low-income families. *Infant Toddler Intervention*, 9(2), 195-202.
- Éthier, L. & Lacharité, C. (2000). La prévention de la négligence et de la violence envers les enfants. Dans F. Vitaro & C. Gagnon (Éds), *Prévention des problèmes d'adaptation chez les enfants et les adolescents. Tome 1, Les problèmes internalisés* (pp. 389-428). Sainte-Foy : Presses de L'Université du Québec.
- Éthier, L. & Lacharité, C. (2001). Les causes et effets de la négligence envers les enfants : Quels sont les constats de la recherche ? *Les Sciences de l'éducation*, 34(1), 27-44.
- Éthier, L. (1999). La négligence et la violence envers les enfants. Dans E. Habimana, L. S. Éthier, D. Petot & M. Tousignant (Éds), *Psychopathologie de l'enfant et de l'adolescent* (pp. 595-614). Montréal, Paris : Gaëtan Morin.
- Éthier, L., Couture, G., Lacharité, C. & Gagnier, J.-P. (2000). Impact of a Multidimensional Intervention Programme Applied to Families at Risk for Child Neglect. *Child Abuse Review*, 9, 19-36.
- Éthier, L., Lacharité, C. & Gagnier, J.-P. (1994). Prévenir la négligence parentale. *Revue québécoise de psychologie*, 15(3), 67-86.
- Gross, D., Fogg, L., Webster-Stratton, C. & Grady, J. (1999, Avril). *Parent Training with Low-Income Multi-ethnic Parents of Toddlers*. Paper presented at the Biennial Meeting of the Society for Research in Child development, Albuquerque, USA.

- Guedeney, A. (1999). Dépression et retrait relationnel chez le jeune enfant : analyse critique de la littérature et propositions. *Psychiatrie de l'enfant*, 42(1), 299-331.
- Hammaberg, A. & Hagekull, B. (2000). Pre-school Teachers' Perceived Control and Intention To Act Regarding Child Behavior Problems. *Early Child development*.
- Harding, J., Wacker, D. P., Cooper, L. J., Asmus, J., Jensen-Kovalan, P. & Grisolano, L. A. (1999). Combining Descriptive and Experimental Analyses of Young Children With Behavior Problems in Preschool Settings. *Behavior Modification*, 23(2), 316-333.
- Homeyer, L. E. (1999). Group Play Therapy with Sexually Abused Children. Dans Sweeney, D. S. & Homeyer, L. E. (Éds), *The Handbook of Group Play Therapy* (pp.299-318). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Jourdan-Ionescu, C. (2001). Intervention écosystémique individualisée axée sur la résilience. *Revue québécoise de psychologie*, 22(1), 163-186.
- Knitzer, J. Promoting resilience: Helping young children and parents affected by substance abuse, domestic violence, and depression in the context of welfare reform. New York: National Center for Children in Poverty, Mailman School of Public Health, Columbia University, 2000.
- Lacharité, C. (2000). L'intervention en négligence: repères cliniques. Paidéia : Cadernos de Psicologia e educação, 9, 23-30.
- Lebleu, B. (1999, Octobre-novembre). L'État baby-sitter. *L'Agora*, 7(1), 43.
- Miron, J.-M. et Ménard, S. (2003). Le soutien des parents en CPE: une expérience novatrice. *Interaction*, 17(1), 14.
- Miron, J.-M. et Tochon, F.V. (1998). *Parents experts*. Sherbrooke, QC : CRP.
- Papatheodorou, T. (2000). Management Approaches Employed by Teachers to Deal With Children's Behavior Problems in Nursery Classes. *School Psychology International*, 21(4), 415-441.
- Pilon-Bergam, C. (Éds) (2000). Violence et négligence envers les enfants. Des pistes pour mieux agir. [Dossier] *L'infirmière du Québec*, 19-44.
- Ridley, S. M., McWilliam, R. A. & Oates, C. S. (2000). Observed Engagement as an Indicator of Child Care Program Quality. *Early Education and Development*, 11(2), 133-146.
- Saint-Jacques, M.-C. ; Lessard, G. ; Drapeau, S. & Beaudoin, A. (1998-1999). Protéger les jeunes et développer le pouvoir d'agir de leurs parents. Une analyse des pratiques d'implication parentale en centre jeunesse. *Service social* 47(3-4), 77-114.
- Schreiber, N. (2000). Interviewing techniques in sexual abuse cases: A comparison of a day-care abuse case with normal abuse cases. *Swiss Journal of Psychology*, 59(3), 196-206.
- Schumacher, R. B. & Carlson, R. S. (1999). Variables and risk factors associated with child abuse in daycare settings. *Child Abuse and Neglect*, 23(9), 891-898.

- Smith, A. B. & Barraclough, S. (1999). Young Children's Conflicts and Teachers' Perspectives on Them. *New Zealand Journal of Education Studies*, 34(2), 335-348.
- Sourander, A. (2001). Emotional and behavioural problems in a sample of Finnish three-years-olds. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 10(2), 98-104.
- Tochon, F. V., & Miron, J.-M. (2000). *Parents responsables». Rapport de recherche RS 2436 094 déposé au Conseil Québécois de la Recherche Sociale*. Sherbrooke, QC: CRP.
- van Ijzendoorn, M., Tavecchio, L. W. C., Stams, G. J., Verhoeven, M., & Reiling, E. (1998). Attunement Between Parents and Professional Caregivers: a Comparaison of Childrearing Attitudes in Different Child-Care Settings. *Journal of Marriage and the Family*, 60, 771-781.
- Wilson, S. R. & Whipple, E. E. (2001). Attributions and Regulative Communication by Parents Participating in a Community-Based Child Abuse Prevention Program. Dans Manusov, V. & Harvey, J. H. (Éds), *Attribution, communication behavior, and close relationship* (pp. 227-247). Cambridge: Cambridge University Press.

Méthodologie de la recherche

Carl Lacharité
Jean-Marie Miron

Échantillons

Cette recherche s'appuie sur deux échantillons. Un premier échantillon a été constitué à partir d'une liste exhaustive des Centres de la petite enfance au Québec qui ont une « histoire » de services de garde en milieu familial, c'est-à-dire les CPE qui, avant 1997, étaient des « Agences de services de garde en milieu familial ». Le Tableau 1 présente, par région administrative, le nombre de places impliquées dans ce répertoire ainsi que le nombre de questionnaires envoyés à des responsables de services de garde en milieu familial oeuvrant au sein de ces CPE. Le questionnaire a été estimé sur la base d'un ratio moyen d'une RSG par six places disponibles. Certains CPE ont demandé d'avoir des questionnaires supplémentaires. Au total, 4317 questionnaires ont été envoyés à des RSG autres que celles participant au deuxième échantillon.

Tableau 1 : Nombre de places visées et de questionnaires expédiés par régions

Région	Nombre de places visées	Nombre de questionnaires expédiés
1	1805	305
2	1100	186
3	2500	424
4	1250	216
5	1270	215
6	2305	387
7	2190	369
8	660	110
9	750	126
10	50	9
11	1590	141
12	1870	314
13	500	84
14	1290	218
15	1620	273
16	4440	747
17	1150	193
TOTAL	26340	4317

Le Tableau 2 présente le taux de réponse obtenu. Le taux de réponse total est de 19% (N = 818 répondantes). Ce taux se rapproche de l'objectif

visé qui était de 20%. Toutefois, il faut noter d'importantes disparités dans les taux de réponses par régions administratives qui varient de 0% (Laval et Nord du Québec) à 43,7% (Estrie). D'autres facteurs que le hasard ont probablement joué dans la constitution de l'échantillon final. Cela vient évidemment limiter la généralisation des résultats pour l'ensemble de la population des RSG du Québec. De plus, devant cet état de chose, il apparaît inopportun d'effectuer des analyses par région. Seulement l'ensemble de l'échantillon sera analysé.

Tableau 2 : Taux de réponse par région administrative

	Nombre de questionnaires expédiés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse
Bas St-Laurent	305	66	21,6%
Saguenay-Lac St-Jean	186	51	27,4%
Québec	424	95	22,4%
Mauricie	216	81	37,5%
Estrie	215	94	43,7%
Montréal	387	47	12,2%
Outaouais	369	48	13,0%
Abitibi-Témiscamingue	110	19	17,3%
Côte-Nord	126	41	32,5%
Nord-Québec	9	0	0%
Gaspésie- île de la Madeleine	141	41	29,1%
Chaudière-Appalches	314	45	14,3%
Laval	84	0	0%
Lanaudière	218	26	11,9%
Laurentides	273	42	15,4%
Montérégie	747	96	12,9%
Centre du Québec	193	26	13,5%
Total	4317	818	19,0%

Un second échantillon a été constitué à partir des personnes oeuvrant au CPE. Des responsables de service de garde en milieu familial ainsi que des conseillères pédagogiques ont participé aux rencontres : elles ont accepté d'être interviewées au début et à la fin du projet. Des intervenants de Centres Jeunesse et de CLSC ont participé à certaines rencontres, à titre d'invités : on retrouve des traces de leur participation dans les données issues de l'observation participante.

Collecte de données

L'enquête auprès des RSG du Québec s'est appuyée sur un questionnaire à choix multiples développé pour les besoins de l'étude. Ce

questionnaire sollicite des *informations descriptives sur des éléments de la pratique* des RSG (nombre de places, années d'expérience, proportion d'enfants présentant des problématiques particulières, etc.). Il permet également aux RSG d'exprimer des *opinions à propos de thèmes variés* (intérêt, besoins de formation, niveau de connaissance face à des problématiques spécifiques, enjeux liés à la pratique, etc.). Le questionnaire complet est présenté à l'Annexe 1.

Le volet qualitatif de l'étude s'appuie sur des données d'entrevues individuelles et des comptes-rendus de rencontres (observation participante) de groupe. Deux séries d'entrevues ont été réalisées : avant et après les rencontres. Les participantes ont pu exprimer leurs expériences quant au problème de la négligence ainsi que leur représentation. Les guides d'entrevue pour les RSG et les conseillères pédagogiques sont présentés à l'Annexe 2.

Déroulement de la recherche

En ce qui a trait à l'enquête, les questionnaires ont été envoyés par la poste accompagnés d'une lettre d'explication (voir Annexe 1) et d'une enveloppe pré-affranchie. Les données des questionnaires ont été compilées et analysées à l'aide du logiciel SPSS.

Les données qualitatives suivantes ont été recueillies :

- Entrevues au début de la recherche (22 entrevues - mars 2001)
- Entrevues en fin de recherche (18 entrevues – avril, mai 2002)
- Observation participante et journal de bord tout au long des rencontres

Des guides d'entrevues ont été préparés. Les entrevues ont été enregistrées (audio) et retranscrites. Elles étaient d'une durée variant de 50 à 60 minutes.

Une analyse thématique a été faite des entrevues. Deux types de codification ont été utilisés : l'un formel, tiré des thèmes du guide d'entrevue et l'autre émergent.

Les données de l'observation participante ont été traitées de manière narrative et font l'objet d'une synthèse narrative.

Le tableau trois décrit le déroulement des rencontres ainsi que les thèmes abordés.

Tableau 3 : Listes des activités tenues sous forme de rencontres

Date	Thème de la rencontre	Remarques
9 avril 2001	Présentation du projet	Présentation des participants Attentes et motivations Extrait vidéo sur la négligence Définition de la problématique
14 mai 2001	Les relations avec les parents	Exercice : « Qu'ai-je de commun avec un parent avec lequel je n'ai pas d'affinité? » Travail sur des situations problématiques
26 juin 2001	La communication avec les parents	Attentes et besoins Planification des prochaines activités
10 septembre 2001	La négligence sous l'angle de la relation entre les parents et les enfants	Visionnement d'extraits vidéo Discussion
15 octobre 2001	La relation d'attachement	Définition de l'attachement Visionnement d'extraits vidéo Discussion
19 novembre 2001	Rencontre avec des intervenants (région de Magog)	Présentation des services offerts par chacun Échanges
3 décembre 2001	Rencontre avec des intervenants (région de Sherbrooke)	Présentation des services offerts par chacun Échanges
25 mars 2002	Rencontre avec les parents (CPE Panda)	Thème : les moments de plaisir avec les enfants
27 mars 2002	Rencontre avec les parents (CPE Familigard'Estrie)	Thème : les moments de plaisir avec les enfants
9 avril 2002	Rencontre avec les parents (CPE L'enfant do)	Thème : les moments de plaisir avec les enfants
22 mai 2002	Retour sur les rencontres avec les parents	Thème libre
25 novembre	Rencontre avec les parents (CPE Panda)	
25 novembre	Rencontre avec les parents (CPE Familigard'Estrie)	Thème libre
25 novembre	Rencontre avec les parents (CPE L'enfant do)	Thème libre

Les résultats de l'enquête

Carl Lacharité

Nous présentons les résultats de l'enquête en les regroupant autour des thèmes suivants :

- Caractéristiques du service
- Problématiques particulières rencontrées dans la clientèle
- Évaluation des connaissances, intérêts et besoins de formation à propos de problématiques particulières
- Évaluation des besoins de soutien extérieur
- Connaissances, intérêts, besoins de formation et besoins de soutien à propos de la négligence
- Évaluation des besoins en matière de soutien au rôle parental
- Opinions des RSG à propos de leur contexte de travail

Puis nous résumons les résultats de l'enquête.

Caractéristiques du service

Environ les deux tiers des répondantes (62,8%) ont en charge un service comptant six places. L'autre tiers se divise en services comptant cinq places ou moins (15,8%) ou sept places ou plus (21,3%). Près de la moitié des répondantes (46,7%) rapporte que leur service est situé dans une petite ville. Une répondante sur dix (10,6%) rapporte travailler en milieu rural. Le reste (42,7%) rapportent œuvrer dans un milieu clairement urbain (ville de taille moyenne ou grande ville). Près de neuf répondantes sur dix (88,2%) rapportent travailler principalement auprès d'une clientèle peu diversifiée sur le plan ethnique (enfants québécois de souche et parlant français).

Environ les trois-quarts des répondantes (73,1%) indiquent posséder entre deux et dix ans d'expérience comme responsables de service de garde en milieu familial. Seulement 5,5% rapportent avoir un an ou moins d'expérience dans ce rôle.

Quatre répondantes sur cinq (80,9%) rapportent recevoir peu ou pas du tout d'enfants provenant de familles défavorisées sur le plan socio-économique tandis que 12,7% rapportent qu'au moins la moitié de leurs places sont occupées par des d'enfants provenant de ce type de milieu familial. À la question qui leur demande si elles ont connaissance que certains enfants qu'elles accueillent sont suivis par un intervenant social (CLSC ou Centres Jeunesse), un peu plus du quart (26,1%) des répondantes indiquent qu'au moins un de leurs enfants est suivi par un intervenant social. Par contre, seulement 17% de l'échantillon rapportent avoir eu des contacts avec un intervenant. Ainsi, dans près de la moitié (42,7%) des situations,

lorsque la RSG sait qu'au moins un des enfants qu'elle accueille reçoit un suivi psychosocial, elle n'a jamais eu de contact avec l'intervenant responsable du dossier. En outre, la probabilité que la RSG ait eu des contacts avec un intervenant psychosocial n'augmente pas en fonction du nombre d'enfants avec un suivi psychosocial qu'elle rapporte (Likelihood Ratio = 0,11, dl = 2, $p > 0.05$).

Questionnées à propos de la quantité de discussions sur le parents lors des réunions d'équipe⁴, deux répondantes sur dix (19,8%) indiquent que 10% ou moins du temps est consacré à ce type de discussion, quatre répondantes sur dix (42,8%) mentionnent qu'entre 10 et 50% du temps des réunions d'équipe est consacré à ce type de discussion et environ le tiers des répondantes (37,4%) rapportent que plus de 50% du temps est consacré à ce sujet.

Problématiques particulières rencontrées dans la clientèle

Le questionnaire demandait au RSG d'estimer la proportion d'enfants qu'elles ont accueilli, au cours de deux dernières années, qui présentait des problématiques particulières touchant l'enfant lui-même (problèmes de comportement, retards de développement, handicap) ou touchant sa situation familiale (famille monoparentale, pauvreté, négligence, violence physique, abus sexuel).

Il s'agit évidemment d'un estimé qui repose sur la *perception* qu'ont les RSG de la nature des différentes problématiques énumérées. Il ne s'agit donc pas d'informations qui sont basées sur des diagnostics confirmés. C'est pourquoi nous avons utilisé dans le questionnaire des formulations usuelles pour décrire les problématiques (par exemple, problèmes de comportement plutôt que troubles de la conduite; retard développemental plutôt que déficience intellectuelle ou trouble envahissant du développement). De plus, au sujet de la négligence, en raison de la complexité de cette problématique, nous avons décidé de la présenter en faisant référence aux principales manifestations qui peuvent être observées par les RSG (négligence face à la supervision, la stimulation, la santé, l'habillement et la propreté).

Les proportions rapportées ici au sujet des situations de mauvais traitements ou d'autres types de problème ne sont pas des estimés fiables de la prévalence de ces problématiques dans la population des enfants recevant des services d'une RSG. Ces informations sont cependant des indicateurs intéressants de *la nature des situations auxquelles les RSG ont l'impression d'être exposées*. Autre précision : les proportions ne peuvent être analysées de manière cumulative puisque les problématiques ne sont pas

⁴ Ces réunions peuvent être organisées par le CPE et animées par une conseillère pédagogique. Les RSG sont considérées comme des travailleuses autonome et ces rencontres ne constituent pas, au sens strict, des réunions d'équipe de travail.

indépendantes les unes des autres (par exemple, un enfant vivant dans une famille monoparentale peut aussi provenir d'une famille à faible revenu dont les parents négligent la supervision et sont violents avec lui et, en plus, il peut être perçu comme ayant des problèmes de comportement). Ces proportions peuvent cependant être comparées entre elles afin de les placer en ordre d'importance.

