

Un référentiel
psychopédagogique
pour
des milieux d'accueil
de qualité

Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité

Sous la coordination de P. Camus et L. Marchal

LIVRET II

A la rencontre des familles



Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité

Sous la coordination de P. Camus et L. Marchal

Un référentiel
psychopédagogique
pour
des milieux d'accueil
de qualité

A la rencontre des familles

LIVRET II



Coordination de la rédaction : Pascale CAMUS

Merci à Luc BOURGUIGNON, Laurence MARCHAL, Lucia PEREIRA, Pierre PETIT et Florence PIRARD, conseillers pédagogiques, pour leurs relectures critiques et leurs suggestions.

Merci à Jean EPSTEIN pour le temps consacré au travail d'approfondissement sur ce texte, pour ses remarques judicieuses.

Merci à Françoise AVAU, Balthazar MUNYAMPUHWE, Anne-Marie ROSOUX pour leur relecture attentive des textes photocomposés.

Ce groupe animé par Pascale CAMUS était composé de :

DAVREUX Nathalie, coordinatrice pédagogique à la FILE ;

DEGIVE Jeannine, représentante FIMS, responsable d'un milieu d'accueil extrascolaire à Namur ;

FRAITEUR Julie, FAPEO

LACROIX Joëlle, Ligue des familles

MARCELIS Reine, Centre coordonné de l'enfance de Charleroi

MARCHAL Laurence, conseillère pédagogique

MARCHAL Nadine, coordinatrice accueil ONE

MEUNIER Sandrine, secrétaire générale de la Fédération francophone des écoles de devoirs

Ce document a été travaillé, à différentes étapes, par les membres du groupe « Parents » sur base d'une note de travail proposée et remaniée par Anne-Françoise DUSART, Unité Politiques et Services à l'Enfance, Ecole de Santé publique de l'Université Libre de Bruxelles.

Elle a fait l'objet d'un travail d'approfondissement, en mai 2006, notamment lors de deux séances de travail avec la collaboration de M. Jean EPSTEIN, psycho-sociologue, Familles de France, Paris.

Iconographie

Dans l'ensemble des livrets, le lecteur trouvera des encadrés lui proposant soit des situations observées au sein des groupes d'enfants accueillis, soit des témoignages d'accueillant(e)s, voire de parents, soit des expériences menées en Communauté française ou encore ailleurs, ...



À réfléchir

Cet icône l'invite, à partir d'une situation proposée, d'une phrase, ... à se positionner, à chercher des pistes, des alternatives, ...



Questions

Des questions l'amènent à réfléchir à ses pratiques soit seul, soit dans un partage avec son équipe.



Expérience / Observation

Sont relatées des observations sur le terrain. Il peut aussi s'agir d'expériences intéressantes, glanées dans des revues pédagogiques.



Témoignage

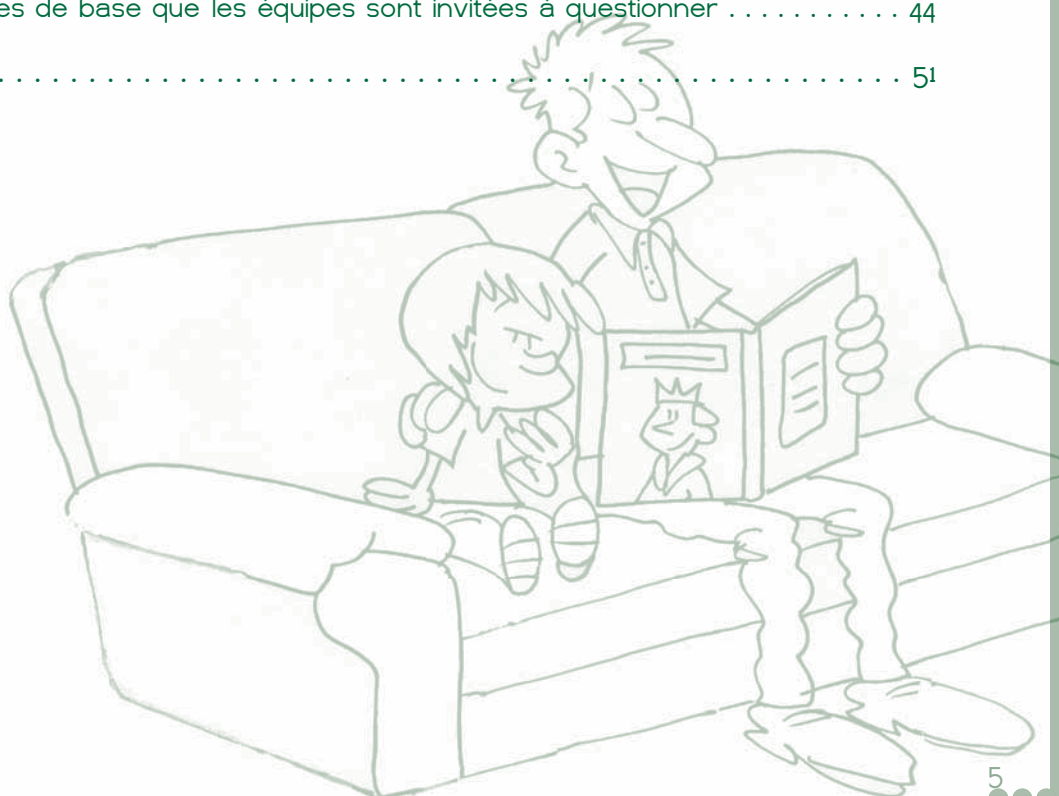
Le lecteur trouvera un témoignage d'un des acteurs de l'accueil, qu'il soit accueillant, responsable de milieu d'accueil, parent, ...



À découvrir / À savoir

ce sigle invite à découvrir une approche pédagogique, les résultats d'une recherche menée en Communauté française ou ailleurs (en Europe, au Québec, ...)

| | |
|---|----|
| Introduction | 7 |
| 1. Au centre de l'accueil, l'enfant et sa famille | 9 |
| 1.1. Qui sommes-nous ? Qui accueillons-nous ? | 10 |
| 1.2. Un service rendu aux familles | 11 |
| 2. Le code de qualité, un cadre qui s'impose | 15 |
| 3. Des parents et des accueillants : | |
| regards croisés sur les rôles, les perceptions et les statuts respectifs. | 17 |
| 3.1. Identité individuelle du parent et de l'accueillant. | 17 |
| 3.2. Les risques de dérives et de malentendus | 20 |
| 4. Prendre en compte chacune des familles : | |
| des enjeux tant pour les accueillants que pour les parents | 24 |
| 4.1. Impliquer les parents à des degrés divers | 24 |
| 4.2. Une participation modulée également par et pour la famille. | 27 |
| 4.3. Participation, sphères de compétences distinctes et limites à poser. | 29 |
| 4.4. Gérer, le cas échéant des situations de conflits | 30 |
| 5. La construction d'une relation de confiance | 32 |
| 5.1. Se centrer sur l'enfant | 32 |
| 5.2. Prendre en compte le point de vue des familles. | 35 |
| 5.2.1. Se socialiser dans un groupe où l'on se re(connait) | 35 |
| 5.2.2. Laisser la voie à d'autres bénéficiaires. | 35 |
| 5.2.3. Choisir un milieu d'accueil. | 36 |
| 5.2.4. Echanger au quotidien | 39 |
| 5.3. Du côté de l'accueillant | 41 |
| 6. Déontologie du travail avec les familles | 43 |
| 6.1. Des pistes de réflexion. | 43 |
| 6.2. Quelques principes de base que les équipes sont invitées à questionner | 44 |
| Bibliographie | 51 |



Le postulat posé dès le départ est qu'accueillir un enfant consiste d'emblée à le prendre en compte, lui et sa famille. Simple à dire...

