



Vécu de familles en situation de vulnérabilité sociale durant le confinement

Conséquences, défis, constats

Publié par
les associations a:primo et Femmes-/Hommes-Tische

Novembre 2020

Mentions légales

Éditeurs

Association a:primo
Ackeretstrasse 6
8400 Winterthur
www.a-primo.ch

Association Femmes-/Hommes-Tische Suisse
Werkstrasse 18
3084 Wabern
www.femmestische.ch

Responsables du projet/auteurs

Anke Moors, a:primo
Annika Meile, a:primo
Isabel Uehlinger, Femmes-/Hommes-Tische

Version française

Traduction par BeTranslated
Adaptation et relecture par Viviane Fenter, Femmes-/Hommes-Tische,
et Raphaëlle Deshayes, a:primo.

Révision

Günther Fässler, Zurich

Données utilisées

Ce rapport est basé sur des données collectées par a:primo et Femmes-/Hommes-Tische entre juin et septembre 2020.

Contenu

1	Les programmes petits:pas, ping:pong et Femmes-/Hommes-Tische	1
2	Introduction	3
3	Collecte et base des données	5
4	Mise en œuvre des programmes sur les sites	9
4.1	Mise en œuvre de petits:pas pendant le confinement	9
4.2	Mise en œuvre de ping:pong durant le confinement	12
4.3	Mise en œuvre de Femmes-/Hommes-Tische durant le confinement	13
4.4	Soutien offert par a:primo et par Femmes-/Hommes-Tische	14
5	Résultats de l'enquête auprès des familles, offres de petits:pas et ping:pong	16
5.1	État général durant le confinement	16
5.2	Contact et moyen de communication	16
5.3	Journée type et structure du quotidien	19
5.4	Difficultés des familles	20
5.5	Informations et aide	23
5.6	Aspects positifs du confinement	25
6	Résultats de l'enquête auprès des familles, programme Femmes-/Hommes-Tische	27
6.1	<i>État général des participant·e·s durant le confinement</i>	27
6.2	<i>Contact et moyens de communication</i>	27
6.3	<i>Journée type et structure du quotidien</i>	30
6.4	<i>Difficultés des familles</i>	31
6.5	<i>Informations et aide</i>	33
6.6	<i>Aspects positifs du confinement</i>	34
7	Conclusion	36
8	Annexe : questionnaires	39
8.1	Questionnaire à l'attention des familles des différents programmes (en 12 langues)	39
8.2	Questionnaire à l'attention des coordinatrices (allemand et français)	40
8.3	Questionnaire à l'attention des responsables de centres Femmes-/Hommes-Tische	41

Index des graphiques

Graphique 1 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Avec qui ta famille a-t-elle été plus d'une fois en contact pendant les mois de mars, avril et mai ? ».....	17
Graphique 2 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Comment étiez-vous le plus souvent en contact avec ces personnes ? »	18
Graphique 3 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile pour vous pendant les trois derniers mois ? ».....	21
Graphique 4 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ? ».	22
Graphique 5 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans ces situations ? ».	25
Graphique 6 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui a été positif pendant cette période ? ».....	26
Graphique 7 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Avec qui ta famille a-t-elle été plus d'une fois en contact pendant les mois de mars, avril et mai ? »	27
Graphique 8 : réponses des familles de Femmes-/Hommes-Tische à la question « Comment étiez-vous le plus souvent en contact avec ces personnes ? ».....	28
Graphique 9 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile pour vous pendant les trois derniers mois ? ».....	31
Graphique 10 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ? ».	32
Graphique 11 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans ces situations ? ».....	34
Graphique 12 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui a été positif pendant cette période ? ».....	35

1 Les programmes petits:pas, ping:pong et Femmes-/Hommes-Tische

petits:pas

Apprendre en jouant
dès la petite enfance

- petits:pas est une offre d'encouragement précoce accessible et préventive qui s'adresse aux familles en situation de vulnérabilité sociale et d'isolement. Pendant 18 mois, les familles sont régulièrement accompagnées par un·e intervenant·e à domicile ; elles participent à des rencontres de groupe où elles rencontrent d'autres familles et découvrent les offres proposées dans la région. L'offre d'accompagnement à domicile est basé sur l'apprentissage par le jeu, le renforcement des compétences d'éducation des parents et l'intégration sociale.
- Cette offre de prévention précoce s'adresse à des familles avec des enfants âgés de 1 à 5 ans, qui vivent une situation de vulnérabilité sociale ou disposent d'un accès limité aux offres de formation. Il permet d'associer encouragement précoce et soutien à la parentalité auprès de groupes cibles difficiles à atteindre. L'offre de petits:pas est conçu pour les parents et les enfants qui ne disposent que d'une faible connaissance de la langue locale.

ping:pong

Bâtir des ponts en jouant

- L'offre de ping:pong accompagne les familles au moment de la transition de la maison à l'école infantine et permet aux enfants de bien commencer l'école infantine. Au cours de huit rencontres des parents, les participant·e·s apprennent de façon stimulante comment aider leur enfant en fonction de son âge et comment l'encourager par le jeu. Les parents découvrent l'école infantine et son enseignant·e de façon plus approfondie, ce qui permet de construire une relation de confiance mutuelle. Les groupes de parents échangent également sur des sujets d'éducation spécifiques à l'âge et la création de liens sociaux entre parents est encouragée. Ainsi, parents et spécialistes s'engagent ensemble pour que l'enfant fasse une entrée réussie dans le système scolaire.
 - L'offre de ping:pong a été conçue pour rejoindre les parents peu familiers avec la culture scolaire dont les enfants de 3 à 6 ans fréquentent une institution préscolaire ou l'école infantine.
-



femmesTISCHE
hommesTISCHE

Parlons ensemble de famille,
de santé et d'intégration

- Femmes-/Hommes-Tische est un programme de promotion de la santé et d'intégration. Les tables rondes de Femmes-/Hommes-Tische sont des rencontres de discussion pour les femmes/les hommes, menées par une animatrice ou un animateur. Les préoccupations des personnes présentes sont au cœur de la discussion. Dans leur propre langue, les participant·e·s abordent des questions du quotidien concernant la santé, la famille et l'intégration. Les animatrices et animateurs invitent des amis, des connaissances et d'autres personnes intéressées du voisinage à participer aux tables rondes organisées régulièrement. La plupart des animatrices et animateurs ont aussi une expérience personnelle de la migration, et sont des modèles crédibles. L'offre permet d'intégrer et de renforcer les personnes issues de la migration ; elle encourage les échanges et crée des liens sociaux.
- Groupe cible : les tables rondes Femmes-/Hommes-Tische s'adressent à toutes les personnes à partir de 20 ans, quelles que soient leur origine et leurs connaissances linguistiques. L'offre est tout particulièrement destinée aux personnes en situation de vulnérabilité et aux personnes défavorisées socialement.

2 Introduction

Entre mi-mars et mi-mai, la vie publique a été largement mise en suspens. La Suisse était sous l'emprise de la pandémie de Covid-19. Les écoles ont été fermées et le télétravail est devenu la règle, lorsqu'il était possible. La circulation dans l'espace public a été réduite au strict minimum. Pour beaucoup de personnes, la liberté de mouvement s'est limitée à quatre murs et au noyau familial. Cette situation sans précédent a généré de grandes incertitudes en matière de risques sanitaires et d'avenir.

Dans les offres de petits:pas et ping:pong de l'association a:primo, les familles sont accompagnées lors de visites à domicile et créent des liens pendant les rencontres de groupe. Le programme Femmes-/Hommes-Tische rassemble différentes personnes lors de nombreuses tables rondes qui, chaque semaine, permettent de discuter de questions importantes liées au quotidien. Du jour au lendemain, ces réunions n'ont plus pu avoir lieu. Qu'allait-il advenir des familles qui, déjà en temps normal, ne participent que rarement à des programmes de soutien ? Allaient-elles s'isoler complètement ? La pression sur les familles allait-elle augmenter dans cette situation incertaine ? Les violences domestiques allaient-elles être plus nombreuses ? Et les menaces quant au bien-être des enfants ? Malgré toutes les incertitudes, les collaborateurs et collaboratrices des programmes dans les différents sites et les associations a:primo et Femmes-/Hommes-Tische étaient unanimes : le contact avec les familles ne pouvait pas être interrompu pendant le confinement.

Le fort engagement des intervenant·e·s à domicile, des coordinatrices petits:pas et des animatrices ping:pong, ainsi que des animatrices/animateurs et des responsables des centres régionaux de Femmes-/Hommes-Tische a permis de maintenir le contact avec la grande majorité des familles pendant le confinement. De nouveaux moyens de communication, notamment numériques, ont été utilisés, situation de laquelle autant les parents que les collaborateurs/trices ont tiré des apprentissages.

Les associations a:primo et Femmes-/Hommes-Tische ont soutenu les différents sites/centres régionaux lors du passage des contacts personnels aux relations à distance, grâce à du matériel, des concepts et des formations. Ces différents éléments ont servi de base pour la mise en œuvre pratique. Des mémentos ont été rédigés à l'attention des familles, avec des informations compréhensibles et adaptées à leur situation, par exemple au sujet des activités en plein air avec les enfants, ou de l'aide lors de l'école à domicile. Après le choc et la première phase de mise en œuvre, une nouvelle routine s'est rapidement installée dans la mise en œuvre des programmes sur les sites.

Les chercheurs ont thématiqué cette nouvelle situation et questionné les familles pour savoir comment elles ont vécu le confinement. Ces sondages étaient toutefois trop compliqués pour les familles des offres petits:pas, ping:pong et Femmes-/Hommes-Tische.

Les associations a:primo et Femmes-/Hommes-Tische tenaient à ce que les familles en situation de vulnérabilité sociale puissent s'exprimer et dire comment elles ont vécu cette période exceptionnelle. Pour la première fois, les familles de ces trois offres ont été interrogées directement via une enquête quantitative en ligne, simple et courte. Ce sondage a été intégré à la mise en œuvre des trois offres, de manière à pouvoir aider les familles qui ont eu besoin d'aide pour le remplir. Les collaborateurs et collaboratrices des programmes ont en outre été

interrogé·e·s, de manière à ce que les résultats de cette enquête se fassent également l'écho des spécificités de leur travail pendant ces semaines de confinement.

3 Collecte et base des données

Collecte des données. Cinq questionnaires différents ont été proposés, tous en ligne. Trois d'entre eux s'adressaient à toutes les familles qui participaient à ce moment à l'un des programmes, avec un questionnaire pour les familles de petits:pas, un pour celles de ping:pong et un pour les participant·e·s et les animatrices/animateurs de Femmes-/Hommes-Tische. À quelques différences près, les questions étaient identiques. Le quatrième questionnaire s'adressait aux coordinatrices petits:pas de Suisse alémanique et romande. Le cinquième questionnaire et l'échange d'expériences en ligne s'adressaient quant à eux aux responsables de centres Femmes-/Hommes-Tische.

Aperçu des questionnaires

	Questionnaire familles	Questionnaire coordinatrices et intervenant·e·s à domicile	Échange d'expérience des responsables de centres
Programme	petits:pas, ping:pong, Femmes-/Hommes-Tische	petits:pas	Femmes-/Hommes-Tische
Méthode	Enquête quantitative en ligne	Enquête qualitative en ligne	Enquête qualitative en ligne
Accès	Codes QR pour les questionnaires en ligne (envoyés par les coordinatrices/ animatrices et animateurs)	Codes QR pour les questionnaires en ligne	E-mail
Langues	12 langues	Allemand et français	Allemand et français
Contenu	Expérience des familles pendant le confinement	1re partie : questions approfondies sur le vécu des familles pendant le confinement 2e partie : expériences des intervenant·e·s à domicile pendant le confinement 3e partie : expériences des coordinatrices pendant le confinement, et mise en œuvre de l'offre	1re partie : questions approfondies sur le vécu des familles pendant le confinement 2e partie : expériences des animatrices et animateurs pendant le confinement 3e partie : expériences des responsables de centres pendant le confinement, et mise en œuvre de l'offre
Questionnaire	Voir annexe, questionnaire familles	Voir annexe, questionnaire coordinatrices	Voir annexe, questionnaire responsables de centres

Accès au questionnaire. Les familles ont eu accès au questionnaire via un code QR, afin de pouvoir le remplir simplement sur un smartphone, de façon autonome. Ce sont les coordinatrices petits:pas, les animatrices ping:pong et les animatrices et animateurs Femmes-/Hommes-Tische qui ont envoyé le code QR aux familles, en les incitant à compléter le questionnaire. En cas de nécessité et en fonction des ressources, les collaborateurs et collaboratrices ont proposé leur aide. Les questionnaires ont été mis à disposition des familles en douze langues.

Les coordinatrices, les intervenant·e·s à domicile et les animatrices/animateurs ont également eu accès au sondage via un code QR. Il était disponible en français et en allemand.

Contenu du questionnaire à l'attention des familles. Les questions posées aux familles et les formats proposés pour les réponses étaient délibérément simples, pour que les familles puissent remplir le formulaire de façon autonome. L'objectif était de rassembler les expériences des familles pendant le confinement.

Contenu du questionnaire à l'attention des coordinatrices de petits:pas. Les coordinatrices ont également été interrogées, pour avoir une vision plus complexe du quotidien des familles pendant le confinement. La première partie du questionnaire complétait celui destiné aux familles. Pour le remplir, les coordinatrices ont posé des questions aux familles ; chaque coordinatrice pouvait choisir le nombre de familles auxquelles elle s'adressait. Les intervenant·e·s à domicile ont parfois questionné les familles au nom des coordinatrices. La deuxième partie portait sur le vécu des intervenant·e·s à domicile. Pour la remplir, les coordinatrices ont questionné leurs intervenant·e·s à domicile dans le cadre de leurs entretiens hebdomadaires. Finalement, la troisième partie s'adressait aux coordinatrices elles-mêmes. Dans les deuxième et troisième parties, l'accent était mis aussi bien sur les expériences personnelles que sur celles liées à la mise en œuvre de petits:pas.

Contenu du questionnaire à l'attention des responsables des centres Femmes-/Hommes-Tische. Le questionnaire adressé aux responsables de centres a permis d'avoir un premier aperçu sur la transition rapide entre les tables rondes en présence et le format en ligne. Quels étaient les outils utilisés, les obstacles techniques, quelles étaient les questions de contenu posées ? Quelles étaient les préoccupations de nos groupes cibles ? Grâce à ce questionnaire, la direction de Femmes-/Hommes-Tische a obtenu, via les responsables de centres, des retours au sujet de la mise en œuvre pratique de l'offre, des expériences faites par les animatrices et les animateurs et par les groupes cibles.

Participation. En tout, 171 familles de petits:pas, 43 familles de ping:pong et 80 familles de Femmes-/Hommes-Tische ont répondu au questionnaire. Cela représente un taux de retour de 37 % pour petits:pas et de 35 % pour ping:pong¹. De plus, 21 coordinatrices petits:pas (soit un taux de retour de 84 %) et 26 responsables de centres de Femmes-/Hommes-Tische (soit un taux de retour de 86 %) ont également participé. Au printemps 2020, petits:pas comptait 463 familles, et ping:pong 124.

