



# LES SERVICES COMBINÉS : EN ACTION

Suzanne (de l'organisme ABC) est responsable depuis un moment des services de GENA combinés offerts par son organisme d'aide aux immigrants (OAI). Comme ABC offre des services combinés depuis maintenant quelques mois, elle commence à bien s'organiser. Depuis le début, elle essaie de planifier à l'avance et encourage son personnel à faire de même. Comme on ne sait jamais exactement combien d'enfants il y aura et qui ils seront, ce n'est pas facile de se préparer. Suzanne aime son travail et elle aime bien rencontrer des gens nouveaux, surtout les enfants, et leurs parents aussi.

Dans l'ensemble, les parents sont heureux de prendre un nouveau départ, mais certains sont un peu inquiets pour leur avenir et pour leurs enfants. Il y a des parents qui n'ont encore jamais laissé leur enfant avec une personne qu'ils ne connaissent pas et ils craignent que leur enfant soit malheureux sans eux. Mais ils sont habituellement rassurés quand ils voient que les autres enfants aiment bien le programme et cela les réconcilie avec l'idée d'y laisser le leur. Alors, quand l'enfant sent la confiance du parent, il reste généralement plus volontiers. C'est un plaisir quand les parents reviennent chercher leur enfant, surtout s'ils sont contents des services qu'ils ont reçus et que leur enfant a l'air heureux. La prochaine fois que le parent amènera son enfant, ce sera bien plus facile de le laisser et l'enfant aura sans doute bien moins de difficultés, ou même aucune, à se joindre aux autres enfants.

Il arrive quand même que ce soit difficile pour les parents et les enfants. Si l'enfant ne veut pas quitter ses parents, ceux-ci peuvent rester avec lui un moment jusqu'à ce qu'il se calme. Si l'enfant ne veut vraiment pas rester, le personnel de GENA suggère aux parents de garder leur enfant avec eux et d'essayer une autre fois.

Voici quelques aspects du programme de Suzanne :

## ORGANISATION

- Rapports avec les services pour les adultes – Suzanne a de la chance. La coordonnatrice et les administrateurs d'ABC l'ont toujours incluse dans leurs discussions sur la façon d'organiser leurs services. Comme les services de GENA sont liés aux services qui sont dispensés aux adultes, il est important de les offrir quand les clients en ont besoin.
- Planification de la semaine – ABC offre des services de GENA de longue durée aux parents qui



suivent des cours du CLIC cinq jours par semaine. L'organisme a récemment décidé de remplacer les services de GENA de longue durée par des services combinés et d'offrir des services de halte-garderie de courte durée à un maximum de cinq enfants le mercredi et d'autres jours au besoin. Cela veut dire que, dans la mesure du possible, tous les ateliers sont planifiés pour le mercredi. À d'autres moments, des services de courte durée sont offerts à un plus petit nombre d'enfants, selon les besoins, par exemple pour les parents qui reçoivent des services de counseling ou qui ont un autre rendez-vous au même endroit. Jusqu'ici, cet arrangement a bien marché. Le mercredi, quand les ateliers sont offerts, les enfants sont regroupés différemment et un membre du personnel supplémentaire est de service pour respecter le ratio personnel-enfants établi pour les services de GENA combinés. Les autres jours, la règle des 20 pour cent signifie que le personnel peut offrir des services de courte durée à quelques enfants tout en maintenant le ratio personnel-enfants et en respectant les exigences relatives à la taille du groupe applicables aux services de longue durée.

- Minutage de la séance – L'une des tâches les plus importantes de Suzanne est de veiller à ce qu'ABC prévoient suffisamment de temps pour les services de GENA, surtout lorsqu'il offre des ateliers ou d'autres activités de groupe. Lorsqu'il offre ses services, ABC doit prévoir suffisamment de temps avant le début de l'atelier pour permettre aux parents d'inscrire leurs enfants au programme de GENA et d'arriver à l'heure à l'atelier. Si un OAI exige une inscription à l'avance, il sera bien plus facile et plus rapide de laisser l'enfant (bien que les parents doivent toujours signer le registre quand ils déposent leur enfant et quand ils viennent le chercher).
- Inscription des enfants – Suzanne travaille également avec d'autres pour décider comment procéder à l'inscription. Si les services de GENA sont offerts à tout le monde sur une base de halte-garderie et qu'un enfant n'est pas encore inscrit, le parent doit remplir un formulaire d'inscription. Si plusieurs parents avec des enfants arrivent en même temps, le personnel du programme de GENA de Suzanne risque d'avoir besoin, le temps de l'inscription, de l'aide d'autres personnes de l'OAI pour veiller à ce que les formulaires d'inscription et de présences soient remplis pour tous les enfants avant qu'ils soient accueillis.

