

Coronavirus (COVID-19)

GUIDE D'APPELS AUX PARENTS¹

POURQUOI FAIRE DES APPELS PERSONNALISÉS AUX PARENTS UTILISATEURS ?

Note : Ces appels sont à l'intention des parents qui ne fréquentent actuellement pas les services de garde d'urgence (SGDU).

- Pour nous assurer du bien-être des enfants et des familles dans ce contexte de crise sanitaire.
- Pour les référer en fonction de leurs besoins au réseau de la santé et des services sociaux ou organismes communautaires.
- Pour reconnaître l'importance de leur rôle et la notion extraordinaire de la situation.
- Pour partager des stratégies éducatives avec eux en fonction de leurs réalités.
- Pour envisager, pour les enfants occupant une place protocole, la possibilité d'offrir du répit à la famille.
- Pour évaluer si une famille présente des risques et envisager la possibilité qu'une référence soit faite au CLSC par le service de garde éducatif à l'enfance (SGÉE). En cas de besoin, le SGÉE peut aussi évaluer la possibilité de faire un signalement.

QUELLES SONT LES GRANDES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE?

1. Organiser la démarche d'appel entre les professionnelles du SGÉE (éducatrices, conseillère pédagogique, directrice adjointe, directrice générale). Il est aussi encouragé de le faire en milieu familial, par la RSG.
2. Confirmer le niveau de confort de chaque personne pour réaliser les appels.
3. Rappeler l'importance de ne pas prendre une posture de relation d'aide, mais plutôt une posture d'écoute et de bienveillance. Notre rôle est éducatif donc on

¹ Ce guide a été fait en partenariat avec l'Association Québécoise des CPE

se place en écoute des réalités de la famille et on s'appuie de nos connaissances éducatives.

4. Réaliser l'appel auprès des parents. Prévoir différentes plages horaires pour couvrir un large spectre de réalités.
5. Consigner ses notes après chaque appel.
6. Référer à son gestionnaire si on considère que la famille présente des vulnérabilités soit sur le plan de la santé, de la sécurité et du bien-être.
7. Évaluer la possibilité d'offrir du répit (place protocole) ou de référer au CLSC².

VOUS ÊTES PRÊTS À APPELER ?

Quand appeler ?

Quand vous avez du temps et que vous vous sentez disponible « psychologiquement ».

Qui appeler ?

Les familles qui fréquentent normalement votre SGÉE et qui n'utilisent pas actuellement le SGDU. Particulièrement, les enfants qui bénéficient d'une place protocole et ceux pour lesquels votre service de garde reçoit une subvention pour enfant handicapé (AIEH et MES).

Comment aborder la personne ?

Dès le début de la conversation, mentionner que l'objectif de l'appel est de prendre des nouvelles de la famille. On garde le contact!

- Comment se passent actuellement leurs journées?
- Comment l'enfant s'est adapté à la nouvelle réalité?
- Est-ce que l'on peut leur partager quelques stratégies éducatives?
- Est-ce qu'on peut les référer à de l'information crédible, entre autres, sur le stress ou sur comment parler de la Covid-19 avec leur enfant?

Cet appel ne vise pas à faire de la relation d'aide !

Si nécessaire, référer aux ressources professionnelles pour du soutien psychologique si la personne à qui vous parlez vit de la détresse.

DÉROULEMENT PROPOSÉ

Pendant l'appel

- Écouter la personne.
- Valider ses émotions.
- Valoriser et renforcer ce qu'elle fait déjà.
- Référer au besoin :

² Selon la procédure détaillée dans le document « Soutien aux enfants vulnérables »

- Proposer des liens vers les documents et informations utiles.
- Référer à la [section COVID-19](#) sur le site du ministère de la Famille.
- Sinon, référer vers des lignes d'écoute ou des ressources utiles :

Lignes d'écoutes

- Tel-Aide : Centre d'écoute 24/7 aux gens souffrant de solitude, de stress, de détresse ou qui ont besoin de se confier. Tél : 514 935-1101
- Écoute entraide : organisme communautaire qui soutient les personnes aux prises avec de la souffrance émotionnelle. Tél : 514 278-2130 ou 1 855 EN LIGNE
- Centre de prévention du suicide du Québec : service d'intervention téléphonique pour prévenir le suicide Tél : 1 866 APPELLE (277-3553)
- Ligne d'information sur la COVID-19 : 1-877-644-4545 (sans frais)
- Clinique d'assistance juridique COVID-19 : 1 866 699-9729 (sans frais)
- Ligne Parents : 1-800-361-5085 (sans frais)

Ressources utiles :

- Centre de pédiatrie sociale en communauté de leur région.
- Le CLSC de leur territoire
- Pour trouver une ressource communautaire (ex. : banque alimentaire) : 211
- Pour trouver l'organisme communautaire Famille de votre secteur, consultez le répertoire en ligne au www.fqocf.org/repertoire

Tout au long de l'appel et principalement à la fin de l'appel :

- Saluer leur effort.
- Répéter que vous êtes là pour les aider, entre autres, par des références.