Le Tableau 4 présente les proportions moyennes associées aux problématiques décrites. Il est possible de constater que les problématiques les plus fréquemment rapportées par les RSG sont : « Enfants vivant dans une famille monoparentale », « Enfants avec des problèmes de comportement » et « Enfants dont les parents négligent la supervision ». Les problématiques les moins fréquemment rapportées sont : « Enfants atteints d'un handicap », « Enfants violentés physiquement » et « Enfants abusés sexuellement ». Un fait intéressant à noter : les problématiques associées à la négligence sont au moins cinq fois plus fréquemment rapportées que les autres problématiques de protection de l'enfant (violence physique et abus sexuel). Ce ratio s'apparente à celui obtenu dans les services de protection de la jeunesse où les situations de négligence constituent entre 40 et 50% de tous les cas retenus. Ainsi, les manifestations de négligence constituent des situations qui sont loin d'être marginales dans le travail que les RSG font. Les préoccupations qu'elles rapportent à l'égard des manifestations de négligence se comparent à celles qu'elles ont face à d'autres problématiques plus communes (monoparentalité et problème de comportement).

Tableau 4 : Pourcentage moyen d'enfants présentant une problématique particulière selon l'avis des répondantes

<i>Pour chacune des problématiques suivantes, indiquez le pourcentage approximatif d'enfants que vous avez reçus au cours des 2 dernières années</i>	Pourcentage d'enfants
Enfants vivant dans une famille monoparentale	9,7%
Enfants avec des problèmes de comportement	6,9%
Enfants dont les parents négligent leur stimulation	6,6%
Enfants dont la famille vit principalement de l'aide sociale	4,9%
Enfants avec des retards de développement	4,9%
Enfants dont les parents négligent la supervision	4,7%
Enfants dont les parents négligent l'habillement et les soins de propreté de leurs enfants	3,9%
Enfants dont les parents négligent leur santé (des enfants)	3,3%
Enfants atteints d'un handicap	1,9%
Enfants violentés physiquement	0,8%
Enfants abusés sexuellement	0,1%

Évaluation des connaissances, intérêts et besoins de formation à propos de problématiques particulières

Le questionnaire demandait aux RSG de décrire les connaissances, les intérêts et les besoins de formation à propos de diverses problématiques chez les enfants et les parents qu'ils côtoient.

Face au degré de connaissances qu'elles ont l'impression d'avoir, il est possible de constater des variations importantes d'une problématique à l'autre (voir Tableau 5). Ainsi, les problématiques reliées aux problèmes de comportement et aux retards développementaux sont perçues comme étant très bien connues par la grande majorité des répondantes. Par contre, au moins la moitié des RSG rapportent avoir peu ou pas de connaissances à propos des problématiques touchant les abus sexuels, la douance et l'intégration des enfants handicapés. Une proportion substantielle (au moins le quart) des RSG rapportent des lacunes dans les connaissances qu'elles ont à propos de la négligence, de la violence physique, de la monoparentalité, de la pauvreté.

Face à l'intérêt à travailler avec des enfants qui sont affectés par l'une ou l'autre des problématiques présentées dans le questionnaire, le premier constat qui doit être fait est que la majorité des RSG manifeste un intérêt face à chacune de ces problématiques. La problématique « la moins intéressante » (Intégration des enfants handicapés) recueille 60,5% des répondantes qui rapportent avoir assez ou beaucoup d'intérêt face à celle-ci. Il est aussi possible de constater que les trois problématiques les plus « investies » par les RSG sont les problèmes de comportement, les retards développementaux et la négligence (voir Tableau 6).

Afin de compléter le portrait des intérêts des RSG à travailler avec des problématiques spécifiques, le questionnaire a inclu des situations qui touchent directement le travail des RSG *avec les parents*. Évidemment, celles-ci recourent plusieurs problématiques ayant trait aux enfants (par exemple, enfants vivant dans une famille monoparentale versus parents vivant dans une famille monoparentale). D'autres problématiques sont spécifiques (par exemple, parents souffrant de problèmes de santé mentale ou de toxicomanie). Toutefois, la perspective ici concerne plutôt l'intérêt des RSG à *travailler avec les parents eux-mêmes*. Le même constat que pour les problématiques reliées à l'enfant peut être fait ici : la majorité des RSG manifeste un intérêt marqué face à chacune des problématiques mentionnées (voir Tableau 7). La monoparentalité, la pauvreté et la négligence sont les trois situations qui s'avèrent recueillir l'intérêt du plus grand nombre de répondantes. Huit RSG sur dix rapportent avoir assez ou beaucoup d'intérêt dans ces domaines.

Le questionnaire demandait aussi aux répondantes d'évaluer l'intensité de leurs besoins de formation à l'égard des problématiques affectant les enfants. Le Tableau 8 montrent que les trois problématiques qui suscitent les

plus grands besoins de formation sont les abus sexuels, la violence physique et la négligence. La pauvreté et la monoparentalité sont les problématiques pour lesquelles les RSG rapportent ressentir le moins de besoins de formation. Environ les deux tiers d'entre elles affirment avoir peu ou pas de besoins de formation dans ces domaines.

Tableau 5 : Pourcentage de répondantes en fonction du niveau de connaissances qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières

<i>Face aux problématiques suivantes, évaluez votre connaissance (connaissances quant au problème, ses causes, les moyens d'intervention...) quant aux enfants qui vivent cette situation :</i>	Pas ou peu de connaissances	Bonne ou excellente connaissance
Les problèmes de comportement des enfants	10,2%	89,8%
Les retards de développement des enfants	19,2%	80,8%
Les problèmes de négligence envers les enfants	27,1%	72,9%
Les problèmes reliés à la monoparentalité	31,1%	68,3%
La pauvreté des enfants et des familles	34,5%	65,5%
La violence physique vis-à-vis les enfants	40,8%	59,2%
Les abus sexuels	51,0%	49,0%
Les enfants surdoués	61,9%	38,1%
L'intégration des enfants handicapés	68,2%	31,8%

Tableau 6 : Pourcentage de répondantes en fonction du niveau d'intérêt qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières chez les enfants.

<i>Face aux problématiques suivantes, évaluez votre intérêt quant à travailler avec des enfants qui vivent cette situation :</i>	Pas ou peu d'intérêt	Assez ou beaucoup d'intérêt
Les retards de développement des enfants	12,9%	87,1%
Les problèmes reliés à la monoparentalité	13,6%	86,4%
Les problèmes de négligence envers les enfants	14,7%	85,3%
La pauvreté des enfants et des familles	14,9%	85,1%
La violence physique vis-à-vis les enfants	21,2%	78,8%
Les problèmes de comportement des enfants	23,2%	76,8%
Les abus sexuels	27,3%	72,7%
Les enfants surdoués	27,4%	72,6%
L'intégration des enfants handicapés	39,5%	60,5%

Tableau 7 : Pourcentage de répondantes en fonction du niveau d'intérêt qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières chez les parents.

<i>Face aux problématiques suivantes, évaluez votre intérêt à soutenir (dans les limites de votre responsabilité) des parents qui vivent cette situation :</i>	Pas ou peu d'intérêt	Assez ou beaucoup d'intérêt
Des familles monoparentales	14,4%	85,6%
Des parents qui ont des problèmes de pauvreté	15,2%	84,8%
Des parents qui négligent leur enfant	17,3%	82,8%
Des parents qui violentent leurs enfants	29,5%	70,5%
Des parents homosexuels	35,8%	64,2%
Des parents qui ont des problèmes psychologiques ou psychiatriques	36,0%	64,0%
Des parents qui abusent sexuellement de leurs enfants	36,1%	63,9%
Des parents qui ont des problèmes de toxicomanie	38,5%	61,5%

Tableau 8 : Pourcentage de répondantes en fonction du niveau de besoin de formation qu'elles rapportent en ce qui a trait à des problématiques particulières

<i>Face aux problématiques suivantes, évaluez vos besoins de formation en vue de travailler avec des enfants qui vivent cette situation :</i>	Pas ou peu de besoin de formation	Nombreux besoins ou besoins criants
Les abus sexuels	39,1%	60,9%
La violence physique vis-à-vis les enfants	39,7%	60,3%
Les problèmes de négligence envers les enfants	44,0%	56,0%
L'intégration des enfants handicapés	46,4%	53,6%
Les retards de développement des enfants	47,5%	52,5%
Les problèmes de comportement des enfants	50,8%	49,2%
Les enfants surdoués	54,1%	45,9%
La pauvreté des enfants et des familles	65,2%	34,8%
Les problèmes reliés à la monoparentalité	65,4%	34,6%

Évaluation des besoins de soutien extérieur

Le questionnaire investiguait également les besoins de soutien extérieur en vue de travailler avec des enfants vivants les problématiques énumérées précédemment. Le soutien extérieur est ici défini comme étant des contacts avec un travailleur social ou un psychoéducateur. Les répondants devaient évaluer l'intensité de ces besoins sur une échelle allant de 0 (absence de besoin) à 10 (besoins très élevés). Le Tableau 9 présente

les moyennes et écart-types pour chacune des problématiques. Les problématiques liées aux situations de protection de l'enfant sont celles qui obtiennent les cotes les plus élevées, signifiant ainsi que les besoins de soutien extérieur sont les plus criants face à ce type de situation.

Connaissances, intérêts, besoins de formation et besoins de soutien à propos de la négligence

Cette étude portant spécifiquement sur la négligence, les informations fournies par les RSG à propos de leurs connaissances, de leurs intérêts et de leurs besoins ont été analysées de manière à broser un portrait d'ensemble de leurs perceptions à ce sujet. Une analyse factorielle (composantes principales) a été effectuée à partir des informations spécifiques à la négligence. Le Tableau 10 présente les résultats de cette analyse.

Tableau 9 : Évaluation des besoins de soutien extérieur en vue de travailler avec des enfants qui vivent des problématiques particulières

<i>Face aux problématiques suivantes, évaluez vos besoins de soutien extérieur (un psycho-éducateur ou un travailleur social, par exemple) en vue de travailler avec des enfants qui vivent cette situation (0 étant l'absence de besoin, 10 étant des besoins très élevés) :</i>	Cote moyenne écart-type) [10]
Les abus sexuels	7,0 (3,6)
La violence physique vis-à-vis les enfants	6,6 (3,5)
Les problèmes de négligence envers les enfants	6,2 (3,4)
Les retards de développement des enfants	5,7 (3,2)
L'intégration des enfants handicapés	5,8 (3,7)
Les problèmes de comportement des enfants	5,4 (3,3)
Les enfants surdoués	4,6 (3,4)
La pauvreté des enfants et des familles	4,3 (3,2)
Les problèmes reliés à la monoparentalité	3,9 (3,1)

Tableau 10 : Analyse factorielle (composantes principales) avec rotation varimax à partir des informations sur les connaissances, les intérêts et les besoins des RSG à propos de la négligence

	Composante	
	1	2
Intérêt - Problèmes de négligence envers les enfants	,819	
Intérêt - Parents qui négligent leurs enfants	,776	
Connaissances - Problèmes de négligence envers les enfants	,574	-,267
Besoins de formation - Problèmes de négligence envers les enfants		,836
Besoins de soutien extérieur - Problèmes de négligence envers les enfants		,788

Deux facteurs, expliquant 60,7% de la variance totale, ont été mis en évidence. Le premier facteur met en relief le fait que lorsque les RSG rapportent posséder des connaissances face à la négligence, elle rapportent également avoir un intérêt à travailler autant avec les enfants victimes de ce type de situation qu'avec les parents qui en sont responsables. On pourrait aussi interpréter dans leur sens ce facteur : moins les RSG ont des connaissances sur la problématique de la négligence, moins elles sont intéressées à travailler avec des enfants et des parents touchés par cette problématique. Le second facteur souligne que moins les RSG rapportent posséder des connaissances à propos de la négligence, plus elles rapportent avoir besoin de formation et de soutien extérieur à ce sujet. Il est possible de constater que le degré de connaissances que les RSG ont l'impression d'avoir à propos de la négligence contribue à expliquer chacun des facteurs. Cet aspect semble ici jouer un rôle charnière.

Évaluation des besoins en matière de soutien au rôle parental

Un dernier aspect exploré touche l'évaluation que les RSG font de leurs besoins si elles avaient à améliorer le soutien qu'elles fournissent aux parents face à leur rôle parental. Il s'agit ici d'explorer un aspect qui, loin d'être secondaire, vient compléter le travail qu'elles font auprès des enfants. Une liste de dix besoins devait être classés par ordre de priorité. Le Tableau 11 présente les moyennes et écart-types pour l'ensemble de l'échantillon. Afin d'améliorer leur travail de soutien auprès des parents, les RSG mettent en évidence les trois besoins suivants : besoin de locaux adaptés pour pouvoir accueillir et interagir avec les parents, besoin de transformer les attitudes et les valeurs de certaines personnes du personnel des CPE et besoin de ressources financières additionnelles pour tenir compte

de la charge supplémentaire de travail. Il est possible de constater que le temps n'est pas, selon la majorité des RSG, un enjeu prioritaire dans l'accomplissement d'une tâche élargie de soutien aux parents.

Tableau 11 : Moyennes et écart-types pour l'évaluation des besoins des RSG en ce qui a trait à leur rôle dans l'amélioration du soutien aux parents

<i>Si, dans votre service de garde, vous aviez à améliorer le soutien des parents face à leur rôle parental, de quoi auriez-vous besoin? Classez les énoncés suivants par ordre d'importance, le plus important étant 1 et le moins important étant 10 :</i>	Moyenne (écart-type)
De locaux adaptés	7,1 (2,6)
De transformer les attitudes et les valeurs de certaines personnes du personnel	7,1 (2,7)
D'argent	6,9 (3,0)
De rencontres en groupe avec les parents	5,5 (2,6)
D'un programme pour aider les parents à devenir de meilleurs parents	5,1 (3,2)
De rencontres individuelles avec les parents	4,7 (2,6)
De collaboration avec d'autres intervenants sociaux ou communautaires	4,5 (2,5)
De formation	4,5 (2,6)
De temps	4,4 (2,8)
D'une personne ressource extérieure	3,9 (2,7)

Opinions des RSG à propos de leur contexte de travail

Le questionnaire demandait au RSG d'exprimer leur opinion à propos d'une série de thèmes ayant trait à leur contexte de travail. Dans le but d'explorer la structure des opinions des RSG, une analyse en composantes principales a été réalisée à partir des 35 items. Le Tableau 12 présente les résultats de cette analyse. À l'exception de l'item 35, l'analyse a permis de regrouper les items en 11 facteurs distincts qui expliquent 58,5% de la variance totale. Après avoir examiné le contenu des items composant les facteurs, il nous est apparu que chacun de ceux-ci était interprétable. L'interprétation de chacun des 11 facteurs est présentée au Tableau 13 avec la description des items qui les définissent.

Ces 11 facteurs ont, par la suite, été corrélés à divers aspects concernant les caractéristiques des services et l'évaluation que les RSG font de leurs connaissances, de leurs intérêts et de leurs besoins. À ce sujet, nous avons compilé une cote totale qui mesure l'intensité des connaissances

que les RSG ont l'impression d'avoir à propos des problématiques particulières en additionnant les réponses sur leur niveau de connaissances pour chacune des neuf problématiques mentionnées. Nous avons procédé de la même manière pour obtenir une cote totale d'intérêt à travailler avec des enfants présentant des problématiques particulières, une cote totale d'intérêt à travailler avec des parents présentant des problématiques particulières, une cote totale d'intensité des besoins de formation et une cote totale d'intensité des besoins de soutien extérieur. Chacune de ces échelles démontrent d'excellents coefficients de consistance interne (variant de 0,79 à 0,86). Les résultats des analyses corrélationnelles sont présentés au Tableau 14.

Afin de tenir compte des effets du hasard sur les résultats obtenus, seulement les facteurs d'opinion significativement associés à trois variables ou plus sont considérés. Il s'agit des six facteurs suivants : « Accroissement de la lourdeur des cas », « Importance de collaborer avec social », « Programme pédagogique et relation avec parents », « Rôle préventif des CPE », « Importance de collaborer avec parents » et « Importance de la formation ».

L'opinion des RSG à propos de l'accroissement de la lourdeur des cas est positivement corrélée au nombre de familles suivies par un intervenant social, au pourcentage de familles à risque psychosocial (pauvreté et monoparentalité), au pourcentage d'enfants avec des problèmes développementaux (retard et handicap), d'enfants avec des problèmes de comportement et d'enfants vivant des situations de négligence ou de violence. Ce facteur est également associé à la place que prennent les discussions à propos des parents dans les réunions d'équipe de même qu'à l'intensité des besoins de formation et de soutien extérieur exprimés par les RSG. En d'autres termes, les RSG qui endossent le plus les opinions relatives à l'alourdissement des cas qu'elles accueillent ont tendance à être aussi celles qui rapportent une plus grande complexité des situations personnelles et familiales de leur clientèle. Elles ont également tendance à vouloir de la formation et du soutien de la part du secteur social.

