

ONE
DIRECTION
RECHERCHES
ET DÉVELOPPEMENT
RECHERCHE
2018-2019



SYNTHÈSE
DE LA RECHERCHE
**ACTIVITÉS
COLLECTIVES
EN CONSULTATION
ONE**

JANVIER 2020

ANAÏS
ANTOIN



1

Introduction

Organisées depuis plusieurs années et généralisées suite à l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2004, des activités collectives de soutien à la parentalité, de promotion de la santé et de prévention médico-sociale sont proposées aux parents et/ou à leur(s) enfant(s) au sein des consultations de l'ONE. Ces dernières sont gratuites et visent l'apprentissage, la socialisation, ou offrent tout simplement un moment festif ou ludique aux participants.

La recherche s'est déroulée de janvier 2018 à septembre 2019 et a été réalisée par l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) au sein de la Direction Recherches et Développement (DRD) à la demande de la Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DCVD). Cette demande a été formulée suite à un double constat issu de l'enquête de satisfaction¹

d'une part, et de préoccupations plus subjectives de la DCVD d'autre part. La première avait en effet mis en évidence de faibles fréquentations des activités collectives, mais de bonnes satisfactions de la part des parents y ayant participé. Le second constat s'est fait sur base des données récoltées annuellement par la DCVD via les Projets Santé Parentalité (PSP), les Programmes Annuels d'Activités (PAA) et les chiffres de fréquentation pour chaque séance d'activité réalisée. La DCVD a ainsi remarqué des différences d'une consultation à l'autre concernant le nombre d'activités proposées, le nombre de séances effectivement réalisées et les taux de fréquentation à ces activités (certaines consultations proposent ainsi plus d'activités que d'autres, ont des taux de fréquentation plus importants, etc.).

2

Objectifs

Face à ces constats, l'objectif de la recherche était de décrire et d'analyser la mise en œuvre des activités collectives en consultation ONE².

La volonté était notamment d'identifier les étapes posant davantage de difficultés, mais également les facilitateurs dans le cadre de ces activités. Il s'agissait en outre de comprendre les raisons d'organisation et de non-organisation des activités collectives par les pro-

fessionnels de terrain des consultations. De plus, la recherche était l'occasion d'approfondir les motivations à la participation et à la non-participation des parents aux activités collectives, ainsi que leur satisfaction. In fine, la recherche proposait des recommandations concrètes afin de soutenir les professionnels de terrain dans la mise en œuvre des activités collectives.

3

Méthodologie de recherche

Afin de répondre à ces objectifs, une méthodologie mixte en trois étapes a été mise en œuvre. La première étape était consacrée à la revue de la littérature d'une part et à une phase exploratoire d'autre part. Au cours de cette phase exploratoire, quatre consultations ont fait l'objet d'une visite afin d'observer une activité collective et réaliser un entretien semi-directif individuel avec

un partenaire enfants-parents (PEP's)³ de la consultation. Cette première étape a permis d'établir notre cadre conceptuel (figure 1). Ce dernier reprenait le contexte et les différentes étapes de la mise en œuvre d'une activité collective en consultation ONE et a servi de base à la suite de notre recherche.

1 Gaugue, J., & Antoin, A. (2017). Rapport d'enquête «Satisfaction des usagers». Enquête de satisfaction réalisée par le Service de Psychologie Clinique de l'Enfant et de l'Adolescent de l'Université de Mons (UMONS) dans le cadre des Etats Généraux de l'Enfance 2017.