Mais pratiquement, qu'est-ce que cela signifie ?

Dans les faits, cette attention à l'enfant et à sa famille s'enracine dans l'élaboration d'une relation de confiance, à construire avec les parents. Cette construction, à chaque fois singulière, ne va pas de soi. Elle s'appuie sur des modes de communication. Plus encore que pour les autres cahiers du référentiel, la thématique « liens familles-milieus d'accueil » se donne à voir dans des pratiques quelque peu expérimentales. Le champ théorique que cette question ouvre est encore peu investigué et balisé.

Cependant, le Code de Qualité de l'accueil met les professionnels face à l'obligation d'offrir aux parents une nouvelle place dans les structures d'accueil pour le bien-être de l'enfant. Ceci explique la démarche réflexive adoptée par ce document. Le lecteur et son équipe de travail sont invités à s'inspirer des questions posées pour cheminer, individuellement et collectivement, vers les parents, voire avec eux.

Cette partie du référentiel s'appuiera davantage sur des questions que sur des réponses. Ce qui fait référence, c'est le souci que ces questions soient travaillées en équipe de professionnels.

Au fil de la lecture du cahier, le lecteur rencontrera différents types d'encadrés dont notamment des témoignages et des questions-réflexions à méditer en solitaire, à partager avec des pairs.

Ce cahier du référentiel est consacré à la relation qui s'établit entre le milieu d'accueil et les parents.

Il s'articule autour de six aspects :

1. L'enfant et sa famille au centre de l'accueil ...
2. Le Code de qualité, un cadre de réflexion pour agir ensemble de façon constructive, dans le sens de l'intérêt des enfants
3. Des parents et des accueillants : regards croisés sur les rôles, les perceptions et les statuts respectifs
4. Prendre en compte chacune des familles : des enjeux tant pour les accueillants que pour les parents
5. Construire et consolider une relation de confiance avec tous les membres de la famille concernés par l'accueil de cet enfant-là
6. Déontologie du travail avec les familles.



●●● Au centre de l'accueil, l'enfant ... et sa famille



Faire entrer les parents dans les locaux de vie

« En réunion d'équipe, nous avons fait le constat que les parents qui venaient chercher leurs enfants, restaient dans la cour, malgré nos invitations répétées à entrer dans le local Peu d'entre eux « osaient » passer la porte pour venir dans les locaux de vie ... On se demande bien pourquoi les portes sont ouvertes ... nous, on aimerait bien qu'ils viennent nous voir !

En fin d'année, on a organisé un projet de marché de Noël. Il nous a mobilisés, nous et les enfants : les enfants étaient particulièrement motivés pour trouver des idées afin que le marché soit une réussite et que leurs parents viennent faire la fête avec eux. Ils avaient plein d'idées dans la tête : « Et si on inventait un circuit avec de l'eau et qu'on faisait comme une petite cascade ? »,

« La porte d'entrée du local n'est pas très belle ... comment pourrait-on faire pour la rendre sympa ? ... On pourrait la décorer ... »

« Oui, mais si on y touche, si on la repeint par exemple, il faudra qu'on demande des autorisations au directeur, à la commune ... et on ne sait pas si cela sera accepté ... »

« On n'a qu'à faire une autre porte pour la mettre devant » ... et c'est comme cela qu'une arche a été fabriquée par les enfants. Elle était joliment décorée, pleine de couleurs et de lumières scintillantes. Elle a été placée devant la porte du local.

Les enfants ont également donné des idées pour inviter tout le monde, pour que chacun se sente concerné : « Nous, on peut déjà en parler à nos parents », « On pourrait aussi fabriquer des invitations pour nos parents et nos amis », « Il faudrait qu'on leur donne des photos de ce qu'on a fait, qu'on donne un papier avec des images et des dessins de nous ... », « Mme Annie (l'institutrice de la classe maternelle) pourrait en parler aussi aux parents qui viennent conduire les enfants dans les classes maternelles », « On pourrait aussi demander à des mamans d'en parler aussi aux autres ... »

Le jour venu, sur le porche d'entrée de l'école, les enfants avaient placé de grands panneaux de bienvenue, des flèches fabriquées par eux invitaient à suivre le parcours, les enfants eux-mêmes guidaient leurs parents ... Toute l'équipe était très fière du résultat !

Une équipe d'accueillantes d'un accueil extrascolaire dans un quartier populaire de Liège

1.1. Qui sommes-nous ?

Qui accueillons-nous ? ●●●

Réfléchir au sens que prennent les pratiques professionnelles au sein d'un milieu d'accueil amène à se poser les questions suivantes :

Qui accueille-t-on dans les faits ?

Qui n'accueille-t-on pas ?

A qui le service proposé par le milieu d'accueil s'adresse-t-il ?

Quels sont les bénéficiaires de l'accueil proposé ?

A qui, à quoi doit-on penser lorsque l'on construit des pratiques professionnelles au sein d'un milieu d'accueil ?

A l'enfant, à sa famille ou bien à l'un et l'autre à la fois ?

A bien y regarder, cette dernière option semble la plus à même d'offrir des perspectives pour un accueil de qualité. A côté de structures¹ poursuivant des objectifs spécifiques de type socio-sanitaire², éducatif ou culturel³, de nombreux milieux d'accueil ont été organisés, au départ, avec le souci de répondre à la demande de plus en plus importante de « garde » des enfants en-dehors du temps scolaire. Ce développement est lié à une évolution sociale résultant notamment du développement de formes plus diversifiées de travail, de l'évolution de la place des femmes dans la société, de la démocratisation de la culture, du développement de l'éducation permanente, de l'évolution des structures familiales⁴, d'une société posant un regard différent sur les enfants (la place qui leur est donnée, ...) ⁵ ...

Les familles ont subi deux évolutions parallèles : d'une part, celle du marché du travail et, plus particulièrement, de l'augmentation du travail des mères et, d'autre part, celle de la diminution du temps scolaire observée au cours des trente dernières années. A la suite de ces changements profonds de la société, les besoins de garde des enfants se sont amplifiés et les attentes

des parents diversifiées. Que l'on pense, par exemple, aux garderies scolaires, aux plaines de jeux⁶, à de nombreuses structures organisant des stages de vacances ...

Aujourd'hui, la plupart de ces milieux d'accueil revendiquent à juste titre de ne pas être considérés comme de « simples » lieux de garde et placent les enfants et leur bien-être au centre de leur travail. Les pratiques professionnelles qu'ils mettent en œuvre sont pensées en fonction des enfants, de leur développement personnel, de leur épanouissement, de leur socialisation. Le souci de prendre en compte les parents d'une manière ou d'une autre s'est également développé.



1 Mouvements de jeunesse, séjours de vacances, écoles de devoirs, centres d'expression et de créativité.

2 Ainsi, par exemple, la mission des premières colonies de vacances, vers la fin du 19ème siècle, était d'abord sanitaire et sociale ; celles-ci étaient conçues comme des institutions d'hygiène préventive destinées à renforcer la santé fragile des enfants de familles issues des milieux urbains défavorisés, en les faisant profiter « du bon air » et en les nourrissant sainement et en suffisance.