L'opinion des RSG à propos de l'importance de collaborer avec le secteur social est positivement corrélée au pourcentage d'enfants vivant des situations de violence de même qu'au degré de connaissances et d'intérêt à travailler avec des enfants présentant des problématiques spécifiques. Ainsi, les RSG qui valorisent le plus la collaboration avec le secteur social sont celles qui ont tendance à rapporter une proportion plus élevée d'enfants victimes de violence physique, à estimer qu'elles ont un bon niveau de connaissances d'un ensemble de problématiques spécifiques et à être

intéressées à travailler avec des enfants qui présentent diverses problématiques.

L'opinion des RSG à propos de la cohérence entre le programme pédagogique et le travail avec les parents est positivement associée au pourcentage d'enfants négligés, à l'importance des discussions à propos des parents dans les réunions d'équipe, au niveau de connaissances des problématiques chez les enfants de même que l'intérêt à travailler avec des parents qui présentent des problématiques spécifiques.

L'opinion des RSG à propos du rôle préventif des CPE est positivement associée à l'importance des discussions à propos des parents dans les réunions d'équipe, au niveau de connaissances des problématiques chez les enfants de même que l'intérêt à travailler avec des enfants et des parents qui présentent des problématiques spécifiques.

L'opinion des RSG à propos de l'importance de collaborer avec les parents est positivement corrélée au pourcentage de familles à risque psychosocial, au pourcentage d'enfants avec des problèmes développementaux, d'enfants avec des problèmes de comportement et d'enfants vivant des situations de négligence de même qu'à l'intensité des besoins de formation et de soutien extérieur. Ce facteur est, par contre, négativement associé au nombre de places dans le service de garde. Ainsi, plus le service est petit, plus les RSG ont tendance à valoriser la collaboration avec les parents.

L'opinion des RSG à propos de l'importance de la formation est positivement corrélée au pourcentage d'enfants avec des problèmes de comportement et d'enfants vivant des situations de négligence ou d'abus sexuel de même qu'à l'intensité des connaissances et des besoins de formation et de soutien extérieur.

Tableau 12 : Analyse des composantes principales de premier ordre (rotation varimax) des opinions des répondantes (tous les coefficients de saturation sont significatifs à $p < 0,01$)

	Composante											
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	
Opinion1												-,45
Opinion2								,83				
Opinion3								,79				
Opinion4	,55							,36				
Opinion5	,87											
Opinion6								,34	,47			
Opinion7	,64											
Opinion8									,69			
Opinion9									,53			
Opinion10		,77										
Opinion11		,77										
Opinion12			,74									
Opinion13			,75									
Opinion14									,46			,37
Opinion15										,69		
Opinion16	,44									,39		
Opinion17										,70		
Opinion18		,50								,33		
Opinion19						,79						
Opinion20						,79						
Opinion21												
Opinion22					,75							
Opinion23					,82							
Opinion24			,63									
Opinion25												
Opinion26												
Opinion27												
Opinion28												
Opinion29				,64								
Opinion30				,75								
Opinion31												,67
Opinion32				,47		,49						
Opinion33				,39					,35			
Opinion34				,59								
Opinion35												

Tableau 13 : Description et interprétation des facteurs d'opinion des RSG

Opinion #	Facteur #1 : Accroissement de lourdeur de la tâche en lien avec les parents et les enfants
4	On rencontre plus souvent des enfants qui ont des problèmes de comportement
5	Depuis 5 ou 6 ans, il est plus difficile d'entrer en relation avec les parents
7	Depuis 5 ou 6 ans je remarque que les parents savent moins quoi faire avec leur enfant
17	Parfois, les parents nuisent au travail des éducatrices avec les enfants
Opinion #	Facteur #2 : Importance de collaborer avec le secteur social
11	Les activités de soutien des parents sont une voie d'avenir pour les CPE
12	La collaboration avec les autres intervenants sociaux et communautaires est une voie d'avenir pour les CPE
19	Dans un avenir rapproché, les CPE collaboreront de plus en plus avec les intervenants sociaux et communautaires
Opinion #	Facteur #3 : Importance de collaborer avec le secteur scolaire
13	Les RSG une bonne collaboration avec le réseau scolaire
14	Il y a de plus en plus de continuité entre les CPE et les classes maternelles
25	Nous travaillons de plus en plus avec les intervenants du milieu scolaire
Opinion #	Facteur #4 : Programme pédagogique et relation avec les parents
30	Le programme pédagogique est très bien compris et mis en œuvre dans notre CPE
31	Le programme pédagogique fait un place suffisante aux parents
33	Les valeurs du CPE sont celles que devraient adopter les parents
34	La relation avec les parents s'est améliorée au cours des dernières années
35	La formation du personnel quant à la relation avec les parents est adéquate
Opinion #	Facteur #5 : Rôle préventif des CPE
23	Les CPE ont un rôle important à jouer dans la prévention des problématiques qui concernent l'enfant
24	Les CPE ont un rôle important à jouer dans la prévention des problématiques qui concernent les parents
Opinion #	Facteur #6 : Prépondérance de la relation éducatrice-enfant
20	La relation avec une éducatrice prend parfois la place de celle que l'enfant pourrait avoir avec un de ses parents
21	La relation avec une éducatrice compense parfois celle que l'enfant pourrait avoir avec un de ses parents
33	Les valeurs du CPE sont celles que devraient adopter les parents
Opinion #	Facteur #7 : Importance des milieux éducatifs autres que CPE
26	Le travail avec les intervenants du monde scolaire est à développer
27	On ne peut séparer le travail avec les enfants du travail avec les parents
28	La famille est le milieu de vie le plus important pour l'enfant
29	Les CPE doivent développer des services en direction des parents
Opinion #	Facteur #8 : Accroissement des attentes face à la tâche des RSG
2	Les attentes des parents sont plus élevées qu'il y a quelques années
3	Les attentes de la société face à notre travail sont plus élevées qu'il y a quelques années
4	On rencontre plus souvent des enfants qui ont des problèmes de comportement
6	Les parents cherchent davantage notre soutien qu'il y a 5 ou 6 ans
Opinion #	Facteur #9 : Meilleure reconnaissance du travail des RSG
6	Les parents cherchent davantage notre soutien qu'il y a 5 ou 6 ans
8	Depuis 1997, les RSG sont mieux reconnues qu'elles ne l'étaient
10	Depuis 1997, les RSG sont de plus en plus en contact avec les intervenants sociaux (CLSC, Centres jeunesse, organismes familiaux, etc.)
15	Les changements des dernières années ont amené de nouveaux besoins de formation
34	La relation avec les parents s'est améliorée au cours des dernières années
Opinion #	Facteur #10 : Travail des éducatrices et participation des parents
16	Le soutien des parents est une partie importante du rôle des éducatrices
17	Parfois, les parents nuisent au travail des éducatrices avec les enfants
18	Éduquer les enfants implique nécessairement de travailler avec les parents
19	Dans un avenir rapproché, les CPE collaboreront de plus en plus avec les intervenants sociaux et communautaires
Opinion #	Facteur #11 : Importance de la formation
1	La clientèle des RSG n'est pas la même qu'il y a 5 ou 6 ans
15	Les changements des dernières années ont amené de nouveaux besoins de formation
32	Il serait souhaitable que certaines éducatrices puissent disposer d'une formation universitaire dans le domaine de la petite enfance et de la famille

Tableau 14 : Corrélations de Pearson entre les composantes d'opinion des répondantes et des éléments de leur pratique

	C1 Accroisse- ment de la lourdeur des cas	C2 Importance de collaborer avec social	C3 Importance de collaborer avec scolaire	C4 Programme pédagogi- que et relation avec parents	C5 Rôle préventif des CPE	C6 Prépondé- rance de la relation éduc-enfant	C7 Importance des milieux éducatifs autres que CPE	C8 Attentes accrues face au travail des RSG	C9 Meilleure reconnais- sance des RSG	C10 Importance de collaborer avec parents	C11 Importance de la formation
Nombre de places dans le service										-,10*	
Présence de familles défavorisées											
Nombre d'années en tant que RSG											
Nombre de familles avec un suivi psychosocial	,17***										
% Familles à risque psychosocial	,12**									,10*	
% Enfants problèmes développementaux	,13**		-,11*							,12**	
% Enfants négligés	,25***			-,12**						,12**	,11*
% Enfants avec problèmes des comportements	,17***									,11*	,12**
% Enfants violentés physiquement	,11*	,10*									
% Enfants abusés sexuellement											,13**
% Discussion sur les parents dans les réunions	,10*			,17***	,10**						
Score - Connaissances des problématiques		,10*		,12**	,13**						,10*
Score - Intérêt face à l'enfant		,11*			,16***			,14**	,16***		
Score - Intérêt face au parent			,11*	,13**	,20***	,11**			,17***		
Score - Besoins de formation	,12**						,11*			,10*	,11*
Score - Besoins de soutien	,19***									,11*	,11*

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

Résumé des résultats de l'enquête

L'enquête a montré que les RSG sont sensibles aux situations de négligence. D'une part, elles rapportent accueillir une proportion significative d'enfants vivant des difficultés qui, même si elles ne sont pas confirmées par une évaluation formelle du statut de protection de ces derniers, sont reliées à la négligence. D'autre part, elles évaluent cette problématique comme étant parmi les plus prioritaires, parmi un ensemble varié de problématiques, en terme de leur niveau de connaissance, de leurs intérêts et de leurs besoins de soutien et de formation.

Il faut noter que les RSG souhaitent pouvoir mieux s'outiller pour jouer un rôle positif tant auprès des enfants victimes de négligence et des parents responsables de celle-ci. Elles souhaitent également trouver des lieux de collaboration à l'intérieur de leur CPE, avec les parents eux-mêmes et avec le secteur social pour pouvoir améliorer leurs connaissances et leurs actions. Les résultats de la présente enquête suggèrent que lorsque les RSG sont en contact avec une clientèle victime de négligence ou de violence physique (ou à risque de l'être), elles valorisent davantage le travail d'équipe, recherchent la collaboration avec les intervenants sociaux, expriment des besoins de formation spécifique et des besoins de soutien provenant du secteur social. À ce titre, les RSG semblent véritablement exprimer un désir de « faire partie intégrante » des ressources nécessaires à l'amélioration de la vie de ces enfants et de ces parents.

Résultats de la participation aux activités

Jean-Marie Miron

Dans un premier temps, nous dressons un portrait qualitatif des participantes et décrivons leurs représentations, en début de projet, quant aux principaux aspects touchant les familles et les enfants. Puis nous présentons l'ensemble des activités tenues dans le cadre de la recherche. Nous présentons par la suite l'évaluation de la participation des conseillères et des éducatrices à la recherche ainsi que les changements quant à leur perception de la négligence et de la maltraitance et de leur travail avec les parents.

Portrait qualitatif des participantes

Dans un premier temps, nous dressons un portrait des éducatrices et des conseillères qui ont participé à la partie intervention de la recherche. Nous décrivons leurs représentations, avant le début des rencontres, quant à:

- Leur participation au projet de recherche
- À la négligence et à la maltraitance
- Aux enfants reçus
- Au travail avec les familles
- Au travail des conseillères pédagogiques avec les responsables

Cette partie a pour objectif :

1. De décrire la clientèle qui a participé au projet, c'est-à-dire des responsables de services de garde en milieu familial et des conseillères pédagogiques
2. D'illustrer qualitativement les résultats de l'enquête quantitative auprès des responsables de services de garde

Ce portrait qualitatif a été dressé à partir des entrevues faites au printemps 2001.

Représentations de la participation au projet

Au début du projet de recherche, comment les responsables et les conseillères pédagogiques se représentaient-elles leur participation ? Quelles étaient leurs motivations, leurs attentes et leurs craintes ?

La plupart des responsables en service de garde considèrent le projet de recherche comme une étude sur la négligence envers les enfants. Toutefois, certaines parlent plutôt de maltraitance ou d'abus des enfants. Plusieurs croient que ce projet va leur permettre de déceler les enfants victimes de négligence et de savoir comment les aider. La plupart des RSG indiquent que le programme va leur donner des outils afin de mieux intervenir

auprès des parents et de mieux communiquer avec eux. Pour quelques personnes, le projet semble ambigu.

« Vous aviez besoin de voir, de mettre sur pied des outils pour être capable de faire du dépistage ou de voir de quelles façons on peut aider une famille qui vit de la négligence. »

Pour leur part, les conseillères pédagogiques se représentent le projet comme une étude qui va leur permettre de mieux aider les RSG à intervenir avec l'enfant et avec le parent dans les cas de négligence. Elles comprennent qu'en bout de ligne, ce projet va permettre de venir en aide aux enfants victimes de négligence. Elles soulignent également que le projet va les outiller pour prévenir la négligence et pour mieux travailler en collaboration avec les intervenants.

Notons que le besoin d'outils pour faciliter le travail des RSG avec les enfants et avec les parents est fortement souligné par les RSG et les conseillères, ce qui confirme, d'un point de vue « terrain », la pertinence de l'étude.

« M'aider à travailler auprès des responsables des gardes, qui vont travailler auprès des enfants qui peuvent être victimes de négligence ou prévenir cette situation-là. C'est de m'outiller, en tant que conseillère pédagogique, à bien intervenir face à cette problématique-là. »

La plupart des RSG sont très motivées face à la possibilité de mieux connaître la négligence. Elles souhaitent être mieux outillées pour savoir comment intervenir avec les enfants négligés et leurs parents. Plusieurs veulent également apprendre à détecter la négligence et connaître les ressources auxquelles elles ont accès lorsqu'un problème de négligence survient au sein de leur service de garde. Quelques RSG expriment leur besoin d'échanger et de collaborer avec les autres responsables et les intervenants du milieu. Les RSG qui s'occupent présentement d'un enfant négligé ou qui en ont déjà eu un sont très motivées car elles veulent savoir comment procéder avec cet enfant.

« Avoir plus d'information pour savoir, si jamais ça arrivait, comment dealer avec le problème, les démarches qu'on peut faire. »

Seulement deux conseillères pédagogiques ont répondu à la question concernant leurs attentes. L'une d'elle indique qu'elle souhaite comprendre la nature humaine et savoir comment aborder les parents alors que l'autre souhaite aider les RSG à devenir plus autonomes et à mieux intervenir auprès des parents et des enfants.

« Aider les RSG à devenir plus autonomes, leur donner des trucs, des moyens concrets pour faciliter leur travail auprès de ces enfants et leur communication avec les parents. »

Peu de RSG ont mentionné avoir des appréhensions face au projet. Toutefois, quelques-unes considèrent que la négligence est un sujet délicat qui risque de leur faire vivre beaucoup d'émotions. Une responsable se montre inquiète que l'on enregistre et analyse ses propos.

Même si ces appréhensions sont peu nombreuses, elles indiquent la nouveauté de ces questions pour les RSG. Les rencontres ont confirmé cette remarque.

Toutes les conseillères affirment que le projet ne soulève aucune appréhension. Il y en a une qui souligne que le sujet est tout de même délicat.

Représentations initiales de la négligence et de la maltraitance

Nous avons vu comprendre les représentations des participantes quant à la négligence et à la maltraitance :

- Comment elles définissent ces questions
- Ce qu'elles considèrent avoir reçu comme formation
- Comment elles considèrent les parents négligents ou maltraitants
- La manière d'intervenir
- Le rôle des RSG auprès des enfants et des parents
- Le rôle des conseillères auprès des RSG
- Leur relation avec les autres intervenants
- Le rôle des services de garde en milieu familial quant à cette problématique
- Les critères qui devraient guider les pratiques, tant des RSG que des conseillères

Représentations de ce qu'est la négligence et la maltraitance

En général, les responsables de services de garde considèrent que la négligence, c'est lorsque le parent ne subvient pas convenablement aux besoins de son enfant, lorsqu'il y a un manque. Elles indiquent qu'il y a plusieurs degrés de négligence et que cela peut prendre diverses formes : enfant mal alimenté, sale, habillé inadéquatement, ne recevant pas les soins de santé requis, etc. Certaines

Le manque de supervision parentale n'a pas été mentionné. Remarquons aussi que la négligence n'apparaît pas comme une forme de maltraitance, cette dernière étant associée à la violence et à l'abus. Le degré de responsabilité des parents est aussi différent.

responsables mentionnent également les parents peu disponibles, ceux qui ne donnent pas assez d'affection à l'enfant et ceux qui forment des paroles blessantes (violence verbale) à leurs enfants. On indique que la négligence n'est pas vraiment facile à déceler et que les parents ne sont pas toujours conscients d'être négligents. Le concept de maltraitance est généralement associé à celui d'abus physiques. Plusieurs ajoutent aussi : les abus sexuels, la violence verbale et psychologique ainsi que tout autre comportement mettant en danger la sécurité de l'enfant. Certains indiquent que la maltraitance est volontaire et qu'elle est plus grave que la négligence.

Les conseillères pédagogiques indiquent qu'il y a diverses manifestations de la négligence : manque de sommeil, malnutrition, sous-stimulation, soins d'hygiène et de santé déficients, vêtements inappropriés, manque d'attention, etc. Elles affirment qu'on a affaire à de la négligence lorsque les besoins de base de l'enfant ne sont pas satisfaits. Selon elles, la maltraitance est rattachée à la violence (abus physiques, abus sexuels et violence verbale).

Représentation de la formation reçue initialement

Au départ, la plupart des RSG n'ont pas reçu de formation quant à la négligence. Certaines ont eu un peu d'information au cours de leur formation initiale, mais ne se souviennent plus du contenu. Une des RSG a reçu la formation SAHEM qui explique comment faire des plans d'intervention avec des enfants en difficulté. Une autre a suivi une formation sur les symptômes des enfants victimes d'abus sexuel et une dernière a participé à une rencontre sur la négligence expliquant comment faire des plaintes, comment détecter et comment aborder le parent. Quelques responsables indiquent que le sujet est tabou ou qu'elles n'en parlent pas à cause de la confidentialité.