Aperçu des taux de réponse et de la participation, en fonction des langues²

Langues		Taux de réponse	Total	Allemand	Français	Arabe	Turc	Amharique	Anglais	Tamoul	Albanais	Portugais	Espagnol	Italien	Serbe
Questionnaire	Familles de petits:pas	37%	171	31%	23%	10%	9%	9%	5%	6%	4%	1%	1%	1%	1%
	Familles de ping:pong	35%	43	70%	9%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	10%	5%	5%	0%
	Familles de Femmes-/Hommes-Tische	k.A.	80	75%	4%	3%	8%	0%	5%	3%	0%	1%	3%	0%	0%
	Coordinatrices petits:pas	84%	21	52%	48%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Responsables de centres Femmes-/Hommes-Tische	86%	26	81%	19%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Données qualitatives. Les échanges directs avec les responsables du programme sur les sites ont permis de tirer des conclusions importantes sur la situation des familles pendant le confinement. C'est la raison pour laquelle le rapport tient également compte des retours issus des derniers ateliers d'évaluation de petits:pas, en plus des questionnaires.³ Pour consolider les conclusions tirées des enquêtes auprès des familles de ping:pong, les résultats du rapport intermédiaire d'évaluation de ping:pong ont également été pris en compte. Dans le cadre de l'évaluation, les animatrices ping:pong ont été interrogées lors d'entretiens de groupe, notamment au sujet de leurs expériences durant le confinement.⁴

Du côté de Femmes-/Hommes-Tische, il s'agit des conclusions des trois échanges d'expériences régionaux réalisés en ligne. Pour chacun de ces échanges, quelque dix responsables de centres se sont réunies pour une à deux séances, entre avril et juin. L'objectif était de partager les expériences des différents centres et d'apprendre les uns des autres. Voici les questions qui étaient au centre de la discussion : Quels ont été les obstacles rencontrés par les animatrices et animateurs lors de la mise en œuvre des discussions en ligne ? Quels étaient les sujets abordés ? Où existe-t-il un manque d'information ou des besoins particuliers ? Comment avez-vous accompagné les animatrices et animateurs ? Quelles sont les questions qui ont été

¹ Le programme Femmes-/Hommes-Tische est facile d'accès. Les personnes qui participent aux tables rondes peuvent aussi décider de n'y venir qu'une seule fois. C'est la raison pour laquelle il est impossible de calculer un taux de retour sur la base des familles actives dans le programme à un moment donné.

² Les pourcentages sont arrondis, raison pour laquelle le total ne fait pas toujours 100 %.

³ Après chaque cycle de petits:pas de 18 mois, une évaluation est organisée sur le site avec toutes les collaboratrices de petits:pas, l'organisme partenaire et a:primo. Ces ateliers servent à garantir la qualité.

⁴ L'offre d'encouragement précoce ping:pong a été accompagné scientifiquement pendant quatre ans par l'Institut pour la recherche, le développement et l'évaluation de la haute-école pédagogique de Berne, sous la direction du Prof. Dr. Doris Edelmann ; l'accent a été mis sur les processus du programme. Le rapport final de l'évaluation sera disponible au début de l'année 2021.

soulevées en matière de protection des données ? Grâce à ces séances d'échanges approfondis, la direction a pu obtenir des retours cruciaux, déceler les lacunes et les transmettre directement à l'OFSP.

De nombreuses similitudes dans les résultats. De nombreux points communs existent, malgré le fait que les publics ciblés par les associations a:primo et Femmes-/Hommes-Tische soient différents. Pour sa part, a:primo a avant tout questionné des familles ayant des enfants en âge préscolaire. Le spectre des personnes interrogées par Femmes-/Hommes-Tische comprend des adultes de toutes les tranches d'âge, avec ou sans enfants. La situation de départ des répondant·e·s était donc différente.

4 Mise en œuvre des programmes sur les sites

4.1 Mise en œuvre de petits:pas pendant le confinement

Situation de départ. L'offre de petits:pas dure 18 mois ; pendant les neuf premiers mois, il prévoit des visites à domicile hebdomadaires et des rencontres de groupe toutes les deux semaines. Pendant la deuxième moitié, les visites à domicile et les rencontres de groupe ont lieu toutes les deux semaines, en alternance. Ni les visites à domicile ni les rencontres de groupe ne pouvaient être organisées pendant le confinement. Sur certains sites, les familles venaient de commencer petits:pas, alors que sur d'autres elles avaient déjà bien entamé le cycle ou elles étaient sur le point de le terminer. Malgré des conditions externes identiques, les collaborateurs et collaboratrices de petits:pas et les familles étaient donc confrontés à différents obstacles.

Questions soulevées au début du confinement. Les coordinatrices et les intervenant·e·s à domicile se posaient de toutes nouvelles questions : Comment accompagner les familles de façon optimale sans contact direct ? Comment informer correctement les familles ? Comment rassurer les familles ?

Organisation. De nombreux aspects nécessitaient une nouvelle organisation, tous au même moment. Il fallait trouver aussi rapidement que possible un concept permettant d'accompagner les familles. Les consignes de l'organisme partenaire, notamment en matière d'hygiène, devaient être appliquées. La communication au sein de l'équipe devait quant à elle être revue. Sur certains sites, il a fallu développer les conditions techniques et l'utilisation de la communication par appel vidéo. Finalement, il a aussi été nécessaire de réorganiser la vie de famille des collaborateurs et collaboratrices de l'offre, à la maison.

Travail d'équipe. Suite aux nouvelles conditions, les intervenant·e·s à domicile ont eu besoin de plus de soutien de la part des coordinatrices. Pour beaucoup de coordinatrices, il s'agissait d'un défi, car le contact personnel et les échanges avec l'équipe avaient largement disparu. De nombreux sites ont toutefois rapporté que la collaboration en équipe avec les intervenant·e·s à domicile se passait bien. Les craintes pour les familles représentaient une forte motivation pour trouver rapidement des solutions viables.

Technologie. Certains sites ont organisé des visites à domicile en plein air, par exemple dans des parcs. Toutefois, sur la plupart des sites, les rencontres personnelles ont été annulées et remplacées par des offres en ligne. Au départ, le passage à l'appel vidéo a été synonyme de problèmes techniques. La plupart des sites ont cependant réussi à les résoudre, tant au niveau des collaborateurs et collaboratrices qu'à celui des familles. Lorsque ce n'était pas le cas, des moyens de communication adaptés aux familles ont été cherchés.

Une coordinatrice de petits:pas raconte :

« Pour nous, il était crucial de rester en contact avec les familles. Nous avons effectué les visites à domicile via WhatsApp. Nous avons travaillé avec la vidéo, pour que les enfants puissent voir l'intervenante à domicile. »

Distribution du matériel. La plupart des sites ont envoyé les instructions pour les activités de jeu par la poste, les ont déposées dans les boîtes aux lettres ou les ont remises sur le pas de la

porte. Sur plusieurs sites, le matériel de jeu a été distribué à vélo par les coordinatrices. Cette distribution a souvent été l'occasion d'un bref échange. Les coordinatrices entretenaient ainsi un contact régulier avec les familles. En Suisse romande, la remise de matériel a été impossible sur plusieurs sites suite aux restrictions des organismes partenaires.

Les coordinatrices de petits:pas racontent :

« Les livraisons de matériel étaient très appréciées et attendues, tant par les parents que par les enfants. Nous avons distribué des instructions et du matériel de jeu à l'ensemble des participant·e·s, à deux reprises. Puisque c'était le confinement, tous les enfants et tous les parents étaient évidemment à la maison. Ils se réjouissaient à chaque fois de découvrir le matériel et sa diversité. La plupart du temps, nous avons une brève discussion via le haut-parleur, depuis le balcon ou à la fenêtre. »

Une autre coordinatrice parle de la distribution de matériel à vélo : « Nous avons sonné partout et avons eu des discussions passionnantes et touchantes avec les familles. Nous avons ainsi pu savoir directement comment elles allaient, ce qu'il leur manquait et ce qu'elles désiraient. »

Créativité lors de la mise en œuvre de petits:pas. La distribution de matériel a généralement été associée à une « visite à domicile » par téléphone/appel vidéo. De nombreux sites ont réalisé des vidéos d'explication pour les activités. En outre, ils ont mis d'autres idées de jeu et du matériel de soutien supplémentaire à la disposition des parents. L'inventivité des collaborateurs et collaboratrices était impressionnante. Certain·e·s intervenant·e·s à domicile ont réalisé des vidéos sur les activités depuis leur maison, avec leur famille. Par exemple, une des intervenantes à domicile a animé un échange régulier portant sur les recettes de cuisine. Une autre a raconté sa propre situation à la maison et ses stratégies pour faire face au confinement. Les intervenant·e·s à domicile avaient ainsi un aperçu vidéo du quotidien des familles de petits:pas, et inversement. Cela a permis de rapprocher les familles, ce qui est moins fréquent lors de la mise en œuvre classique de l'offre.

Les coordinatrices de petits:pas racontent :

Une des coordinatrices était surprise : « De nombreux parents ont envoyé de superbes vidéos de leurs enfants, parfois même sans que je le leur demande, simplement parce que nous avons aussi envoyé des vidéos, notamment avec nos propres enfants comme protagonistes. J'ai un peu déguisé mon fils en lui mettant des lunettes, pour éviter qu'on le reconnaisse directement. Il a présenté le jeu de danse « stop and go », avec des mouvements amusants. Nous avons ensuite envoyé la vidéo à tous les parents via WhatsApp. Une intervenante à domicile a raconté une histoire avec un livre d'images, et sa fille aînée l'a filmée. Cette vidéo a également été envoyée via WhatsApp, et elle a reçu un accueil très positif de la part des enfants et des parents ! » Impressionnée, elle rapporte d'autres exemples : « Une des mères avait reçu une livraison emballée dans une grande boîte en carton. Elle a eu l'idée de la transformer en maison de poupées. Cette année, le ramadan est tombé pendant le confinement. Une intervenante à domicile a partagé un tutoriel de bricolage pour fabriquer des lanternes festives avec ses familles. C'est une mère de petits:pas qui lui en avait donné l'idée. »

Une autre coordinatrice poursuit : « Pour que les parents aient les idées et le matériel nécessaires pour jouer avec leurs enfants, nous avons créé un cahier contenant différentes idées pour bricoler avec du matériel recyclé. »

Visites à domicile par appel vidéo. Les enfants ont participé de différentes façons aux visites à domicile par appel vidéo. Pour les enfants âgés d'un an, c'est souvent l'intervenant·e à domicile qui guidait la mère durant le jeu avec l'enfant. Les enfants plus âgés participaient plus activement aux discussions par appel vidéo. Les appels et le matériel de jeu étaient une source de joie que les enfants et les parents attendaient avec impatience. De nombreuses familles ont régulièrement envoyé aux collaborateurs et collaboratrices de petits:pas des photos ou d'autres témoignages de leurs activités avec les enfants. Cela a généré un échange intense.

Une coordinatrice de petits:pas raconte :

« Les parents ont vu que nous nous engageons vraiment pour eux. Ils étaient très reconnaissants. Même si les rencontres de groupe ont été annulées, les parents me connaissaient toujours et ils me faisaient confiance. J'ai chanté les chansons en jouant du ukulélé, et j'ai filmé le tout, avant d'envoyer les vidéos aux familles par WhatsApp. Elles ont beaucoup apprécié. Les enfants ont répété les chansons pour les rencontres de groupe. Certains les ont même chantées au téléphone pour les intervenant·e·s à domicile. »

Rencontres de groupe par appel vidéo. Normalement, les rencontres de groupe avec les familles ont lieu toutes les deux semaines. Pendant le confinement, il a fallu trouver d'autres moyens de les organiser. Comme pour les visites à domicile, ce sont à nouveau des appels vidéo qui ont été utilisés. La préparation des activités en vidéo et le partage via un groupe WhatsApp a permis aux familles de décider elles-mêmes quand elles voulaient faire les activités de groupe. Elles étaient invitées à participer et envoyaient par exemple une photo de leur bricolage à la coordinatrice. Les résultats étaient ensuite partagés avec l'ensemble du groupe. La participation aux rencontres de groupe était très importante et enthousiaste.

Sur certains sites, on a renoncé à la pause qui coïncidait normalement avec les vacances de printemps, pour poursuivre l'accompagnement. Le contact régulier avec les familles a ainsi été maintenu.

Du temps pour la famille. Lors des ateliers d'évaluation, les coordinatrices ont largement souligné le fait que les familles semblaient apaisées. L'accent était mis sur les enfants et sur les activités réalisées ensemble. De nombreux parents ont découvert les besoins de leurs enfants pendant cette période et ont eu du plaisir lors des activités communes. Nous n'avons pas observé d'augmentation des menaces au bien-être des enfants ni de la violence domestique. Les coordinatrices l'ont clairement noté dès les premiers contacts personnels après le confinement.

Lors des premiers ateliers d'évaluation après le confinement, il a été question d'une grande proximité sociale entre les familles, les coordinatrices et les intervenant·e·s à domicile, malgré la distance physique.

4.2 Mise en œuvre de ping:pong durant le confinement

Découverte de l'offre durant le confinement. Pour la plupart des sites ping:pong, le confinement est tombé durant la première année de mise en œuvre. Seules peu de réunions avec les parents avaient été organisées avant le confinement. Contrairement aux coordinatrices petits:pas, les animatrices ne pouvaient donc se baser que sur une faible expérience du programme.

Ressources limitées. Le programme de ping:pong est largement moins intensif que petits:pas. Les animatrices ping:pong ne disposent que de peu de temps pour entretenir les contacts avec les familles. En temps normal, quatre à six semaines s'écoulent entre les rencontres avec les parents. La limitation des contacts pendant le confinement a donc eu moins d'importance. Les résultats des questionnaires remplis par les familles de ping:pong indiquent qu'elles avaient moins besoin d'un accompagnement supplémentaire que celles de petits:pas.

Contacts avec les familles. La mise en œuvre de ping:pong était différente d'un site à l'autre, en fonction des ressources et du rôle de l'animatrice. La relation de confiance entre l'animatrice et les parents était encore en train de se construire. C'était donc un défi de maintenir le contact avec les familles. Les animatrices qui cherchaient concrètement à entrer en contact ont reçu un accueil positif. Si l'animatrice montrait des photos d'elle-même, par exemple dans son propre salon en proie au chaos, presque toutes les familles réagissaient. Certaines animatrices avaient des contacts avec les familles ping:pong dans un autre cadre.

L'offre de ping:pong école enfantine est organisée pendant la première année de l'école enfantine.⁵ Puisque les parents sont accompagnés par l'enseignant·e de l'école enfantine, les animatrices de ce modèle de mise en œuvre sont entrées en contact avec les parents après en avoir discuté avec l'enseignant·e. Sur les sites où l'animatrice est également l'enseignant·e, elle a avant tout entretenu le contact avec les parents via cette fonction.

