

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION
QUI FONCTIONNENT
BE BACK SOON –IMPACTS DE LA PANDÉMIE**

Centre pour l'enfant et la famille Connections
Windsor, ON

Champ de pratique :
Services et appuis aux groupes d'immigrants vulnérables

Vidéo :
<https://youtu.be/qvm6X3KAN5I>

Un projet de Voies
vers la prospérité

Mai 2022



Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada



**PATHWAYS TO
PROSPERITY**
Promoting Welcoming Communities in Canada



**VOIES VERS LA
PROSPÉRITÉ**
Promouvoir des communautés accueillantes au Canada

ORIGINE DE L'ORGANISATION ET IMPULSION POUR LA CRÉATION DU PROGRAMME

Le Centre pour l'enfant et la famille Connections est un organisme sans but lucratif qui offre une gamme de services gratuits pour appuyer le développement de familles en santé ayant des enfants âgés entre 0 et 6 ans et habitant le comté de Windsor-Essex. Pour ce faire, le Centre offre les programmes suivants : Centre ON, Programme préscolaire de parole et langage, Programme d'audition pour enfants en bas âge, différents programmes du Programme ontarien des services en matière d'autisme et Be Back Soon [De retour bientôt].

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Be Back Soon [De retour bientôt].

Brève description du programme avant la pandémie :

Depuis 2005, le programme Be Back Soon offre des services de garde d'enfant gratuits, à court terme et non agréés pour les familles à faible revenu. Le programme offre un environnement sécuritaire et stimulant pour les enfants âgés entre 0 et 6 ans afin qu'ils puissent jouer et apprendre pendant que leurs parents sont à des rendez-vous, des ateliers ou des entrevues d'embauche. Cette garde est assurée par des éducateurs de la petite enfance inscrits et supervisée par des bénévoles. Avant la pandémie, le programme était disponible par bloc de 2 heures et demie en semaine.

Description des changements apportés au programme depuis le début de la pandémie :

La pandémie a forcé de nombreux programmes à passer en mode virtuel. Cependant, étant donné que le programme Be Back Soon est un programme de garde, un format virtuel n'était pas possible. Pour cette raison, le programme Be Back Soon a exploré différentes méthodes pour rester en contact avec les familles qu'il dessert. Cela a inclut notamment l'ajout d'appels téléphoniques et Zoom au programme. Le personnel contactait les familles inscrites pour voir comment elles allaient et pour savoir comment Be Back Soon pouvait les appuyer. L'objectif n'était pas d'offrir du counseling ou des services en santé mentale mais plutôt de rester en lien avec les familles et de leur apporter du soutien. Par exemple, le programme a offert des partages de chansons, d'histoires et d'autres méthodes de participation pour les enfants. Le personnel a aussi créé des boîtes d'activités que les familles pouvaient ramasser au Centre. Pour certaines familles, les boîtes ont été livrées directement chez elles. Pour d'autres besoins, Be Back Soon a aussi fait du référencement vers d'autres agences.

Une fois que les restrictions sanitaires ont commencé à être levées, le programme Be Back Soon a graduellement rouvert ses services de garde selon des lignes directrices strictes en matière de santé et sécurité. Le programme a aussi rendu plus flexibles ses heures d'ouverture. Alors qu'avant la pandémie le programme était disponible par période de deux heures et demie cinq jours par semaine, le programme est maintenant disponible 24/7 quand cela est possible.

En 2021, quand les vaccins sont devenus disponibles, Be Back Soon a été contacté par son bailleur de fonds pour savoir si le programme pouvait apporter du soutien pour la vaccination des familles dans certains quartiers. Ces quartiers étaient souvent des quartiers à faible revenu où habitaient des familles de nouveaux arrivants. Ainsi, Be Back Soon s'est associé avec le bureau local de santé

publique, l'Association de développement économique du centre-ville de Windsor (DWBIA) et la municipalité pour appuyer la campagne de vaccination. Cela incluait des services de garde pour que les parents puissent se rendre aux rendez-vous vaccinaux, de l'interprétation, du transport et des cliniques de quartier pour la vaccination.