3 Par exemple, volonté de démocratisation de la culture à travers les loisirs, apparue approximativement au cours de la 1ère moitié du 20ème siècle.

4 Voir glossaire - Livret VII - A la rencontre des professionnels, p. 59

5 Les approches actuelles de la sociologie invitent à s'interroger sur les relations réciproques entre les cadres institutionnels de la socialisation et sur l'action même de l'enfant, considéré dans notre société comme un acteur social à part entière. Son statut a évolué au sein de la cellule familiale et au sein de toutes les instances de socialisation (dont l'école et les lieux de loisirs) et se recompose au sein des groupes de pairs. Voir à ce sujet les travaux menés par le comité de recherche de sociologie de l'enfance, dont une partie a été publiée dans l'ouvrage « *Éléments pour une sociologie de l'enfance* », sous la direction de R. Sirota (2006).

6 Les plaines de jeux sont appelées aujourd'hui « plaines de vacances ».



- > Que signifie pour « être accessible à toutes les familles ... » ?
- > Qu'est-ce qui permet, dans chaque contexte, d'être accessible à tous ?
- > Qu'est-ce qui empêche cette accessibilité ?

Réflexion par rapport à la publicité faite à propos du milieu d'accueil :

- > Comment l'équipe veille-t-elle à être connue de toutes les familles sans compter uniquement sur le « bouche à oreille » ?
- > Les parents peuvent-ils trouver, au sein du milieu d'accueil, des possibilités d'identification (dans la composition de l'équipe par exemple, ...)?
- > En quoi est-ce important pour eux ?

Réflexion par rapport à l'organisation :

- > Les horaires d'ouverture et de fermeture du milieu d'accueil sont-ils adaptés aux besoins des familles ?
- > Comment veiller à prendre en compte les besoins de chaque enfant dans sa spécificité (découlant de son milieu socio-économique, philosophique, culturel, d'un handicap ou d'un retard de développement ou de tout élément spécifique de son environnement) ?

Réflexion par rapport à l'accessibilité du projet d'accueil :

- > Quel est le projet d'accueil de la structure ? Que mettre en place concrètement pour discuter des options prises avec les parents dès le départ, mais aussi au quotidien ?
- > Comment l'équipe veille-t-elle à permettre à toutes les familles de « lire » le projet d'accueil ? (comment le projet est-il rédigé ? Est-il illustré par des photos, des dessins d'enfants, ... ? ...)

1.2. Un service rendu aux familles⁸

Bon nombre de milieux d'accueil 3 - 12 ans continuent à représenter une ressource de premier plan en termes de service rendu aux familles, que ce « service » soit inscrit comme tel dans leurs missions ou que ces milieux d'accueil soient utilisés de fait par les parents comme un service de garde.

En se référant au Code de Qualité, il importe que le projet de l'équipe prenne en compte à la fois la dimension « parents » et la dimension « enfants » d'une manière cohérente en vue de développer un projet d'accueil de qualité.

Certains besoins de garde, ne sont pas liés à des contraintes professionnelles des parents, mais répondent à une envie pour

les parents de souffler, de prendre un peu de temps, de pouvoir effectuer sereinement certaines démarches ou activités personnelles. Les milieux d'accueil peuvent aussi rencontrer le souhait des parents de permettre à leurs enfants de découvrir d'autres horizons, vivre d'autres expériences que celles vécues à la maison ou à l'école, de développer des compétences plus particulières, par exemple la possibilité de s'initier à la poterie ou de découvrir des environnements inconnus (une ferme et ses alentours, une mare, ...) ou une pratique nouvelle (escalade, équitation, ...), d'avoir l'occasion de rencontrer d'autres enfants et de vivre des expériences en groupe...

7 Dans le milieu d'accueil, les parents peuvent retrouver des aménagements (la façon dont on est organisé, la façon dont on compose les repas ...), des pratiques qui leur donnent le sentiment d'être reconnus tel qu'ils sont. Par exemple, s'il n'y a, dans le milieu d'accueil, que des livres qui mettent en scène un seul modèle de famille (papa, maman, grand frère et petite soeur), comment l'enfant peut-il s'y retrouver lorsqu'il est élevé lui-même par deux femmes ?

8 Famille : des propositions pour approcher cette notion très vaste se trouvent dans le glossaire de ce référentiel.

● Eviter de disqualifier les familles

Initier des enfants à d'autres pratiques que celles rencontrées dans leur famille risque d'entraîner des effets disqualifiants vis-à-vis des familles. D'où la nécessité de réfléchir, en équipe, à la manière dont ces activités seront non seulement pensées, mais également présentées aux enfants, à leur famille, à la manière dont elles risquent d'être perçues, à la manière dont elles peuvent être vécues ...

A méditer : le témoignage d'une maman

« La semaine dernière, les animateurs de la ludothèque sont partis avec les enfants pour une journée s'amuser dans les ruines d'un château médiéval.

Mon fils Mathias, 6 ans, était enthousiaste. De cette journée, il en a beaucoup parlé ... il allait manger comme les chevaliers, faire des combats de chevaliers, préparer des costumes de chevalier ...

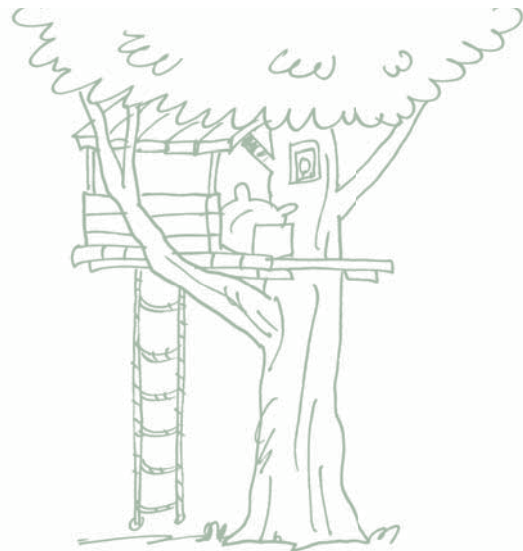
C'est justement quand les enfants ont préparé les fameux costumes que cela a coincé !... Mathias déteste dessiner, colorier, découper, coller. A l'école et à la maison, il le fait à la va-vite pour que ce soit fait, mais ce n'est pas soigné.

Ce qu'il aime par-dessus tout, c'est imaginer des scènes de bataille, qu'il poursuit des ennemis, qu'il fête la victoire avec ses amis... Pour les mises en scène, son imagination n'a pas de limites. A la maison, on accepte car ce n'est pas l'école. A l'école, on lui demande de faire plus d'efforts, de s'appliquer... car c'est la règle de l'école et qu'il doit la suivre.

Mais pourquoi ne pas laisser plus de place à cette imagination débordante dans les animations ?