Même si, dans leur formation initiale, les éducatrices ont reçu quelques éléments de formation sur la négligence, elles n'en ont retenu que peu de choses.

Une seule des quatre conseillères pédagogiques a reçu une formation en rapport à la négligence. Cette formation lui a appris à relativiser au niveau des valeurs, c'est-à-dire à respecter les valeurs familiales différentes des siennes lorsque ces valeurs ne sont pas dangereuses pour l'enfant.

Représentations des parents négligents et des raisons de la négligence ou de la maltraitance chez les parents

La plupart des RSG s'entendent pour dire que le parent négligent peut-être n'importe qui, peu importe le rang social. Plusieurs RSG indiquent que le parent négligent est débordé, démuni et peut vivre diverses difficultés : problèmes familiaux, toxicomanie, alcoolisme, maladie, détresse psychologique, pauvreté, etc. Les RSG mentionnent également les parents qui ne désiraient pas avoir d'enfants ou ceux qui ont vécu eux-mêmes des

situations difficiles lorsqu'ils étaient enfants. La négligence peut également être due à l'inconscience, à un manque d'éducation ou à une faible estime de soi du parent.

« Peut-être qu'ils ont vraiment été maltraités quand ils étaient jeunes et ils se vengent sur l'enfant. »

« S'il agit comme ça, c'est parce qu'il ne sait pas agir autrement. »

Pour leur part, les conseillères pédagogiques affirment que la négligence peut se retrouver chez n'importe quel parent, dans n'importe quelle couche de la société. Elles croient que souvent, les parents négligents ont vécu des situations difficiles dans leur enfance. Elles indiquent que ces parents ne connaissent généralement pas autre chose que la négligence. Les conseillères sont d'avis que la négligence peut également se faire par ignorance et inconscience car les parents ne se rendent pas toujours compte qu'ils sont négligents. Enfin, une des conseillères affirme que la négligence peut être volontaire ou être commise par erreur.

Représentations de la manière d'intervenir avec les parents négligents ou maltraitants

Les responsables croient qu'il faut tenter d'aider les parents négligents en leur donnant de l'information, en les conseillant, en les dirigeant vers des ressources et en leur faisant prendre conscience de leurs comportements. Elles indiquent qu'il est primordial de ne pas juger ces parents.

« Il faut en parler avec eux, les sensibiliser, se documenter, faire des rencontres sans viser personne. »

Les conseillères pédagogiques estiment qu'il faut faire de la prévention, proposer des alternatives aux parents, les outiller et les informer sur ce qu'est la négligence.

Représentations du travail des autres intervenants auprès de ces parents

Plusieurs RSG n'ont aucun contact avec des intervenants. Les autres indiquent qu'ils n'ont pas de problèmes à travailler avec eux. En général, la relation entre les intervenants et les RSG est bonne et elle se base sur la collaboration, l'échange, la régularité, le soutien et l'écoute. La plupart des RSG disent qu'elles ont reçu une bonne aide de la part des intervenants. Quelques RSG expriment toutefois des mécontentements : passivité d'un service, manque d'information sur les décisions prises, cas passant d'un service à un autre, etc.

Notons le peu de communication ressentie par les RSG et les conseillères.

Plusieurs RSG ne savent pas exactement ce que font les autres intervenants auprès des parents. Quelques responsables affirment que ces intervenants sont là pour aider les parents, les conseiller et leur proposer des solutions. En général, les RSG ont une vision positive des autres intervenants. Toutefois, certaines indiquent qu'il est difficile de leur faire confiance, qu'ils semblent débordés et que le système d'intervention n'est pas toujours efficace. Par exemple, une des RSG mentionne que la procédure pour le signalement à la DPJ est très longue alors qu'une autre affirme que les intervenants sont limités par les lois et que souvent, on se renvoie la balle d'un service à un autre.

« Les intervenants essaient d'expliquer aux parents, de proposer des alternatives. »

Les conseillères pédagogiques croient que les autres intervenants sont de « bonnes personnes » qui ne portent pas de jugements, qui sont ouvertes, compréhensives et qui valorisent les parents. Selon elles, ces intervenants vont aider les parents et les conseiller. Une des conseillères fait la distinction entre la DPJ qui doit assurer la sécurité de l'enfant et le CLSC qui va assurer un suivi auprès de la famille. Elle indique également qu'il n'y a pas assez de soutien pour les parents.

Les conseillères pédagogiques affirment que la relation avec les autres intervenants doit être basée sur la collaboration et le partenariat.

Représentations du rôle auprès de ces parents et de ces enfants

D'une responsable à une autre, la conception de leur rôle est différente. Certaines responsables se considèrent comme un modèle pour le parent et pour l'enfant, d'autres se voient comme des éducatrices, comme un outil d'aide, comme l'intermédiaire entre la famille et les intervenants ou encore comme un agent pour

dépister la négligence. En ce qui concerne l'enfant, les RSG vont indiquer qu'elles doivent l'aider, le faire parler s'il vit une situation difficile, lui apporter une certaine stabilité et une

Bien que les RSG se perçoivent comme très concernées par les difficultés des parents, elles ont de la difficulté à préciser leur rôle, soulevant plusieurs doutes et interrogations. Le souci d'aider, notamment l'enfant, est toutefois très présent.

sécurité, lui donner de l'amour et de l'affection et lui procurer un milieu de vie où il pourra être bien. Auprès des parents, plusieurs considèrent qu'elles ont un rôle de soutien, d'aide et d'écoute. Elles doivent conseiller le parent, l'informer de ce que vit l'enfant au service de garde, lui proposer des références, lui fournir de l'information, discuter avec lui, l'amener à prendre conscience de ses comportements, l'orienter vers des ressources, etc. Elles indiquent que ce rôle est délicat et qu'il faut faire attention pour ne pas juger les parents. Les responsables savent qu'elles ne doivent pas hésiter à

demander de l'aide si nécessaire et qu'elles doivent dénoncer les situations de négligence. Certaines responsables soulignent qu'elles ne sont pas des thérapeutes et qu'elles ne veulent donc pas jouer au psychologue avec les parents. Enfin, une des RSG indique qu'elle aurait besoin de se faire définir son rôle plus précisément.

« Mon rôle c'est de travailler avec les enfants, les amener à ce qu'ils soient bien dans leur peau, puis qu'ils aient un bon cheminement, un départ dans la vie. »

Les conseillères considèrent qu'elles ont un rôle de support, de soutien, et d'aide auprès des RSG. Elles doivent les outiller et leur offrir des ressources et de la documentation. Une des conseillères souligne qu'il est important de redonner son rôle au parent alors qu'une autre indique que les RSG doivent adapter leurs interventions en fonction de la dynamique familiale.

Il est intéressant de noter qu'initialement les conseillères ne se percevaient pas comme ayant un rôle direct auprès des parents.

« L'outiller à propos des organismes qui peuvent aider les familles parce que souvent elles ne le savent pas. »

Perception quant au développement des services de garde en milieu familial quant à ces enfants et ces familles, et à la prévention

Plusieurs responsables en service de garde expriment le besoin d'être mieux informées en milieu familial. Elles affirment qu'il faudrait une meilleure communication et une meilleure collaboration avec les divers intervenants. Certaines soulignent l'importance de recevoir une formation et d'être outillée en matière de négligence. Elles considèrent que les services de garde ont un important rôle à jouer quant à la détection et à la prévention de la négligence. Pour elles, les milieux familiaux conviennent parfaitement à ce rôle de détection et de prévention puisque ce sont des endroits petits et personnalisés. Par ailleurs, les RSG se doivent d'aider l'enfant, de guider le parent vers des ressources et de faire circuler l'information sur la négligence. Une des RSG suggère d'offrir des formations obligatoires pour les parents à risque. Une autre croit que les enfants en difficulté devraient être placés dans des services de garde spécialisés car ils ont des besoins différents et que certaines situations risquent de traumatiser les autres enfants.

Une conseillère indique qu'il faut outiller et sensibiliser les RSG en matière de négligence. Elle croit qu'il faudrait faire des visites plus fréquentes, offrir des formations et planifier des projets. Une autre affirme qu'elle ne voit pas comment les milieux familiaux pourraient faire de la prévention. Enfin, une dernière parle des nombreuses ententes de partenariat entre les milieux familiaux et des organismes travaillant auprès des enfants. Elle souhaiterait

qu'il y ait davantage de suivi entre les divers intervenants et une meilleure continuité entre le service de garde et l'école.

Représentations des critères d'excellence pour la pratique

Selon les RSG, une bonne responsable doit aimer les enfants, répondre à leurs besoins, favoriser leur développement, les aider, leur donner de l'amour, respecter leur rythme, s'assurer qu'ils soient bien, leur apprendre des choses, prendre conscience de leur évolution et jouer avec eux. En plus, elle doit avoir un bon programme pédagogique et elle doit être disponible, ouverte, constante, flexible, de bonne humeur, honnête, organisée, planifiée, à l'écoute, tolérante et patiente. Auprès des parents, une bonne responsable saura établir une communication efficace, elle interviendra sans porter de jugement et elle travaillera en collaboration. Elle pourra leur fournir de l'information, les conseiller et aller chercher des ressources si nécessaire.

Selon les conseillères pédagogiques, la bonne éducatrice est celle qui aime son travail, qui répond aux besoins des enfants, qui joue avec eux, qui les stimule, qui assure leur bon développement, qui est démocratique dans ses interventions, qui sait varier ses approches et qui croit au potentiel de l'enfant. De plus, elle ne porte pas de jugement, elle cherche les informations dont elle a besoin, elle souhaite travailler en collaboration avec les enfants et les parents, elle est patiente, disponible et dynamique.

La bonne conseillère pédagogique doit outiller les RSG, les diriger, les valoriser, les encourager, les écouter et les conseiller. Elle doit tenter de rendre les RSG autonomes en leur donnant plus de pouvoir, en croyant en leurs capacités et en leur redonnant confiance en elles. La bonne conseillère va se montrer disponible et elle ne jugera pas les valeurs des RSG.

Représentations des enfants reçus

Comment les responsables et les conseillères se représentent-elles les parents qu'elles reçoivent? Quelles sont les difficultés qu'elles rencontrent? Comment évaluent-elles les interventions qu'elles font auprès des enfants?

En général, les RSG affirment avoir un «beau groupe d'enfants» et ne pas rencontrer de problèmes particuliers. Il y a tout de même quelques cas de négligence et les RSG indiquent souvent que certains de leurs enfants sont turbulents. Une des RSG reçoit essentiellement une clientèle référée par les services sociaux. Les âges des enfants reçus sont très variables allant de quelques mois à 5 ou 6 ans. Les responsables qui ont des

Remarquons qu'au départ, les diverses formes de maltraitance sont confondues et souvent associées aux difficultés des comportements.

enfants en bas âge les gardent avec elles à la maison. Souvent, le groupe varie d'une journée à l'autre. En moyenne, les RSG gardent de 5 à 11 enfants.

« J'ai deux enfants à moi. Quand ils sont là, ça fait plus. »

« J'ai eu des tous-petits de 6 mois, puis j'en ai de deux ans, j'en ai de trois ans ».

Difficultés rencontrées avec les enfants

Plusieurs responsables déclarent ne pas avoir de difficultés majeures. Néanmoins, la plupart affirment avoir quelques petits problèmes : enfants agressifs, morsure, cris, turbulence, non-respect des consignes, refus de manger, régression, possessivité avec les jouets, maladies, conflits entre enfants, etc. Certains rencontrent également des enfants présentant des troubles de langage, un déficit d'attention ou une très grande insécurité. Il y a quelques cas plus graves de négligence.

On comprend que les difficultés avec les enfants sont perçues comme étant les difficultés perçues par la RSG dans son travail avec certains enfants.

La difficulté considérée du point de vue de l'enfant et de l'impact sur son développement, ne prime pas.

« Une petite fille qui vivait chez sa grand-mère, par ordonnance de la cour. Le père était alcoolique, il était en période de désintoxication et la mère était prostituée, héroïnomane.(...) Elle avait beaucoup de comportements agressifs.»

« Il criait, il n'écoutait pas les consignes, il faisait beaucoup de bruit, il agaçait, il fallait que je répète plusieurs fois la même chose pour qu'il comprenne.»

Bilan des interventions auprès des enfants

Généralement, lorsqu'elles ont des problèmes avec un enfant, les RSG vont tenter d'en discuter avec le parent pour trouver une solution avec lui ou encore pour l'inciter à consulter. Parfois, les RSG vont également discuter du problème avec leur conseillère pédagogique. Auprès de l'enfant, elles vont essayer différentes méthodes jusqu'à ce qu'elles en trouvent une qui fonctionne : discuter avec lui, l'ignorer, lui donner plus d'attention ou d'affection, l'encourager, lui permettre de se défouler d'une manière acceptable, faire un tableau de renforcement, etc. Les éducatrices tentent d'être fermes avec l'enfant. Elles vont lui répéter souvent les consignes et

établir des limites précises. Lorsqu'un enfant ne fonctionne pas avec le groupe, certaines vont le mettre à l'écart pour lui permettre de réfléchir.

« J'en ai parlé avec la mère. (...) On a essayé plein de trucs, comme la consoler, faire un système de collants. »

« Les asseoir ensemble, leur faire exprimer ce qu'ils aimaient, ce qu'ils aimaient pas, chacun des enfants. »

Représentations du travail avec les familles (RSG)

Parents reçus

Une majorité de RSG indiquent qu'elles reçoivent de «bons parents» : ils sont présents et collaborent bien. Toutefois, certaines reçoivent des parents dépassés qui vivent des problèmes et qui ont besoin d'aide. Dans certains services de garde, il y a plus de familles monoparentales alors que dans d'autres, ce sont surtout des familles «traditionnelles». En général, les parents viennent de milieux sociaux variés et sont assez jeunes.

Difficultés avec les parents

Beaucoup de RSG ont des problèmes avec les parents. Certaines n'en ont pas présentement mais en ont déjà eu par le passé. Les problèmes les plus fréquents sont : l'insécurité des parents, la sensation de culpabilité et les retards répétés lorsqu'il est temps d'aller chercher l'enfant à la garderie. Il y a également quelques parents négligents qui envoient leur enfant à la garderie sans le matériel nécessaire ou encore sans qu'il soit habillé convenablement, qu'il soit lavé et qu'il ait mangé. Les éducatrices rencontrent aussi des parents qui abusent de leur temps et de leur bonté, des parents agressifs et d'autres qui vivent beaucoup de problèmes et qui semblent très fatigués. Enfin, avec certains parents, il est difficile d'établir une bonne communication et de se faire écouter.

« La moindre petite affaire, ils mettent ça gros, gros ! Ces parents-là dramatisent beaucoup. Ils ont besoin d'être sécurisés. Ces parents se sentent coupables, se sentent rapidement attaqués. »

« Je lui en parlais et elle me disait qu'elle arrangerait ça. Ça s'arrangeait jamais. Elle entrait et elle ressortait. Pas le temps de lui dire un mot. »

« Les parents étaient malpropres, et très sévères avec l'enfant. Ils le prenaient par le manteau et le sortaient. »

Bilan des interventions auprès des parents

La plupart des RSG tentent de parler avec le parent lorsqu'il y a quelque chose qui ne fonctionne pas. Toutefois, le plus souvent, elles ont de la difficulté à s'exprimer franchement soit par timidité, par peur de la réaction du parent ou parce qu'elles ne savent pas comment dire leur message. Certaines vont rester très prudentes lors de la communication alors que d'autres vont répéter plusieurs fois ce qu'elles pensent et tenter de faire réfléchir les parents. Néanmoins, même quand la RSG s'exprime clairement, il n'est pas rare que le parent ne tienne pas compte de ce qu'elles ont dit. Quelques responsables ont communiqué avec le CLSC ou avec leur CPE afin d'obtenir des informations et de se préparer à parler au parent. Parfois, le contact se fait par téléphone afin de respecter la confidentialité.

Le bilan des interventions avec les parents semble être tributaire de la qualité de la communication entre le milieu de garde et la famille.

Représentation d'un bon parent

La représentation de ce qu'est un bon parent est très similaire chez toutes les RSG. En résumé, on mentionne qu'un bon parent doit être présent, qu'il doit s'investir dans sa relation avec l'enfant et s'intéresser à la vie de l'enfant. Le bon parent tente de répondre à tous les besoins de son enfant et il lui prodigue amour et affection. Il souhaite s'améliorer et il tente toujours de faire de son mieux. Il sait aller chercher de l'aide au besoin. Le bon parent est constant, il sait mettre ses limites, il est humain, il encourage l'enfant et il est cohérent. Enfin, dans sa relation avec l'éducatrice, le bon parent cherche à établir la communication, il pose des questions sur son enfant, il collabore bien, il ne paie pas en retard et il va chercher son enfant à l'heure.