Distribution et réalisation des activités. Deux à trois des huit rencontres avec les parents ont dû être annulées pendant le confinement. Les animatrices ont distribué le matériel en l'envoyant par la poste ou en l'apportant personnellement aux familles. Elles ont ensuite envoyé des explications ou des informations supplémentaires au sujet des activités par WhatsApp. Deux tiers des animatrices ont reçu des réponses de la plupart des parents ou d'une partie de ceux-ci, par WhatsApp ou par téléphone. Les parents montraient ce qu'ils faisaient à la maison avec les enfants. Certains remerciaient les collaborateurs et collaboratrices pour leur soutien. Seules peu d'animatrices ont eu des discussions individuelles avec les parents durant le confinement. Elles ont toutefois estimé qu'elles étaient très positives. Un tiers des animatrices a rapporté qu'elles ne recevaient quasiment aucun retour des parents suite à leurs contenus.

⁵ Pendant le cycle 2019/2020, 8 sites (9 groupes) de Suisse alémanique réalisaient l'offre de ping:pong préscolaire et 3 sites (3 groupes) l'offre de ping:pong école. En Suisse romande, lors du dernier cycle, un site a mis en œuvre l'offre de ping:pong école. Il ne fait toutefois pas partie de l'évaluation de la haute-école pédagogique de Berne, et n'est donc pas pris en compte dans son rapport (cf. rem. 2).

4.3 Mise en œuvre de Femmes-/Hommes-Tische durant le confinement

Situation de départ : le programme Femmes-/Hommes-Tische propose des tables rondes en plusieurs langues, par petits groupes de 6 à 8 personnes. Les participant·e·s des tables rondes discutent de leurs expériences, échangent des idées et découvrent de nouveaux points de vue. Les centres sont dirigés par des spécialistes, qui forment et accompagnent dans leur centre régional un groupe de 8 à 20 animatrices/animateurs.

Pendant les semaines de confinement, aucune rencontre physique n'a pu être organisée. Les responsables de centres ont rapidement adapté l'approche, formé leurs animatrices et animateurs pour le passage à des rencontres de discussion en ligne, et les ont accompagné·e·s de façon individuelle durant la mise en œuvre de cette nouvelle pratique.

Manque d'informations et insécurité. Au début du confinement, les animatrices et animateurs ont rapporté que de nombreuses personnes parmi la population issue de la migration ne comprenaient pas les mesures et les directives du Conseil fédéral. À Genève par exemple, de grandes fêtes ont encore été organisées fin mars dans certaines communautés, alors que d'autres achetaient des provisions en masse et faisaient face à une résurgence de traumatismes. Une grande insécurité s'est installée. Souvent, ce sont les proches restés au pays d'origine qui, en prenant des nouvelles, ont attiré l'attention des familles sur les mesures. Les animatrices et animateurs Femmes-/Hommes-Tische ont reçu de nombreuses demandes de conseils et d'informations via les réseaux sociaux. Ces signes clairs de manque d'information ont poussé Femmes-/Hommes-Tische à transposer en très peu de temps l'offre des tables rondes en présence à des rencontres de discussion en ligne, et à fournir des indications supplémentaires concernant la Covid-19.

Discussions individuelles et tâches supplémentaires. De nombreuses discussions individuelles ont eu lieu, car des questions personnelles ont été posées et des situations de crise individuelles sont apparues. La majorité souhaitait avoir des contacts réguliers et plus courts avec les animatrices et les animateurs. Les échanges dans la langue maternelle ont largement contribué à la compréhension de la situation. Bien des animatrices et animateurs ont assumé d'autres tâches pour leur communauté, par exemple en aidant lors de la communication avec des banques ou des services administratifs, ou lors de formalités après le décès de concitoyens (organisation de l'enterrement), etc. Les sujets ont changé au fil des semaines de confinement. Si, au départ, les participant·e·s posaient avant tout de nombreuses questions sur les directives de l'OFSP et sur la transmission et les risques liés à la maladie, au milieu du confinement, les interrogations portaient davantage sur l'école à la maison, les multiples contraintes et les dangers encourus sur le lieu de travail. À la fin du confinement, ce sont les craintes existentielles qui ont pris le dessus, comme les problèmes d'argent, la peur du chômage, l'exiguïté du logement et l'isolement.

Plus de 10 000 personnes contactées. L'objectif central a toujours été de rester en contact avec les familles et les participant·e·s, et de continuer à proposer les rencontres de discussion en ligne. À partir du milieu du mois d'avril, environ 220 animatrices et animateurs très motivé·e·s étaient actifs pour offrir leur contribution et répondre à la situation d'urgence. Le projet « Transmission d'informations dans différentes langues » a permis à presque 10 000 personnes issues de la migration de recevoir, pendant les neuf semaines de confinement, des informations et une aide personnelle de base dans leur langue première.

Celles-ci ont été offertes lors de 1305 discussions individuelles et 789 discussions en groupes de maximum 4 participant·e·s.

Une animatrice Femmes-Tische raconte :

« L'année passée, à Noël, j'étais au Brésil pour rendre visite à ma mère malade, et je n'ai pas pu rentrer chez moi à cause du coronavirus. Je recevais toutefois encore des appels depuis la Suisse de participantes des tables rondes de Femmes-Tische. Je me suis alors rendu compte de leur état de stress psychique, du fait que beaucoup se retrouvaient au chômage et isolées. J'ai donc tout simplement continué les tables rondes en ligne. Suite au décalage horaire, les femmes m'appelaient avant d'aller dormir, et nous parlions de leurs peurs, de la mort ; je leur disais où elles pouvaient trouver de l'aide. Grâce à moi elles se sentaient représentées dans leur pays d'origine, le Brésil. »

4.4 Soutien offert par a:primo et par Femmes-/Hommes-Tische

Modes de communication alternatifs. Les deux directions ont soutenu leurs sites/centres régionaux lors du passage à d'autres modes de communication. Chez a:primo, une plateforme d'échange en deux langues (allemand et français) a été créée à cet effet sur Microsoft Teams. Elle permettait aux coordinatrices et aux animatrices d'échanger entre elles. Des conseils et des idées pouvaient y être ajoutés. L'association a:primo mettait des informations, des mémentos, des idées de jeu supplémentaires et des vidéos sur les livres des deux offres à disposition sur la plateforme. La direction de Femmes-/Hommes-Tische a organisé des réunions transrégionales régulières au sujet des défis et de l'évolution de la situation et rassemblé les meilleures pratiques, qui étaient ensuite documentées pour être accessibles à tous, à tout moment sur l'intranet.

Mise à disposition d'informations. Tout en gardant un contact étroit avec les personnes sur le terrain, a:primo a développé un concept de mise en œuvre des offres à distance, ainsi que différents mémentos portant sur la façon de réaliser l'offre dans le respect des nouvelles mesures. L'une d'entre elles était notamment une suggestion pour le déroulement d'une visite à domicile par appel vidéo. Des mémentos simples étaient également rédigés à l'attention des parents, comme « Comment puis-je encore faire des activités à l'extérieur avec mes enfants ? » ou « Comment parler du coronavirus avec mon enfant ? ». Les sites et les cercles spécialisés les ont accueillis avec beaucoup d'enthousiasme et les ont largement diffusés. Une partie des insécurités des familles a pu être éliminée grâce à des conseils très concrets.

Femmes-/Hommes-Tische a rédigé une recommandation pour la mise en place d'offres de discussion en ligne. Une fiche d'information spécifique portant sur l'application des nouvelles mesures de protection a également été créée et actualisée régulièrement. De plus, en étroite collaboration avec l'OFSP et avec migesplus⁶, l'association a rassemblé au jour le jour des liens actuels sur l'explication et la transmission des principaux messages. Les efforts consistaient

⁶ Développé par la Croix-Rouge suisse (CRS), le centre de compétences migesplus est spécialisé dans la création, la traduction, la production et la préparation d'informations de santé facilement compréhensibles à l'intention des migrants.

avant tout à réunir des documents en plusieurs langues, à les réduire à l'essentiel et à fournir de petits films lorsque c'était possible.

Formations pour l'offre de discussion en ligne. Les centres régionaux Femmes-/Hommes-Tische ont organisé des formations pour familiariser les animatrices et les animateurs aux offres de discussion en ligne. En plus du soutien technique, les principales mesures de la Confédération au sujet de l'actuelle situation d'urgence ont été abordées, tout comme les insécurités. Les animatrices et les animateurs étaient ainsi prêt·e·s à communiquer les informations importantes en ligne à leur communauté, dans les différentes langues.

5 Résultats de l'enquête auprès des familles, offres de petits:pas et ping:pong

5.1 État général durant le confinement

Familles de petits:pas. Durant le confinement, près de la moitié des familles étaient globalement très insatisfaites (20 %) ou insatisfaites (27 %). À titre de comparaison, seul un bon tiers des familles étaient satisfaites (16 %) ou très satisfaites (16 %). De nombreuses familles de petits:pas ont donc vécu le confinement comme une période difficile.

Familles de ping:pong. Seuls 12 % des familles étaient insatisfaites, et personne n'était très insatisfait. Plus de la moitié des familles interrogées étaient satisfaites (44 %) ou très satisfaites (12 %).

Durant le confinement, de nombreuses familles étaient plutôt insatisfaites. Les données indiquent que les familles de ping:pong ont un peu mieux vécu le confinement que celles de petits:pas. Ceci est probablement dû à la plus grande diversité sociale des familles de ping:pong, par rapport à celle des familles de petits:pas.

5.2 Contact et moyen de communication

Contact avec les familles de petits:pas. Les contacts les plus fréquents des familles de petits:pas étaient avec les coordinatrices ou les intervenant·e·s à domicile de petits:pas (67 %) ; ils les contactaient plus souvent que d'autres spécialistes. En dehors de leur famille nucléaire, 8 % n'avaient que des contacts avec la coordinatrice ou l'intervenant·e à domicile de petits:pas. Durant le confinement, les contacts avec les collaboratrices de petits:pas jouaient donc un rôle crucial.

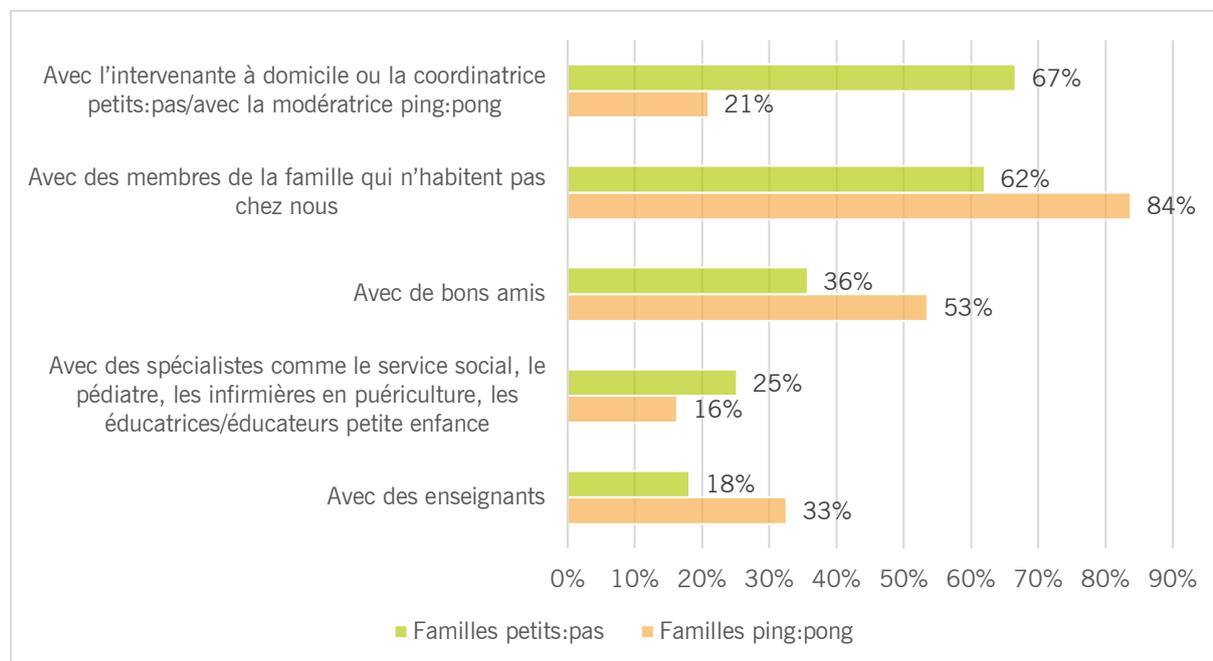
Une coordinatrice de petits:pas raconte :

« En dehors de nous, un grand nombre de participant·e·s n'avaient pas de contact avec des personnes hors de leur famille. Certaines familles étaient très inquiètes et avaient peur d'attraper le virus. Elles sont donc restées à la maison. La plupart de nos familles habitent dans de petits espaces. Elles ont donc éprouvé beaucoup de difficultés à occuper les enfants. »

Contact avec les familles de ping:pong. Seul un cinquième des familles de ping:pong a eu plus d'un contact avec l'animatrice. Elles avaient donc moins de contact avec les spécialistes que les familles de petits:pas, ce qui s'explique principalement par l'intensité largement inférieure de l'offre de ping:pong (cf. chapitre 4.2).

Autres contacts. Pendant le confinement, les familles de ping:pong avaient en général davantage de contacts avec l'extérieur que celles de petits:pas. Tant pour les familles de petits:pas que pour celles de ping:pong, le contact avec des membres de la famille avec qui elles n'habitaient pas était très important. Plus d'un tiers des familles de ping:pong avait uniquement des contacts avec les membres de la famille qui n'habitaient pas avec elles.

Contacts en dehors de la famille nucléaire pendant le confinement



Graphique 1 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Avec qui ta famille a-t-elle été plus d'une fois en contact pendant les mois de mars, avril et mai ? ».

Communication par des moyens numériques. Que ce soit dans les familles de petits:pas ou de ping:pong, le contact a le plus souvent été maintenu grâce à l'appel vidéo, au téléphone, à WhatsApp ou à des moyens similaires. Le téléphone était plus souvent utilisé au sein des familles de petits:pas que de celles de ping:pong. Globalement, on remarque que les canaux numériques occupent une place importante dans le maintien de la communication. La communication par e-mail a joué un rôle plus modeste.