Quand il est rentré, il nous a dit que la journée avait été nulle ... Une animatrice s'était énervée parce qu'il avait laissé couler de la peinture en dehors des bords, qu'il en avait marre de rester assis à dessiner et qu'il voulait courir dans l'herbe ... Quand j'en ai parlé à l'animatrice, elle m'a répondu que Mathias n'avait pas su terminer son bouclier et qu'il ne savait qu'« embêter les autres » Là, je n'ai pas pu répondre. C'est après coup que je me suis demandé si c'est si important de ne pas dépasser quand l'enfant fait son bouclier de carton. Qu'est-ce qu'il y a gagné ? Qu'est-ce que l'animatrice y a gagné ? Ce que Mathias voulait, c'était juste avoir un bouclier pour s'amuser, comme les autres ... »

En fonction de l'endroit (rural, urbain, semi-rural) où les enfants habitent, des conditions de logement qu'ils connaissent (appartement en ville avec ou sans jardin, maison, ...), les milieux d'accueil peuvent également répondre au besoin de bouger des enfants, ce que ces derniers ne rencontrent pas toujours dans l'environnement proche.





Collaboration entre structures

Le projet XYZ⁹, mis en place dans deux zones de Bruxelles, dans la ville basse et à Cureghem, a pour objectif de développer une collaboration entre les structures d'accueil et de loisirs existantes afin de pouvoir offrir de manière globale les différents aspects de l'accueil des enfants : écoles, organisations proposant des activités récréatives, animations sportives, animations culturelles (théâtre, musique, ...).

Dans chaque zone, une coordination a été créée pour permettre aux partenaires s'adressant au même public cible d'adapter l'offre au mieux pour rencontrer les besoins spécifiques des enfants et de leurs parents :

Un certain nombre d'accompagnateurs a été chargé d'emmener les enfants aux divers ateliers situés sur la zone concernée. Les enfants disposent d'une offre d'activités intéressantes, mais également d'un endroit où ils peuvent se reposer, un environnement agréable, familial et sûr où ils peuvent tout simplement ne rien faire. Les accompagnateurs assurent cette fonction de « nid » à partir duquel les enfants partent ensuite vers les divers ateliers. Ce nid forme la maille centrale du réseau qui entretient les contacts avec les parents et les autres partenaires.

Les questions qui ont guidé les équipes étaient les suivantes :

Comment utiliser au mieux les moyens existants pour étoffer et améliorer l'offre proposée aux enfants ?

Quelles sont les possibilités de choix offertes aux familles (proposer aux enfants des possibilités variées de découverte, d'éveil, ...) ?

Comment mettre en place un réseau couvrant, à la fois, l'enseignement, le bien-être et les soins apportés aux enfants et à leur famille afin d'améliorer les compétences sociales et la participation active des enfants à la société, leur permettre d'apprendre, de se récréer, ... ?

Ces caractéristiques, liées à l'utilisation des milieux d'accueil comme modes de garde, font entrevoir l'institution comme un service¹⁰, grâce auquel les parents sont aussi des bénéficiaires de l'accueil organisé pour les enfants.

● Une logique éducative cohérente

Il importe néanmoins de garder en tête qu'au-delà d'un service, le milieu d'accueil s'inscrit dans une logique éducative. Cette logique inclut les enfants et les familles : chaque institution, chaque « service » est pensé, orienté, organisé en fonction d'une recherche de qualité non

seulement pour les enfants, mais aussi pour leur(s) famille(s).

On constate qu'au fil du temps, un glissement s'est progressivement opéré : passage d'un secteur de l'accueil très segmenté (multitude de structures poursuivant des objectifs nettement distincts et circonscrits), vers un « métissage » de ces structures, appelées de plus en plus souvent à répondre à une demande multiforme des familles dans toute leur diversité : demande de garde stricte, de soutien éducatif, de soutien récréatif, de divertissement, ...

⁹ Projet mis en place par une équipe travaillant au VBJK en 2002. Voir à ce sujet l'article « *Projet XYZ, accueil des écoliers dans la ville. Recherche d'un modèle de politique des voies multiples* », in Bruxelles sous la loupe, Centre de documentation et de coordination sociales, décembre 2003, n° 1.

¹⁰ Cette notion de service rendu aux familles est proche de la notion « service minded » développée par P. Moss et M. Korintus. Marta Korintus Peter Moss, "Care Work in Europe, Current understandings and future directions", Workpackage 7, Work with Young Children, A case of Study of Denmark, Hungary and Spain, 2004.

Ce caractère multiforme de la demande peut être mis en lien avec des éléments d'ordres divers, tels que, par exemple, la modification structurelle de la cellule familiale et les changements que cela peut entraîner dans l'organisation familiale, la tendance à une flexibilité croissante du marché du travail, la nécessité

de disposer de deux salaires au sein du ménage ayant pour effet la non disponibilité de l'un des deux parents, ...



Travail des parents

Pour illustrer ce besoin potentiel de garde lié à l'occupation professionnelle des parents, les données du « Panel de démographie familiale¹¹ » montrent qu'en 2002, 94% des enfants de moins de 16 ans ont un père qui travaille et 70% des enfants de moins de 16 ans ont une mère qui travaille.

Une autre étude, menée en 2003 auprès de familles bruxelloises¹², donne une estimation de la fréquentation des structures d'accueil extrascolaire, que cette fréquentation soit liée ou non à des contraintes parentales d'ordre professionnel.

Selon cette étude, deux tiers des enfants de 3 à 6 ans fréquentent un milieu d'accueil extrascolaire après les heures de classe ; pour les 6-12 ans, cette proportion diminue légèrement, mais on note qu'un tiers des enfants de cette tranche d'âge reste à l'école après les heures de cours durant la semaine (hors mercredi).



- > Comment, dès la création du milieu d'accueil peut-on prendre en compte les formes multiples de l'accueil, notamment dans la rédaction du règlement d'ordre intérieur (ROI) ?
- > Comment le milieu d'accueil peut-il, à son niveau, envisager un accueil coordonné¹³ et cohérent (accueillants, responsable de projets, autres professionnels ...) ?
- > Comment veiller à obtenir une cohérence entre les différentes structures fréquentées et diminuer les effets, sur les enfants, de la multiplicité des moments d'accueil ?

11 Bonsang E., Nibona M., sous la direction scientifique de Casman M-T., Portrait de l'enfance en Belgique, analyse des données du questionnaire enfant du PSBH 1992-2002, Faculté d'économie, de gestion et de sciences sociales, Ulg, rapport final.

12 Humblet P., Robert E., L'accueil des enfants à Bruxelles : quels sont les souhaits des familles ? in Grandir à Bruxelles n°13, printemps-été 2004.

13 Coordonné ne signifie en rien uniforme. La coordination entre différentes initiatives contribue à maintenir une diversité dans l'offre d'accueil (cfr à ce sujet le projet XYZ décrit plus haut).

Le code de qualité¹⁴, un cadre qui s'impose

En Communauté française de Belgique, le Code de qualité donne le ton et définit les bases d'un échange éducatif respectueux. Il s'agit d'un cadre de réflexion pour agir ensemble de façon constructive dans l'intérêt des enfants.

● Parents, usagers et acteurs

Le Code de qualité situe tout d'abord les parents en tant qu'usagers¹⁵ d'un service particulier, tout en les invitant à être acteurs, quelles que soient les situations qu'ils vivent.

Leur demande doit donc être reconnue par le milieu d'accueil qui s'efforcera d'y répondre par les services qu'il propose¹⁶ et en fonction de son projet d'accueil. Les services rendus viseront à permettre aux parents d'être sereins et disponibles pour leurs occupations (d'ordre professionnel ou non)¹⁷.

● Parents, partenaires

Le Code de qualité comporte plus largement un enjeu de taille : il s'agit de considérer les parents comme « des partenaires » incontournables, comme des interlocuteurs à part entière du milieu d'accueil. Ils ne sont pas à prendre en charge, mais à prendre en compte.