« Les aimer, avoir de la tendresse, être à l'écoute de ses enfants. »

« Répond à tous les besoins de son enfant, les besoins de base sont comblés. Qu'il ait beaucoup d'amour. Qu'il tente de toujours s'améliorer. »

« Parent qui se soucie du bien-être de son enfant, qui veut être sûr que son enfant est bien traité, qu'il est heureux, qu'il mange bien. Aime son enfant, manifeste de l'affection. C'est un parent qui fait son possible et qui essaie de chercher des solutions, de l'aide si jamais il rencontre une difficulté. »

Bilan des narrations d'expériences difficiles avec les parents

Les expériences difficiles racontées par les RSG sont diverses. Certaines ont eu à faire face à des parents agressifs envers elles ou envers leurs enfants, d'autres ont rencontré des parents querelleurs et d'autres encore ont travaillé avec des parents négligents (allaient chercher leur enfant en retard, ne l'habillaient pas convenablement, le faisaient toujours garder, l'envoyaient à la garderie même quand il était malade, etc.). Souvent, les parents difficiles ont décidé de retirer leur enfant de la garderie suite à une intervention de l'éducatrice.

« Elle partait de chez moi et elle repartait pour aller le faire garder ailleurs. Elle retournait travailler ou elle allait veiller. Cet enfant-là se faisait garder tout le temps. »

« Il était sur le Ritalin, mais aucun suivi du médecin là... Il avait des symptômes et n'allait pas bien, mais les parents étaient débordés et le bourraient de pilules. »

Représentations du travail avec les familles (Conseillères pédagogiques)

Fréquence du travail avec les familles

Les conseillères pédagogiques travaillent rarement auprès des parents. Souvent, elles ne le font qu'en cas de problèmes majeurs. Les conseillères pédagogiques travaillent plutôt auprès des RSG. Elles reçoivent parfois des appels des parents concernant des troubles de comportement de leur enfant. Une des conseillères a essayé de mettre sur pied des conférences pour les parents mais elles ont été annulées faute de participation. Elle a également tenté de les solliciter pour un projet d'agrandissement mais ils ne se sont pas impliqués.

Description des parents et du travail effectué avec eux

En général, les conseillères ont à travailler avec des parents démunis, qui se sentent dépassés et qui ont besoin d'être écoutés et rassurés. Une conseillère indique toutefois qu'elle travaille avec des familles qui ne présentent pas de difficultés majeures et qui fonctionnent bien même si les parents sont souvent très occupés et participent peu à la vie du service de garde. Le travail avec les parents est différent selon les conseillères : certaines se contentent de les conseiller au téléphone et de proposer des ressources, d'autres effectuent un suivi des parents avec la RSG lorsqu'il y a

un problème important et une autre indique qu'elle participe aux assemblées générales et à la rencontre parents/personnel en début d'année.

Objectifs de travail par rapport aux parents

La majorité des éducatrices ne souhaitent pas vraiment travailler davantage avec les parents. Certaines prévoient tout de même des projets qu'elles aimeraient mettre en œuvre auprès des parents : rencontres, service de ressources documentaires, discussions, etc. Une des conseillères indique qu'elle souhaiterait que les parents s'impliquent davantage.

Cette représentation des RSG quant aux objectifs de travail avec les parents, s'est considérablement modifiée au fil du projet de recherche.

Représentations du travail avec les RSG (Conseillères pédagogiques)

Description des difficultés que les RSG rencontrent

En général, les conseillères pédagogiques considèrent que les problèmes rencontrés par les RSG se situent surtout au niveau des parents : divergence de valeurs, difficultés de communication, retards pour aller chercher l'enfant ou retard dans les paiements. Les conseillères font également état de quelques autres problèmes avec les parents : parents qui n'apportent pas le matériel nécessaire pour leur enfant, qui ne se soucient pas de ce que fait l'enfant au service de garde, qui ne l'habillent pas convenablement, etc. Une des conseillères indique que les RSG peuvent également rencontrer des problèmes avec les enfants : difficulté à gérer le groupe, enfants turbulents, agressifs, etc.

Intervention avec les RSG

Les conseillères pédagogiques vont discuter avec les RSG, les questionner, les encourager, les conseiller, les guider et leur proposer des ressources (articles de revue, intervenants, trucs, etc.) et des pistes de solution. En général, les conseillères souhaitent aider les RSG à trouver par elles-mêmes une solution au problème. Certaines conseillères vont également rencontrer les parents afin de les aider et de les guider vers des ressources. Une des conseillères mentionne qu'elle a également un rôle de contrôle et de surveillance auprès des RSG.

Obstacles rencontrés

Les obstacles rencontrés sont divers : problèmes de communication avec les RSG, situations délicates chez les familles fréquentant le service de garde (conflit, divorce, etc.), RSG trop impatientes de régler leurs problèmes, RSG qui ont des difficultés à établir un lien de confiance avec les parents, qui sont démunies et pas assez outillées. Pour aider à surmonter ces obstacles, les conseillères vont montrer aux RSG comment établir une bonne relation avec le parent, elles vont leur apprendre à user de diplomatie et elles vont leur faire prendre conscience qu'il ne faut pas s'attendre à ce que tout soit parfait et qu'il ne faut pas non plus juger les parents.

Préjugés chez les RSG :

Les conseillères affirment avoir rencontré beaucoup de préjugés chez certaines RSG. Ces préjugés concernent surtout les parents négligents et ceux recevant de l'aide sociale. Les RSG vont dénigrer ces parents, leur mettre des étiquettes.

« Il n'a pas les moyens d'acheter des mitaines à son gars, mais il fume la cigarette... »

Soutien aux RSG pour travailler avec les parents

Les conseillères estiment que les RSG ont besoin de soutien, d'encouragement et de valorisation. Selon certaines conseillères pédagogiques, les RSG ont besoin d'être mieux outillées pour communiquer avec les parents : établir un lien de confiance, respecter les parents, ne pas porter de jugements et collaborer avec eux. D'autres conseillères croient que les RSG doivent avoir plus de formation sur différents sujets : comment travailler avec des plans d'intervention, reconnaître la négligence, comprendre les difficultés de parents, savoir comment intervenir avec l'enfant et le parent, mieux connaître les ressources du réseau, etc. Une des conseillères rencontre chaque mois les RSG afin de discuter des problèmes et de répondre aux questions.

Évaluation de la participation aux activités

Les activités que nous avons menées ont été évaluées au moyen :

- Des notes de terrain prises tout au long des rencontres
- Un entretien de groupe (focus group) tenu à la fin du projet de recherche
- Des entretiens individuels menés à la fin du projet

Les principaux éléments de cette évaluation sont regroupés autour (1) des impacts sur le lien entre les services de garde et les parents, (2) du lien entre les RSG et les enfants reçus, (3) de la prise de conscience de besoins pour lutter contre la négligence, (4) des apports à la vie professionnelle et (5) d'une réflexion sur la société d'aujourd'hui.

Impacts sur le lien avec les parents et la famille

Meilleure compréhension de la dynamique familiale

Le programme a permis aux participants de concevoir d'une manière plus juste la dynamique familiale, en particulier dans le cas des familles négligentes. Les éducateurs ont ainsi pu mieux comprendre les parents et leur vécu. Ils ont compris que les parents négligents ne sont pas tellement différents d'eux, que ce sont des êtres humains, qu'ils ne sont pas parfaits et qu'ils ont eux aussi leurs limites et leurs faiblesses. Les participants au projet de recherche sont désormais conscients que parfois, un parent peut être épuisé et sans ressources. Ils ont réalisé que la négligence est souvent involontaire. Ainsi, ils ont une meilleure attitude face aux parents négligents : il faut les aider et non les juger.

Cette compréhension semble être une prémisses essentielle au travail avec les parents négligents.

« Moi, ça m'a aidé à comprendre (...) la dynamique familiale, comprendre pourquoi un enfant a tel comportement. »

« Réaliser que (...) ce n'est pas volontaire la négligence des fois. »

« On a tous nos limites et en tant que parent on en vit, en tant qu'éducatrice on en vit. Ça m'a ouverte à ça. »

Meilleure communication avec les parents

Les éducateurs ayant participé au projet de recherche ont augmenté leurs compétences en matière de communication avec les parents. En effet, puisqu'ils sont désormais plus conscients des problèmes qui peuvent affecter les parents et engendrer de la négligence, ils peuvent accéder à une communication plus honnête et efficace avec ceux-ci. Ils comprennent mieux l'importance de créer un bon lien de confiance avec les parents pour parvenir à les aider le plus efficacement possible.

« On a à entretenir des relations avec certaines personnes (...) et on ne peut pas avoir des affinités avec tout le monde mais en même temps, on a à fonctionner avec ces gens-là, donc je pense que c'est important (...) de créer des liens. (...) Parce que si on ne crée pas de liens, si on ne crée pas d'affinités, on ne pourra jamais travailler ensemble. »

Amélioration de l'aide apportée aux parents négligents

Dorénavant, les participants au projet de recherche savent un peu mieux ce qu'ils peuvent faire pour aider les parents négligents, ils sont capables de les conseiller, de les diriger vers les ressources existantes et de les motiver à utiliser ces ressources. Les éducatrices sont conscientes de la détresse de certains parents et ils ont le désir de leur redonner espoir.

« Ça m'a ouvert à les diriger, à les aider à aller chercher de l'aide. Pas leur pousser dans le dos mais leur donner des contacts et peut-être leur donner un peu d'espoir aussi. »

Impact sur le lien avec l'enfant

Prise de conscience du pouvoir de changer les choses – Empowerment des éducatrices

Le projet de recherche a permis aux participantes d'avoir une meilleure compréhension du concept de résilience. Les éducatrices savent désormais que même si un enfant est victime de négligence, il peut parvenir à s'en sortir indemne. Ils ont pris conscience qu'ils pouvaient changer quelque chose pour l'enfant, qu'ils avaient un impact sur sa vie et que l'aide et l'amour qu'elles pourraient apporter à un enfant négligé peut faire la différence entre un enfant qui s'en sortira indemne et un autre qui finira plus mal... Elles sont conscientes qu'elles ne peuvent pas faire de miracles et remplacer les parents mais elles comprennent qu'elles ont le pouvoir de changer les choses au moins un peu et ça semble valorisant pour eux. Enfin, elles savent que les gestes posés ont un effet, même si cela ne se voit pas toujours tout de suite.

« Ce que j'ai retenu le plus de ça, c'est qu'une personne peut faire la différence (...) si elle est significative pour l'enfant. »

« Même si tout autour de lui les gens le négligent mais s'il voit cet enfant-là qu'il est important juste aux yeux d'une personne, mais déjà là ça fait la différence. »

« Les enfants qui ont eu des adultes qui les ont aidés, ont eu beaucoup plus de chances de s'en sortir. »

« Même si ça ne paraît pas tout de suite, les efforts que je mets à les aider, je sais que c'est des choses qu'ils vont garder. Souvent, ça leur sert trois, quatre ans plus tard, quand ils commencent l'école.»

Amélioration de l'aide apportée aux enfants négligés

Après avoir participé au projet de recherche, les éducatrices sont plus aptes à réagir efficacement avec un enfant négligé. Elles comprennent mieux les comportements d'un enfant en rapport avec sa dynamique familiale et elles savent que le plus important est d'établir une relation de confiance avec l'enfant et de lui apporter l'amour dont il a besoin. Elles sont capables d'utiliser des méthodes pour savoir comment amener l'enfant négligé à progresser malgré les difficultés qu'il vit. Elles sont conscientes qu'il est important d'intervenir tôt avant que le problème s'aggrave.

« Je suis encore doublement convaincue de l'importance de développer une relation significative avec l'enfant. Déjà j'étais convaincue de ça mais là je le suis encore plus. »

« J'avais un enfant en difficulté. Vous m'avez aidé beaucoup et vous m'avez donné des méthodes comment procéder avec cet enfant-là. (...) Et aujourd'hui cet enfant-là a fait beaucoup, beaucoup de cheminement.»

« Ça m'a appris aussi, la négligence, j'en ai déjà eu un cas voilà longtemps (...) je comprends plus cet enfant-là, maintenant ça fait des années mais je peux plus comprendre (...) son comportement... »

« Je veux être la personne qui va pouvoir leur donner des outils à ces enfants-là »

Besoins pour lutter contre la négligence

Les éducatrices et les conseillères, déjà concernées par les problèmes relatifs à la négligence, ont renforcé leur volonté d'intervenir mieux et davantage pour aider les enfants et leurs parents. Cela s'est traduit par la formulation de besoins, ou de suggestions, qui permettraient de mieux intervenir.

Continuité entre le milieu de garde et l'école

Selon les éducatrices, il serait essentiel de promouvoir une meilleure continuité entre les milieux de garde et les écoles. Il s'agit d'établir une communication efficace entre ces deux milieux afin de mieux faire le suivi de l'enfant. Ainsi, l'école connaîtrait l'histoire de l'enfant dès son arrivée et serait alors plus apte à intervenir rapidement et adéquatement dans les cas où l'enfant aurait besoin d'aide. Les institutions scolaires ne seraient plus obligées de repartir à zéro au début de la maternelle, puisque les enseignants pourraient bénéficier des informations acquises par les éducateurs du milieu de garde.

« Il n'y a pas de suivi, quand ils quittent notre service pour aller à l'école, on n'existe plus. On n'a pas notre mot à dire. »

« L'école, c'est comme si l'enfant arrivait là avec pas d'histoire. (...) On repart à zéro mais on retarde les interventions de trois mois, de six mois parce qu'il y a une non-reconnaissance. »

« On dirait que chacun travaille dans son compartiment et il n'y a pas de communication entre les deux (milieu de garde et école). »

Création d'équipes de travail

Les éducatrices aimeraient également créer des équipes de travail pour le milieu familial. En effet, les responsables d'un service de garde en milieu familial ont souvent peu de liens entre elles. Ainsi, en formant des équipes de travail, les éducatrices pourraient s'entraider et profiter de l'expérience des autres membres de leur équipe. En outre, grâce à cette collaboration, les éducatrices se sentiraient moins seules lorsqu'elles ont à faire face à un cas de négligence. En plus de regrouper les éducatrices de divers services de garde en milieu familial, ces équipes de travail pourraient être associées aux CLSC et aux organismes sociaux environnants. Ainsi, l'accès aux ressources s'en verrait facilité.

« J'aimerais ça que le lien se fasse beaucoup plus en équipe avec le CLSC et tout. »

Accroissement des ressources

Les éducatrices déplorent le manque de ressources en matière de négligence et la difficulté d'accès aux ressources existantes, en particulier pour les parents. Ils indiquent que les ressources sont nettement insuffisantes

et qu'il faut souvent être très patient pour pouvoir en profiter. Cette situation est d'autant plus problématique que plusieurs parents se découragent et cessent leurs démarches en vue de trouver de l'aide. Il est donc primordial d'augmenter l'accessibilité aux ressources afin de diminuer le problème de la négligence parentale.

« Il y a un manque, il y a de l'insuffisance énorme au niveau des ressources. »

« Souvent on retarde avant de suivre mais ce serait mieux tôt. Souvent ça prend trop de temps avant d'avoir accès aux ressources, les parents se découragent. »

Apports à la vie professionnelle

Sur le plan professionnel, qu'ont apporté les rencontres?

Nouvelles connaissances sur la négligence

Les éducatrices et les conseillères qui ont participé au programme ont acquis beaucoup de nouvelles connaissances au sujet de la négligence et de la résilience. Désormais, les éducatrices comprennent mieux ce qu'est la négligence et elles savent comment réagir efficacement avec les parents négligents et leurs enfants. Certaines personnes ont développé des intérêts pour le sujet et ont donc cherché à en savoir plus.

« Ça m'a fait réaliser plein, plein de choses, ça m'a ouvert beaucoup, beaucoup d'intérêts sur plein de choses. »

«Moi, ce que j'ai le plus retenu c'est quand il a été question de la résilience. Ça m'a beaucoup intéressée. »

« On n'a jamais assez de connaissances pour faire le travail qu'on fait avec le peu de formation qu'on a.»

Conscientisation quant au phénomène de la négligence

Les éducatrices ont pris conscience que le phénomène de la négligence existe, qu'il est réel. Elles ont constaté que ce problème pouvait se retrouver dans leur entourage, voire même chez les familles fréquentant leur service de garde. Elles sont maintenant conscientes que la négligence peut prendre plusieurs formes et qu'elle peut affecter n'importe quelle famille.

Par ailleurs, le programme a permis de dédramatiser le problème de la négligence car les éducatrices ont osé s'ouvrir à cette réalité et en discuter.

« Je trouve que parler de négligence ça fait peur parce que c'est un gros mot. »

« Entre la limite de dire non, non, non moi ça n'existe pas mais là il y a au moins une ouverture de dire oui, voir que ça pourrait arriver. »

Changement d'attitude face à la négligence

Le projet de recherche a amené ses participants à réfléchir à l'attitude qu'ils adoptent lorsqu'il est question de négligence. Ainsi, les éducatrices ont constaté qu'il est important de ne pas avoir de préjugés envers les parents négligents afin de pouvoir les aider. Elles ont pris conscience des problèmes des familles où on retrouve de la négligence et elles sont désormais plus compréhensives, plus patientes et plus tolérantes envers ces familles. Elles ont également développé leur ouverture d'esprit et leur respect de l'autre et des différences. En outre, puisqu'elles comprennent mieux le principe de la résilience, les éducatrices ont le désir d'aider car elles ont beaucoup plus d'espoir que les enfants négligés puissent s'en sortir.

Mieux informées, conscientes que leur travail peut être un apport important, les éducatrices sont davantage motivées à soutenir les parents et les enfants.