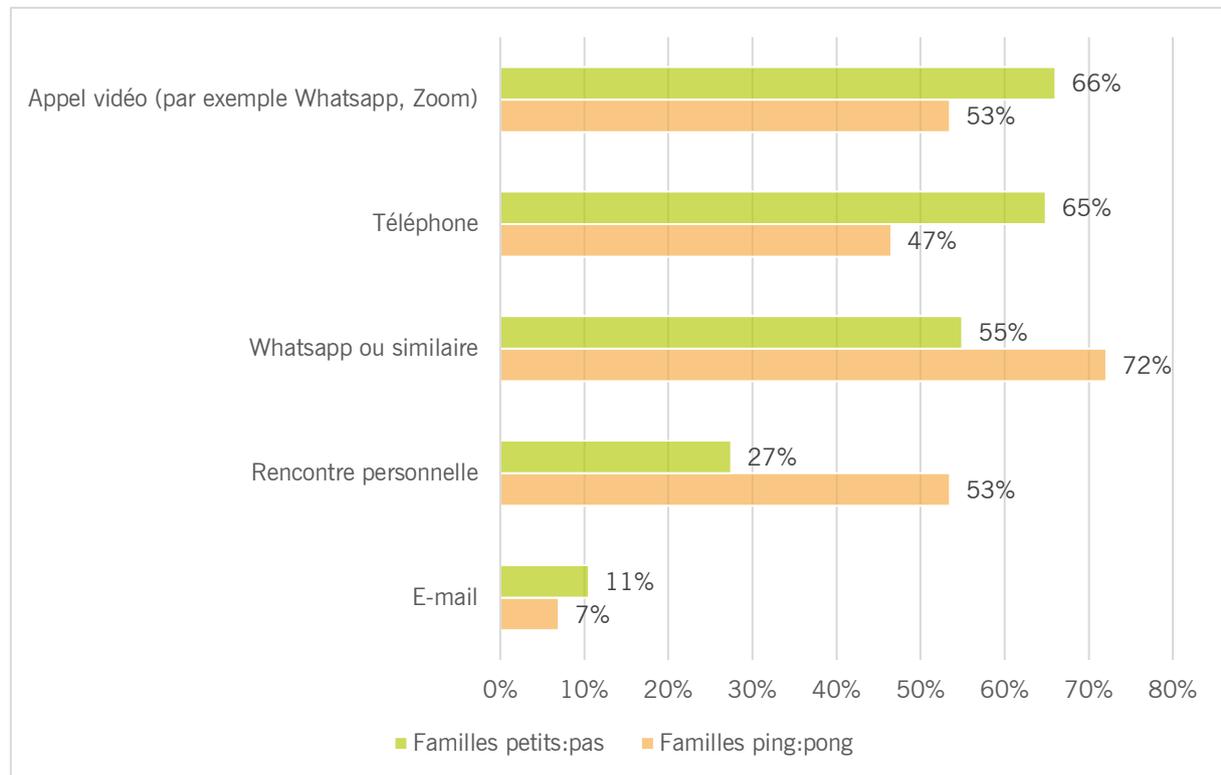
Les coordinatrices de petits:pas racontent :

« Les visites à domicile par appel vidéo fonctionnent grâce au téléphone portable. La plupart des familles possèdent uniquement des téléphones portables, pas d'ordinateur portable ou fixe. »

« Sur l'ensemble du canton, 89% des familles inscrites au programme « Apprendre en jouant, petits:pas » ont maintenu un contact téléphonique ou par appel vidéo avec les collaboratrices du programme AEJPP. Certaines nous ont envoyé des photos et mêmes de vidéos pour nous partager leur vie quotidienne et nous remercier. »

Limitation des contacts personnels. Ce sont surtout les familles de petits:pas qui ont fortement limité leurs contacts personnels : 73 % d'entre elles ont complètement renoncé aux rencontres physiques. Presque la moitié des familles de ping:pong a abandonné de telles rencontres (47 %). Comparativement, les familles de ping:pong ont eu largement plus de rencontres personnelles que celles de petits:pas.

Principal moyen de communication pendant le confinement



Graphique 2 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Comment étiez-vous le plus souvent en contact avec ces personnes ? »

La protection des données comme obstacle à la communication avec les familles. En pratique, les directives strictes en matière de protection des données ont représenté un obstacle pour la communication avec les familles. De nombreuses familles utilisent WhatsApp car elles se servent de cette application pour communiquer avec leurs proches restés dans leur pays d'origine. Pour certains organismes partenaires, l'augmentation de la communication par des moyens numériques a mené à un renforcement de la protection des données. Des règles strictes, notamment en matière d'utilisation de WhatsApp, ont placé les collaborateurs et collaboratrices de l'offre devant un dilemme : communication efficace avec les familles ou directives en matière de protection des données. Ce dilemme n'a pas pu être résolu sur tous les sites.

Beaucoup de participant·e·s ont largement limité leurs contacts en dehors de la famille pendant le confinement. Le contact avec la coordinatrice ou l'intervenant·e à domicile de petits:pas ou avec l'animatrice de ping:pong a quant à lui été maintenu. Pour beaucoup, c'était le seul lien avec l'extérieur. La plupart du temps, la communication a été déplacée sur des canaux numériques, le téléphone et WhatsApp étant les moyens les plus prisés.

5.3 Journée type et structure du quotidien

Modifications de la vie de famille pendant le confinement. Selon les réponses des coordinatrices, la vie de famille des participant·e·s à petits:pas a étonnamment peu changé durant le confinement. Les membres de la famille étaient plus souvent à la maison et les contacts avec l'extérieur étaient plus rares. Pour beaucoup, cette situation était positive, seules peu de personnes ont parlé d'isolement. Les structures d'accueil étaient fermées et d'autres membres de la famille ne pouvaient plus apporter de l'aide supplémentaire. Les parents passaient plus de temps avec leurs enfants. Plus particulièrement, les pères étaient plus souvent à la maison, et pouvaient ainsi consacrer plus de temps à leurs enfants. L'accent mis sur la famille et le fait de jouer avec les enfants ont été appréciés par les participant·e·s.

Facteurs de stress. Ce qui a été difficile pour les familles, c'est la grande insécurité concernant la Covid-19 et la protection de leurs enfants. De nombreux sites ont réussi à motiver les familles à sortir souvent avec leurs enfants. Cela a nécessité certains efforts de persuasion de la part de l'intervenant·e à domicile ou de la coordinatrice. De nombreuses familles ont dû prendre en charge l'école à domicile des enfants plus grands. Cela a représenté une charge supplémentaire pour les parents. En contrepartie, les parents avaient un meilleur aperçu des tâches effectuées à l'école, et pouvaient mieux comprendre les exigences auxquelles leurs enfants étaient soumis.

Les coordinatrices de petits:pas racontent :

« Lors de l'échange avec les familles, il n'était pas uniquement question de l'enfant qui participait à petits:pas, mais aussi de frères ou sœurs plus âgé(e)s ou plus jeunes. Pour les enfants plus âgés, l'école à la maison était souvent abordée. C'était un grand défi pour les parents. Pour nous, cela a été l'occasion de leur présenter l'offre de l'EPER. Il y avait par exemple une aide aux devoirs gratuite par téléphone. D'autres étaient ravis que quelqu'un fasse leurs courses à leur place. »

« J'ai par exemple suivi une famille dont la maman élève seule sa fille de 2 ans et demi. Elles participent au programme depuis septembre 2019. La maman comprend assez bien le français et le parle un peu. À l'annonce du semi-confinement, elles se sont retrouvées totalement isolées. Le papa, qui habite dans un autre canton et qui jusque-là leur rendait visite de temps en temps, n'a plus pu aller les trouver. En plus, la maman se posait beaucoup de questions autour des mesures sanitaires, de l'organisation de son quotidien (courses, visites médicales, sorties à l'extérieur,...) et surtout sur la manière d'occuper sa fille dans leur tout petit appartement. Nos échanges téléphoniques ont permis de renforcer les compétences parentales de la maman, de répondre à beaucoup de ses interrogations, de lui donner des pistes pour canaliser l'énergie débordante de son enfant, de valoriser ses efforts quotidiens et de la rassurer durant cette période particulièrement anxiogène. »

Journée type des familles. Selon les coordinatrices, les journées des familles étaient caractérisées par un lever et un coucher légèrement plus tardifs, et structurées par la préparation régulière et commune des repas, les repas pris ensemble et le travail dans la maison. Les jeux avec les enfants étaient largement plus fréquents durant cette période. Si la famille comptait des enfants plus âgés, alors l'école à la maison faisait partie du quotidien. Les contacts téléphoniques avec la famille occupaient également une place importante. Certaines familles

sortaient tous les jours dans la nature avec leurs enfants. Dans de nombreux cas, la consommation d'internet ou de télévision a fortement augmenté.

Selon les retours issus des ateliers d'évaluation, certaines familles se tournaient vers les intervenant·e·s à domicile pour organiser leurs journées, alors que d'autres développaient seules des idées très créatives. Par exemple, une mère reproduisait chez elles les journées à la crèche ; d'autres ont créé une aire de jeu dans leur appartement.

Selon les explications des coordinatrices, seules peu de familles ne structuraient pas ou presque pas leur quotidien. Certaines avaient des difficultés à tout gérer.

Journée type des coordinatrices et des intervenant·e·s à domicile. Dans les retours des collaborateurs et collaboratrices de l'offre, on remarque que les journées des familles ne diffèrent pas beaucoup de celles des intervenant·e·s à domicile et des coordinatrices. Tous et toutes sont resté·e·s à la maison, se sont davantage occupé·e·s des enfants, et ont globalement passé plus de temps en famille. Un très grand nombre d'intervenant·e·s à domicile et de coordinatrices ont souligné une double charge importante, due au travail et à la famille. D'autre part, ils/elles ont continué à se développer d'un point de vue professionnel. Ils/elles ont dû s'approprier des connaissances techniques et faire preuve de beaucoup de flexibilité et de créativité, pour effectuer leur travail. Beaucoup ont donc estimé que cette période était à la fois éprouvante et riche en apprentissages.

Tout le monde a été touché par le confinement, raison pour laquelle le quotidien de tous les acteurs des programmes, familles comprises, était similaire. De nombreuses familles ont bien réussi à s'adapter à la nouvelle situation et à structurer leurs journées. Le fait de jouer davantage avec les enfants et de passer plus de temps en famille a aidé à surmonter les obstacles. L'engagement plus important des pères a également été souligné. Durant la crise, les ressources cachées des intervenant·e·s à domicile et des familles se sont révélées, et ont donné naissance à des stratégies créatives et très personnelles pour gérer les restrictions.

5.4 Difficultés des familles

Difficultés dans le nouveau quotidien. Presque la moitié des familles de petits:pas (44 %) et un petit tiers des familles de ping:pong (30 %) ne savaient pas si elles pouvaient encore sortir avec leurs enfants. Pour un tiers des familles de petits:pas et un cinquième de celles de ping:pong, il était très compliqué de passer toute la journée à l'intérieur, surtout pour les enfants.

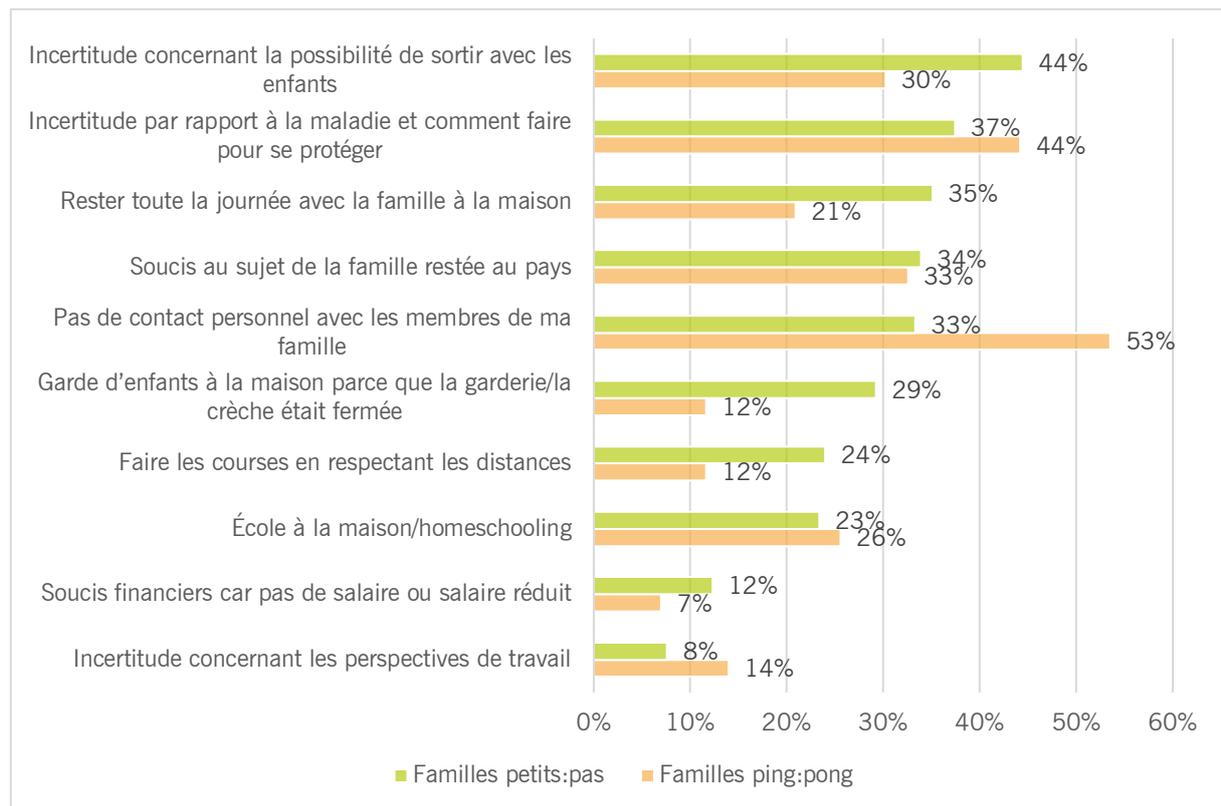
Les coordinatrices de petits:pas racontent :

« Pour nous, il était crucial d'expliquer aux familles comment elles pouvaient se protéger contre le virus. Les mémentos avec des images et un langage simple, idéalement dans plusieurs langues, nous ont beaucoup aidés. Nous voulions absolument que les familles aillent régulièrement à l'extérieur avec les enfants. »

« En tant que coordinatrice, mon objectif premier était de maintenir le lien avec toutes les familles inscrites au programme « Apprendre en jouant, petits:pas ». Plusieurs d'entre elles se sont retrouvées totalement isolées, dont quelques-unes très inquiètes de la situation sanitaire. »

En plus, beaucoup ont ressenti une grande insécurité concernant la Covid-19 et les moyens de se protéger. Pour la plupart des familles de ping:pong, le manque de contacts personnels avec les membres de la famille a été très problématique (53 %). En outre, un tiers des participant-e-s de petits:pas et de ping:pong s'inquiétaient beaucoup pour leurs familles restées dans le pays d'origine. Environ 10 % des familles de petits:pas et de ping:pong ont rencontré des problèmes existentiels pendant le confinement. Ainsi, 11 % ont affirmé avoir de gros soucis financiers, et 9 % avaient des incertitudes concernant leur emploi. D'après les réponses des coordinatrices, certains parents ont perdu leur emploi.