2 Comprenant les « Consultations pour enfants », les « Consultations périodiques » et les « Antennes de Consultation ».

3 Le rapport de recherche utilise quant à lui l'ancien acronyme TMS (travailleur médico-social).

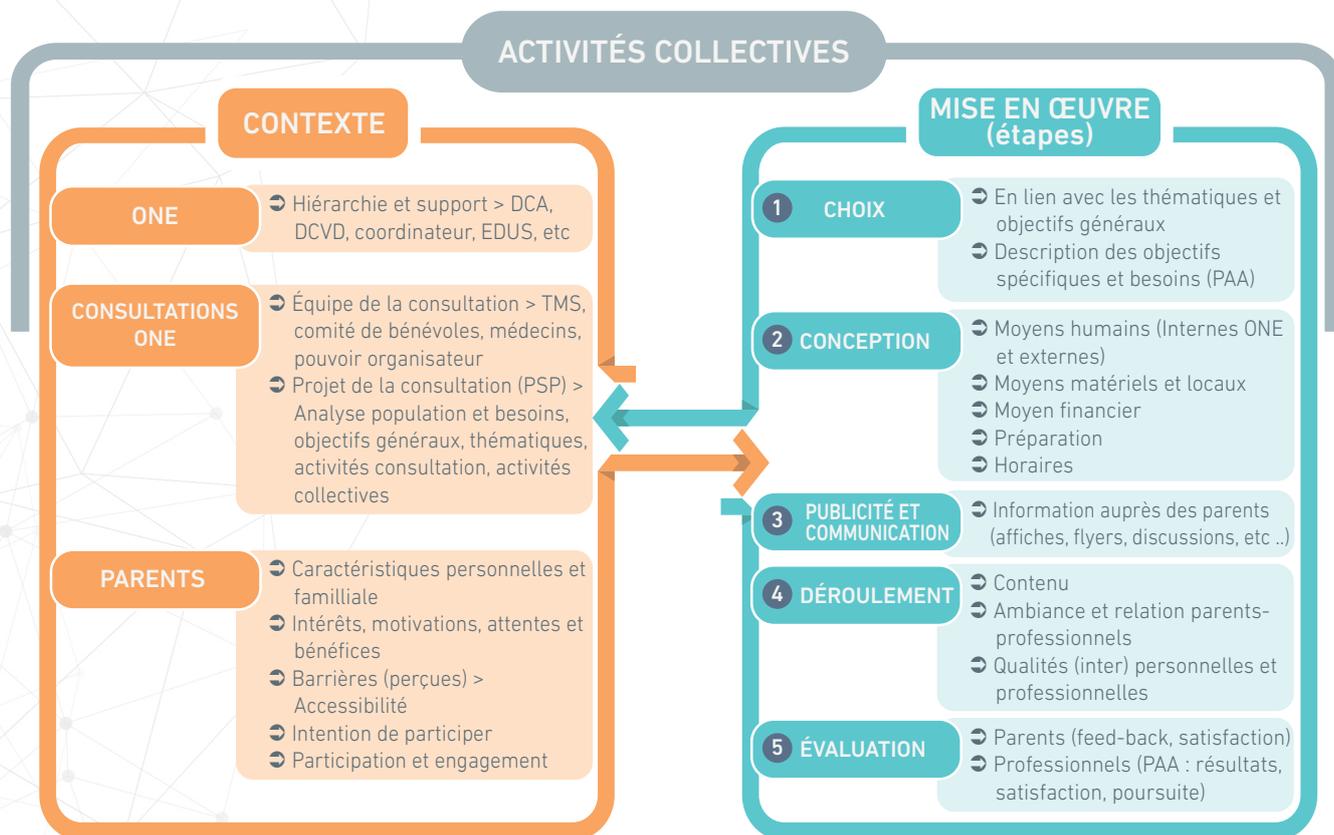


Figure 1 – Cadre conceptuel de la recherche : mise en œuvre d'une activité collective en consultation ONE.

La deuxième étape était centrée sur l'analyse statistique de la base de données de la DCVD afin de déterminer s'il existe ou non des différences au niveau des consultations ONE concernant le nombre d'activités proposées, le nombre de séances organisées et leur taux de fréquentation.

La troisième étape était destinée à la collecte de données auprès des PEP's d'une part et des parents d'autre part.

Concernant les PEP's, un questionnaire a été envoyé à chaque consultation, invitant tant les consultations organisant des activités pour l'année 2019 que celles n'en organisant pas à participer. Afin d'interroger les usagers, un questionnaire a été administré aux parents de 22 consultations⁴. Tant les parents ayant déjà participé à l'une de ces activités que ceux n'ayant jamais pris part à aucune d'entre elles ont été invités à répondre au questionnaire. Au total, 284 consultations et 150 parents ont participé à la recherche (détails en figure 2).