## PERSONNEL

- Respect des exigences – Les besoins en personnel dépendent de la façon dont les enfants sont regroupés. Il est évident qu'il faut assez de personnel de GENA pour répondre aux exigences du programme. Mais, comme le nombre d'enfants qui ont besoin des services est généralement imprévisible, il est important d'avoir d'autres personnes qualifiées de garde qui peuvent venir travailler rapidement. S'il n'est pas possible d'ajouter du personnel à bref délai, l'OAI aura besoin d'une politique pour établir les priorités quant aux enfants qui peuvent recevoir des services de courte durée, et d'une procédure pour informer les parents que les services ne sont pas disponibles à certains moments.



- Sélection du personnel – Il est important de choisir un personnel de GENA qui convienne à des services de GENA combinés et, en particulier, qui aime la flexibilité et le défi que posent les changements fréquents et la prestation de services à de nouveaux enfants. Le personnel des services de GENA combinés doit être capable de collaborer et de travailler en équipe. Il doit avoir le plus d'expérience possible et doit comprendre des membres du personnel permanent qui peuvent apporter une stabilité supplémentaire à un programme qui change tout le temps.
- Rapports avec les enfants des services de longue durée – Il faut veiller à ce que toute l'attention du personnel de GENA ne soit pas concentrée sur les enfants recevant des services de courte durée. Il faut faire des efforts pour donner aux enfants des services de longue durée autant de cohérence que possible pendant qu'ils participent au programme. Cela est particulièrement vrai pour les enfants qui sont là toute la journée. Ils risquent de connaître beaucoup de changements au cours de la journée. Par exemple, il y a du changement quand certains des enfants qui sont là pour une demi-journée s'en vont à midi et, de nouveau, quand de nouveaux enfants arrivent après le dîner. Il y a du changement aussi chaque fois qu'un enfant des services de courte durée arrive et qu'il repart. Si les enfants interagissent avec une même personne, cela leur apportera une certaine stabilité.
- Communications avec d'autres membres du personnel de l'OAI – Il arrive souvent que le personnel de GENA ait besoin de travailler étroitement avec d'autres membres du personnel de l'OAI. Cela comprend le personnel des services offerts aux parents (qui peut donner des renseignements sur l'endroit où se trouvent les parents et pendant combien de temps les enfants auront besoin d'être gardés) et le personnel administratif qui peut être en mesure de donner un coup de main pour inscrire les enfants.
- Perfectionnement et soutien du personnel de GENA – Du fait que le personnel des services de GENA combinés doit faire face à des défis supplémentaires, il faut lui offrir des possibilités de perfectionnement professionnel. Des arrangements de mentorat dans le milieu de travail peuvent aussi permettre à ce personnel de profiter de l'expérience des autres.

## PLANIFICATION DU PROGRAMME

- Établissement d'une structure de programme cohérente – L'objectif de Suzanne est de développer une structure cohérente à la fois pour le personnel et pour le programme. Les enfants ne sont nouveaux qu'une seule fois, mais le personnel de GENA doit s'occuper d'un grand nombre d'enfants nouveaux au cours de la même journée. Même si les enfants sont différents tous les jours, il serait bon d'établir une routine quotidienne pour que le personnel sache à quoi s'attendre pendant les mêmes périodes tous les jours.
- Planification des activités individuelles et de groupe – Le personnel peut prévoir des activités pendant ces périodes pour le groupe et pour les enfants pris individuellement. Si un certain



nombre d'activités sont planifiées à l'avance, le personnel de GENA pourra choisir quoi faire selon les besoins des enfants du groupe. Des activités qui ne conviennent pas certains jours peuvent s'avérer utiles à un autre moment.