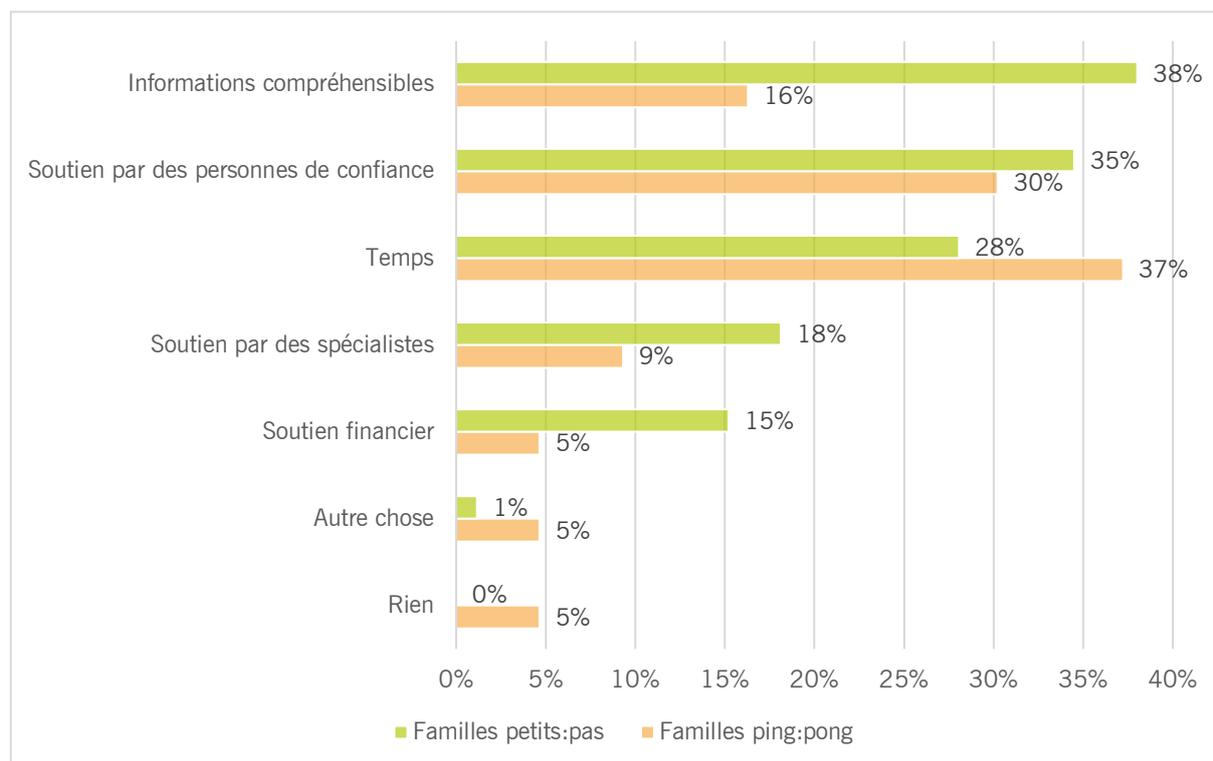
Difficultés rencontrées par les familles



Graphique 3 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile pour vous pendant les trois derniers mois ? ».

Ce qui a manqué aux familles. En plus du contact physique avec les membres de leurs familles, le manque de soutien de la part d'une personne de confiance a été déploré par un tiers des familles. En outre, presque un cinquième des familles de petits:pas a déploré le manque de soutien de professionnels. Dès les résultats sur les contacts (graphique 1), il était clair que de nombreuses familles n'avaient plus de contacts répétés avec des professionnels durant le confinement, à l'exception des collaborateurs et collaboratrices de l'offre. Il est particulièrement étonnant de constater que 38 % des familles de petits:pas et 16 % des familles de ping:pong manquaient d'informations compréhensibles. Chez les familles de petits:pas, il s'agissait du deuxième problème le plus cité.

Ce qui a le plus manqué aux familles



Graphique 4 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ? ».

Pour les participant·e·s, les principales difficultés étaient le manque de contacts avec les membres de la famille et le manque d'aide de personnes de confiance. Au début du confinement, de nombreuses familles ne disposaient pas d'informations compréhensibles. Ce besoin a pu être comblé au fil du temps.

5.5 Informations et aide

Besoin important d'informations compréhensibles pour les familles. Selon les retours issus des ateliers d'évaluation, au début du confinement, les familles manquaient cruellement d'informations et d'explications ; ce besoin n'était pas comblé par le matériel existant. Au fil du confinement, les familles ont reçu les informations qui étaient importantes pour elles, sous une forme compréhensible. Cela leur a offert plus de sécurité. La transmission personnelle des informations par les intervenant·e·s à domicile était cruciale pour la compréhension des contenus par les familles.

Mémentos reprenant des informations simples. L'association a:primo a mis à disposition des collaborateurs et collaboratrices de l'offre des mémentos contenant les principales mesures au sujet de l'hygiène, de la marche à suivre en cas de contamination, des activités à l'extérieur avec les enfants, ainsi que des informations sur comment parler du coronavirus aux enfants. Elles étaient formulées simplement et illustrées par des pictogrammes. Les retours provenant des sites ont montré que, sur place, ces mémentos ont permis aux familles de comprendre les nouvelles exigences et de moins se tracasser. Suite aux nombreux contacts avec leurs proches restés dans les pays d'origine, les familles suivaient les mesures prises là-bas et ne connaissaient pas bien celles qui s'appliquaient en Suisse.

Une coordinatrice de petits:pas raconte :

« Lors de l'accompagnement des familles pendant le confinement, j'ai remarqué à quel point les informations sont cruciales. Pour pouvoir évaluer une situation, il est important d'obtenir des informations aussi fiables que possible. Les quartiers et la ville ont proposé de nombreuses offres permettant de décharger la vie des familles pendant cette période. »

Il aurait cependant fallu mieux informer les familles : « Malheureusement, beaucoup de familles concernées n'ont pas eu vent de ces offres. Puisque nous entretenons des contacts étroits avec elles, nous avons découvert leurs préoccupations, leurs problèmes et leurs questions. »

L'équipe devait elle aussi s'informer : « Je trouvais primordial que mon équipe et moi-même soyons bien informés. Nous étions ravis de recevoir la documentation d'a:primo au sujet du coronavirus et des offres proposées par les quartiers. Nous pouvions ainsi accompagner et aider les familles de façon individuelle. »

Soutien via petits:pas. Le questionnaire à l'attention des coordinatrices a montré que le soutien via petits:pas était très précieux pour les familles à ce moment. Les coordinatrices racontent que les familles leur ont témoigné une forte gratitude, à elles et aux intervenant·e·s à domicile. De nombreuses familles se sont consacrées aux activités de petits:pas avec plus de créativité et de motivation, et y ont participé dans le même esprit. Pour bon nombre d'entre elles, cela a largement amélioré la perception de leur propre responsabilité.

Défis et confirmation dans l'accompagnement des familles. Beaucoup d'intervenant·e·s à domicile ont eu affaire à des familles très angoissées, désécurisées, seules et impuissantes. Pour les intervenant·e·s à domicile, il a été complexe et ardu de créer de la proximité et de la confiance avec les familles, souvent par téléphone, et d'expliquer les activités de cette façon. La plupart des coordinatrices et des intervenant·e·s à domicile ont toutefois très bien réussi à surmonter ce problème. Le contact régulier avec les familles a ainsi été maintenu. Les appels

téléphoniques de petits:pas étaient très importants pour les familles, ce qui a étonné les coordinatrices. Comme nous l'avons déjà expliqué plus haut, ces appels comptaient pour beaucoup parmi le nombre très limité de contacts en dehors de la famille. Plusieurs intervenant·e·s à domicile ont ainsi pris conscience de la grande importance de leur travail. Cela leur a donné plus d'assurance.

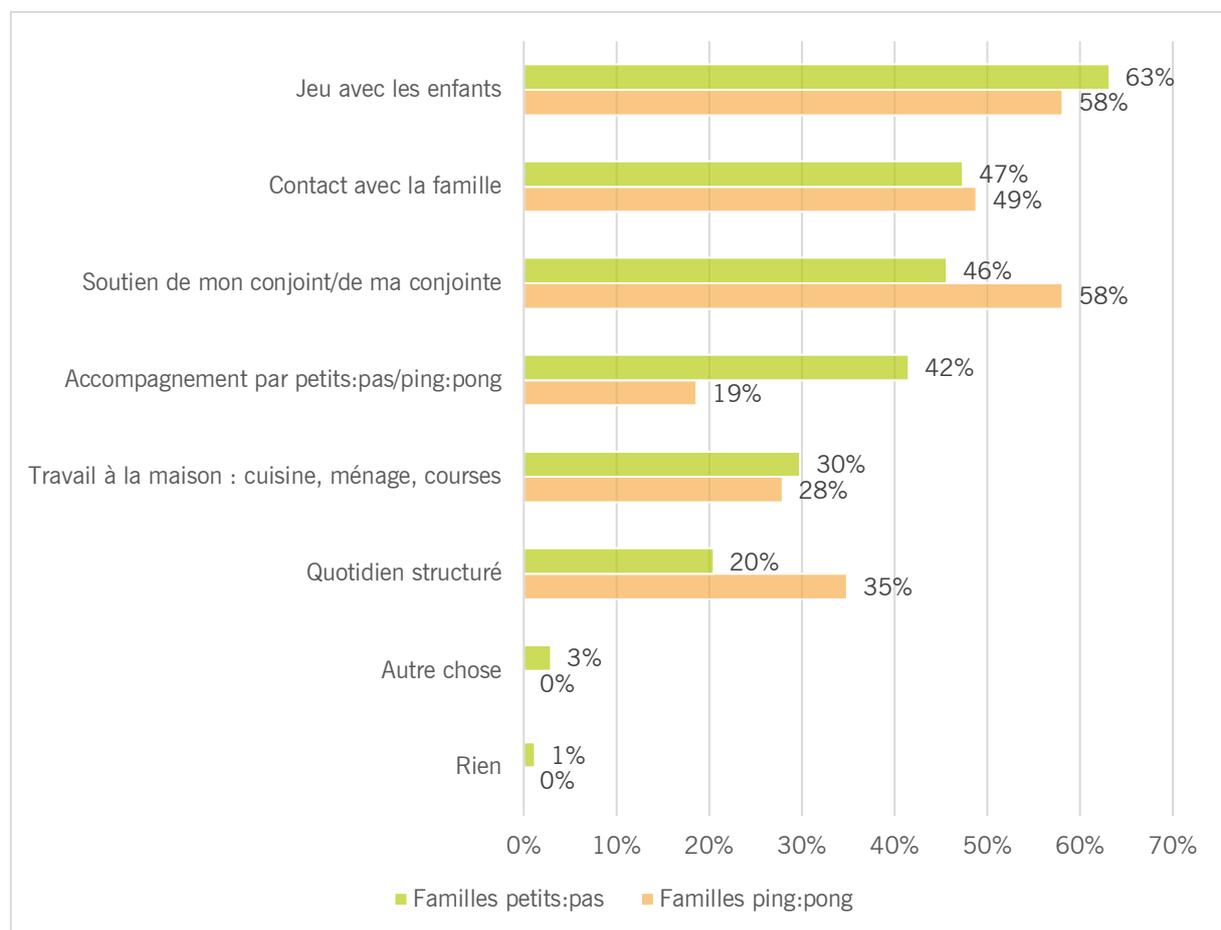
Nécessité d'un soutien supplémentaire. Les retours issus des ateliers d'évaluation ont montré que les mémentos mentionnés précédemment étaient très utiles pour les discussions avec les familles. Cependant, les intervenant·e·s à domicile devaient parfois offrir un accompagnement intensif aux familles pour les rassurer. Les collaborateurs et collaboratrices de l'offre tenaient à sortir les familles et leurs enfants des appartements souvent petits. Avec son caractère officiel, le mémento rédigé à ce sujet a permis de les aider.

L'offre de petits:pas a ainsi pu maintenir le contact avec la plupart des familles. Les familles bénéficiaient donc de soutien et d'accompagnement durant cette période exceptionnelle.

5.6 Aspects positifs du confinement

Ce qui a aidé les familles. Le fait de jouer avec les enfants a été particulièrement utile, tant pour les familles de petits:pas que pour celles de ping:pong. Le contact avec la famille a quant à lui aidé presque la moitié des répondant·e·s à traverser cette période. Pour presque la moitié des familles de petits:pas (46 %) et plus de la moitié de celles de ping:pong (58 %), le soutien du/de la partenaire a été très bénéfique. En outre, 42 % des familles de petits:pas ont estimé que l'aide apportée par petits:pas était particulièrement utile. En ce qui concerne ping:pong, 19 % des familles ont trouvé l'accompagnement par ping:pong très bénéfique. Presque un tiers des familles ont été beaucoup aidées par le maintien d'une journée structurée. Les tâches ménagères ont été très utiles : pour presque un tiers des familles, ces tâches ont aidé à surmonter cette période difficile.

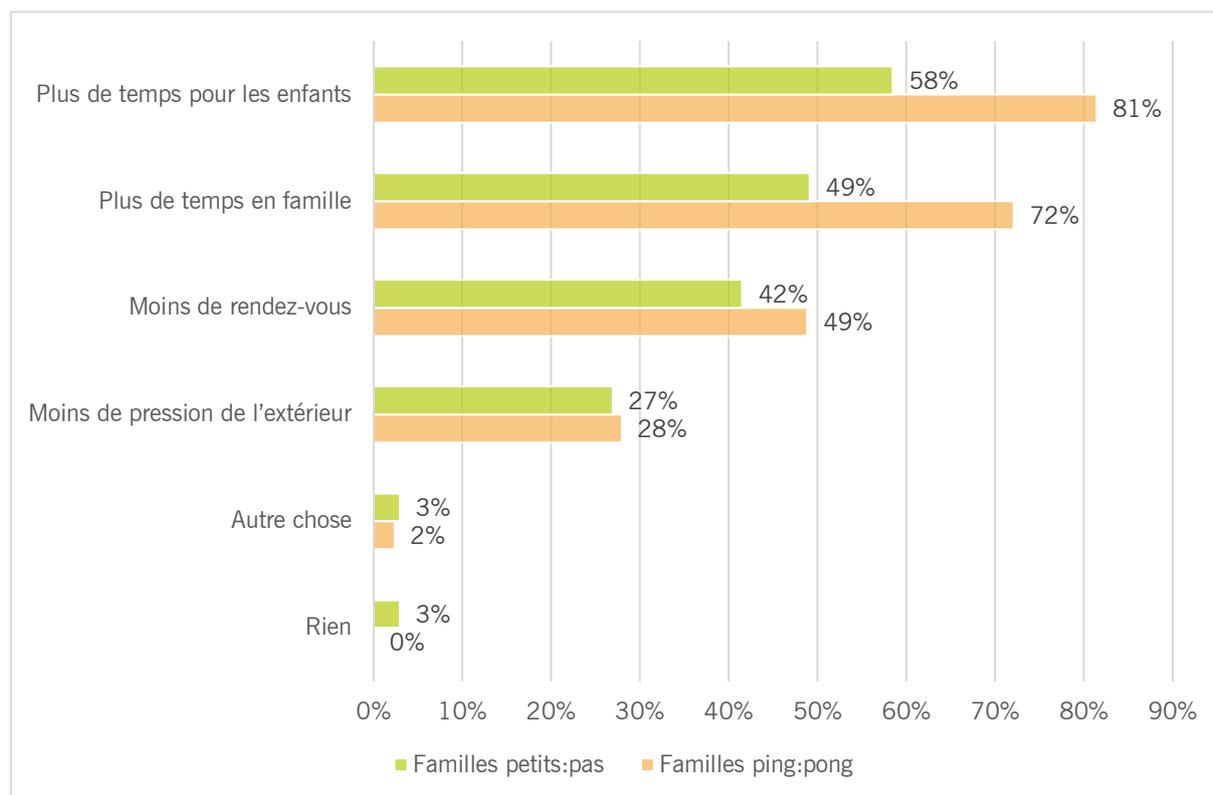
Ce qui a le plus aidé les familles



Graphique 5 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans ces situations ? ».