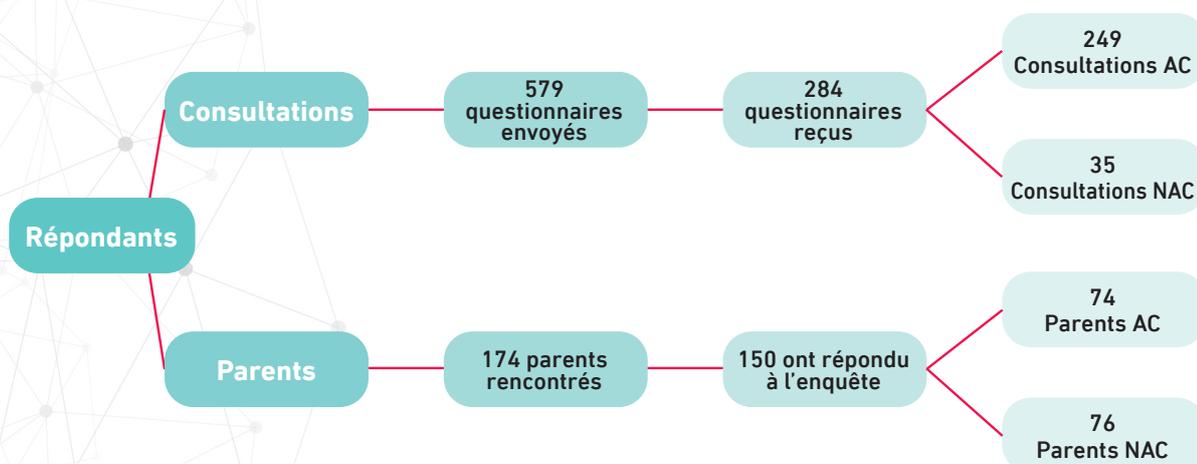


Figure 2 – Détails des répondants à la troisième étape de la recherche.

Consultations AC : consultations ayant organisé des activités en 2019 / Consultations NAC : consultations n'ayant pas organisé d'activité en 2019 / Parents AC : parents ayant participé à minimum une activité collective en consultations ONE / Parents NAC : parents n'ayant jamais participé à une activité collective en consultations ONE

4 Ces consultations ont été sélectionnées via un tirage au sort stratifié par province et dans lesquelles minimum deux activités collectives étaient proposées en 2019

La présente partie résume les principaux résultats obtenus dans le cadre de notre recherche, suivant la trame du cadre conceptuel ayant servi de base à l'analyse (figure 1).

Il convient dans un premier temps de prendre en considération le contexte dans lequel les activités collectives sont mises en œuvre. Il s'agit du contexte institutionnel (ONE), du contexte de l'équipe insérée localement (consultations ONE), ainsi que des éléments concernant les parents (leur choix de participer ou non à une activité pouvant être déterminé par des caractéristiques personnelles et/ou familiales, leurs intérêts et bénéfices perçus, les barrières perçues, etc.).

Afin de **choisir** les activités collectives, les consultations sont invitées à se baser sur l'analyse de la population de la consultation, de leurs besoins et sur les thématiques et objectifs principaux à travailler. Cette analyse est effectuée tous les cinq ans lors de l'élaboration du Projet Santé Parentalité (PSP) de la consultation. Les résultats de la recherche indiquent que les consultations choisissent leurs activités principalement sur base de la connaissance qu'elles ont de leur population (68,27%), ainsi que sur la poursuite d'activités déjà menées dans la consultation (63,45%).

Après avoir choisi l'activité, cette dernière doit être conçue. Pour cela, des **moyens humains** sont nécessaires. Ils intègrent d'une part les personnes faisant partie de la consultation (PEP's, médecins, bénévoles) et, d'autre part, les partenaires et/ou intervenants potentiels, externes à la consultation (acteurs sociaux, médicaux ou médico-sociaux, professionnels, services, etc.). Ces partenaires et intervenants occupent une place fondamentale dans la mise en œuvre des activités collectives ; ils constituent en effet un facilitateur indéniable. Néanmoins, de nombreuses consultations évoquent des difficultés à trouver des partenaires/intervenants disponibles, géographiquement proches, de qualité et compétents. En outre, 47,39% des consultations considèrent leur nombre de collaborations comme étant insuffisant.

Les activités collectives nécessitent également un **local** et du **matériel spécifique** à leur réalisation. En outre, le local constitue un élément des plus importants : tout comme les partenaires/intervenants, ce sont des facilitateurs dans la mise en œuvre des activités collectives lorsqu'ils sont suffisamment disponibles, spacieux et adaptés. Néanmoins, ils représentent une source de difficulté régulièrement citée. C'est notamment le cas lorsque les locaux sont partagés, et donc moins disponibles, s'ils sont trop exigus, inadéquats, etc.

Ainsi, 30,85% des consultations estiment que leurs locaux ne sont pas suffisamment adaptés pour les activités collectives. Précisons également que de nombreuses consultations organisent la totalité (55,22%) ou la grande majorité (13,04%) de leurs activités collectives dans leur salle d'attente, réaménagée pour l'occasion. Ce réaménagement est principalement pris en charge par le(s) PEP's de la consultation (avec l'aide ou non des bénévoles et/ou des partenaires ou intervenants aux activités).

