



OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

*des facteurs favorables à la création d'un lien de confiance
avec les familles en tant que conteur de l'histoire*

Merielles Thibaudon



Juin 2016

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

Le contenu est en grande partie tiré d'entrevues réalisées auprès d'une douzaine d'acteurs de la MRC de Memphrémagog qui appliquent une approche probante auprès des familles en contexte de vulnérabilité. Ces personnes étaient issues de divers territoires (Magog, Pottton, Stanstead et

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

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

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

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

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

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

Facteur E : Approches et attitudes gagnantes

- ! Nous avons des rapports égalitaires (partage de points de vue, recherche de moyens, etc.)
- ! Nous nous rendons emphatiques à la réalité des familles.
- ! Nous croyons aux compétences/forces des parents et des enfants.
- !

—

||