« Ça m'a ouvert peut-être à être moins portée à juger ces personnes-là, parce qu'elles ont du vécu, elles n'ont pas décidé un bon matin de négliger leurs enfants. »

« Moi ça m'a donné un peu l'espoir que ces enfants-là peuvent être récupérés (...) et que les parents aussi peuvent améliorer leur sort. »

« Il y a comme une ouverture aux autres, une acceptation aussi parce que tout le monde n'est pas comme on veut. »

« Ça m'a rendue plus humaine face à ces personnes-là. Plus tolérante, plus patiente aussi. »

Prise de conscience du rôle professionnel

Les participants au programme ont pu prendre conscience de l'importance de leur rôle auprès des parents et des enfants. Ils ont compris qu'en tant qu'éducateurs, ils jouaient le rôle d'intermédiaire entre l'enfant et sa famille et qu'ils devaient préparer l'enfant pour la maternelle. Ils ont

constaté que ce rôle est d'une grande importance puisqu'ils travaillent avec des enfants assez jeunes pour que leur intervention puisse être bénéfique. En effet, les éducatrices sont d'avis qu'il est primordial d'agir le plus tôt possible afin d'éviter que les problèmes de l'enfant ne s'aggravent une fois rendu au primaire. En outre, les éducatrices ont une certaine crédibilité auprès des parents, ce qui leur fait que plusieurs parents leur demandent conseil.

« Je pense qu'on a un rôle important avec les enfants. »

« Il y a bien des choses qui sont à corriger avant le primaire. »

Les conseillères ont pris conscience que leur rôle pouvait s'élargir à la relation avec les parents et au soutien des RSG quant à cette relation.

Réflexion sur la société d'aujourd'hui

Nouvelles réalités de la société

Les participants au projet de recherche ont été amenés à s'interroger sur les caractéristiques de la société d'aujourd'hui quant à l'éducation des jeunes enfants. Ainsi, dans leur travail, les éducatrices ont à composer avec les diverses réalités de la société actuelle : divorce, familles recomposées, parents qui travaillent, etc. Elles constatent que ces réalités ont souvent un impact sur l'enfant. Par exemple, même si on ne s'en formalise plus, le divorce peut grandement affecter l'enfant s'il y a perte de son environnement social ou encore si le conflit entre les parents perdure. On oublie souvent ces effets sur l'enfant.

« Au niveau scolaire, on en voit tellement d'enfants séparés que maintenant, ça passe dans le beurre. »

Place accordée à la famille dans la société

Les éducateurs ont réfléchi à la place accordée à la famille dans notre société. Ils constatent que cette place est de moins en moins importante et que les valeurs sont moins «familiales» qu'auparavant. Par ailleurs, les éducatrices réalisent qu'on ne conçoit plus tellement la famille en tant que projet de vie puisque la société est de plus en plus individualiste. En général, les parents ont moins de temps à accorder à leurs enfants et souvent, ils ne savent pas comment s'y prendre avec eux. Les éducatrices croient donc que des rencontres similaires à celles qu'elles ont vécues pourraient être très bénéfiques pour les parents.

« Le monde ne prennent (sic) pas le temps d'être avec leurs enfants. »

« Les priorités, les valeurs ne sont plus familiales, je trouve. »

« Des rencontres comme on a fait, je pense que c'est très profitable pour les parents. »

« Il y a beaucoup de choses je pense que les parents peuvent venir chercher dans des réunions comme on a fait. »

Commentaires généraux

Plusieurs RSG rencontrent des difficultés quant à leur relation avec les parents. Elles indiquent que c'est souvent délicat de parler de négligence et que ça implique souvent une grande charge émotionnelle. Elles expriment le besoin d'être mieux outillées pour communiquer et intervenir avec les parents. Elles souhaiteraient savoir quoi dire, quand et comment le dire. Elles veulent également connaître leur rôle, les limites à respecter en matière d'intervention, ce qu'elles doivent faire ou non. Elles souhaitent également qu'il y ait une meilleure collaboration entre les RSG et les autres intervenants.

Certaines RSG ont une bonne relation avec les parents et elles savent qu'il est important de les respecter, d'être tolérantes et de ne pas porter de jugement. Une RSG exprime son mécontentement face aux services d'aide. Elle dit avoir l'impression qu'il y a des trous dans le système et que ce sont les enfants qui s'en trouvent pénalisés. Une autre affirme que l'arrivée des places à 5\$ lui fait craindre une désresponsabilisation des parents. Cette dernière indique aussi que le parent est le premier responsable de son enfant mais que s'il ne veut pas changer, il vaut mieux mettre son énergie pour aider l'enfant. Enfin, une autre aimerait que la rémunération soit ajustée en fonction des exigences de la tâche d'éducatrice et une dernière déplore le manque de formation au niveau de la psychologie chez les RSG.

Une conseillère affirme l'importance de collaborer avec la famille et de développer une relation de confiance. Elle indique qu'il est primordial d'avoir une cohérence entre les éducatrices, la famille et les intervenants. Une seconde conseillère souligne l'importance d'aider les RSG à devenir autonomes et à avoir une meilleure estime de leurs capacités. En outre, elle croit que la prévention de la négligence est nécessaire : il faut donner des alternatives aux parents, leur proposer des ressources, partir du vécu familial et il faut donner l'information à tout le monde pour ne pas qu'une famille se sente visée. Une dernière conseillère trouve difficile de satisfaire à la fois les enfants, les parents, les éducatrices et le ministère. Elle dit que l'implantation des CPE a causé beaucoup de chambardements mais que c'est une bonne chose car cela a permis la reconnaissance du professionnalisme des éducatrices. Toutefois, elle croit que les changements apportés par le

ministère sont un peu précipités. Elle parle également des feuilles de route pour les enfants qui sont une bonne méthode pour témoigner de l'évolution de l'enfant et pour faciliter la discussion avec le parent. Enfin, elle trouve frustrant que les parents soient placés sur de longues listes d'attente.

Synthèse narrative : récit d'expérience d'une participante⁵

Suzanne Danneau

Le récit d'expérience que nous présentons issu illustre la démarche d'une participante au projet, madame Suzanne Danneau, qui a aussi accepté de coordonner le déroulement des activités dans le milieu. Cette démarche se caractérise par la détermination de s'inscrire dans un cadre de développement professionnel d'une part et par le regard critique porté sur les pratiques des RSG d'autre part. Le lecteur pourra suivre le déroulement du projet, du sens qui s'y est construit et des transformations de son auteur, qui ont été aussi partagées par d'autres participantes. À travers l'expérience de Suzanne, on verra aussi l'impact dans le milieu des activités de formation et de sensibilisation, notamment quant aux attitudes face à la négligence. Les résultats de la participation des conseillères et des RSG sont décrits et contextualisés. Voici donc le récit de Suzanne :

Ce récit consiste à faire état de mon expérience en tant que coordonnatrice du projet en négligence. Carl Lacharité et Jean-Marie Miron, deux professeurs de l'UQTR ont mené cette recherche qui avait pour titre : « Mieux connaître pour se concerter, prévenir et intervenir en négligence : une recherche en CPE - volet familial ». Cette recherche, de type recherche-action, avait pour objectif de sensibiliser et de former des responsables de service de garde et des conseillères pédagogiques à la réalité des familles vivant des difficultés reliées à la négligence. De plus, la recherche visait à favoriser la concertation entre les différents intervenants sociaux impliqués auprès de ces mêmes familles.

Mon implication en tant que coordonnatrice m'a conduit à organiser des rencontres avec différents groupes de personnes, à prendre des notes et à les rédiger sous forme de journal de bord, à animer des soupers-causeries avec des parents et des RSG et à recevoir en entrevue les personnes engagées dans cette démarche.

Au cours de ce récit, je présenterai les motivations qui ont soutenu mon implication dans une telle aventure, un résumé de ce que j'ai appris sur la négligence et mes observations et réflexions sur les différents aspects de cette expérience.

⁵ Par Suzanne Danneau, conseillère pédagogique, participante et coordonnatrice des activités.

Une décision heureuse

C'est à une rencontre de conseillères pédagogiques, en mars 2001 que j'ai entendu parler de cette proposition. Jean-Marie Miron et Carl Lacharité cherchaient une personne pour coordonner les activités de leur projet de recherche en négligence. Ils souhaitaient également que cette même personne accepte de s'inscrire à des études universitaires de 2^e cycle.

Cette annonce a eu un effet instantané sur moi : un nouveau défi à relever et un retour aux études car j'ai toujours aimé étudier. Il n'en fallait pas plus : j'ai mentionné mon intérêt sur le champ. Ma nature enthousiaste me pousse à accepter l'invitation puis ensuite à réfléchir. Pour l'implication au projet en négligence, l'intégration s'est faite tout en douceur. Je rajoutais ces quelques tâches à celles de mon rôle de conseillère pédagogique et le tout se complétait très bien. La seule difficulté marquante a été d'avoir à remplacer Yves Lambert. Yves⁶ est un conseiller pédagogique de grande influence dans le milieu, une personne compétente et très organisée. Il devait assumer ce poste et devait faire sa maîtrise, mais des difficultés personnelles l'ont obligé à se retirer. C'est donc dans la recherche d'une personne intéressée à relever ce défi que je me suis proposée.

Au début j'étais plutôt mal à l'aise car j'avais l'impression de lui voler quelque chose. Il me semblait ressentir sa présence et j'avais peur de ne pas être à la hauteur. Surtout face à Jean-Marie et Carl, deux professeurs d'université, chercheurs, avec l'exigence qu'on peut imaginer lorsqu'on n'a jamais eu de contact avec ce milieu. Puis cette insécurité s'est apaisée. Le plaisir a pris de plus en plus de place et le grand respect que l'on m'a exprimé m'a permis de profiter de cette expérience. Je me suis sentie acceptée dans le projet et la confiance s'est installée.

Un virage professionnel décisif

Le cheminement a été beaucoup plus laborieux pour prendre la décision de retourner aux études. Faire une maîtrise avec quatre enfants à charge (en garde partagée puisque je suis séparée) et un petit salaire de conseillère pédagogique, je me trouvais irresponsable d'oser penser à cette alternative. Je me sentais en fait terrorisée par la décision que je devais prendre. J'étais très attirée par un retour aux études. Il me semble qu'il y a tant à découvrir et j'admire les gens compétents. Je suis toujours heureuse de côtoyer des personnes compétentes dans leur domaine, des passionnées pour ce qu'ils font. Et un désir sommeille en moi d'atteindre une certaine compétence. C'est une des motivations qui m'a poussée vers ces études. L'ouverture professionnelle que permettait l'obtention de ce diplôme a été un deuxième argument de taille.

⁶ Pour alléger ce texte, j'ai choisi de le composer au féminin, je m'excuse auprès des représentants masculins du groupe.

Étant conseillère pédagogique dans un CPE depuis deux ans, le cadre m'apparaissait de plus en plus restreint. Je suis une personne qui a besoin d'espace de manœuvre et qui est en continuel mouvement. Je ne suis jamais restée longtemps au même endroit, toujours à la recherche de nouveaux défis. Donc, cette offre de maîtrise m'attirait énormément. J'ai toutefois eu besoin de plusieurs mois pour apprivoiser ma peur. À partir de réflexion, de discussion avec mes proches et de quelques conversations avec un des chercheurs qui a su m'accueillir dans mes doutes et m'encourager en me faisant voir d'autres perspectives, je suis arrivée à m'inscrire à l'université au début du mois d'août. Habituellement, une fois la décision prise, je deviens très déterminée. Je suis donc persuadée que je vais aller jusqu'au bout, quoi qu'il arrive.

L'implication à ce projet de recherche aura, en plus de tout le reste, permis l'obtention d'une maîtrise, ce que je n'avais pas planifié. J'ai terminé mon BEPP en 1985 et je ne croyais pas retourner à l'université. C'est donc un virage important dans mon cheminement professionnel dont je suis heureuse et très fière.

Mon contact avec la négligence

Ce projet visait une sensibilisation et une formation des RSG à ce phénomène qu'est la négligence. En tant que conseillère pédagogique d'un CPE situé à Fleurimont, j'ai eu à rencontrer des situations de négligence assez fréquemment (toujours trop). Et devant ces différents problèmes, j'ai éprouvé beaucoup d'impuissance. J'étais touchée, bouleversée par la gravité de certains problèmes vécus par les enfants, mais aussi je vivais de la colère envers certaines RSG qui exprimaient leur indifférence et leur mépris pour ces familles. Mon côté sauveur aurait voulu que chaque RSG démontre de la compassion et de la douceur pour ces enfants et plus de tolérance pour leurs parents. La gestionnaire de mon CPE ayant travaillé 13 ans pour le Centre jeunesse, m'a accompagnée dans mes premières expériences. J'ai appris à oser davantage et aller chercher les ressources pour supporter nos RSG.

Mais les ressources manquent et une formation est urgente et essentielle pour mieux outiller les RSG et les conseillères pédagogiques. Je suis donc arrivée dans ce

Ces peurs nous ont semblé être partagées par beaucoup des conseillères et des RSG que nous avons rencontrées. Une formation proposée à celles-ci devrait en tenir compte.

projet avec un désir de connaître davantage ce phénomène, d'être mieux formée pour accompagner les familles et les RSG. Je portais aussi une peur indéfinie de cette réalité qu'est la négligence. Cette, peur lorsque je m'y attarde, prend plusieurs visages : peur d'être confrontée à des drames, peur d'être bouleversée, peur d'être dérangée, peur de me sentir responsable de tous ces enfants, peur d'être plus consciente, peur de vivre plus d'impuissance, peur de me sentir coupable de ne rien faire... Mais il n'y a rien

de mieux que l'action pour casser ses peurs, alors j'ai plongé dans cette aventure.

Mes premières armes en recherche

Mes tâches comportaient plusieurs aspects. J'ai eu à organiser des événements, à animer des rencontres de parents, à prendre des notes et les rédiger en journal de bord, à passer des entrevues et à faire un envoi de plus de 4 000 questionnaires. À travers toutes ces activités, je me suis appuyée sur certaines forces et j'ai eu à travailler certaines limites. Entre autres, il a été très exigeant pour moi d'écrire le compte-rendu de chacune des rencontres. L'écriture n'étant pas un mode d'expression très développé, je doute de la qualité de cette partie du travail. Je peux constater par contre une amélioration entre mon premier texte et les derniers. Je ne sais pas trop comment Jean-Marie et Carl utilisent ces données. Sont-elles utilisables ? J'ai bénéficié de beaucoup de liberté quant à la rédaction de ces comptes-rendus. Cette latitude m'a permis de progresser sans vivre trop de tension, mais avec une incertitude par rapport à la pertinence de ce qui a été fait.

J'ai eu beaucoup de satisfaction à entrer en contact avec les gens. Que ce soit les RSG, les conseillères pédagogiques, les intervenants sociaux ou les parents, je trouvais stimulant de leur offrir une occasion de réflexion, de formation et de participation à un projet constructif. Les entrevues, ont été aussi un moment fort de mon implication. Recueillir le témoignage de chacune dont certaines se rapprochaient davantage de la confiance, est toujours un grand honneur pour moi. Cet acte de confiance, d'abandon est touchant à recevoir. Certaines ont raconté comment la participation à ce projet venait les toucher personnellement dans l'histoire de leur enfance. D'autres ont fait état du cheminement qu'elles avaient parcouru à partir des rencontres, tout ce qu'elles avaient appris, l'ouverture qui s'est créée et les réussites qu'elles ont vécues. Les entrevues ont permis, dans une certaine mesure, la réussite du projet.

Une compréhension « améliorée » de la négligence

La négligence se vit essentiellement dans l'isolement. Pour aider un parent ou une famille vivant dans cette situation, il est primordial de créer des liens. Bâtir un réseau autour de cette famille, établir des ponts, implique une relation de non-jugement, de découvrir des ressemblances, de développer une attitude d'ouverture et d'acceptation. De plus, pour consolider l'aide offerte à cette famille, une concertation entre les différents intervenants impliqués s'impose. Des résultats palpables sont possibles lorsqu'un réseau s'organise autour des parents et de leurs enfants. L'aide apportée de façon isolée n'entraîne que très peu de résultat et épuise l'aidant.

Carl et Jean-Marie ont présenté, au cours des rencontres, le mode de pensée et de fonctionnement de ces parents démunis. Ils nous ont fait connaître cette réalité de l'intérieur avec beaucoup de compassion. Ils

faisaient ressortir également l'idée que personne n'est à l'abri de la négligence qui peut être ponctuelle ou chronique. Les parents touchés sont souvent défavorisés, mais on en retrouve également dans les milieux aisés. Les plus démunis sont dans un état de survie et ce, de père en fils, de mère en fille. Ils sont certains que leur enfant aboutira à la même place qu'eux, ils se doivent de leur apprendre la survie : ne pas s'attacher à personne, ne pas faire confiance à qui que ce soit et être le plus fort pour durer.

Carl présente différentes manifestations de la négligence : un parent qui devient l'enfant de son enfant; la négligence qui se situe dans l'ombre, celle qui est non sensationnelle. Dans ces situations, il n'y a pas de trucs, de formules magiques. La négligence fait vivre à l'enfant un manque relationnel. Le rôle de l'adulte est de trouver une façon d'entrer en relation avec celui-ci, une façon de poursuivre la relation là où il est rendu dans son apprentissage. L'enfant prend toute son énergie de développement pour acquérir certaines habiletés vitales. Le contrôle est un exemple fréquent. L'enfant développe un contrôle extraordinaire de ses émotions et de ses besoins pour assurer sa survie.

Qui sont ces participantes ?