Les **moyens financiers** sont un autre élément fondamental dans la conception des activités collectives. Ces derniers permettent de défrayer les intervenants aux activités et d'acheter du matériel nécessaire et/ou des collations/boissons. Cependant, 29,82% des consultations AC indiquent que ces moyens financiers ne sont pas suffisants dans le cadre des activités collectives. Le commentaire principal étant que ce budget permet de réaliser des activités collectives, mais en nombre et séances limités.

Les **horaires** auxquels les activités ont lieu représentent un dernier élément à considérer dans le cadre de la conception des activités collectives. Ces horaires constituent une difficulté fréquemment mise en avant. En effet, 32,52% des consultations AC estiment que les horaires sont insuffisamment adaptés aux parents. De plus, les consultations évoquent des difficultés à concilier à la fois les horaires des professionnels, ceux des intervenants, la disponibilité des locaux (si ces derniers sont partagés, ou encore en fonction des consultations médico-préventives ou autres activités de la consultation) et les horaires des parents (chacun ayant ses disponibilités et préférences propres). Du côté des parents, les horaires constituent l'un des éléments présentant la plus faible satisfaction, avec 72,22% des parents satisfaits. Leur commentaire principal à ce sujet étant que les horaires conviennent lorsqu'ils sont en congé (maternité/paternité/parental) mais plus lorsqu'ils reprennent le travail. En outre, les parents indiquent ainsi qu'ils préféreraient participer à des activités se déroulant en soirée ou le week-end.

Ainsi, les difficultés liées aux partenaires/intervenants (manque d'intervenants, de professionnalisme, organisation, etc.), le manque de temps, de moyens financiers, de participation ou d'engagement de la part des parents, ou encore les difficultés liées aux locaux (trop exigus, locaux partagés, etc.) constituent les principales raisons de non-organisation d'activités collectives de la part des consultations. Précisons néanmoins que chaque consultation aura ses difficultés propres : ainsi, toutes les consultations ne partagent pas les mêmes difficultés, au même moment et dans la même intensité.

L'activité étant choisie et conçue, il faut en faire **la publicité** et la communiquer aux parents. Cette communication représente une autre difficulté fréquemment citée. En outre, 47,77% des consultations AC estiment que les moyens et canaux de communication utilisés ne sont pas suffisants afin de promouvoir les activités collectives organisées.

Du côté des **parents**, lorsque ces derniers sont informés des activités collectives, ils peuvent alors faire le choix d'y **participer** ou non. Cependant, 65,71% des consultations AC considèrent que les parents ne sont pas suffisamment motivés par les activités. Ainsi, seuls 57,66% des consultations AC se disent satisfaites des taux de participation aux activités. Les raisons de non-participation évoquées par les parents tiennent principalement aux horaires qui ne conviennent pas ou simplement au fait de ne pas avoir été informés des activités organisées dans la consultation, ou encore au sentiment que l'activité ne répondrait pas à l'un de leurs besoins.

Ces différents résultats permettent de mettre en évidence les principales difficultés rencontrées par les professionnels de terrain dans la mise en œuvre des activités collectives, qui portent sur la conception des activités, la publicité/communication et certains éléments relatifs aux parents (motivation et faible participation notamment). A contrario, et outre les faibles taux de participation, les aspects concernant le déroulement des activités collectives sont des plus positifs.

Ainsi, plusieurs éléments sont à prendre en considération lors du **déroulement** de l'activité : le contenu de cette dernière (ce qui sera appris, fait), le climat de travail, la relation entre les parents et les professionnels, ainsi que les qualités (inter) personnelles et professionnelles (y compris les compétences).

5

Perspectives et recommandations

Avant toute chose, il nous semble important de rassurer les professionnels concernant les taux de participation aux activités collectives. En effet, les analyses des bases de données de la DCVD ont permis de mettre en évidence que le taux médian de participants par séance d'activités est de 4 adultes et 4 enfants de moins de 6 ans. De plus, il est important d'insister sur le fait que le taux de participation n'est pas le critère de réussite principal à prendre en considération. Les apports et bénéfices retirés individuellement par les participants le sont bien plus.

Les activités collectives constituent une mission importante des consultations de l'ONE. Elles sont en effet riches en termes de bénéfices, pour les parents et leur(s) enfant(s), mais également pour les professionnels eux-mêmes et le lien créé avec ces familles.