Le code invite les professionnels de l'accueil à créer une relation réciproque où s'échangent toutes les informations nécessaires à l'accueil de cet enfant-là et où on peut créer un dialogue en vue d'une action conjointe autour de l'enfant. Vaste chantier auquel on peut aisément adhérer en théorie, reste à le mettre en pratique.

Des informations indispensables

L'équipe du milieu d'accueil doit absolument connaître certaines informations pour répondre au mieux aux besoins des enfants.

Prenons la situation des enfants, dont les parents sont séparés et qui vont chez leur père - leur mère un week-end sur deux ...

Comment leur permettre de participer malgré tout aux activités qui se déroulent tous les samedis/ chaque semaine, si par exemple le père - la mère n'est pas d'accord¹⁸ qu'ils y aillent quand c'est « son week-end/ sa semaine de garde » ?

Une piste : laisser la possibilité aux enfants de ne fréquenter le milieu d'accueil qu'une fois sur deux, s'organiser pour permettre à tous de participer aux mieux à différents types d'activités, ...

14 Il s'agit d'un arrêté du Gouvernement de la Communauté française « fixant le Code de qualité et de l'accueil », paru dans une première version en 1999, modifié, puis publié en seconde version au Moniteur belge le 19 avril 2004. Ce Code de qualité s'inspire largement des recommandations du Réseau européen des modes de garde d'enfants (voir à ce sujet le document « Cibler la qualité dans les services d'accueil pour jeunes enfants, proposition pour un programme d'action de dix ans », janvier 1996).

15 Voir glossaire

16 Code de qualité, article 15

17 Article 16

18 ou n'a pas la possibilité de les y conduire !



- > Quel type d'informations l'équipe échange-t-elle avec les parents ? Sont-elles satisfaisantes ? Insatisfaisantes ? Sont-elles utilisées ? Quand et pour en faire quoi ?
- > Comment se centrer sur les informations utiles, c'est-à-dire « à connaître nécessairement » pour l'accueil de l'enfant sans être intrusifs ? (Qui viendra chercher l'enfant ? ...)
- > Serait-il utile de prévoir une fiche standardisée pour recueillir ce type d'informations ?
- > Quelles seraient les rubriques à reprendre ?
- > Que faire des informations informelles qui sont communiquées à l'équipe ?

Loin d'être considéré comme un élément d'un ensemble homogène d'interlocuteurs, chaque parent devrait idéalement être reconnu dans la diversité de ses caractéristiques sociales, culturelles, économiques et environnementales. Caractéristiques que le milieu d'accueil gagne à prendre en compte dans l'organisation et la conception de l'accueil proposé !

● Parents, ressources

Enfin, les parents représentent des partenaires « ressources » du milieu d'accueil, avec qui il y a lieu de favoriser la complémentarité, en développant des relations de qualité¹⁹. En tant que partenaires « ressources », ils sont notamment informés sur le projet du milieu d'accueil²⁰ et consultés sur son évolution.

● Une confiance réciproque

Cette relation entre parents et accueillants ne peut s'établir que sur une base de confiance réciproque, supposant que les parents ne sont pas là pour dire aux professionnels comment faire et vice-versa.

Il s'agit d'être au clair sur les champs éducatifs respectifs.

On pourrait dire que le projet est celui des professionnels qui doivent prendre en compte les parents.

Ces aspects seront plus particulièrement développés dans la suite de ce texte.



- > Que peut apporter le dialogue avec les parents ? Comment installer ce dialogue ?
- > Que peuvent apporter les parents dans l'élaboration et l'aménagement du projet d'accueil ?
- > Quelles sont, selon l'équipe, les attentes des parents quand ils confient leur enfant au milieu d'accueil ?
- > Comment amener les parents à exprimer leurs éventuelles attentes ?
- > Comment faire de ces attentes un objet de discussion et de rencontre avec les familles ?
- > Que peut apporter le milieu d'accueil aux attentes des parents ?
- > Comment analyser la demande des parents pour non pas l'appliquer à la lettre, mais en faire un support de travail ?
- > De quelle manière faire en sorte que les enfants et leur famille puissent différencier les rituels et règles de la famille et ceux du milieu d'accueil ?

19 Article 17

20 Article 20

Des parents et des accueillants :

Regards croisés sur les rôles, les perceptions et les statuts respectifs

Les pratiques professionnelles mises en œuvre à l'égard des parents au sein d'un milieu d'accueil découlent, pour une large part, de la nature des relations qui se nouent entre accueillants et parents. Ces relations résultent elles-mêmes, d'une part, de l'identité individuelle et professionnelle de chaque accueillant et de chaque parent, d'autre part, de la perception qu'ont les uns des autres de leurs attentes et de leurs rôles respectifs, et, enfin, de l'identité du milieu d'accueil²¹.

3.1. Identité individuelle du parent et de l'accueillant ●●●

L'identité individuelle du parent et de l'accueillant mérite que l'on s'y intéresse à plus d'un titre parce que chaque parent, chaque accueillant a une famille, un statut, une histoire, un (des) groupe(s) d'appartenance qui définissent son identité.

Pour pouvoir éclairer la rencontre, il est nécessaire d'envisager à la fois l'identité professionnelle des accueillants, mais également l'identité individuelle des parents, l'enjeu étant de considérer les parents également comme compétents. Il ne s'agit pas de vouloir connaître chaque famille pour elle-même, mais pour devenir des co-éducateurs, sans se marcher sur les pieds à la moindre occasion !

Certaines incompréhensions, voire certains conflits, viennent souvent du fait qu'accueillant et parent ne parviennent pas à porter un regard sur les perceptions de l'autre. Or, ils entrent chacun dans la relation avec leur propre système de représentations.

Dans la plupart des situations, cela ne pose pas problème. Malgré tout, des tensions peuvent se manifester, plus ou moins latentes. Si elles ne sont pas mises à jours et éclairées, elles peuvent mener à des relations conflictuelles, désagréables pour tous, enfants, parents et accueillants.



21 Voir, à ce sujet, le livret VII, « A la rencontre des professionnels », p. 19



Décoder
les situations
Une approche
possible

Pour comprendre une situation, une possibilité existe pour les équipes de professionnels : adopter une approche qui pourra les aider à mieux analyser les situations et donc à décoder le système de représentations de chacun des acteurs concernés par l'accueil (parents, enseignants, ...).

Nous les invitons à (re)découvrir des modèles, par exemple celui que propose Bronfenbrenner²².

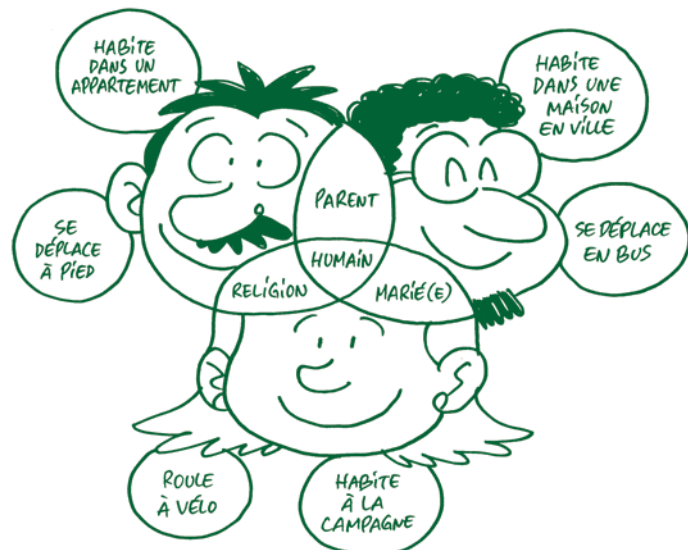
Selon ce modèle, chaque personne entre dans la relation avec son système de représentations. Prendre en compte ce système, c'est considérer la complexité des éléments qui influencent l'identité individuelle.

