

En Belgique, des images pour accompagner les parents au quotidien

Delphine Jouret,
référente soutien à la parentalité,
Marie-Christine de Terwangne,
référente éducation à la santé,
Office de la naissance et de
l'enfance (ONE), Bruxelles.

L'Office de la naissance et de l'enfance (ONE) est un service public de la partie francophone de la Belgique, doté de trois missions principales :

- l'accompagnement des familles ;
- l'accueil des enfants en dehors de leur milieu familial ;
- le soutien à la parentalité.

Son offre de service, accessible à toutes les familles sans coût financier, est la suivante :

- des consultations et visites à domiciles préventives, effectuées par des travailleurs médico-sociaux, pour la femme enceinte, la mère et l'enfant jusqu'à 6 ans ;
- l'agrément des lieux d'accueil de 0 à 18 ans¹ ;
- des actions d'accompagnement de la parentalité, de promotion et d'éducation à la santé menées par les travailleurs médico-sociaux de l'ONE.

Dans ce contexte l'Office conçoit aussi des brochures, affiches et outils destinés tant aux futurs parents qu'aux parents. Ces supports sont utilisés par les travailleurs médico-sociaux de l'Office, toutefois des professionnels extérieurs, comme des sages-femmes et des médecins, en sont aussi utilisateurs. L'enjeu est de toucher effectivement l'ensemble de ces familles ; pour ce

faire, les supports et les canaux de communication sont ajustés à la diversité de ces publics.

Dans ce cadre, l'Office a notamment développé un outil sous forme de fiches pour les parents non-lecteurs de la langue française (en situation d'analphabétisme fonctionnel², primo-arrivants ne lisant pas le français, réfugiés, etc.) avec le soutien financier d'une coopérative³. L'objectif : transmettre des messages de prévention, de promotion de la santé et de soutien à la parentalité.

Les parents, ces « experts du vécu »

Pour concevoir cet outil, l'Office a identifié – à partir de l'expérience des travailleurs médico-sociaux – les grands sujets de préoccupation des futurs parents et des parents : grossesse et naissance, alimentation, sommeil, soins au bébé, développement et sécurité. Partant des brochures existantes, l'équipe de l'Office a identifié des messages-clés, lesquels ont ensuite été mis en image par une illustratrice. Ces illustrations ont été soumises à des parents du public cible, *via* les associations ATD Quart Monde et Lire et Écrire, ainsi qu'aux réseaux de lutte contre la pauvreté (Réseau wallon de lutte contre la pauvreté – RWLP) pour en vérifier la pertinence et la bonne compréhension. Cette phase – la plus importante et qui a nécessité le plus de temps – a ainsi impliqué les parents dans la construction de l'outil (démarche de création participative). Ces parents ont été considérés comme des « experts du vécu » et ont été rencontrés dans leurs lieux de vie pour

L'ESSENTIEL

▶ En Belgique francophone, l'Office de la naissance et de l'enfance a associé les parents ne sachant pas lire le français à la conception de fiches d'information sur la grossesse et la naissance, l'alimentation, le sommeil, les soins au bébé, le développement et la sécurité.

▶ Le professionnel s'en sert comme d'un outil d'échange à l'oral afin de s'assurer que les futurs parents et les parents puissent s'approprier l'information.



favoriser leur expression et respecter leur rythme et leur disponibilité. Ils ont également été réunis en groupes de discussion. Ceci a permis d'échanger sur leurs préoccupations et leur vécu. Des scientifiques et des experts de terrain ont vérifié la validité des messages de santé ; les documents ont été testés par les travailleurs médico-sociaux de l'Office ; des ajustements ont été portés, puis l'outil a fait l'objet d'une première publication en juillet 2010.



Prendre en compte le milieu culturel de ces parents

Ces différentes phases de travail parents-professionnels ont permis d'ajuster les fiches. À titre d'exemple, le premier dessin retenu, illustrant le moment de la naissance par le prisme de l'humour – une cigogne portant un bébé dans un sac – a été abandonné, car les mères africaines n'en comprenaient pas la signification. Autre exemple, dans la fiche traitant du sommeil, les parents ont insisté sur l'angoisse et l'incompréhension que suscitaient les pleurs du bébé, et l'équipe a donc ajouté une page traitant de cette question. Par ailleurs, dans la fiche sur la grossesse, un médecin – mis en image de façon humoristique – a été redessiné assis face aux futurs parents pour mieux traduire le fait que cette rencontre est un moment important pour ces derniers. Ces ajustements ont

permis d'améliorer la compréhension des illustrations (clarification des messages, prise en compte de la culture des publics cible).

Clarifier et ajuster le message

Contrairement à d'autres supports, les fiches ne sont pas mises à la disposition des parents sur table ou présentoir, mais en face à face par les professionnels qui en font la demande. Ces derniers peuvent également les remettre aux parents de façon opportune et lors des échanges, en fonction de leurs questions et des thèmes abordés. Ceci permet de partir de leurs préoccupations, le professionnel soutenant sa communication par la présentation et la remise de la fiche adéquate. Ces échanges en face à face permettent de clarifier et d'ajuster les messages. En effet, en l'absence de texte, les illustrations et les mots-clés

ne permettent pas d'apporter toutes les nuances ; d'où la nécessité de les accompagner d'explications et surtout d'un échange. Un carnet pédagogique a été créé à l'attention des professionnels afin de clarifier le message porté par l'illustration et ainsi d'exploiter au mieux l'outil.

150 000 fiches distribuées

À ce jour (sur la période 2010-2016), 150 000 fiches ont été distribuées. Une évaluation de l'outil a été menée auprès des professionnels et utilisateurs. Il en ressort que :

- l'outil est perçu comme un réel appui par les professionnels – pour ouvrir le dialogue – et par les parents – pour que les informations leur soient transmises ;
- le public de ces fiches est plus large que celui initialement visé (parents en situation de handicap, notamment parents sourds, déficients intellectuels), puisqu'il inclut aussi des parents qui sont lecteurs, mais davantage attirés par des messages directs et illustrés ;
- enfin, un élément particulièrement important à souligner est l'impact positif de cette démarche pour les parents sur le plan de la considération, de l'estime de soi, du partage d'expérience et de la reconnaissance de leur expertise. Quelques extraits de leurs témoignages l'expriment bien : « *Plutôt que de téléphoner à ma mère au pays, je peux avoir des réponses* » ; « *Je l'utilise, même si je sais lire, car ça donne tout de suite les informations, très clairement* » ; « *J'ai du mal à lire, mais ça aide quand même d'avoir des titres, quelques mots. C'est important, ça nous aide.* » Ces mots, parmi d'autres, confortent l'ONE dans le constat que son objectif de répondre au mieux aux besoins et attentes des parents est atteint. ■

Pour en savoir plus

- www.one.be

1. Accueil des enfants de 0 à 3 ans dans des milieux d'accueil à caractère collectif (crèches, etc.) et familial (accueillant.e.s) et accueil des enfants de 3 à 18 ans en extra-scolaire (centres de vacances, écoles de devoirs, temps périscolaires).

2. Personnes scolarisées, mais ayant décroché scolairement et/ou évoluant au sein de milieux précairés.

3. La coopérative Cera a pour mission de s'investir sur le bien-être et la prospérité En ligne : www.cera.be