Aspects positifs de la crise. Interrogé·e·s sur les aspects positifs de la crise, beaucoup de répondant·e·s ont mentionné l'augmentation du temps consacré aux enfants et à la famille. Dans le même ordre d'idées, la diminution du nombre de rendez-vous (43 %) et la réduction de la pression extérieure (27 %) ont également été appréciées. Selon les coordinatrices, de nombreuses familles ont beaucoup aimé avoir plus de temps pour jouer ensemble et aimeraient conserver cette habitude à l'avenir. Globalement, le fait de passer plus de temps en famille a été une expérience positive. Les pères se sont davantage occupés de leurs enfants, ce qui été particulièrement souligné. À l'avenir, certaines familles désirent aussi passer plus de temps dans la nature et faire plus de promenades en famille.

Aspects positifs pour les familles



Graphique 6 : réponses des familles de petits:pas/ping:pong à la question « Qu'est-ce qui a été positif pendant cette période ? »

La crise a aussi eu des aspects positifs. De nombreux répondant·e·s ont profité du temps supplémentaire passé en famille et avec les enfants. Pour beaucoup de familles, le soutien apporté par petits:pas/ping:pong était très utile pour traverser correctement cette période compliquée.

6 Résultats de l'enquête auprès des familles, programme Femmes-/Hommes-Tische

6.1 État général des participant·e·s durant le confinement

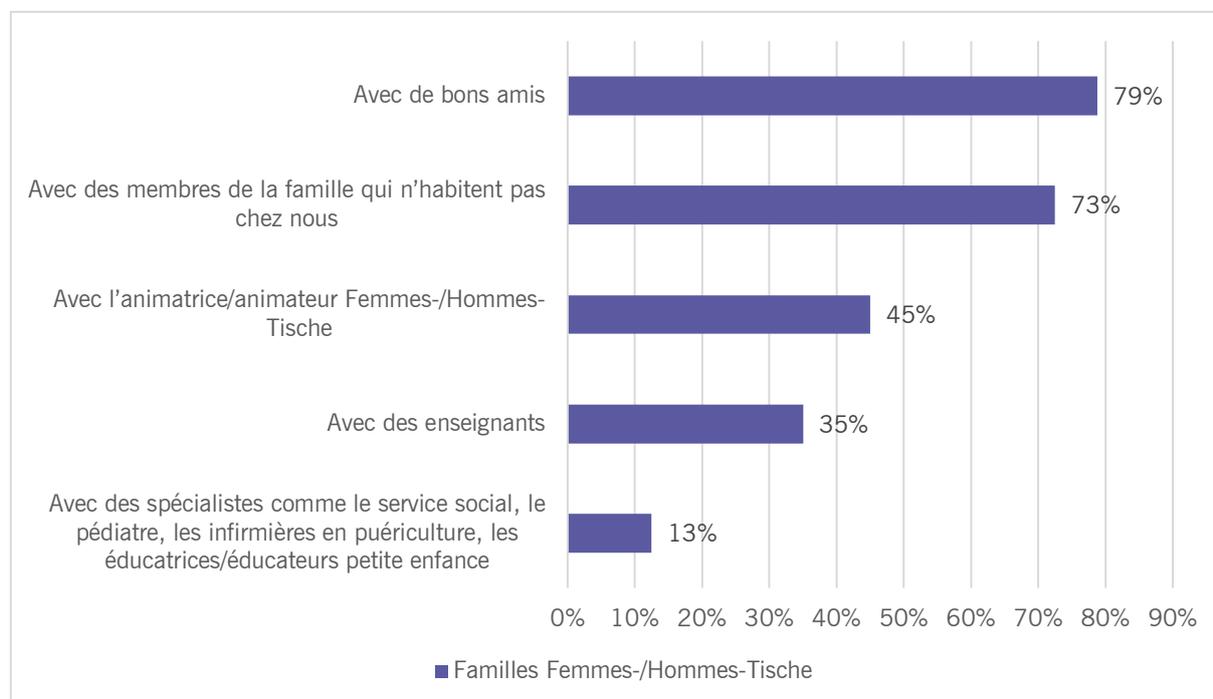
Insatisfaction pendant le confinement. Parmi les personnes interrogées, un tiers d'entre elles étaient globalement insatisfaites (8 % très insatisfaites, 25 % insatisfaites). À titre de comparaison, seules 4 % étaient très satisfaites.

Pour les participant·e·s des tables rondes de Femmes-/Hommes-Tische, la période du confinement a été compliquée.

6.2 Contact et moyens de communication

Le contact avec les animatrices/animateurs de Femmes-/Hommes-Tische : lien essentiel en dehors du cercle familial. Pendant le confinement, la majorité des participant·e·s est restée en contact avec des amis proches (79 %) et des membres de la famille (73 %). Les contacts avec l'animatrice ou l'animateur arrivent en troisième position (45 %), largement devant les contacts avec l'enseignant·e (35 %) ou avec d'autres professionnels. Pendant le confinement, les échanges en langue maternelle avec une personne de confiance, comme l'animatrice ou l'animateur, faisaient donc partie des plus importants à côté de ceux avec la famille et les amis.

Contacts en dehors de la famille nucléaire pendant le confinement



Graphique 7 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Avec qui votre famille a-t-elle été plus d'une fois en contact pendant les mois de mars, avril et mai ? »

Contacts intenses avec les pays d'origine. Il est clairement ressorti des enquêtes que les participant·e·s ont maintenu des contacts fréquents avec leurs proches restés dans les pays d'origine. Les soucis mutuels et la situation sanitaire étaient au centre de leurs échanges. Souvent, il était aussi question de doutes et de *fake news*.

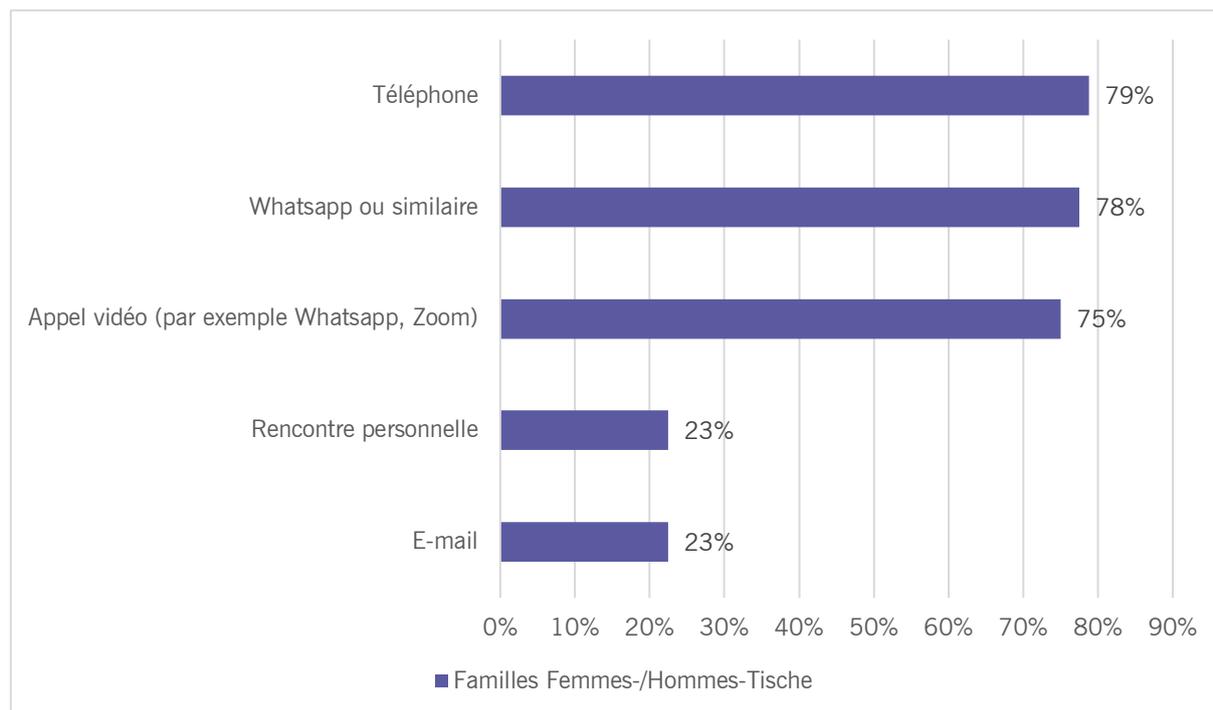
Les responsables de centres racontent :

« Au départ, de nombreuses questions et incertitudes ont été soulevées par les animatrices et les animateurs. Parmi toutes ces informations, qu'est-ce qui est correct ? En dehors des proches et des amis, nous étions les seuls à rester disponibles pour eux. »

« Pour certain·e·s de nos participant·e·s, les premiers jours de confinement ont ravivé leurs expériences de fuite. Ces images ont provoqué une insécurité supplémentaire. Par exemple, une dame a acheté 20 kg de farine. Elle ne comprenait pas ce qu'il se passait. »

Communication via le smartphone. Pour les participant·e·s, le smartphone a joué un rôle clef dans le maintien des contacts avec les personnes susmentionnées. Ils/elles entretenaient des liens avec leurs familles et leurs amis par téléphone (79 %), par WhatsApp (78 %) ou par appel vidéo (75 %). Que le maintien des contacts avec l'animatrice et l'animateur se fasse par voie numérique ne représentait donc pas un obstacle. Ce constat s'applique aussi aux discussions avec les personnes plus âgées (offre 55+).

Moyen de communication de plus fréquent pendant le confinement



Graphique 8 : réponses des familles de Femmes-/Hommes-Tische à la question « Comment étiez-vous le plus souvent en contact avec ces personnes ? »

Transmission personnelle des informations, en de nombreuses langues. Les fiches d'information rédigées régulièrement en différentes langues par la direction de Femmes-/Hommes-Tische ont été largement utilisées. Par exemple, les fiches en tamoul ont pu être partagées rapidement et personnellement par smartphone, via la personne de confiance qu'est l'animatrice ou l'animateur.

Pas de problème de protection des données pour le groupe cible. Les moyens de communication peu coûteux en ligne étaient la seule solution pour rester en contact avec les familles d'origine. Ces avantages pratiques étaient bien plus importants pour les participant·e·s, qui ont relégué tous les autres doutes au second plan. Les directives strictes des organismes partenaires ont placé les responsables de centres de Femmes-/Hommes-Tische face à un dilemme : respecter les réglementations des organismes partenaires ou privilégier une communication efficace entre les animatrices/animateurs et les participant·e·s.

Des responsables de centres Femmes-/Hommes-Tische racontent :

« Pendant les semaines de confinement, les animatrices et les animateurs étaient très demandé·e·s. Le fait que l'échange puisse avoir lieu dans la langue première était bien entendu crucial pour que les informations soient réellement comprises. Je devais bien les accompagner et les soutenir, car avec le temps ils/elles étaient de plus en plus fatigué·e·s. Certain·e·s recevaient des appels téléphoniques à n'importe quelle heure du jour et de la nuit. Quand c'était enfin la nuit chez nous, ils/elles étaient réveillés·e·s par des membres de la famille vivant dans d'autres zones horaires. »

« J'ai constaté que, grâce à ses discussions régulières, une animatrice a pu proposer les principales informations concernant le coronavirus dans sa langue maternelle à une communauté qui dépassait largement les frontières du pays. »

En plus des contacts avec la famille et les amis proches, les échanges avec les animatrices et les animateurs faisaient partie des contacts les plus fréquents avec l'extérieur, pendant le confinement. Durant cette période, les rencontres personnelles ont été fortement limitées. Le smartphone était le principal moyen pour rester en contact.

6.3 Journée type et structure du quotidien

Modifications de la vie commune pendant le confinement. Durant l'échange d'expériences, les responsables des centres Femmes-/Hommes-Tische ont rapporté que, lors des semaines de confinement, le quotidien d'un grand nombre de participant·e·s et de leurs familles a été marqué par une charge supplémentaire énorme. Une part significative des participant·e·s travaillent dans le secteur de la santé et du nettoyage. Cela implique de longues et pénibles journées de travail. À la maison, l'école à domicile et l'absence de structures d'accueil représentaient également un gros fardeau. Seule une petite partie des participant·e·s et de leurs familles ont pu retirer des aspects positifs du confinement.

Grande incertitude. La consigne « Restez chez vous » a provoqué beaucoup d'incertitude pour les familles. Pendant des semaines, elles n'ont pas osé sortir. De nombreuses discussions avec les responsables de centres et les animatrices/animateurs ont permis de lever cette incertitude.

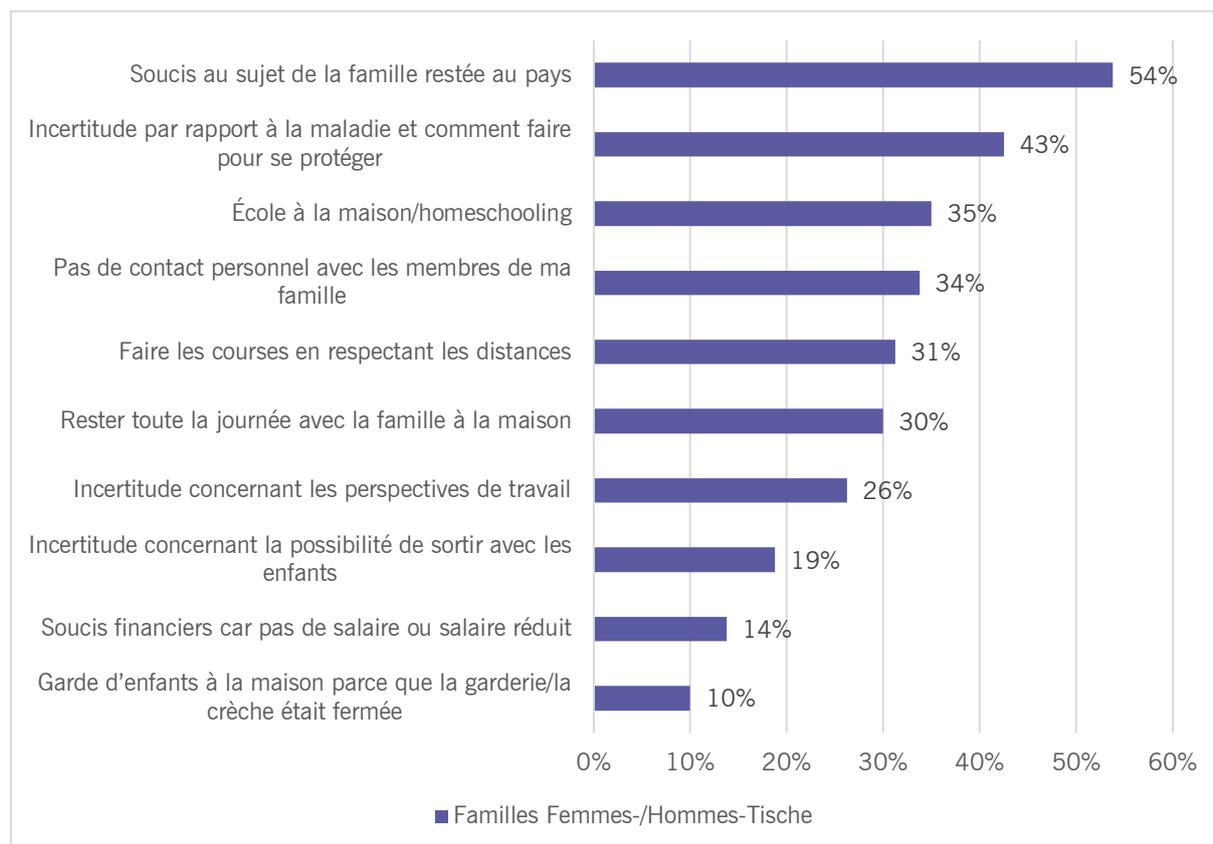
Pour de nombreuses familles, la période du confinement a représenté une charge supplémentaire importante au quotidien. La majorité du groupe cible de Femmes-/Hommes-Tische a dû assumer l'école à domicile en plus d'une charge de travail importante dans des secteurs essentiels.