Bronfenbrenner considère que les comportements, les attitudes d'un individu sont fonction à la fois de ses caractéristiques individuelles, mais également de l'influence réciproque des différents systèmes des autres personnes qui entrent en relation avec lui. Ces systèmes s'imbriquent les uns dans les autres pour composer l'environnement de chacun, appelé « niche écologique ».

Parent et accueillant peuvent partager, par exemple, le fait d'être parent, le fait d'être marié (ou non), le fait d'habiter une même ville (un village). Ils peuvent aussi se distinguer (ou non) par leur religion, leur profession, leur position dans la société, etc. Le fait d'avoir vécu soi-même certaines situations ou d'avoir connu des éléments similaires à son histoire peut permettre, par exemple, une empathie avec le parent fréquentant le milieu d'accueil, de comprendre la situation dans laquelle il se trouve. C'est l'ensemble des éléments communs et dissemblables entre le parent et l'accueillant qui donne le ton et attribue un caractère particulier aux relations inter-individuelles qui se nouent entre eux.

SCHÉMA DE BRONFENBRENNER

EXEMPLE D'INTERPÉNÉTRABILITÉ DE DIFFÉRENTS SYSTÈMES



22 Bronfenbrenner, U., "Towards an experimental ecology of human development" in *American Psychologist*, 1977 July, 513-531.

Prendre conscience de ce mode de fonctionnement permet de replacer la relation parent-accueillant dans le cadre d'un rapport plus égalitaire, en reconnaissant que chacun, (selon

un même mode de fonctionnement) agit depuis sa propre réalité, sans que la réalité de l'un ne puisse prévaloir sur la réalité de l'autre.

Diversité des représentations

Dans cet encadré, deux situations sont proposées aux lecteurs : l'une interrogeant les représentations d'un animateur extrascolaire, l'autre mettant en scène des modèles éducatifs « famille - milieu d'accueil » divergents.

Autour du repas

Si dans la famille d'Arnaud, animateur d'une plaine de vacances, les représentations qui prédominent sont du type « chez nous, chacun mange tout le contenu de son assiette ! », ces représentations auront un impact sur la manière dont Arnaud envisage le repas. Il pourrait, par exemple, estimer qu'il est important de terminer son repas ... et donc faire en sorte qu'à la fin du repas, toutes les assiettes aient été vidées par les enfants !

Autour de la question des sanctions

Lorsque Pierre, un petit garçon de 8 ans, arrive de sa classe à la garderie scolaire, il est souvent assez nerveux et agité. Ce jour-là, il est particulièrement turbulent et doit être « rappelé à l'ordre » à plusieurs reprises. Dans l'état d'excitation où il se trouve, il casse même un jeu.

Quand son père vient le chercher, les animateurs l'informent du comportement de Pierre. Le lendemain matin, la maman téléphone à la responsable pour demander combien elle doit payer pour rembourser le jouet cassé et pour lui dire que Pierre a été puni. La responsable n'est pas au courant de ce « fait divers », mais elle connaît son équipe. Elle rassure la maman en disant que le message n'avait pour but ni de faire payer le jouet, ni de faire punir l'enfant. Les animateurs se sont expliqués directement avec Pierre le jour même. Elle ajoute qu'il s'agissait seulement d'informer le papa du comportement de leur enfant ce jour-là.

Les animateurs ont regretté leur intervention à l'égard des parents, pensant que l'enfant avait dû recevoir une « solide » correction ... parce qu'il n'avait pas respecté les règles du milieu d'accueil.



- > Comment accueillir un parent toujours en retard quand, par exemple, soi-même on est très ponctuel de nature ?
- > Quels types de relations l'équipe peut-elle développer avec des parents dont elle ne partage pas du tout les valeurs ?
- > Comment entrer en dialogue avec les parents quand on perçoit que les référents éducatifs sont les mêmes voire ? diamétralement opposés ?
- > Comment se situer par rapport à un parent dont les principes éducatifs semblent très différents de ceux du milieu d'accueil ?

3.2. Les risques de dérives et de malentendus (ou les perceptions croisées) ●●●

Parents et accueillants ont également des perceptions croisées les uns des autres et vis-à-vis de leurs rôles respectifs et de leurs attentes. Car chacun, accueillant ou parent, fonctionne avec un certain nombre d'idées toutes faites, de conditionnements culturels, de préjugés, de stéréotypes, générant une diversité d'images et de perceptions.

● Attentes et représentations multiples

En tant qu'accueillant agissant de façon professionnelle, il importe, pour améliorer ou développer des pratiques de qualité à l'égard des parents, de prendre conscience des malentendus qui peuvent résulter des relations entre parents et accueillants. De façon similaire, la perception de l'accueillant par le parent sera également influencée par le type d'attente que celui-ci a vis-à-vis du milieu d'accueil.

Exemples :

A titre d'illustrations, voici quelques phrases, parmi d'autres, entendues dans des milieux d'accueil. Elles ont été prononcées tant par des parents que par des professionnels²³.

| | Du côté des professionnels | Du côté des parents |
|---|--|---|
| Attribution d'attentes, d'intentions particulières | <i>Ce que les parents veulent surtout, c'est caser leur enfant pour avoir du temps pour eux</i> | <i>Celui-là, il est vraiment désagréable avec tel enfant ... il ne peut pas l'encadrer ...</i> |
| Interprétation rapide, voire abusive de certains comportements | <i>Il y en a qu'on ne voit jamais, qui débarquent leur enfant sur le parking et s'en vont directement, et font de même le soir quand ils viennent le rechercher !²⁴ Cette petite fille, sa maman la considère vraiment comme une poupée Barbie, toujours coiffée, pomponnée, avec ses petites pinces à cheveux ...</i> | <i>Elles (les accueillantes) restent assises sur leur chaise, elles ne se lèvent même pas pour venir accueillir les enfants. Tout ce qu'elles veulent, c'est boire leur café tranquillement entre elles. de la part d'un parent témoin d'un conflit entre enfants ... Elles préfèrent rester là à papoter sur le banc plutôt que d'intervenir !</i> |
| Jugements de valeurs sur les comportements, sur base des caractéristiques | <i>Et quand l'enfant arrive en retard, on (les parents) dit que c'est parce qu'il n'a pas pu se lever. Mais ce sont eux (les parents) qui n'ont pas pu se lever. Et c'est toujours les mêmes et c'est souvent des parents qui ne travaillent pas.</i> | <i>Les moniteurs ont l'air bien jeune. Ils n'ont pas d'enfants : on se demande bien comment ils peuvent s'en occuper ...</i> |
| Dévalorisation des compétences éducatives | <i>Là, quand je vois les parents, je me dis que la petite est mieux chez nous.</i> | <i>Comment est-ce possible que mon enfant ait perdu sa casquette ? Les animateurs n'ont déjà que cela à faire, regarder à ce que les enfants aient leurs objets, ...</i> |

23 Certaines de ces phrases sont inspirées d'entretiens menés en 2002 auprès de milieux d'accueil extrascolaire bruxellois. Voir à ce propos : Dusart ,AF, Mottint, J., Roose, A., Van Cutsem, S., sous la direction de Humblet, P., « *Recherches préparatoires à l'accompagnement des politiques communales d'accueil extrascolaire de la région bruxelloise* », Rapport de recherche, Université libre de Bruxelles, Ecole de Santé publique, Unité Politiques et Services à l'Enfance, février 2002.