- Assemblage de l'équipement et du matériel de jeu – Lorsqu'on prévoit des activités pour des services de GENA combinés, il est nécessaire de planifier plus d'activités pour un jour donné que celles qui seront effectivement pratiquées pour pouvoir rester souple et répondre aux besoins des enfants qui se présentent. Il est également nécessaire d'avoir accès à davantage d'équipement et de matériel de jeu que ce qui est requis pour les services de GENA de longue durée afin de pouvoir choisir entre différentes activités. Une façon de s'assurer que le programme dispose du matériel nécessaire est de planifier les activités sous forme de « modules » et de créer des « trousse d'activités » – comme des trousse mobiles – qui contiennent tout ce qui est nécessaire pour une activité et peuvent être rangées, mais sont prêtes à servir quand on en a besoin. La décision de les utiliser dépendra de la nature du groupe et de ce que le personnel observe chez les enfants.
- Organisation de l'environnement – Lorsqu'elle a planifié l'environnement, Suzanne a inclus une aire d'accueil où le personnel de GENA peut recevoir les parents et les enfants et recueillir les renseignements pour l'inscription. Une aire d'accueil devrait aussi comprendre un casier ou un coin particulier où chaque enfant peut laisser ses affaires. Lorsqu'un enfant recevant des services de courte durée arrive, on pourrait personnaliser son casier avec un autocollant ou une autre marque d'identification pour lui faire comprendre que ce coin est à lui (le programme pourrait utiliser le symbole utilisé pour identifier l'enfant et le parent sur le formulaire de présences).

## SERVICES DE GENA COMBINÉS – L'EXPÉRIENCE D'UN ENFANT RECEVANT DES SERVICES DE COURTE DURÉE

Au moment où un enfant aura besoin de services de courte durée, il est probable que les services combinés de Suzanne seront déjà en place. Voici ce que l'on peut faire depuis le moment où on accueille l'enfant jusqu'au moment où on lui dit au revoir.

### Arrivée au programme de GENA

- Accueillez chaleureusement les parents et les enfants, mais ne surchargez pas l'enfant. Si un enfant semble avoir besoin de temps pour s'acclimater, il faut lui donner la possibilité d'observer de loin ce qui se passe. Si l'enfant a envie de se joindre aux autres immédiatement, laissez-le vous guider et poursuivez dans l'ordre qui vous paraît le plus approprié.
- Si plusieurs enfants arrivent en même temps, vous devrez peut-être avoir un membre du personnel de GENA qui s'occupe des formulaires et de l'inscription des enfants et un autre qui accueille les enfants et les parents. Dans certains cas, il peut être utile d'avoir une aide administrative pour aider à remplir les formulaires pendant la courte période où beaucoup



d'enfants arrivent en même temps. Pendant cette période, en effet, il ne faut pas oublier de surveiller les enfants qui sont déjà dans le programme (dans les services de longue durée et de courte durée).

- Procédez à l'inscription de l'enfant au programme avec le parent.
- Avant que l'enfant se joigne aux autres, montrez-lui le casier ou le coin particulier où ranger ses affaires.
- Pendant que vous faites ce qui est décrit ci-dessus, observez l'enfant, d'abord pour évaluer son état de santé, puis pour déterminer s'il a des chances de se sentir à l'aise avec les autres enfants et quel genre d'activités lui conviendra le mieux.
- Donnez à l'enfant et au parent la marque d'identification spéciale qui permettra au personnel de savoir qui est chaque enfant et de l'associer avec son parent. Une marque semblable pourrait aussi être placée sur le casier ou le coin réservé à l'enfant pour lui donner un sentiment d'appartenance. (Cette étape ne sera peut-être pas nécessaire pour les enfants très jeunes. C'est à vous de juger en observant l'enfant.)
- Donnez un sentiment de contrôle à l'enfant en lui disant ce qui va se passer et à quoi s'attendre pendant qu'il participe au programme.
- Emmenez l'enfant à l'endroit où les activités ont lieu.

### Interactions avec les parents

Les enfants arrivent essentiellement dans deux situations. Il y a la situation où des services sont offerts pendant que les parents participent à une activité de groupe (comme un atelier) et, dans ce cas, plusieurs groupes de parents et d'enfants arrivent en même temps. Dans l'autre situation, un parent emmène un ou plusieurs enfants parce qu'il a un rendez-vous de counseling à un moment où aucun autre parent n'a besoin des services. Les suggestions ci-dessous concernent les choses à faire lorsqu'un parent arrive seul. Elles montrent combien il est important d'avoir suffisamment de personnel de GENA disponible pour accueillir chaque parent et chaque enfant, même lorsque plusieurs arrivent en même temps.