6.4 Difficultés des familles

Grande insécurité concernant la contamination par le virus. La moitié des participant·e·s Femmes-/Hommes-Tische interrogé·e·s se faisaient du souci pour des proches restés dans les pays d'origine. En outre, beaucoup avaient des incertitudes concernant la transmission de la Covid-19 et la protection contre le virus (43 %). Environ un tiers des familles interrogées craignaient pour leur emploi ou pour la survie de leur activité indépendante.

L'école à domicile comme facteur de charge. Une part significative (35 %) des répondant·e·s a considéré l'école à domicile comme une charge. En plus des tâches compliquées et vastes, c'étaient avant tout les installations techniques et l'accès nécessaire à internet qui posaient problème. De plus, le logement devenait très étroit pour les familles comptant plusieurs enfants scolarisés. Les responsables de centres ont rapporté que de nombreux enfants étaient soumis à une pression énorme, et qu'ils avaient visiblement peur d'échouer. Les parents se sentaient souvent impuissants, car ils ne pouvaient pas les aider efficacement. Au fil du temps, les responsables de centres ont fait état de facteurs de stress comme l'utilisation intensive des réseaux sociaux chez les jeunes, le manque de place dans le logement ou l'exacerbation des conflits entre voisins.

Difficultés rencontrées par les familles



Graphique 9 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile pour vous pendant les trois derniers mois ? »

Une animatrice de Femmes-Tische raconte :

« De plus en plus de familles qui habitent dans des immeubles me font part de situations difficiles. L'enfant des voisins peut-il toujours entrer chez nous ? Les enfants ont-ils le droit de jouer dans la cage d'escalier ? » Les espaces de vie sont petits.

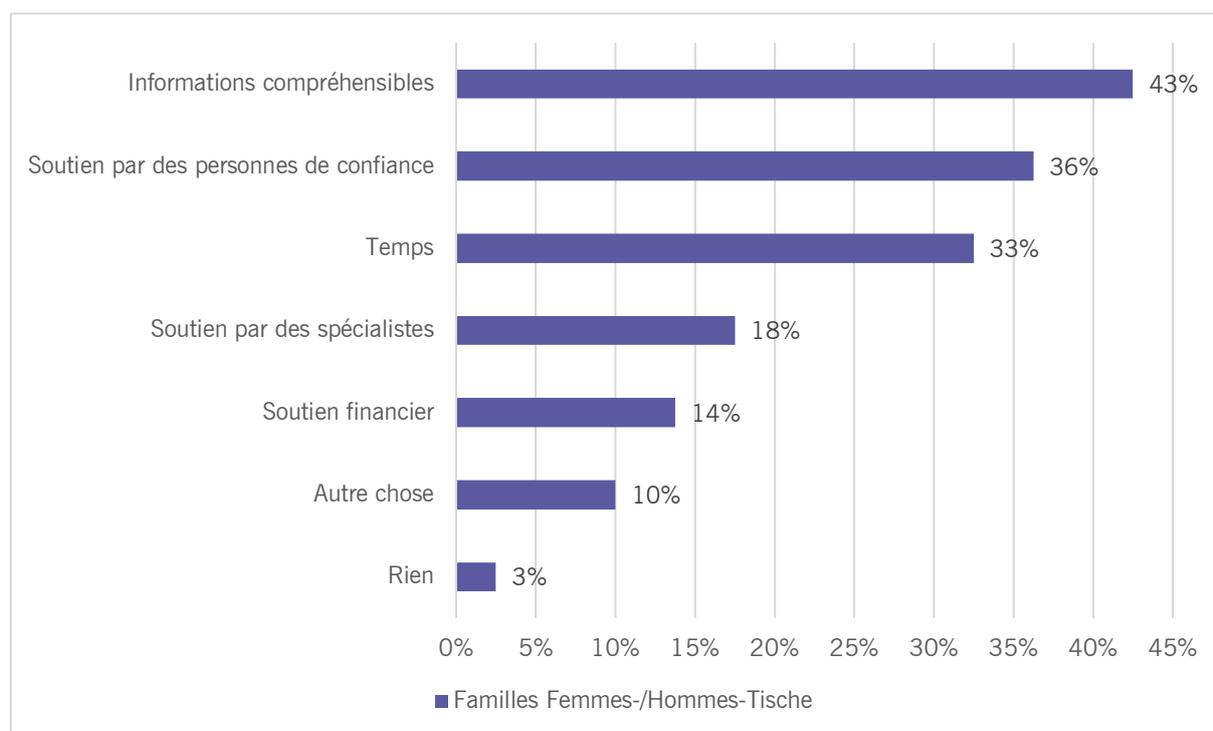
Une responsable de centre rapporte :

« J'entends parler de participantes qui se font beaucoup de souci, car elles ne savent pas comment elles vont pouvoir payer leurs courses à la fin du mois. L'impossibilité de faire ses courses de l'autre côté de la frontière a encore aggravé la situation. »

Informations compréhensibles. Presque la moitié des personnes interrogées manquaient d'informations compréhensibles. Tout particulièrement lorsque l'insécurité est grande, les personnes dépendent d'une langue qu'elles comprennent et d'un accompagnement par des personnes de confiance pour obtenir des informations. Selon les retours des responsables de centres, pendant les premières semaines du confinement, les consignes officielles de la Confédération ne sont pas parvenues jusqu'aux familles, ou n'ont du moins pas été comprises par ces dernières.

Absence d'autres professionnels. Un cinquième des personnes interrogées a noté le manque de soutien fourni par d'autres professionnels. Dans leurs réponses, elles parlent de services (conseils en matière de dettes, offres de bénévoles dans la commune) et d'organismes (services d'intégration) subitement fermés. Pour un tiers des répondant-e-s, le manque de temps a représenté la charge la plus importante.

Ce qui a le plus manqué aux familles



Graphique 10 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ? ».

Meilleure compréhension grâce à des offres numériques. Les films explicatifs créés par des membres des communautés, courts et traduits en plusieurs langues, ont été particulièrement appréciés. La vidéo explicative sur l'application SwissCovid, qui a été produite par Diaspora TV, a été citée en exemple (<https://www.migesplus.ch/fr/publications/tracage-des-contacts-et-swisscovid-app>). Au fil du confinement, la communication avec les animatrices et animateurs Femmes-/Hommes-Tische a permis aux familles de recevoir des informations en plusieurs langues, qu'elles pouvaient comprendre, ce qui les a rassurées. La communication interactive en ligne fut l'occasion de poser des questions personnelles ; elle a largement contribué à une meilleure compréhension de la maladie.

Le manque d'informations compréhensibles en plusieurs langues et l'absence de soutien par des personnes de confiance ont été des difficultés marquantes.

6.5 Informations et aide

Soutien offert par Femmes-/Hommes-Tische. Lors de l'échange d'expériences, les responsables des centres ont rapporté que les contacts personnels et répétés avec l'animatrice ou l'animateur étaient très importants pour les participant·e·s. Ils/elles avaient ainsi une personne de référence digne de confiance, qui leur fournissait des informations importantes, les écoutait et offrait une oreille attentive à leurs questions et à leurs besoins. Des solutions étaient trouvées ensemble, au fil de la discussion.

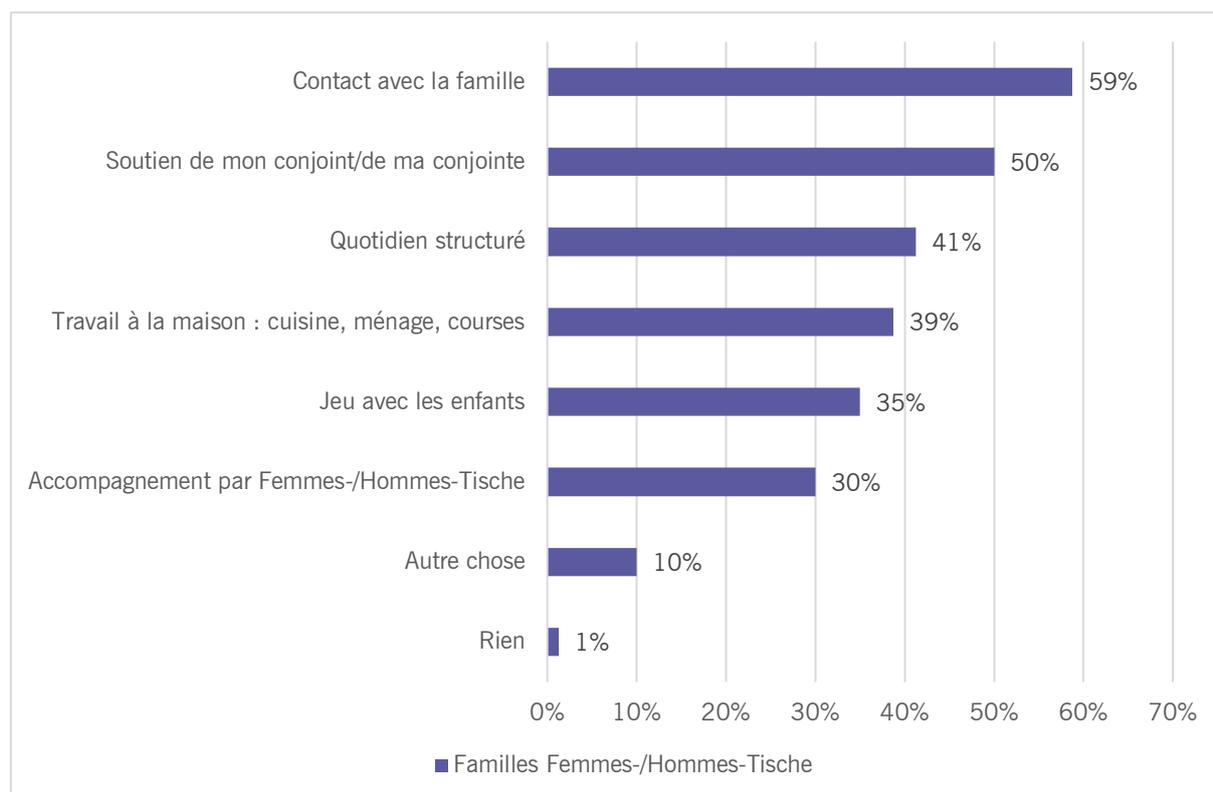
Importance des contacts répétés. Les rapports des animatrices et des animateurs montrent clairement à quel point l'opportunité de contacts répétés a été précieuse. Pendant cette période, les consignes de la Confédération changeaient parfois toutes les semaines, et la quantité d'informations fournies était énorme, ce qui donnait toujours lieu à de nouvelles questions. Pour les participant·e·s, il était donc particulièrement important de pouvoir être régulièrement en contact avec l'animatrice ou l'animateur.

Durant le confinement, les collaborateurs et collaboratrices du réseau Femmes- /Hommes-Tische ont pu garder contact avec leur groupe cible. Ce lien a été crucial afin de développer une compréhension de la situation en cours et de la menace qu'elle représente. Les participant·e·s se sont senti·e·s soutenu·e·s et entouré·e·s.

6.6 Aspects positifs du confinement

Ce qui a aidé les familles. Ce qui a le plus aidé les participant·e·s, c'est le contact au sein de la famille (59 %). Il est réjouissant de constater que la moitié des répondant·e·s se sont senti·e·s soutenu·e·s par leurs partenaires. La structure des journées a permis à presque la moitié des participant·e·s (41 %) de surmonter le confinement, tout comme les tâches ménagères (39 %) et les jeux avec les enfants (30 %). Il apparaît que bien des animatrices/animateurs et participant·e·s du programme étaient pris·e·s par différentes tâches quotidiennes, qui devaient aussi être effectuées durant le confinement. Ces tâches ont été considérées comme utiles.

Ce qui a le plus aidé les familles

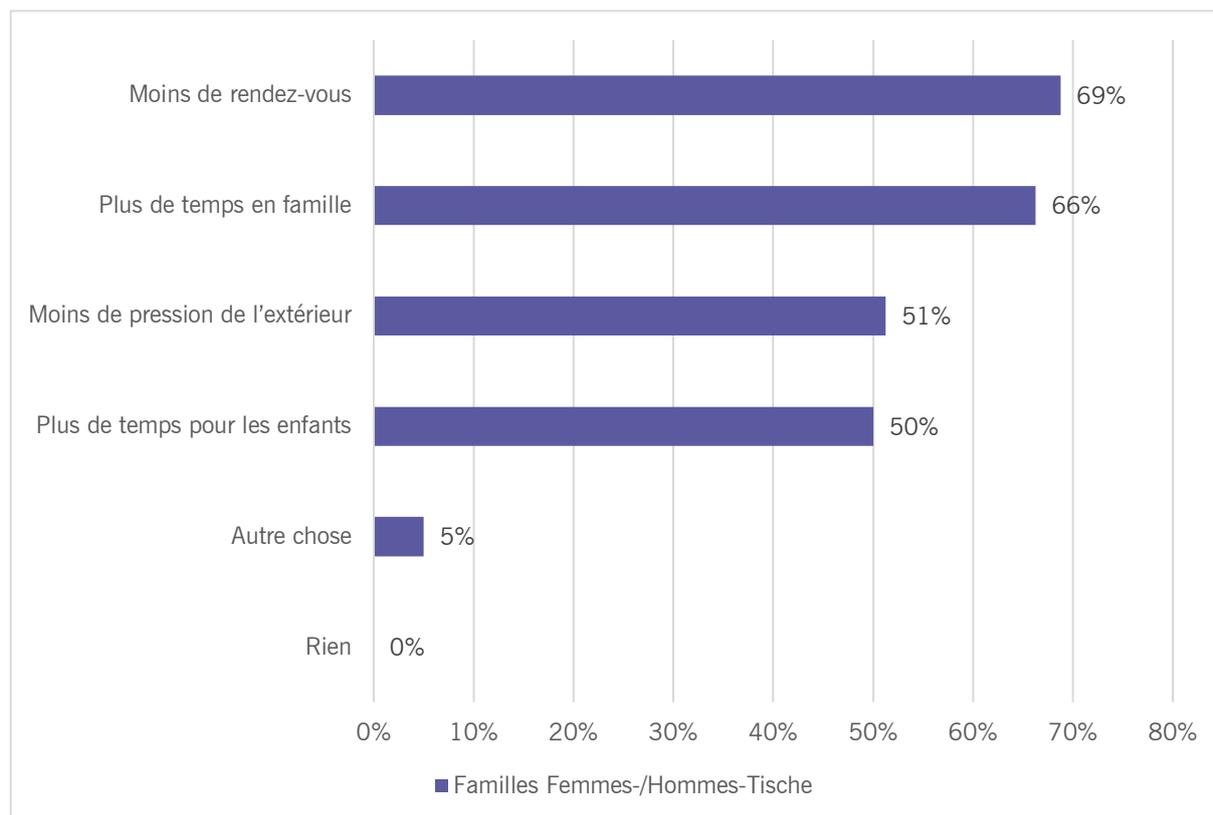


Graphique 11 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans ces situations ? »

Aspects positifs de la crise. Interrogés sur leurs expériences positives durant la crise, presque deux tiers des répondant·e·s ont mentionné l'absence de rendez-vous (69 %), qui a libéré du temps pour la famille (66 %). La diminution de la pression extérieure, bien perceptible, a été considérée comme positive (51 %). La moitié des personnes interrogées (50 %) ont vécu positivement le fait de pouvoir passer plus de temps avec les enfants.