24 Le milieu d'accueil ouvre à 7h30. La maman / le papa qui dépose l'enfant doit prendre son train à 7h35 pour arriver à l'heure au travail : cette donnée étant là, que peut-on faire pour que la rencontre puisse avoir lieu malgré tout ?



- > Quel aménagement du lieu d'accueil envisager pour que chacun apprenne à se connaître, à se découvrir, à dépasser ces images toute faites ?
- > Qu'est-ce que l'équipe peut mettre en place pour aider chacun à dépasser les jugements premiers (les projections liées à ses propres valeurs), à exprimer son propre ressenti (le vécu face à certaines crises...), à tenter de comprendre (décoder, décrypter) ce qui se passe et, sur cette base, ajuster au mieux ses interventions ?
- > Comment parvenir à réguler les relations entre parents et accueillants (dans le projet d'accueil, dans le règlement d'ordre intérieur (ROI), ...) ?

Que faire de ces discours jugeants ?

Les professionnels, s'ils les énoncent, devraient le faire dans un cadre prévu à cet effet (ex. supervision).

Pour permettre aux parents d'exprimer leurs questions, leurs souhaits, leurs difficultés, il convient de les inviter à le dire courtoisement à qui de droit... Cela se traduit notamment dans des mécanismes formels mais aussi dans les attitudes d'ouverture au quotidien. A titre d'exemples, l'instauration d'un coin papote avec un professionnel tous les jours, la possibilité de demander un rendez-vous, le fait de disposer du numéro de téléphone d'une personne de contact sur le document de présentation du projet, ...

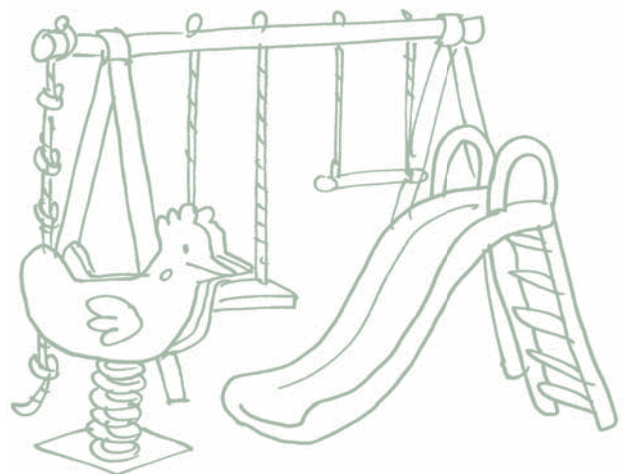
Cela peut également prendre place dans un accueil structurel, un projet de rencontre parents-accueillant en quelques séances, avec une animation centrée sur une rencontre respectueuse.

Un enjeu pour les enfants

Ce qui est en jeu, ici, c'est que l'enfant puisse se sentir à l'aise avec des pratiques (famille, milieu d'accueil) différenciées, des façons de faire différentes. En effet, l'enfant risque d'être pris entre deux feux : est-ce que les accueillants en sont conscients ?

On peut en citer quelques exemples, sans hiérarchiser celles-ci ou en légitimer certaines au détriment d'autres²⁵ : ainsi, pour certains parents, il s'agira surtout d'une attente de garde (de qualité) pour leur enfant. Pour d'autres, c'est une activité spécialisée qui sera surtout recherchée (apprentissage d'une discipline sportive ou artistique, d'une technique, d'une compétence). Pour d'autres encore, les attentes peuvent s'apparenter à un souhait de soutien parental : besoin de souffler, prise en charge de l'aide aux devoirs scolaires, etc.

Il peut également s'agir, pour chacune des familles, de bénéficier d'un lieu où elles peuvent entrer en contact avec d'autres familles qui vivent des réalités similaires (familles nombreuses, ...).



²⁵ Sur ce point, nous renvoyons le lecteur au dernier livret de ce référentiel (livre VII) traitant notamment des questions de professionnalisation. Un chapitre est consacré à l'identité des milieux d'accueil et aux fonctions de l'accueil.

Parents absents

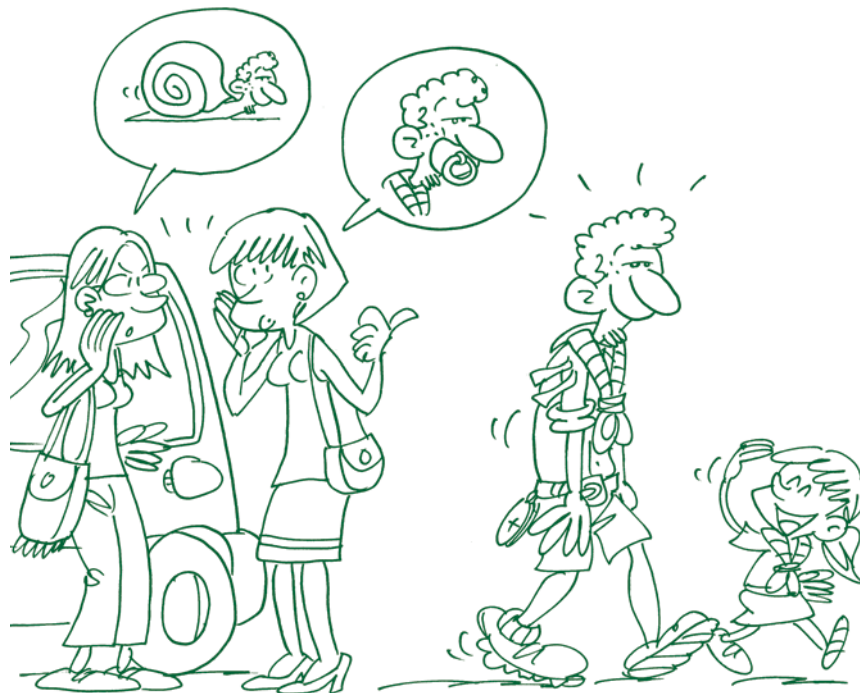
Dans certains contextes, en fonction des circonstances, des parents « ne sont pas là » ou ne viennent pas dans le milieu d'accueil²⁶. Le témoignage suivant invite à réfléchir ...

« Mon enfant a été confié à une institution d'aide à la jeunesse par décision du juge de la jeunesse. Il rentre le week-end à la maison et pendant les congés scolaires. Le juge demande qu'il fasse une activité pendant les congés scolaires mais j'ai déjà entendu qu'on disait de moi : « elle met son enfant dehors alors qu'elle le ne voit pas déjà la semaine »... C'est dur à entendre, je fais ce que je peux... »

Une partie d'entre eux, qui sont en institution la semaine et rentrent le week-end chez eux, fréquentent le week-end ou pendant les congés scolaires les milieux d'accueil. Parfois, par obligation (même si les parents ne sont pas d'accord). Parfois, parce que les parents, en situation de fragilité, restreignent les moments qu'ils passent avec leur enfant et les amènent à se rendre dans le milieu d'accueil.