### Ce dont il faut tenir compte:

- Beaucoup de parents nouveaux arrivants ont peur de laisser leur enfant avec des fournisseurs de services qu'ils ne connaissent pas. Vous comprendrez peut-être mieux ce qu'ils ressentent si vous observez l'enfant et, en vous laissant guider par lui, si vous faites ce qui semble approprié pour le mettre à l'aise. Il se peut, en effet, que vous en appreniez davantage sur le parent en



observant l'enfant parce que ce dernier ressent souvent ce qu'éprouve le parent et que le parent se sent mieux si l'enfant est à l'aise.

- Dans le cadre du processus d'orientation, faites faire le tour du local du programme de GENA aux parents. Dites-leur où sera leur enfant et ce qu'il fera pour qu'ils soient moins inquiets à l'idée de le laisser et qu'ils puissent imaginer ce qu'il fait. Les parents seront aussi plus à l'aise s'ils voient d'autres enfants en train de s'amuser.
- Beaucoup de parents nouveaux arrivants risquent de ne pas comprendre les questions posées sur le formulaire d'inscription. Utilisez des mots simples pour les aider à comprendre les questions et leur importance. Aidez-les aussi à comprendre pourquoi ils doivent signer le formulaire d'inscription et le formulaire de présences.
- Il se peut que les parents ne soient jamais venus dans l'immeuble. Lorsque les parents seront prêts à participer à l'activité pour laquelle ils sont venus, il serait utile qu'une personne associée à leur programme puisse les escorter dans la partie de l'immeuble où cette activité a lieu.
- La séparation peut être douloureuse pour l'enfant aussi bien que pour le parent. Quand cela semble difficile, ayez de la patience et permettez au parent de rester dans le local de GENA jusqu'à ce que l'enfant se calme. Demandez au parent de laisser quelque chose qui lui appartient avec l'enfant (comme une écharpe ou un chandail) pour rassurer l'enfant et lui faire comprendre que le parent va revenir. Demandez aussi au parent de vous apprendre quelques mots dans la langue de l'enfant pour que vous puissiez mieux le réconforter.

### Rencontre des autres enfants

Lorsque vous emmenez l'enfant vers l'endroit où ont lieu les activités, celui-ci peut se conduire de différentes façons :

- L'enfant peut vouloir rester légèrement à l'écart du groupe et se tenir à part avec un seul jouet ou un autre objet, ou faire le tour de la pièce nerveusement en touchant à tout sans s'arrêter à rien. Tant que l'enfant n'est pas en danger et ne dérange pas les autres, le mieux est de lui donner le temps de s'adapter à son nouvel environnement.
- L'enfant peut choisir de participer à une activité continue. Il serait bon d'avoir du matériel de bricolage sur une table accessible à tous ceux qui veulent l'utiliser.
- L'enfant peut se joindre immédiatement à une activité en cours, à la lecture d'une histoire, à un jeu ou à une activité physique. Surtout les jours où vous savez à l'avance que plusieurs des enfants des services de courte durée se joindront au programme, il pourrait être bon de prévoir des blocs de temps qui comprennent des activités de groupe et des jeux que les enfants peuvent



commencer et arrêter, entreprendre et abandonner sans interrompre le mouvement général.

- Pour aider un enfant à se joindre aux autres, vous pourriez mettre en place un système de jumelage. Quand l'enfant se joint au groupe, il pourrait être présenté à un enfant des services de longue durée qui sera son ami particulier. Cette « amitié » peut ne durer que quelques minutes ou se poursuivre un certain temps. Cela crée un lien entre les enfants qui reçoivent les deux types de services et permet à l'enfant des services de longue durée d'éprouver le plaisir de montrer les lieux à l'enfant nouveau, de partager ses jouets et de participer avec lui aux activités.

**Remarque :** Il est important de préparer les enfants recevant des services de longue durée à la présence des enfants recevant des services de courte durée et de leur dire ce qui va arriver dans la journée. Par exemple, le système de jumelage ne marchera que si les enfants des services de longue durée reconnaissent qu'ils ont une « tâche » à accomplir, à savoir aider les enfants des services de courte durée à se sentir accueillis. Dans tous les cas, les membres du personnel de GENA doivent se fonder sur l'observation de chaque enfant et sur leur connaissance du développement de l'enfant pour décider des façons les plus appropriées d'encourager les rapports entre les enfants.

