

# Aider les parents, c'est aider les enfants

Avec l'« Espace Parents », l'EPER vise le renforcement des compétences parentales en misant sur l'informatique et les ateliers d'information. Une approche originale qui porte ses fruits.

A Neuchâtel comme ailleurs, un défi existe pour atteindre les familles isolées, issues de groupes socio-économiques précarisés ou peu formés et favoriser la cohésion sociale et l'égalité des chances. Ces populations, souvent issues de la migration, souffrent d'un manque d'accès à l'information et à la formation et rencontrent des difficultés de compréhension du système social, administratif ou encore scolaire. Cela entraîne souvent dévalorisation et perte de confiance en leurs compétences de la part des parents. Ouvert en 2009, l'Espace Parents accueille gratuitement et sans rendez-vous des parents de tous horizons. Depuis 2017, le projet a déménagé près du quartier de Vauseyon, facile d'accès en transports publics.

Les permanences polyvalentes bi-hebdomadaires sont tenues par Sophie Sarr, responsable du projet et Floriane Charrière, sa collaboratrice. Elles ont offert écoute, orientation et soutien à 30 familles en 2017. La fréquentation du suivi individuel a augmenté par rapport à l'année dernière avec 142 visites au cours de 57 permanences, au lieu de 134 en 2016.

Outre les informations personnalisées, le soutien administratif ou éducatif et l'orientation, l'Espace Parents a également permis de faciliter le lien entre les familles et les instances sociales et éducatives (école, administration, service social, office de protection de l'adulte et de la jeunesse, etc.).

Sophie Sarr nous en dit plus: « En parallèle, nos 30 ateliers parents ou parents-enfants ont accueilli 321 visites, soit 87 parents et près de 160 enfants différents. Au-delà

des thématiques propres à chaque atelier, ceux-ci restent un moyen efficace de toucher des publics vulnérables, de lutter contre l'isolement et de favoriser la mixité sociale. Les relations de confiance ainsi établies permettent ensuite un travail de soutien individualisé, de médiation ou d'orientation vers d'autres services. Parmi les ateliers de cette année, citons une session de quatre ateliers sur la gestion constructive des conflits en famille qui a rencontré un fort intérêt. Initiée par l'intervention de Monsieur Philip Hoffmann, intervenant à la santé bernoise, la thématique a suscité beaucoup de questions et a incité à prévoir trois autres ateliers participatifs au sein de l'Espace Parents. »

En 2017, de nouvelles prestations qui tenaient à cœur aux répondantes du projet ont pu se développer. Elles correspondaient à un besoin constaté depuis plusieurs années: le renforcement des compétences en informatique pour toutes et tous afin de réduire la fracture numérique qui représente un frein important pour trouver sa place dans la société. Ce volet informatique a proposé d'une part, un cours français-informatique, en deux sessions à 19 apprenant-e-s, pour un total de 120 heures de cours. Et d'autre part, la mise sur pied d'un café informatique hebdomadaire. Trente-deux participantes et participants en ont bénéficié, avec un total de 99 visites au cours des 31 cafés informatiques. Ce nouveau volet apporte des clés pour une autonomie progressive en informatique. Il favorise les projets personnels et sensibilise les parents à la gestion du monde numérique dans lequel évoluent leurs enfants.



Sophie Sarr effectue des démarches administratives durant la permanence pour une bénéficiaire

Rapport de parrainage  
Juillet 2018

## Parrainage Chances de formation pour les enfants

Votre parrainage aide des enfants issus d'un contexte familial difficile à prendre un bon départ scolaire. Les parents de langue étrangère sont encouragés à stimuler leurs enfants et sont conseillés lors de difficultés personnelles ou financières. Ils sont également informés sur les liens entre alimentation, activité physique et santé et sur des aspects importants du système scolaire suisse.

## Sergio: bénévole au café informatique

Sergio est bénévole au café informatique depuis trois mois. En recherche d'emploi depuis cinq mois, il est enchanté de pouvoir offrir ses compétences.

« Cet engagement m'apporte beaucoup. Les échanges autour de l'ordinateur amènent parfois à des moments de partage très émouvants. Au début, j'ai eu quelques surprises au niveau de la compréhension. Par exemple, lorsqu'à la fin d'un soutien, la responsable me demande si ça s'est bien passé malgré le fait que le bénéficiaire est illettré? Ce sont des ajustements que l'on apprend vite. Il faut se mettre complètement à l'écoute des demandes.

Vu que ce ne sont pas toujours les mêmes bénévoles qui accueillent les bénéficiaires, je remplis et complète une fiche de suivi pour indiquer les demandes et les résultats obtenus à chaque

visite. Cela permet non seulement de répondre au mieux aux attentes de chacune et chacun, mais aussi de développer certains domaines de compétences s'il y a des demandes répétées par plusieurs bénéficiaires.

Aujourd'hui, j'ai eu chaque fois des demandes différentes. Entre autres, Hatoun qui est en recherche d'appartement, Mara qui veut apprendre à utiliser Word, mais il faut d'abord apprivoiser la souris. Rowida, en recherche d'emploi, va sur les sites dédiés. Le temps passe à grande vitesse et au bout du café-informatique, je suis vraiment heureux d'avoir pu offrir mon temps pour aider concrètement ces personnes qui en ont besoin. »

## Blerta

Blerta, 35 ans, est arrivée du Kosovo en Suisse avec son mari il y a 15 ans, d'abord à Thoune puis à Neuchâtel. Elle est maman de deux enfants dont Isra, 4 ans. Elle vient souvent à l'Espace Parents, mais pas tous les jeudis. Sophie en qui elle a toute confiance l'aide régulièrement pour rédiger une lettre ou remplir sa déclaration d'impôts. « Ici, je me sens comme à la maison. Cela me soulage beaucoup de savoir que je peux trouver des solutions à mes problèmes.

Je ne maîtrise pas le français, surtout à l'écrit. Mon souhait est d'améliorer mon niveau mais aussi d'apprendre à utiliser un ordinateur. Au Kosovo, on est pauvre. Il n'y a pas la possibilité d'utiliser un ordinateur. Ma fille Isra est ravie de venir ici. Il y a une autre association qui vient pendant l'ouverture de l'Espace Parents pour lire des livres aux enfants. Je pense qu'elle apprendra bien le français comme ça. »



Blerta et sa fille Isra visiblement heureuses de l'accueil reçu à l'Espace Parents



Hatoun reçoit les conseils de Sergio pour effectuer des recherches sur Internet