Objectif(s) du programme depuis le début de la pandémie :

L'objectif premier du programme n'a pas changé, à savoir offrir de l'appui aux familles à faible revenu en fournissant des services de garde pendant que les parents sont à des rendez-vous contribuant à la santé de leurs familles. Cela peut être par exemple des rendez-vous professionnels, médicaux ou personnels.

Une fois revenu en personne, le programme s'est particulièrement assuré que les enfants et les parents se sentent confortables et en sécurité pour utiliser le service. Cela était pertinent dans la mesure où de nombreux parents n'avaient pas laissé leurs enfants à quiconque depuis les deux dernières années. Un autre objectif plus spécifique est d'augmenter le nombre de personnes se faisant vacciner contre la Covid-19 en éliminant le plus de barrières possible (ex. services de garde, transport, etc.).

Groupe(s) de clients ciblés :

Avant la pandémie, les familles participant au programme Be Back Soon étaient celles qui respectaient des critères spécifiques de revenus annuels. Pendant la pandémie et quand le programme a commencé à offrir de l'appui à la vaccination, le programme est devenu disponible aux personnes résidant dans des quartiers ciblés. Ces deux groupes sont souvent les mêmes familles et ce sont aussi souvent des familles monoparentales qui sont des nouveaux arrivants marginalisés et/ou racisés.

Partenaire(s) dans la livraison de services :

Le Centre pour l'enfant et la famille Connections est la seule agence qui offre le programme Be Back Soon. Cependant, le programme s'appuie sur des agences partenaires pour référer les familles au programme et les appuyer, ainsi que d'autres groupes pour compléter le service. Par exemple, le DWBIA couvre les frais de transport pour les membres de la famille qui vont du Centre jusqu'aux cliniques de vaccination.

Ressources humaines :

Le programme Be Back Soon continue à être livré par des éducateurs de la petite enfance inscrits et des bénévoles. Cependant, étant donné les nouvelles heures d'ouverture, le personnel a dû devenir plus flexible en ce qui concerne son horaire de travail et travailler à des heures peu habituelles.

Financement :

Le programme Be Back Soon est financé par la Ville de Windsor via le Plan d'investissement social.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES CONTRIBUANT AU FAIT QU'IL S'AGIT D'UNE PRATIQUE PROMETTEUSE

Efficace :

Plusieurs caractéristiques du programme contribuent à son efficacité. Des éducatrices de la petite enfance inscrites sont responsables des services de garde. Autrement dit, le personnel est qualifié et comprend les besoins des enfants, leur développement et comment les aider à gérer des traumatismes au besoin. Par ailleurs, le programme est gratuit et il est flexible tentant au maximum d'accommoder les familles selon leurs rendez-vous.

Efficiente :

Le programme Be Back Soon existe depuis plusieurs années. Le personnel sait très bien comment gérer au mieux les opérations quotidiennes. Par exemple, le personnel s'occupe de tous les détails administratifs avec les parents avant que le service de garde ne soit offert. Le personnel demande aussi au préalable aux parents quels sont les besoins des enfants, leurs informations médicales, ce qu'ils aiment et n'aiment pas.

Pertinente :

Le programme a toujours été pertinent pour les familles qui n'ont pas de service de garde pour leurs enfants quand ils ont des rendez-vous. Les familles participant au programme indiquent souvent qu'elles ne peuvent se rendre à des entrevues d'embauche ou des rendez-vous médicaux parce qu'elles n'ont personne pour garder leurs enfants. Actuellement le programme appuie aussi les personnes qui obtiennent leur vaccin.

Durable :

À l'avenir, le programme Be Back Soon continuera à travailler pour atteindre les cibles établies par le bailleur de fonds. Il continuera également à avoir des heures d'ouverture flexibles et à rester en contact avec les familles en personne mais aussi par téléphone. Le programme planifie aussi d'établir des liens avec les agences qui aident les nouveaux arrivants et les familles à faible revenu à trouver un logement. Ces agences pourraient parler de Be Back Soon à ces familles afin que les parents puissent bénéficier des services de garde quand elles cherchent un logement. Enfin, le Centre pour l'enfant et la famille Connections fait continuellement de la défense d'intérêt dans l'espoir que ce type de services de garde puisse être offert dans d'autres collectivités.