Les RSG qui ont participé à ce projet, ont été invitées puis se sont impliquées sur une base volontaire. Nous avons côtoyé des RSG particulièrement dévouées, dynamiques, ouvertes et généreuses. Je ne crois pas qu'elles soient représentatives des RSG en général. Sans vouloir diminuer les autres, nous avons reçu un groupe constitué de la « crème » des RSG. Il est toutefois intéressant de travailler avec ce groupe puisqu'elles permettent indirectement l'accès à leurs collègues. Lorsqu'elles retourneront dans leur milieu, elles sauront témoigner des changements et des apprentissages qu'elles ont acquis dans leur expérience.

Suzanne indique ici une stratégie de développement : travailler d'abord avec les RSG et les conseillères les plus motivées pour ainsi créer un noyau déclencheur des changements souhaités.

Les conseillères pédagogiques de ce projet proviennent de CPE qui ont une tradition de garde en milieu familial. Elles sont, pour la plupart d'entre elles, des personnes d'expérience et promeuvent des valeurs près de la réalité des familles. Leur présence est importante car chacune d'entre elles rejoignent de nombreux milieux et peuvent travailler à la sensibilisation des RSG sur une longue période. Également, la formation des conseillères pédagogiques est

Nous avons observé un prise de conscience semblable chez d'autres conseillères.

un investissement judicieux puisqu'elles ont une fonction de soutien, de formation et d'intermédiaire entre les parents et les RSG et entre les RSG et les intervenants sociaux. J'avance ici une perception personnelle du rôle de la conseillère pédagogique car je ne suis pas certaine que tous les CPE

conçoivent un volet social à leur mandat. Il y a sûrement un travail d'éducation à faire pour amener les CPE à ouvrir vers ce type de service.

Des participantes transformées

Ce projet de recherche a permis de faire ressortir un certain nombre de besoins auxquels les CPE sont confrontés et offre en même temps des pistes de solution et des outils concrets pour mieux équiper le personnel des services de garde à faire face à ces besoins criants. Ce qui est ressorti très fortement de la part des RSG, c'est qu'elles ne souhaitent pas recevoir dans leur service de garde des enfants et des parents qui vivent des difficultés. Elles se sentent impuissantes et ressentent certaines craintes face à ces situations qui leur apparaissent complexes et insolubles. Plusieurs ont fait part de l'épuisement qu'elles avaient vécu à vouloir aider ces familles et elles ont peur d'y laisser leur peau. Elles se sentent seules et dépassées par l'ampleur de la tâche. En même temps, elles sont touchées par la détresse de certains enfants et veulent vraiment apporter une aide pour apaiser leur souffrance. Mais elles ne peuvent fournir le même support aux parents et auraient besoin au contraire de l'appui de ces derniers. Devant cette impasse elles préfèrent éviter à tout prix ces situations.

De la part des conseillères pédagogiques, cette même crainte n'a pas été exprimée. Ce qui m'étonne d'une certaine façon, car bien qu'elles n'aient pas à partager le quotidien avec les enfants et les parents, elles ont un rôle de soutien de première ligne à offrir aux RSG. Et pour soutenir une RSG dans son travail auprès des enfants, elles doivent tenir compte des difficultés vécues par les enfants et leurs parents. Elles ont donc une certaine responsabilité face à cette situation problématique, elles doivent s'impliquer dans la recherche de solution. Comme il a été dit précédemment, les solutions débutent avec l'établissement d'une relation, avec la création de liens, donc les conseillères pédagogiques sont invitées à initier des rapports entre les personnes. Mais il semble que la vision, la compréhension du rôle des conseillères pédagogiques soient en profonde transformation. Une évolution qui tend vers une adaptation plus appropriée à l'expression de besoins des familles reçues en CPE.

Nous n'avons pas cherché à mesurer l'impact de la recherche sur les enfants : la nature des rencontres et la durée du projet postulent un impact indirect, à moyen et à long terme, sur les enfants et les familles.

Au fil des rencontres, ces RSG et conseillères pédagogiques se sont laissées touchées, se sont ouvertes et se sont laissées transformées. Elles ont appris à observer davantage et différemment, à comprendre et à écouter au lieu de juger, à demander de l'aide, à être plus claire dans leur relation, à s'affirmer, à mettre des limites. La participation à ce projet a apporté une lueur d'espoir chez plusieurs, malgré des résultats observables chez les enfants et à court terme bien minces par rapport aux efforts investis. Elles

sont reparties avec la conviction qu'une expérience relationnelle positive pour l'enfant peut faire une différence. L'idée apportée par Carl, voulant que chaque relation soit comme une danse avec ces règles implicites particulières, alors si un enfant apprend « la danse du respect » auprès d'une RSG, il saura la retrouver chez une autre personne plus tard dans sa vie.

J'ai été réjouie de constater à quel point « mieux connaître » peut apaiser l'insécurité, éveiller la compassion, étouffer les jugements, stimuler la curiosité et donner des outils à l'impuissance. D'où l'apport précieux de la formation et de l'information.

Un autre aspect intéressant a été de réaliser le besoin chez les parents qui vivent des difficultés, d'être en présence d'un modèle positif de fonctionnement familial. La RSG qui reçoit chez elle cette famille joue un rôle majeur avant même d'avoir enclenché une intervention particulière auprès de l'enfant et du parent. Sensibiliser les RSG à l'impact de ce rôle est un volet important d'une formation. Je ne crois pas qu'elles soient toutes conscientes de la puissance de leur qualité de présence. De les conscientiser permet d'utiliser cet outil positivement et au maximum. L'attitude de Jean-Marie allait tout à fait dans ce sens, il leur témoignait un grand respect et les valorisait en reconnaissant l'importance de leur travail. Il a joué le rôle de modèle lui-même.

Conclusion

Je conclus ce travail avec l'idée que j'aurais pu ajouter une foule de détails encore. Il s'est vécu une expérience riche pour plusieurs et le témoignage de chacune pourrait faire l'objet d'un récit. Cette dernière activité dans le cadre de ce projet de recherche a permis un processus d'intégration très intéressant. J'ai constaté comment je pouvais parler autrement de la négligence. J'ai réalisé plusieurs apprentissages, tant au niveau de la démarche de recherche, qu'au point de vue personnel.

Je crois que plusieurs idées très pertinentes ont été soulevées au cours de ces nombreux échanges. On a identifié de nombreux besoins : du support aux RSG qui reçoivent des enfants vivant des difficultés, de la formation pour mieux connaître la négligence et savoir comment intervenir, des occasions de créer des liens avec les parents, une concertation entre les intervenants qui travaillent avec ces familles, des ressources de type préventif pour les familles ayant des difficultés moins graves et une collaboration entre le milieu scolaire et le milieu des CPE.

Quelle priorité sera conservée au cours des prochains mois? Qu'elle sera l'implication des participantes de ce projet dans leur milieu ? Quel changement sera réalisé ? Comment cette semence portera ses fruits ? Plusieurs pistes peuvent être empruntées pour suivre l'évolution des différentes transformations possibles, que ce soit au niveau personnel ou professionnel, auprès des RSG ou des conseillères pédagogiques, avec les parents et avec les enfants, en termes de connaissance ou de compétence. Il

est difficile de le prédire précisément mais le temps permet l'intégration pour chacun et favorise une évolution progressive vers des objectifs de dépassement de ses propres limites.

Je souhaite terminer par quelques mots de remerciements pour l'opportunité qui m'a été offerte, pour la confiance qui m'a été accordée, pour l'accueil à l'intérieur de ce projet. Cette expérience apporte un virage décisif dans ma vie et bien que je n'aie aucune idée de la direction que je prendrai à la sortie de ce virage, je demeure persuadée que mon avenir professionnel prendra un envol stimulant et fructueux. Je vous suis très reconnaissante, Merci Jean-Marie et Carl

Recommandations

Nous formulons les recommandations qui s'appuient à la fois sur les résultats de l'enquête et sur l'analyse des données qualitatives recueillies avant, pendant et après les rencontres :

- Miser sur les services de garde en milieu familial comme lieu de prévention pour les familles à risque
- Offrir aux RSG une meilleure formation quant à la communication et au travail avec les parents, notamment pour ce qui a trait à la négligence. Cette formation devrait permettre aux éducatrices :
 - d'identifier leurs craintes, leurs attitudes et leurs difficultés quant à la présence dans leur service de familles affectées par la négligence
 - de mieux connaître les familles et les difficultés qu'elles sont susceptibles de rencontrer
 - de réfléchir à leurs propres attitudes et valeurs face aux parents en difficulté
 - de comprendre l'importance des liens d'attachement entre les parents et leur enfant
 - d'être mieux outillées quant à la manière de communiquer avec les parents, particulièrement dans les situations où les parents sont en difficulté et où la communication est difficile
 - de sensibiliser les RSG au fait qu'elles peuvent jouer le rôle de «modèle» pour les familles en difficulté
 - de mieux connaître les ressources qui sont offertes par d'autres intervenants et le rôle de ceux-ci
- Offrir aux conseillères pédagogiques une formation approfondie quant au soutien des parents. Les axes de cette formation pourraient être les suivants :
 - Le rôle de soutien des conseillères quant à la relation avec la famille : rôle auprès des familles et rôle auprès des RSG
 - Les problématiques affectant les familles
 - La communication
 - L'animation de rencontres de parents
- Mettre en place des mécanismes de concertation avec les autres intervenants auprès de la famille
- Organiser des rencontres entre les parents et les RSG autour de thèmes reliés à l'éducation des enfants. Ces rencontres pourraient être offertes par les CPE aux parents, aux RSG et

aux éducatrices en installation. Elles pourraient être animées par une ou deux conseillères pédagogiques, selon la formule qui a été utilisée dans cette recherche

- Favoriser l'organisation de groupes de soutien et d'échange pour les éducatrices.

Annexe 1
Questionnaire

Ce questionnaire s'adresse aux responsables de service de garde en milieu familial

1. Votre service de garde en milieu familial se situe dans la région suivante (cochez la case correspondante) :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 01 Bas Saint-Laurent | <input type="checkbox"/> 10 Nord-du-Québec |
| <input type="checkbox"/> 02 Saguenay—Lac-Saint-Jean | <input type="checkbox"/> 11 Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine |
| <input type="checkbox"/> 03 Québec | <input type="checkbox"/> 12 Chaudière-Appalaches |
| <input type="checkbox"/> 04 Mauricie | <input type="checkbox"/> 13 Laval |
| <input type="checkbox"/> 05 Estrie | <input type="checkbox"/> 14 Lanaudière |
| <input type="checkbox"/> 06 Montréal | <input type="checkbox"/> 15 Laurentides |
| <input type="checkbox"/> 07 Outaouais | <input type="checkbox"/> 16 Montérégie |
| <input type="checkbox"/> 08 Abitibi-Témiscamingue | <input type="checkbox"/> 17 Centre-du-Québec |
| <input type="checkbox"/> 09 Côte-Nord | |

2. Votre service compte _____ places en milieu familial.

3. La clientèle de votre service de garde se situe principalement dans (cochez la case correspondante) :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> une grande ville | <input type="checkbox"/> une petite ville ou village |
| <input type="checkbox"/> une ville de taille moyenne | <input type="checkbox"/> un milieu rural |

4. De façon générale, les parents qui fréquentent votre service de garde forment une clientèle :

- D'une seule origine ethnique (spécifiez l'origine ethnique) : _____
- Multiethnique (spécifiez les principales ethnies qui la composent) : _____
-

5. Sur une échelle de 1 à 5, situer votre service de garde quant à la présence de familles «défavorisées» (revenus près du salaire minimum, travail des parents à temps partiel, aide sociale, chômage), 1 étant peu ou pas de familles défavorisées et 5 étant que ces familles forment la majorité de votre clientèle :

1 = Peu ou pas de familles défavorisées	4 = Un peu plus de familles défavorisées
2 = Plusieurs familles défavorisées	5 = La majorité sont défavorisées
3 = Environ la moitié des familles	

6. Vous êtes responsable d'un service de garde en milieu familial depuis combien d'années?

7. Depuis combien de temps êtes-vous RSG ? _____

8. Dans votre service de garde, à votre connaissance environ combien de familles de votre service de garde sont suivies par un intervenant social du CLSC ou d'un Centre jeunesse? _____

9. Avez-vous eu des contacts avec cet intervenant ? _____

Ce questionnaire s'adresse aux responsables de service de garde en milieu familial

10. Pour chacune des problématiques suivantes, indiquez le pourcentage approximatif d'enfants que vous avez reçu au cours des 2 dernières années (sur l'ensemble des enfants – par exemple, les enfants avec des problèmes de comportement pourraient représenter environ 4% de votre clientèle) :

Enfants avec des problèmes de comportement		Enfants avec des retards de développement	
Enfants dont la famille vit principalement de l'aide sociale		Enfants vivant dans une famille monoparentale	
Enfants atteints d'un handicap		Enfants violentés physiquement	
Enfants dont les parents négligent la supervision		Enfants abusés sexuellement	
Enfants dont les parents négligent leur stimulation		Autres problèmes (les nommer)	
Enfants dont les parents négligent leur santé (des enfants)			
Enfants dont les parents négligent l'habillement et les soins de propreté de leurs enfants			

11. Face aux problématiques suivantes, évaluez votre connaissance (connaissances quant au problème, ses causes, les moyens d'intervention...) quant aux enfants qui vivent cette situation (cochez la case correspondante) :

	Pas de connaissances	Peu de connaissances	Bonne connaissance	Excellente connaissance
Les problèmes de comportement des enfants				
Les retards de développement des enfants				
La pauvreté des enfants et des familles				
Les problèmes reliés à la monoparentalité				
L'intégration des enfants handicapés				
Les enfants surdoués				
La violence physique vis-à-vis les enfants				
Les abus sexuels				
Les problèmes de négligence envers les enfants				

10. Face aux problématiques suivantes, évaluez votre intérêt quant à travailler avec des enfants qui vivent cette situation (cochez la case correspondante) :

	Pas d'intérêt	Peu d'intérêt	Assez d'intérêt	Beaucoup d'intérêt
Les problèmes de comportement des enfants				
Les retards de développement des enfants				
La pauvreté des enfants et des familles				
Les problèmes reliés à la monoparentalité				
L'intégration des enfants handicapés				
Les enfants surdoués				
La violence physique vis-à-vis les enfants				
Les abus sexuels				
La négligence envers les enfants				

Ce questionnaire s'adresse aux responsables de service de garde en milieu familial

11. Face aux problématiques suivantes, évaluez vos besoins de formation en vue de travailler avec des enfants qui vivent cette situation (cochez la case correspondante) :

	Pas de besoin	Peu de besoins	De nombreux besoins	Des besoins criants
Les problèmes de comportement des enfants				
Les retards de développement des enfants				
La pauvreté des enfants et des familles				
Les problèmes reliés à la monoparentalité				
L'intégration des enfants handicapés				
Les enfants surdoués				
La violence physique vis-à-vis les enfants				
Les abus sexuels				
La négligence envers les enfants				

12. Face aux problématiques suivantes, évaluez votre intérêt à soutenir (dans les limites de votre responsabilité) des parents qui vivent cette situation (cochez la case correspondante) :

	Pas d'intérêt	Peu d'intérêt	Assez d'intérêt	Beaucoup d'intérêt
Des parents qui violentent leurs enfants				
Des parents qui ont des problèmes de pauvreté				
Des parents qui négligent leur enfant				
Des parents qui ont des problèmes de toxicomanie				
Des parents qui ont des problèmes psychologiques ou psychiatriques				
Des familles monoparentales				
Des parents qui abusent sexuellement de leurs enfants				
Des parents homosexuels				

13. Face aux problématiques suivantes, évaluez vos besoins de soutien extérieur (un psycho-éducateur ou un travailleur social, par exemple) en vue de travailler avec des enfants qui vivent cette situation (0 étant l'absence de besoins, 10 étant des besoins très élevés) :

Les problèmes de comportement des enfants	
Les retards de développement des enfants	
La pauvreté des enfants et des familles	
Les problèmes reliés à la monoparentalité	
L'intégration des enfants handicapés	
Les enfants surdoués	
La violence physique vis-à-vis les enfants	
Les abus sexuels	
La négligence	

13. Êtes-vous en accord avec les énoncés suivants :

	En désaccord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
La clientèle des RSG est à peu près la même qu'il y a 5 ou 6 ans				
Les attentes des parents sont plus élevées qu'il y a quelques années				
Les attentes de la société face à notre travail sont plus élevées qu'il y a quelques années				
On rencontre plus souvent des enfants qui ont des problèmes de comportement				

Ce questionnaire s'adresse aux responsables de service de garde en milieu familial