## CRÉATION D'ACTIVITÉS POUR LES SERVICES COMBINÉS

Un certain nombre des activités recommandées pour les services de GENA combinés ont déjà été décrites plus haut. En voici le résumé, avec quelques idées nouvelles:

- Préparez différentes activités qui peuvent être commencées immédiatement en fonction des besoins et des intérêts des enfants.
- Songez à organiser les activités sous forme de modules, peut-être sous forme de trousseaux d'activités immédiatement accessibles au besoin.
- Ayez une activité permanente en place de sorte que les nouveaux enfants qui le désirent puissent faire quelque chose dès qu'ils arrivent.
- Choisissez des activités de groupe comme la lecture d'histoires, les chansons et les jeux qui sont flexibles et que les enfants peuvent commencer et arrêter sans déranger les autres.
- Adoptez des activités qui favorisent les relations et les échanges avec les autres enfants (par exemple, entre les enfants des services de courte durée et ceux des services de longue durée). Si un système organisé de jumelage n'est pas approprié, essayez de faciliter les échanges en encourageant le partage des jouets ou les changements de place au moment de la collation.
- Ne prenez pas les activités trop au sérieux. Si un enfant des services de courte durée ne veut pas participer, laissez-le s'amuser tranquillement avec quelques jouets – pas trop pour ne pas le



surcharger – mais encouragez les efforts de communication en vous laissant guider par l'enfant. Si c'est la première expérience des services de groupe pour l'enfant, il peut avoir peur ou avoir besoin de prendre son temps pour s'habituer à la nouvelle situation.

- N'oubliez pas qu'un enfant peut être fatigué, particulièrement un jeune enfant et spécialement l'après-midi. Si un enfant a l'air fatigué et de mauvaise humeur, laissez-le se reposer.
- Dans la mesure du possible, incluez une activité qui permet à l'enfant de rapporter un souvenir chez lui. Par exemple, les activités de bricolage peuvent comprendre la création d'un objet que l'enfant peut montrer au parent et rapporter chez lui. Ce type d'objet créera un lien entre l'expérience de l'enfant et le parent, et montrera au parent que l'enfant a participé aux activités. Quand un parent aura de nouveau besoin de services de GENA, il pourra se servir de l'objet pour rappeler à l'enfant qu'il a aimé participer au programme.
- Lorsque les enfants s'en vont, particulièrement si plusieurs partent en même temps, assurez-vous que des activités sont en place pour les enfants recevant des services de longue durée, de sorte qu'ils ne se sentent pas négligés lorsque vous vous concentrez sur les enfants qui partent.

## LES ADIEUX

Le départ des services de GENA peut présenter un autre défi aux enfants, particulièrement s'ils ont suivi le programme pendant plusieurs heures et ont participé à plusieurs activités. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils sur la façon de dire au revoir.

- Sachez quand l'activité du parent doit se terminer. L'heure du début et de la fin de tous les services pour lesquels le programme est offert doit figurer sur le formulaire de présences. Lorsque vous savez vers quelle heure l'enfant doit quitter le programme, commencez à le préparer quelques minutes à l'avance. Si plusieurs enfants doivent partir en même temps, vous pouvez former un cercle et chanter une chanson. Vous expliquez alors aux enfants que le cercle va devenir de plus en plus petit à mesure que les enfants vont partir.
- Aidez l'enfant à bien vivre le départ et soyez prêt à accueillir le parent.
- Veillez à ce que le parent indique que l'enfant s'en va en marquant de ses initiales le moment où l'enfant quitte le programme.
- Parlez au parent des soucis que vous cause l'enfant, le cas échéant, ou partagez avec lui toute observation qui pourrait être utile à l'enfant (p. ex. « Votre enfant a vraiment eu l'air de s'amuser. Il a fait un beau papillon à la table de bricolage. »)
- Veillez à ce que les affaires de l'enfant soient retirées du casier et, le cas échéant, à ce que toutes



les marques d'identification soient rendues au programme.

- Si plusieurs enfants partent en même temps, veillez à ce que personne ne parte avant que tous les parents aient signé le registre.

## ÉVALUATION ET PLANIFICATION

Une fois terminés les services de GENA combinés, il faut les évaluer et recommencer à planifier. Vous aurez une bonne idée de ce qui marche et ce qui ne marche pas, et vous pourrez intégrer ce que vous avez appris aux services et au soutien que vous offrirez à l'avenir.