

## FicheTEC2002 n°9 : La place des parents dans les consultations de l'ONE

- **Promoteur :**

Professeur POURTOIS (Faculté de Psychologie et des Sciences de l'éducation - UMH)  
Chercheurs : Madame N.NISOLE, Madame C.BARAS, Madame F.H.LEHEUT, Madame V.GENESTE

- **Objectifs :**

Faire émerger les attentes, les représentations des différents intervenants : parents, bénévoles, TMS, Médecins qui se rencontrent dans les consultations pour enfants, dans le but de donner aux parents un rôle qui dépasse celui de « simple consommateur d'un service ».

Cette réflexion est inscrite dans le cadre de la réflexion institutionnelle sur la réforme des consultations où coexistent et se complètent deux grands pôles : le pôle médico-social et le pôle social.

L'ONE souhaite dans cette perspective qu'une place participative soit ouverte aux parents fréquentant la consultation. L'évolution du concept de consultation devrait être perçue et intégrée par les parents utilisateurs des services et stimuler une dynamique participative.

- **Type :**

Recherche-action menée dans deux Consultations pour enfants en Hainaut.

- **Méthodologie :**

La réflexion sur la place des parents a été menée sur deux sites : Frameries et Péruwelz dans le cadre d'une recherche-action ayant eu lieu durant l'année 2002.

Dans le cadre des différents entretiens, un travail important a été mené pour faire émerger les attentes, les représentations des différents intervenants : parents, bénévoles, TMS, Médecins se rencontrant dans le cadre des consultations.

En raison de contraintes de temps, les parents ne fréquentant pas ce type de structure ou ceux qui ont choisi de les quitter ne sont pas représentés dans le présent travail.

- **Résultats :**

L'expérience acquise sur les sites de FRAMERIES et de PERUWELZ a permis de mettre en évidence un ensemble de constats sur les représentations des intervenants (professionnels, bénévoles, parents) quant à leurs attentes, à leurs représentations du rôle des consultations et de la place que chacun souhaite y trouver. Ces différentes attentes ont été formalisées dans le cadre de fiches thématiques.

Celles-ci sont structurées de manière standardisée. Chaque fiche comprend : un intitulé, les objectifs, les ressources nécessaires en vue de la réalisation de ces objectifs, la compatibilité de ceux-ci avec les attentes de l'ONE dans une perspective de réforme des consultations.

Le contenu des fiches élaboré à partir des rencontres ayant eu lieu avec l'ensemble des intervenants leur ont été restituées et ont été retravaillées selon leurs remarques et commentaires.

Si la méthodologie (les fiches thématiques) est parfaitement transposable aux autres consultations, l'élaboration de ces fiches est quant à elle la résultante d'un travail spécifique, à mener avec les intervenants dans chaque structure.

La population des consultations est mouvante, elle se renouvelle. Il en va de même des intervenants, professionnels et bénévoles engagés dans les consultations.

La réflexion engagée s'intègre dans un processus dynamique.  
L'objectif principal étant de restituer aux parents une place qui dépasse le simple statut de consommateur. Les parents sont également acteurs et citoyens.  
Ceux-ci ont globalement une image très positive des consultations ONE.

Les professionnels sont par ailleurs, dans l'ensemble, ouverts à l'idée qu'une place plus large doit être ouverte aux parents dans le cadre de la consultation préventive.

L'ensemble du travail réalisé dans le contexte de cette recherche-action ouvre des perspectives sur de nouveaux « projets de consultation ». Ces projets pourraient être alimentés par l'emploi des fiches thématiques qui balisent des actions à créer ou à mettre en valeur.

Les coordinatrices ONE soulignent l'effet dynamique de cette réflexion sur « la place des parents » : cela a fait « bouger les choses » dans les structures ayant participé à la recherche.

La vision que les intervenants ont des parents et de leurs compétences parentales est assez variable. Les bénévoles ont bien souvent une appréciation assez négative de celles-ci.

Certains intervenants sont plus ouverts au changement que d'autres. Les bénévoles n'y sont pas opposées mais semblent globalement plus réservées. (la variable âge qui diffère selon les comités mérite d'être prise en considération).

Tous les comités (bénévoles) ne développent pas le même niveau de collaboration. Une formation spécifique des bénévoles devrait être prévue. Une méthodologie spécifique devrait être développée pour valoriser les compétences non négligeables des bénévoles.

- **Comité d'accompagnement :**

Le Comité d'Accompagnement a été réparti en :

Un Comité technique chargé de suivre la recherche pas à pas et un Comité d'accompagnement rencontrant l'équipe de recherche et le Comité technique lors de la rédaction des rapports intermédiaires.

Comité technique :

Madame DERZELLE (Coordinatrice Accompagnement), Madame GILLAIN (TMS sud Charleroi), Madame LANCELLE (Conseillère Vie Féminine), Madame VANSAMBERG (Présidente de Consultation, FPS), Monsieur DE JONGHE, Madame DELESTRAIT, Madame DUPAIX (Coordinatrice Accompagnement).

Comité d'accompagnement :

Pour le Conseil scientifique : Monsieur Philippe BEAGUE, Madame le Professeur Dominique CHARLIER, Monsieur le Docteur Michel DECHAMPS

Pour l'Administration : Monsieur Jean-Luc AGOSTI, Madame Catherine LATIERS, Madame Caty GUILLAUME, Madame Myriam SOMMER,

- **Calendrier de réalisation :**

Toute l'année 2002.

- **Suivis :**

Présentation des résultats au Conseil scientifique de l'ONE du 16 décembre 2002 et au Comité technique d'accompagnement début 2003.

Les résultats de la recherche ont été intégrés dans les groupes de réflexion entourant la réforme des consultations et notamment lors de la mise en place des projets santé parentalité.

- **Personnes de contact :**

Monsieur le Professeur Jean-Pierre POURTOIS  
Université de Mons Hainaut  
Faculté de Psychologie et des sciences de l'Education  
18 place du Parc  
7000 MONS