Selon les responsables de centres, certain·e·s participant·e·s ont rapporté avoir testé de nouvelles choses en famille. La découverte de leur quartier et de la nature a été une expérience positive, qu'ils/elles souhaitent pouvoir poursuivre.

Aspects positifs pour les familles



Graphique 12 : réponses des familles Femmes-/Hommes-Tische à la question « Qu'est-ce qui a été positif pendant cette période ? »

Une responsable de centre raconte

« P., une animatrice, a rapidement lancé une émission de cuisine en ligne, dans laquelle elle a essayé de nouvelles recettes chaque semaine, avec ses participant·e·s. »

Malgré les contraintes, les répondant·e·s ont aussi pu faire des expériences et des découvertes positives durant la crise. Pour de nombreuses familles, l'absence de rendez-vous était l'aspect le plus positif, qui a permis de vivre des choses ensemble, à proximité de chez-soi.

7 Conclusion

Soutien efficace pour les familles en situation de vulnérabilité multiple

Les associations a:primo et Femmes-/Hommes-Tische ont constaté que les familles participant à leurs programmes étaient soumises à un stress important. La vulnérabilité multiple découlant d'un emploi dans des secteurs essentiels et de l'école à domicile a poussé les familles à leurs limites. Face aux contraintes élevées de l'enseignement à distance, de nombreux parents se sont retrouvés impuissants lorsqu'il a été question d'aider leurs enfants à faire leur travail. Les enfants étaient quant à eux soumis à une pression croissante. Au fil du temps, le manque de connaissance des thèmes abordés à l'école, la pression importante au travail, les craintes financières existentielles et les logements souvent très exigus ont généré beaucoup de stress au sein des familles. Couplée avec la peur de sortir, l'exiguïté des logements a avant tout fortement limité l'espace de mouvement des enfants durant plusieurs semaines.

C'est la raison pour laquelle les collaborateurs et collaboratrices des trois programmes ont fait beaucoup d'efforts pour que, d'une part, les familles comprennent qu'elles pouvaient sortir et que, d'autre part, elles reçoivent des informations pour savoir dans quelle mesure elles avaient le droit de le faire sans enfreindre les consignes de protection mises en place. Cela a permis aux familles de faire des activités à l'extérieur, rompant ainsi leur isolement dans de petits logements. Les associations a:primo et Femmes-/Hommes-Tische s'engagent depuis de nombreuses années pour répondre aux préoccupations des personnes en situation de vulnérabilité sociale, et surtout des familles. Le confinement a montré à quel point le travail des sites/centres régionaux est précieux et indispensable pour les familles. Ce travail est effectué par des collaborateurs et collaboratrices engagé·e·s, dont beaucoup ont déjà été confronté·e·s aux mêmes défis que les familles.

Une transmission efficace d'informations nécessite un contact personnel et de la confiance

L'importance d'informations compréhensibles en plusieurs langues s'est avérée cruciale pour la gestion d'une situation de crise. Les familles avaient des besoins importants dans ce domaine, surtout au début de la crise. Le terme « compréhensible » ne se réfère pas uniquement à la compréhension linguistique, il s'agit également de faire le lien entre les informations et les expériences de la famille. La transmission d'informations basée sur une relation avec une personne de confiance a également eu un effet positif. Un investissement de longue haleine est indispensable pour que cette relation de confiance puisse être activée en situations de crise.

Pour être efficace, la communication numérique doit se conformer aux habitudes et aux possibilités des familles des programmes.

Le contact avec les familles par appel vidéo a très bien fonctionné. Beaucoup utilisent ce moyen de communication de façon intensive, pour entretenir des contacts avec des membres de la famille restés dans les pays d'origine. L'utilisation des mêmes canaux numériques, déjà plébiscités par les familles au quotidien, a été décisive : des smartphones avec des applications de communication gratuites et répandues.

Du côté des collaborateurs et collaboratrices des programmes, le fait de réussir, à quelques exceptions près, à maintenir le contact avec les familles et les autres participant·e·s a été vécu comme une véritable réussite. Ce n'est pas tout : les relations entre les collaborateurs/collaboratrices et les familles sont devenues plus étroites, grâce à la préparation

créative, à la diffusion et à la transmission d'informations et d'activités de jeu. Les discussions par appel vidéo ont permis à chacun·e d'avoir un aperçu du logement et de la famille de l'autre. Tout cela a créé de la proximité, de la confiance et de la compréhension.

Les offres accessibles doivent rester à disposition des familles en temps de crise

Une augmentation des violences domestiques ou des menaces au bien-être des enfants a pu être constatée à de nombreux endroits. Durant le confinement, les spécialistes de Femmes-/Hommes-Tische ont eu des échos de tensions plus importantes au sein des familles. La transmission d'offres de soutien et de conseil existantes a pu se poursuivre, grâce aux contacts réguliers avec les familles. Cela a permis de détendre la situation des familles concernées.

Chez les familles de petits:pas, les coordinatrices n'ont pas rapporté d'augmentation des menaces au bien-être des enfants. Le confinement a mis en lumière le potentiel préventif de petits:pas. Les familles ont joué avec leurs enfants à la maison, et largement utilisé le matériel de petits:pas. Les jeux avec les enfants et le calme, qui s'est installé dans la plupart des familles, ont aidé celles-ci à traverser cette période. Les enfants ont bénéficié de beaucoup d'attention de la part de leurs parents, ce qui a été bénéfique pour leur développement. Une telle dynamique familiale a également permis de renforcer la confiance des parents dans leur rôle éducatif, et la famille dans son ensemble. L'accompagnement accessible et continu a fortement soulagé les parents. Il a libéré de l'espace pour une pratique réussie, et a empêché de renforcer les problèmes existants ou de faire escalader des situations très critiques.

Les offres accessibles nécessitent des structures établies pour pouvoir fonctionner en temps de crise

Durant les crises, les organisations doivent pouvoir réagir à la nouvelle situation de façon rapide et souple, et fournir des offres adaptées. Lorsque la crise est là, il est trop tard pour construire des offres adaptées. Il faut disposer d'une organisation bien établie, déjà acceptée par le groupe cible et bien présente dans l'espace social. Les expériences tirées des offres présentées ci-dessus montrent que les familles en situation de vulnérabilité sociale ont également pu être contactées durant la crise. Pour cela, il faut déjà disposer de structures fiables, de personnes de confiance et de spécialistes qui les forment en arrière-plan et les soutiennent grâce à leurs connaissances spécifiques.

Dans les situations de crise, les personnes en situation de vulnérabilité sociale ont tout particulièrement besoin d'un accompagnement fiable par une personne de confiance qui comprend leurs besoins et leurs craintes. L'accès direct à l'enfant était impossible durant le confinement. Il est apparu clairement que les offres qui incluent aussi bien les parents que les enfants encouragent les parents et les enfants tout en renforçant leur relation et leur cohésion, ce qui est particulièrement précieux dans toutes les situations de détresse.

Des pairs engagés soutenus par des structures expérimentées permettent de rester en contact avec les familles vivant dans un contexte de vulnérabilité sociale.

Le plus dur était d'apaiser les peurs et les insécurités des familles. Les intervenant·e·s à domicile et les animatrices/animateurs Femmes-/Hommes-Tische ont fait d'énormes efforts en ce sens. Des informations et des explications ont été fournies aux personnes du groupe cible au cours de nombreuses discussions. Les besoins personnels ont été discutés avec les animatrices/animateurs et les coordinatrices, et des solutions adaptées ont été cherchées ensemble. Grâce aux structures existantes ainsi qu'à la longue expérience du travail avec les

familles en situation de vulnérabilité sociale et de la diversité culturelle, les collaborateurs et collaboratrices ont pu rester en contact avec les familles particulièrement vulnérables pendant la crise, et renforcer la confiance tissée auparavant.

8 Annexe : questionnaires

8.1 Questionnaire à l'attention des familles des différents programmes (en 12 langues)

1. Comment vous êtes-vous senti·e pendant les trois derniers mois ? (Émojis pour exprimer les émotions : triste, plutôt triste, moyennement bien, passable, bien)
2. Avec qui ta famille a-t-elle été plus d'une fois en contact pendant les mois de mars, avril et mai ? (plusieurs réponses possibles)
 - Avec des membres de la famille qui n'habitent pas chez nous
 - Avec de bons amis
 - Avec des enseignants
 - Avec des spécialistes comme le service social, le pédiatre, les conseils aux mères et aux pères, l'animatrice préscolaire
 - Avec l'intervenante à domicile petits:pas
 - Avec la coordinatrice petits:pas
 - Avec l'animatrice ping:pong
 - Avec les voisins
3. Comment étiez-vous le plus souvent en contact avec ces personnes ? (cocher au maximum 3 réponses)
 - Rencontre personnelle
 - Appel vidéo (par exemple WhatsApp, Zoom)
 - Téléphone
 - WhatsApp ou similaire
 - E-mail
4. Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile pour vous pendant les trois derniers mois ? (cocher au maximum 3 réponses)
 - Pas de contact personnel avec les membres de ma famille
 - Incertitude par rapport à la maladie et comment faire pour se protéger
 - Garde d'enfants à la maison parce que la garderie/la crèche était fermée
 - École à la maison/homeschooling
 - Incertitude concernant les perspectives de travail
 - Soucis financiers car pas de salaire ou salaire réduit
 - Faire les courses en respectant les distances
 - Rester toute la journée avec la famille à la maison
 - Soucis au sujet de la famille restée au pays
 - Incertitude concernant la possibilité de sortir avec les enfants
5. Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ? (cocher au maximum 3 réponses)
 - Informations compréhensibles
 - Soutien par des personnes de confiance
 - Soutien par des spécialistes
 - Soutien financier
 - Temps

6. Qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans ces situations ? (cocher au maximum 3 réponses)

- Contact avec la famille
- Soutien de mon conjoint/de ma conjointe
- Accompagnement par petits:pas/ping:pong
- Travail à la maison : cuisine, ménage, courses
- Jeu avec les enfants
- Quotidien structuré
- Autre chose

7. Qu'est-ce qui a été positif pendant cette période ?

- Plus de temps pour les enfants
- Plus de temps en famille
- Moins de pression de l'extérieur
- Moins de rendez-vous

8.2 Questionnaire à l'attention des coordinatrices (allemand et français)

1re partie : retour des familles

1. Combien de familles as-tu interrogées ? (1 à 5 familles, 6 à 10 familles, 11 à 15 familles, 16 à 20 familles, 21 à 25 familles, plus de 25 familles)
2. Qu'est-ce qui a changé dans votre vie familiale pendant cette période ? Citez les 5 aspects les plus fréquemment mentionnés. (Question ouverte)
3. À quoi ressemblait votre routine quotidienne ? Saisissez les 3 routines quotidiennes les plus fréquentes mises en place par les familles interrogées, en quelques mots-clefs. (Question ouverte)
4. Y a-t-il quelque chose que vous voulez garder de cette période ? Saisissez les 5 aspects les plus significatifs. (Question ouverte)

2e partie : retour des intervenant·e(s) à domicile

5. Qu'est-ce qui a changé dans votre vie familiale et professionnelle ? Saisissez les 5 principaux changements. (Question ouverte)
6. Comment avez-vous vécu le travail avec les familles pendant cette période ? Résumez les réponses à l'aide de 5 adjectifs. (Question ouverte)
7. Quel a été pour vous le plus grand défi durant cette période ? Saisissez les 3 défis les plus fréquemment mentionnés. (Question ouverte)
8. Quelle a été votre plus grande surprise ? Listez les 3 surprises les plus fréquemment mentionnées. (Question ouverte)
9. Y a-t-il quelque chose que vous voulez garder de cette période ? Résumez les réponses à l'aide de 5 mots-clés. (Question ouverte)

3e partie : retour des coordinatrices

10. Qu'est-ce qui a changé dans votre vie familiale et professionnelle ? Énumérez au maximum 5 aspects. (Question ouverte)
11. Quels effets le semi-confinement a-t-il eu sur votre travail avec petits:pas (par exemple, l'accompagnement des intervenantes à domicile et des familles) ? Citez les 5 effets principaux. (Question ouverte)
12. Comment l'offre petits:pas a-t-elle été mise en œuvre durant cette période ? (Question ouverte)

13. Quelle a été l'utilité du soutien d'a:primo ? (évaluation entre 1 et 5 étoiles)
14. Quels ont été les plus grands défis que vous avez rencontrés ? Citez les 5 principaux défis. (Question ouverte)
15. Qu'est-ce qui s'est bien déroulé durant cette période ? Résumez les succès en maximum 5 phrases courtes. (Question ouverte)
16. Y a-t-il quelque chose que vous voulez garder de cette période ? Si oui, quoi ? (Question ouverte)

8.3 Questionnaire à l'attention des responsables de centres Femmes-/Hommes-Tische

Besoins et activités des centres durant la crise de la COVID-19

1. Depuis le 15 mars, qu'avez-vous entrepris pour informer vos animatrices et animateurs ?
2. Quels sont les moyens efficaces pour informer et soutenir les membres de votre équipe ?
3. Quelles sont les difficultés ?
4. Quelles questions les animatrices et animateurs vous posent-elles/ils ?
5. Dans votre équipe, combien d'animatrices et animateurs sont-elles/ils activement engagés pour soutenir les membres de leur communauté et les informer sur la situation actuelle ?
6. Combien de personnes vos animatrices et animateurs ont-ils/elles pu informer et soutenir jusqu'au 10 avril ?
7. Quels sont les principaux thèmes discutés entre les animatrices et animateurs et les personnes des communautés ?
8. Quels besoins, problèmes ou situations difficiles des communautés vous ont-ils été communiqués par les animatrices et animateurs ?
9. Avez-vous d'autres remarques, attentes, questions... ?