Ces différents éléments constituent des forces au niveau des activités collectives. En effet, les principales raisons de participation des parents aux activités collectives concernent le contenu (découvrir, apprendre de nouvelles compétences, etc.) et le fait de passer un bon moment. Ces deux éléments font l'objet de très bonnes satisfactions, tant du côté des parents (92,96% pour le contenu et 93,06% pour l'ambiance) que des consultations (89,47% pour le contenu et 97,17% pour l'ambiance). Le contact avec les professionnels et leurs qualités et compétences font également l'objet d'une forte satisfaction : 94,44% des parents sont satisfaits du contact avec les professionnels et 97,18% le sont par rapport aux compétences de ces derniers. Néanmoins, la motivation des professionnels semble davantage faire défaut : 20,77% des consultations considèrent la motivation des partenaires et intervenants comme étant insuffisante, et 38,68% ont cet avis concernant les bénévoles de la consultation.

À propos de la **motivation des professionnels**, et des PEP's notamment, il nous semble important de mettre en évidence le cercle vicieux suivant : la mise en œuvre des activités collectives demande du temps et de l'énergie de la part des professionnels. Il faut en effet mobiliser les moyens humains internes à la consultation, rechercher des partenaires et des intervenants (de qualité, disponibles, fiables, etc.), organiser les aspects concrets et techniques, en faire la publicité auprès des parents (de manière continue et répétée), etc., et ce en faisant face aux difficultés mises en évidence au cours de cette recherche. Lorsque, face à toute cette énergie déployée, trop peu de parents participent effectivement aux activités, le risque est alors une baisse de motivation et un découragement de la part des équipes. En résultera une moindre motivation et envie à organiser ces activités et à y consacrer tout ce temps et cette énergie.

La recherche a néanmoins permis de mettre en évidence différentes difficultés dans la mise en œuvre de ces activités. Afin de maintenir la motivation des professionnels face aux activités collectives, il nous semble dès lors essentiel de les soutenir face à cette mission. L'objectif étant de pouvoir accorder toute leur place et leur importance aux activités collective, et ce en permettant à chaque professionnel de terrain de pouvoir concrètement les réaliser.

En ce sens, nos recommandations d'actions concrètes sont les suivantes :

- Mener une **réflexion** autour des principales difficultés mises en évidence : comment aider concrètement les consultations face à leurs problèmes de partenaires/intervenants, de locaux, de publicité/communication, de manque d'intérêt, de motivation et de participation des parents ?

- **Clarifier** les objectifs des activités collectives et leurs « critères de réussite » : quel est le but d'une activité collective : permettre aux parents de découvrir une activité (initiation) ou proposer gratuitement des séances régulières d'activité ?
- Véhiculer un **message de sensibilisation** autour de l'importance des activités collectives, leur légitimité dans les missions des professionnels par rapport au soutien et à l'accompagnement des familles, leurs bienfaits et intérêts pour chacun (enfants, parents, mais aussi professionnels) et permettre aux équipes d'accorder le **temps** nécessaire à cela (sans faire défaut aux autres missions) ;
- Mettre à disposition différents **outils et dispositifs**, tels que :
 - » Des moments de **rencontre et d'échange entre professionnels de terrain ONE** : profiter d'une part des réunions d'équipe, avec la coordinatrice et les autres PEP's du secteur, et d'autre part proposer des rencontres plus larges spécifiques pour discuter des activités ;

- » La création d'un **dossier** comprenant des fiches autour des activités collectives : proposer des bases théoriques pour guider les professionnels dans leur élaboration et mise en œuvre ;
- » Des **formations** : afin d'augmenter les compétences des professionnels de terrain sur l'élaboration et la mise en œuvre des projets de la consultation et des activités collectives ;
- » Une **aide individualisée** : certains moyens sont d'ores et déjà mis en place, d'autres pourraient encore être opportuns.

Suite à cette recherche, aux constats et recommandations relevés, une suite sera donnée et prendra la forme d'une **recherche-action participative**. Cette dernière permettrait de construire des outils adaptés répondant au mieux aux besoins et réalités des professionnels.

Le rapport de recherche complet peut être demandé par mail :

Secretariat.DRD@one.be

SYNTHÈSE
DE LA RECHERCHE
ACTIVITÉS
COLLECTIVES
EN CONSULTATION
ONE

JANVIER 2020



Chaussée de Charleroi 95 - 1060 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2 542 12 11 / Fax : +32 (0)2 542 12 51
info@one.be - ONE.be

Éditeur responsable : Benoît PARMENTIER

ONE.be



Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Rejoignez-nous sur

