

## COMMENT ACCUEILLIR LES FAMILLES RÉFUGIÉES

Le respect et l'empathie contribuent énormément à établir la confiance. Après avoir réfléchi à vos idées préconçues et accueilli la famille avec un sourire, il est important de rechercher les points forts de la famille et d'en tirer parti. Quand les membres du personnel comprennent que la famille connaît le soin de l'enfant mieux que quiconque, la famille se sent bien accueillie et valorisée. Quand le personnel cherche honnêtement à apprendre à mieux connaître la famille, un partenariat peut se développer avec le temps.

Le partenariat entre les parents et le personnel permet de réduire les effets de l'anxiété de séparation et du choc culturel, et aide le personnel à apprendre plus de choses au sujet de l'enfant, notamment comment le reconforter et comment l'intégrer dans le programme.

### Mettre la famille à l'aise :

- Désignez un membre du personnel pour interagir avec la famille au début et à la fin du programme afin d'établir une relation de confiance. Vous devez toutefois comprendre que certains parents ont besoin de temps pour vous faire confiance et se sentir à l'aise avec vous.
- Faites l'effort d'apprendre à dire « bonjour » ou « merci » en arabe (ou dans les autres langues parlées par les familles syriennes qui participent à votre programme).
- Apprenez le nom de chaque parent et utilisez-le.
- Faites preuve de patience. Favorisez l'établissement en proposant graduellement des changements qui aident l'enfant réfugié et sa famille à se sentir à l'aise.
- Réfléchissez à toute idée préconçue que vous pourriez avoir et repensez aux stéréotypes.

### Faciliter la communication :

- Remettez aux parents du matériel traduit ou rédigé en français simple, ou comportant des éléments visuels. Sachez que les familles ne sont pas toutes capables de lire l'arabe, même si elles le parlent couramment.
- Essayez de ne pas accabler les parents en leur imposant trop de paperasse ou en leur remettant trop d'information sur l'inscription à la fois. Vous pouvez modifier votre processus d'inscription en échelonnant la collecte et la remise d'information sur une période de temps donnée, tout en accordant la priorité aux besoins immédiats, à la santé et à la sécurité. Pensez à l'information de base dont vous avez besoin pour prendre soin de l'enfant, et recueillez graduellement les autres



renseignements nécessaires à son inscription au programme.

- Parlez d'une seule chose à la fois (p. ex. d'un seul point clé) et ayez des conversations courtes.
- Parlez moins et ajoutez des objets et des gestes pour expliquer ce dont vous avez besoin. Par exemple, tenez une couche d'une main et montrez deux doigts de l'autre main pour indiquer au parent d'apporter une couche supplémentaire le lendemain.
- Découvrez de l'information de base au sujet de l'enfant, mais évitez de poser trop de questions ou des questions gênantes au sujet de son passé.
- Connaissez les différences dans la communication non verbale et les styles de communication, puisqu'ils varient énormément d'une culture à l'autre. On pense, par exemple, au contact visuel, à l'espace physique, au toucher, aux gestes et au ton de voix, autant d'éléments qui peuvent créer des difficultés de communication ou des malentendus. Les Syriens, par exemple, communiquent avec beaucoup d'intensité, se placent très près les uns des autres, parlent fort et gesticulent beaucoup. Cette façon de communiquer est parfois considérée comme impolie ou agressive au Canada, alors que ce n'est probablement pas l'intention des parents syriens.
- Tous les jours, partagez avec les parents de l'information simple sur les activités, l'humeur et les accomplissements de leur enfant. Adaptez votre langage à celui de la famille. Parlez simplement et lentement (mais non pas plus fort) aux parents qui connaissent moins bien le français. Utilisez toujours le même langage et vérifiez si les parents vous comprennent.
- Si c'est possible, utilisez les services d'un interprète, mais sachez que certains parents ne veulent pas partager de renseignements personnels avec qui que ce soit. Ne demandez jamais aux enfants de jouer le rôle d'interprètes.

### **Mettez l'expertise des parents à profit :**

- Essayez toujours de découvrir les méthodes utilisées par les parents avant d'imposer les vôtres. Par exemple, demandez conseil aux parents pour aider leur enfant à manger ou à aller à la toilette. Observez comment les parents réconfortent leur enfant et imitez-les. Vous pouvez aussi leur demander des suggestions sur les façons de réconforter leur enfant.
- Mettez l'accent sur les éléments positifs et sur ce que l'enfant et la famille peuvent faire. Par exemple, lorsque vous présentez l'enfant et la famille, évitez de dire : « Ils ne parlent pas français ». Dites plutôt : « Je vous présente Rasha. Elle parle l'arabe. »
- Respectez les différentes façons d'élever les enfants ainsi que les objectifs et les connaissances des familles. Réfléchissez à vos idées préconçues et sachez qu'il n'y a pas une seule façon « correcte » de faire les choses.



- Sachez que les punitions physiques sont acceptables en Syrie. Les parents auront besoin d'aide pour comprendre que les attentes sont différentes au Canada.
- Respectez les efforts des enfants et de leurs parents et célébrez leurs réussites.

REMARQUE : Bien que les stratégies suggérées dans cette fiche d'information aient pour but d'aider les programmes à accueillir les familles réfugiées, c'est vous qui connaissez le mieux votre programme. N'utilisez que les idées les mieux adaptées aux défis et aux points forts de votre programme, des enfants et des familles.

**CMAS**

17 Fairmeadow Avenue, Suite 211, Toronto, ON M2P 1W6 — Tel. 416.395.5027 | Fax. 416.395.5190 | [www.cmascanada.ca](http://www.cmascanada.ca)  
Funded by: Immigration, Refugees and Citizenship Canada / Financé par: Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

janv. 2018

Supporting Child Care in the Settlement Community/Soutenir les services de garde d'enfants dans la communauté d'accueil