	En désaccord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Depuis 5 ou 6 ans, il est plus difficile d'entrer en relation avec les parents				
Les parents cherchent davantage votre soutien qu'il y a 5 ou 6 ans				
Depuis 5 ou 6 ans je remarque que les parents savent moins quoi faire avec leur enfant				
Depuis 1997, les RSG sont mieux reconnues qu'elles ne l'étaient				
Depuis 5 ou 6 ans, il est plus difficile d'entrer en relation avec les parents				
Depuis 1997, les RSG sont de plus en plus en contact avec les intervenants sociaux (CLSC, Centres jeunesse, organismes familiaux, etc.)				
Les activités de soutien des parents sont une voie d'avenir pour les CPE				
La collaboration avec les autres intervenants sociaux et communautaires est une voie d'avenir pour les CPE				
Les RSG une bonne collaboration avec le réseau scolaire				
Il y a de plus en plus de continuité entre les CPE et les classes maternelles				
Les changements des dernières années ont amené de nouveaux besoins de formation				
Le soutien des parents est une partie importante du rôle des éducatrices				
Parfois, les parents nuisent au travail des éducatrices avec les enfants				
Éduquer les enfants implique nécessairement de travailler avec les parents				
Dans un avenir rapproché, les CPE collaboreront de plus en plus avec les intervenants sociaux et communautaires				
La relation avec une éducatrice prend parfois la place de celle que l'enfant pourrait avoir avec un de ses parents				
La relation avec une éducatrice compense parfois celle que l'enfant pourrait avoir avec un de ses parents				
Sauf dans des situations exceptionnelles, il faut toujours respecter les valeurs des familles, même si le personnel n'est pas d'accord				
Les CPE ont un rôle important à jouer dans la prévention des problématiques qui concernent l'enfant				
Les CPE ont un rôle important à jouer dans la prévention des problématiques qui concernent les parents				
Nous travaillons de plus en plus avec les intervenants du milieu scolaire				
Le travail avec les intervenants du monde scolaire est à développer				
On ne peut séparer le travail avec les enfants du travail avec les parents				
La famille est le milieu de vie le plus important pour l'enfant				
Les CPE doivent développer des services en direction des parents				
Le programme pédagogique est très bien compris et mis en œuvre dans notre CPE				
Le programme pédagogique fait un place suffisante aux parents				
Il serait souhaitable que certaines éducatrices puissent disposer d'une formation universitaire dans le domaine de la petite enfance et de la famille				
Les valeurs du CPE sont celles que devraient adopter les parents				
La relation avec les parents s'est améliorée au cours des dernières années				
La formation du personnel quant à la relation avec les parents est adéquate				
Le fait de coordonner plusieurs installations et des places en milieu familial va nécessiter une personne à la pédagogie, à temps plein				

Ce questionnaire s'adresse aux responsables de service de garde en milieu familial

14. Classez les énoncés suivants selon l'importance que vous leur accordez, le plus important étant 1 et le moins important étant 10 (mettre par ordre d'importance et ne pas utiliser deux fois le même chiffre) :

	De 1 à 10
Les parents doivent constater les progrès que leur enfant fait au service de garde	
Il est souhaitable que les éducatrices informent les parents des éventuelles difficultés de leur enfant	
Les éducatrices doivent s'efforcer de comprendre le point de vue des parents	
Les parents doivent appuyer le travail des éducatrices	
Les éducatrices peuvent contribuer à prévenir des problèmes quant à la relation entre les parents et leur enfant	
Il est souhaitable que les parents comprennent le travail qui se fait au Centre de la petite enfance	
Pour travailler avec les enfants, il faut établir une relation de confiance avec eux	
Pour travailler avec les enfants, il faut établir une relation de confiance avec leurs parents	
Il est important que les éducatrices prennent du temps entre elles pour discuter des parents	
Dans son travail, l'éducatrice peut renforcer le lien entre les parents et leur enfant	

15. Si, dans votre service de garde, vous aviez à améliorer le soutien des parents face à leur rôle parental, de quoi auriez-vous besoin? Classez les énoncés suivants par ordre d'importance, le plus important étant 1 et le moins important étant 10 (mettre par ordre d'importance et ne pas utiliser deux fois le même chiffre) :

	De 1 à 10
D'une personne ressource extérieure	
De temps	
D'argent	
De formation	
De locaux adaptés	
De collaboration avec d'autres intervenants sociaux ou communautaires	
De rencontres individuelles avec les parents	
De rencontres en groupe avec les parents	
De transformer les attitudes et les valeurs de certaines personnes du personnel	
D'un programme pour aider les parents à devenir de meilleurs parents	

16. Dans votre CPE, lors des réunions d'équipe, quelle est l'importance (en pourcentage) des discussions concernant les parents :

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0 à 10 % | <input type="checkbox"/> 50 à 60 % |
| <input type="checkbox"/> 10 à 20 % | <input type="checkbox"/> 60 à 70 % |
| <input type="checkbox"/> 20 à 30 % | <input type="checkbox"/> 70 % et plus |
| <input type="checkbox"/> 30 à 40 % | |

17. D'après vous, dans les prochaines années, quels sont les trois principaux éléments sur lesquels on devrait mettre l'accent pour améliorer la qualité dans les CPE ?

MERCI !!!!

Annexe 2
Guides d'entrevue

Mieux connaître...

Mars 2001

Thèmes de l'entrevue –conseillère

Accueil

- Présentation du déroulement de l'entretien : objectif de l'entretien, durée, style de l'entretien, enregistrement, etc.
- Consentement : confidentialité, formulaire.

Début de l'entretien

Qui est la personne interviewée

- Son nom, de quel CPE, son rôle et sa tâche dans le CPE
- Sa trajectoire professionnelle: sa formation, son expérience dans le réseau, ailleurs, son âge, ce qu'elle entrevoit de son avenir professionnel

Sa représentation du projet de recherche

- Ce qu'elle a compris de l'objectif du projet
- Ce qui l'intéresse dans le projet, ses motivations, ses attentes, ses appréhensions, ce qu'elle pense en retirer – donner des exemples

Son travail avec les familles

- Lui arrive-t-il de travailler avec les familles? Qui sont ces parents? Que fait-elle avec eux? Donner des exemples
- Souhaiterait-elle travailler davantage avec les parents? De quelle manière? Qu'est-ce que cela pourrait apporter? Donner des exemples

Son travail avec les RSG

- Par rapport aux parents, quelles sont les difficultés que les responsables de service de garde rencontrent? Donner des exemples
- Comment intervient-elle?
- Quels sont les obstacles qu'elle rencontre ? Que fait-elle face à ces obstacles ?
- A-t-elle observé des préjugés chez les RSG quant aux parents en difficulté ? Donner des exemples
- Selon elle, de quel soutien aurait besoin les RSG pour travailler avec des familles en difficulté ?

Ses connaissances et ses besoins de formation quant aux questions de négligence et de maltraitance:

- Comment définirait-elle la négligence ? La maltraitance? Peut-elle donner des exemples?
- A-t-elle déjà abordé ces questions dans une formation ? Si oui, peut-elle en parler ? – quelle formation, ce qui a été dit, ce qui lui a été utile – donner des exemples
- Pour elle, qui les parents qui négligent ou qui maltraitent leurs enfants ? Pourquoi font-ils cela ? Que doit-on faire face à eux ?
- Comment perçoit-elle les intervenants auprès de ses parents ? Selon elle, que font-ils ? Comment s'y prennent-ils ? Pourquoi le font-ils ?

Les représentations quant au rôle des RSG auprès des enfants et des parents en difficulté

- Comment voit-elle le rôle des RSG à ces enfants et ces parents ?
- Comment se représente-t-elle les relations avec les intervenants sociaux qui travaillent avec ces familles ?
- Comment voit-elle le développement des SGMF en relation avec les enfants et les parents qui présentent des difficultés ou qui sont à risque ?
- Comment voit-elle son rôle quant à la prévention de la négligence et de la maltraitance ?
- Pour elle, qu'est-ce qu'une bonne Responsable de Service de Garde ? Avec les enfants ? Avec les parents ? Quelles sont ses connaissances, ses habiletés ? – Donner des exemples.
- Qu'est-ce qu'une bonne conseillère pédagogique?

Conclusion

- Résumé des points saillants de l'entretien
- Vérifier si la personne a quelque chose à ajouter
- Clore l'entretien et remercier.

Mieux connaître...

Mai 2002

Thèmes de l'entrevue –conseillère

Accueil

- Présentation du déroulement de l'entretien : objectif de l'entretien, durée, style de l'entretien, enregistrement, etc.
- Consentement : confidentialité, formulaire.

Début de l'entretien

Qui est la personne interviewée (rappel)

- Son nom, de quel CPE, son rôle et sa tâche dans le CPE

Sa représentation du projet de recherche

- Ce qui l'a intéressé dans le projet ? Est-ce que cela a répondu à ses motivations, ses attentes, ses appréhensions, ce qu'elle en retire – donner des exemples
- Qu'est-ce qui l'a motivée à aller jusqu'à la fin ?
- Durant le déroulement du projet, quel a été le moment le plus important (le plus significatif) pour elle ? Peut-elle expliquer ?

Son travail avec les familles

- Maintenant, souhaiterait-elle travailler davantage avec les parents? De quelle manière? Qu'est-ce que cela pourrait apporter? Donner des exemples
- Comment se représente-t-elle la rencontre de parents à laquelle elle a participé ? Comment perçoit-elle maintenant l'utilité de ces rencontres ? Comment voit-elle son rôle dans ces rencontres ? Le rôle des CPE ? Comment voit-elle le rôle des RSG dans les rencontres ?
- Selon elle, qu'est-ce qui serait nécessaire pour tenir régulièrement ces rencontres avec les parents et les RSG ?

Qu'est-ce que cela pourrait apporter aux parents ? aux RSG ?
Par exemple ?

Son travail avec les RSG

- Selon, pour ce qui est des rsg qui ont participé au projet, quelles sont les difficultés que ces dernières ont rencontré ?
- Comment est-elle intervenue?
- Quels sont les obstacles qu'elle a rencontré durant le projet? Comment a-t-elle fait face à ces obstacles ?
- A-t-elle observé des préjugés chez les RSG quant aux parents en difficulté ? Donner des exemples
- Selon elle, de quel soutien aurait maintenant besoin les RSG pour travailler avec des familles en difficulté ?

Ses connaissances et ses besoins de formation quant aux questions de négligence et de maltraitance:

- Aujourd'hui, comment définirait-elle la négligence ? La maltraitance? Peut-elle donner des exemples?
- Pour elle, qui les parents qui négligent ou qui maltraitent leurs enfants ? Pourquoi font-ils cela ? Que doit-on faire face à eux ?
- Comment perçoit-elle les intervenants auprès de ses parents ? Selon elle, que font-ils ? Comment s'y prennent-ils ? Pourquoi le font-ils ?
- Souhaiterait-elle poursuivre une formation en ce sens ?

Les représentation quant au rôle des RSG auprès des enfants et des parents en difficulté

- Comment voit-elle son rôle face à ces enfants et ces parents ?
- Comment se représente-t-elle les relations avec les intervenants sociaux qui travaillent avec ces familles ?
- Comment voit-elle le développement des SGMF en relation avec les enfants et les parents qui présentent des difficultés ou qui sont à risque ?
- Comment voit-elle son rôle quant à la prévention de la négligence et de la maltraitance ?
- Pour elle, qu'est-ce qu'une bonne Responsable de Service de Garde ? Avec les enfants ? Avec les parents ? Quelles sont ses connaissances, ses habiletés ? – Donner des exemples.
- Qu'est-ce qu'une bonne conseillère pédagogique?

Conclusion

- Résumé des points saillants de l'entretien
- Vérifier si la personne a quelque chose à ajouter
- Clore l'entretien et remercier.

Mieux connaître...

Mars 2001

Thèmes de l'entrevue

Accueil

- Présentation du déroulement de l'entretien : objectif de l'entretien, durée, style de l'entretien, enregistrement, etc.
- Consentement : confidentialité, formulaire.

Début de l'entretien

Qui est la personne interviewée

- Son nom, de quel CPE, responsable d'un service de garde ou conseillère pédagogique
- Sa trajectoire professionnelle: sa formation, son expérience dans le réseau, ailleurs, son âge, ce qu'elle entrevoit de son avenir professionnel

Sa représentation du projet de recherche

- Ce qu'elle a compris de l'objectif du projet
- Ce qui l'intéresse dans le projet, ses motivations, ses attentes, ses appréhensions, ce qu'elle pense en retirer – donner des exemples

Son travail avec les enfants

- Qui sont les enfants qu'elle reçoit : leur âge, ce qui les caractérise, les difficultés qu'elle rencontre – donner des exemples
- Quelles sont les interventions qu'elle a fait face à des enfants difficiles – donner des exemples. Ce qui a fonctionné, pas fonctionné, ce qui l'aiderait à mieux intervenir

Son travail avec les parents

- Qui sont les parents qu'elle reçoit : leur âge, ce qui les caractérise, les difficultés qu'elle rencontre – donner des exemples
- Quelles sont les interventions qu'elle a fait face à des parents en difficulté – donner des exemples. Ce qui a fonctionné, pas fonctionné, ce qui l'aiderait à mieux intervenir
- Pour elle qu'est-ce qu'un « bon » parent ? Un père, une mère...
- La dernière situation difficile qu'elle a rencontrée avec un parent : ce qui s'est passé, ce qu'elle a fait, pourquoi

Ses connaissances et ses besoins de formation quant aux questions de négligence et de maltraitance:

- Comment définirait-elle la négligence ? La maltraitance? Peut-elle donner des exemples?
- A-t-elle déjà abordé ces questions dans une formation ? Si oui, peut-elle en parler ? – quelle formation, ce qui a été dit, ce qui lui a été utile – donner des exemples
- Pour elle, qui sont les parents qui négligent ou qui maltraitent leurs enfants ? Pourquoi font-ils cela ? Que doit-on faire face à eux ?
- Comment perçoit-elle les intervenants auprès de ces parents ? Selon elle, que font-ils ? Comment s'y prennent-ils ? Pourquoi le font-ils ?

Les représentation quant à son rôle auprès des enfants et des parents en difficulté

- Comment voit-elle son rôle quant à ces enfants et ces parents ?
- Comment se représente-t-elle les relations avec les intervenants sociaux qui travaillent avec ces familles ?
- Comment voit-elle le développement des SGMF en relation avec les enfants et les parents qui présentent des difficultés ou qui sont à risque ?
- Comment voit-elle son rôle quant à la prévention de la négligence et de la maltraitance ?
- Pour elle, qu'est-ce qu'une bonne Responsable de Service de Garde ? Avec les enfants ? Avec les parents ? Quelles sont ses connaissances, ses habiletés ? – Donner des exemples.

Conclusion

- Résumé des points saillants de l'entretien
- Vérifier si la personne a quelque chose à ajouter
- Clore l'entretien et remercier.

Mieux connaître...

Mars 2002

Thèmes de l'entrevue

Accueil

- Présentation du déroulement de l'entretien : objectif de l'entretien, durée, style de l'entretien, enregistrement, etc.
- Consentement : confidentialité, formulaire.

Début de l'entretien

Qui est la personne interviewée (rappel)

- Son nom, de quel CPE, responsable d'un service de garde ou conseillère pédagogique
-

Sa représentation du projet de recherche

- Ce qu'elle comprend maintenant de l'objectif du projet
- Ce qui l'a intéressé dans le projet ? Est-ce que cela a répondu à ses motivations, ses attentes, ses appréhensions, ce qu'elle en retirer – donner des exemples
- Qu'est-ce qui l'a motivée à aller jusqu'à la fin ?
- Durant le déroulement du projet, quel a été le moment les plus important (le plus significatif) pour elle ? Peut-elle expliquer ?
-

Son travail avec les enfants

- Depuis un an, est-ce qu'elle a changé sa manière de voir et de travailler avec les enfants ? Par exemple ?
- S'il y a eu des changements, qu'est ce qui a provoqué ce changement ? Expliquer.
- Son attitude vis-à-vis le travail avec les enfants qui vivent dans des familles en difficulté s'est-elle modifiée ? Comment explique-t-elle ce changement ?

Son travail avec les parents

- Depuis un an, est-ce qu'elle a changé sa manière de voir et de travailler avec les parents ? Par exemple ?
- S'il y a eu des changements, qu'est ce qui a provoqué ce changement ? Expliquer.
- Son attitude vis-à-vis le travail avec les parents qui vivent des difficultés s'est-elle modifiée ? Comment explique-t-elle ce changement ?
- Maintenant, pour elle qu'est-ce qu'un « bon » parent ? Un père, une mère...
- La dernière situation difficile qu'elle a rencontrée avec un parent : ce qui s'est passé, ce qu'elle a fait, pourquoi
- Comment se représente-t-elle la rencontre de parents à laquelle elle a participé ? Comment perçoit-elle maintenant l'utilité de ces rencontres ? Comment voit-elle son rôle dans ces rencontres ? Le rôle des CPE ? Comment voit-elle le rôle des conseillères dans les rencontres ?
- Selon elle, qu'est-ce qui serait nécessaire pour tenir régulièrement ces rencontres avec les parents et les RSG ? Qu'est-ce que cela pourrait apporter aux parents ? aux RSG ? Par exemple ?

Ses connaissances et ses besoins de formation quant aux questions de négligence et de maltraitance:

- Maintenant, comment définirait-elle la négligence ? La maltraitance? Peut-elle donner des exemples?
- Pour elle, aujourd'hui, qui sont les parents qui négligent ou qui maltraitent leurs enfants ? Pourquoi font-ils cela ? Que doit-on faire face à eux ?
- Comment perçoit-elle les intervenants auprès de ces parents ? Selon elle, que font-ils ? Comment s'y prennent-ils ? Pourquoi le font-ils ?
- Souhaiterait-elle poursuivre une formation en ce sens ?

Les représentation quant à son rôle auprès des enfants et des parents en difficulté aujourd'hui

- Comment voit-elle son rôle quant à ces enfants et ces parents ?
- Comment se représente-t-elle les relations avec les intervenants sociaux qui travaillent avec ces familles ?
- Comment voit-elle le développement des SGMF en relation avec les enfants et les parents qui présentent des difficultés ou qui sont à risque ?

- Comment voit-elle son rôle quant à la prévention de la négligence et de la maltraitance ?
- Pour elle, qu'est-ce qu'une bonne Responsable de Service de Garde ? Avec les enfants ? Avec les parents ? Quelles sont ses connaissances, ses habiletés ? – Donner des exemples.

Conclusion

- Résumé des points saillants de l'entretien
- Vérifier si la personne a quelque chose à ajouter
- Clore l'entretien et remercier.