Transférable :

Afin de reproduire ce programme avec succès, il faut des connaissances profondes en matière de services de garde et d'éducation en petite enfance afin de favoriser un environnement sécuritaire et stimulant pour les enfants. Le personnel qualifié doit aussi faire preuve d'empathie et soutenir les familles. Il faut aussi de la flexibilité pour offrir des services de garde quand les familles en ont besoin. Il y a d'autres prérequis : un environnement propre ainsi que du financement pour le personnel, le matériel et la promotion. Enfin, il est utile de bâtir des partenariats communautaires. Par exemple, Be Back Soon s'est associé à une compagnie de taxi pour offrir du transport aux familles qui n'ont pas de passe de bus ou avaient d'autres difficultés de transport. Pendant la pandémie Be Back Soon s'est aussi associé avec le bureau local de santé publique qui a offert de l'orientation concernant les bonnes pratiques de sécurité et de santé.

Innovatrice et visionnaire :

Contrairement aux programmes de garde traditionnels, Be Back Soon est un programme très flexible qui permet aux parents de laisser leurs enfants quand ils en ont besoin sans avoir à prendre un engagement envers un horaire établi ni à payer. Ceci est particulièrement utile pour les familles qui ne connaissent personne pour surveiller leurs enfants quand elles ont un rendez-vous. Au lieu d'avoir à demander à quelqu'un qui vit dans leur rue, les parents peuvent compter sur le programme qui est sécuritaire et stimulant pour les enfants. C'est un programme simple mais qui a un impact social fort.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

Comparé au programme Be Back Soon pré-pandémie, le programme actuel a été reconnu comme jouant un rôle dans la santé de la communauté à un autre niveau. Il est devenu plus réceptif/flexible selon les besoins des familles qu'il dessert.

Fort attrait auprès des clients :

Le programme Be Back continue d'avoir un fort attrait auprès de la clientèle. Les familles sont recrutées via les médias sociaux, le bouche-à-oreille, les agences partenaires, le site Web, les dépliants/affiches et de la publicité payante. L'Ontario au travail et le bureau local de santé publique font également des référencements.

Forte rétention des clients :

Il a été noté que les familles utilisent le programme plusieurs fois. Elles partagent aussi leurs expériences positives du programme avec leurs amis qui, à leur tour, utilise le programme.

Preuves solides de résultats concluants :

En 2021, 404 adultes (parents/gardiens) étaient inscrits dans le programme. Dans ce groupe, 364 adultes ont utilisé le programme et un total de 448 enfants a été desservi. Parmi les personnes desservies, 48 adultes et 67 enfants étaient nouveaux en 2021.

Les parents indiquent que le programme les aide beaucoup, eux et leurs enfants. Ils apprécient l'environnement sécuritaire et les activités éducatives pour leurs enfants. Les parents utilisent le programme pour différents types de rendez-vous tels que les entrevues d'emploi, des rendez-vous juridiques, médicaux – y compris la vaccination – et les examens de conduite. Les enfants partent du Centre avec des visages souriants et disent qu'ils aimeraient revenir jouer.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Les résultats sont mesurés et documentés de deux manières : 1) en voyant le nombre de personnes qui utilisent le programme et 2) en demandant les rétroactions qualitatives des familles. Cela est fait à deux moments. Après chaque visite, le personnel fait un suivi avec les parents pour savoir si le programme les a aidés et si le programme pourrait être amélioré. De plus, un sondage biennuel est envoyé aux parents avec des questions ouvertes. Dans le sondage, on demande aux parents comment ils ont entendu parler du programme, combien de fois ils l'ont utilisé, pour quelles raisons, si le programme répond à leurs besoins et si le programme pourrait les appuyer autrement. De façon générale, ces informations nous donnent des rétroactions très importante sur la performance du programme. Cela aide aussi le personnel à l'améliorer. Par exemple, le passage à des horaires plus flexibles est venu des rétroactions des parents.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Connections Early Years Family Centre

<https://connectwithus.ca>

Programme Be Back Soon

<https://connectwithus.ca/programs/bbs/>

Témoignages sur la garde d'enfants gratuite pendant les rendez-vous de vaccination de Be Back Soon

<https://www.youtube.com/watch?v=etvW5ABeOHQ>