Quel soutien à la parentalité de la part des milieux d'accueil ?

Quand l'enfant est placé en institution, de quelle manière travailler la communication avec l'équipe d'éducateurs qui le prennent en charge la semaine ?



²⁶ Cela peut-être aussi, notamment, le cas des familles en attente de régularisation de papiers. Il convient de rappeler ici que les parents souhaitent que d'autres adultes prennent en charge leur enfant pendant qu'ils ne sont pas disponibles. Quelles que soient les raisons de leur indisponibilité !

En fonction de ses attentes²⁷, formulées comme telles ou non, le parent ne porte pas le même regard sur l'accueillant qu'il a en face de lui, ne s'adresse pas à celui-ci de la même manière et n'aborde pas les mêmes sujets de conversation. Ainsi, par exemple, le parent qui perçoit l'accueillant comme un «simple surveillant»²⁸ ne communiquera pas avec celui-ci de la même manière que celui qui estime avoir en face de lui un éducateur²⁹ ou qui considère qu'une structure a pour objectif de développer telles ou telles compétences.

Les accueillants sont donc face à une réalité complexe, étant confrontés simultanément à plusieurs types d'attentes et de regards de la part des parents.

- L'identité du milieu d'accueil, une construction permanente

Enfin, la nature des relations parents-accueillants gagne à être considérée dans le contexte où celles-ci prennent place. Il convient donc de tenir compte de l'identité du milieu d'accueil.

Cette dernière est une construction permanente où plusieurs dimensions essentielles entrent en ligne de compte : le(s) rôle(s) que le milieu d'accueil s'attribue, les intérêts du milieu d'accueil et les stratégies à mettre en place pour favoriser ceux-ci et enfin la culture et les valeurs propres au milieu d'accueil.

L'âge des animateurs

Dans les organisations de jeunesse ou dans les plaines de vacances organisées par un P.O. communal par exemple, certains animateurs ont 17 ans ou à peine plus.

Quel crédit ces jeunes peuvent-ils avoir auprès des parents ? Quel type de rapports peuvent-ils avoir avec les parents alors que, parfois, eux-mêmes ont à peine quitté la période des « conflits » avec leurs propres parents ... ?

Comment interfèrent les jugements, les représentations des uns et des autres, celles des parents envers les animateurs, mais également des animateurs envers les parents ?

Comment aider les animateurs à établir des premiers contacts avec les parents ?³⁰

Quel accompagnement leur offrir ? Quel soutien de l'équipe ?

27 Certains parents ne voient pas l'intérêt de rencontrer les personnes qui prennent leur enfant en charge, surtout lorsqu'ils reçoivent des indications du type « tout va bien ... ». Dans leur optique, à quoi cela pourrait-il servir de passer davantage de temps dans le milieu d'accueil ? Comment les amener à prendre le temps pour se rencontrer, mais également leur permettre ainsi qu'à leurs enfants de se séparer en douceur ? Voir, à ce sujet, la partie « à la rencontre des enfants », cahier « créer des liens ».

28 Pour certains parents, la sécurité est primordiale et elle passe avant les aspects pédagogiques de l'accueil !

29 Lavallée C., Marquis M., « *Éducation interculturelle et petite enfance* », Les Presses de l'Université Laval, Québec, Canada, 2003, p 161

30 Voir à ce sujet Les Scouts, *Les parents, nos partenaires, qui sont-ils ? Que nous veulent-ils ? De multiples propositions pour améliorer nos relations avec eux, Ma farde d'animateur scout*, Bruxelles, juin 2000.

Prendre en compte chacune des familles :

des enjeux tant pour les accueillants
que pour les parents

« Les parents représentent les racines de l'enfant, son ancrage culturel particulier. La famille est un contexte d'apprentissage, d'initiation et de construction du rapport à la vie pour l'enfant. Il ne connaît pas d'autre réalité que celle que son environnement familial, social et culturel lui fait découvrir (...) Le travail entre parents et professionnels est de l'ordre de la rencontre. Il s'agit de trouver l'équilibre des connaissances complémentaires à des niveaux différents entre parents et professionnels concernant l'enfant : le professionnel est là pour faciliter l'expression par le parent de ce qu'il connaît de son propre enfant et à partir de cette compréhension, pouvoir ajuster sa position professionnelle. C'est par la rencontre avec les parents que nous pouvons découvrir l'univers de l'enfant en nous mettant à leur égard dans une position d'écoute compréhensive et en tant que professionnels construire les conditions d'un échange éducatif »

Mony M.³¹

4.1. Impliquer les parents à des degrés divers ●●●

Prendre en compte la famille peut se concrétiser de manières diverses et avec des degrés d'implication variés.

Lors de l'élaboration et la mise en œuvre du projet d'accueil, avoir en tête que chaque enfant est issu d'un contexte familial singulier devrait permettre de ne pas figer le public accueilli ou à accueillir dans une représentation mentale unique ... Savoir qu'il y a diversité de familles, que chacune existe, qu'elle est là à tout moment dans la vie de l'enfant, y compris durant les moments que celui-ci passe au sein du milieu d'accueil. Ceci constitue un point de départ à partir duquel une multitude d'actions concrètes visant à inclure la famille, et principalement les parents, peut s'envisager dans la sphère et dans la vie du milieu d'accueil.

Il s'agit également de réfléchir en équipe sur la manière dont chacun envisage la participation, le sens qu'il accorde à cette participation ...

« Les différentes formes de participation (...) accompagnent une répartition spécifique du pouvoir entre les différents partenaires. A la manière d'un continuum, on peut imaginer les différentes formes de participation allant de celle où le rôle des parents présente le moins d'influence sur les décisions prises et les changements entrepris, à celle où la distribution du pouvoir d'influence et de décision se rapproche d'un partage équitable entre partenaires ³². »

31 M. Mony, « *Le rôle des parents dans le débat sur la qualité* », extrait de l'intervention réalisée dans le cadre d'un colloque organisé par Kind en Gezin (mai 2005).

32 Carlier C., Clette V., Lacroix J., « *L'esprit de la Tortue* », Ligue des familles, Bruxelles, octobre 2003, avec le soutien du Ministre de l'Enfance, J-M Nollet., p. 4. www.liguedesfamilles.be



« Je suis accueillante dans un accueil extra scolaire, c'est pas toujours facile. Je n'ai pas beaucoup d'espace pour accueillir des enfants fatigués ou excités après une journée d'école, pas beaucoup de matériel non plus (où je le mettrais ?) pour répondre à leurs souhaits. Ces moments d'accueil sont fatigants pour les enfants... et pour moi aussi d'ailleurs. Je sais bien que des parents râlent, des commentaires me reviennent. Je sais qu'il m'arrive de crier, parfois même beaucoup... mais comment faire entendre que je crie pour que les plus grands respectent les plus petits ! C'est pas pour les embêter mais je dois veiller à la sécurité et au confort des plus jeunes de maternelle. Certains sont si petits. Je voudrais pouvoir en parler aux parents qui râlent pour qu'ils me soutiennent, qu'ils sachent que je ne suis pas contre eux mais avec eux. Plutôt que d'entendre rapporter à mon égard : « Madame Anne-Marie, il vaut mieux ne pas l'avoir contre toi ». Comme si c'était si simple ! »

● Tenir compte du souhait d'implication des parents

Lorsqu'une équipe se préoccupe de communiquer aux parents, dans un langage accessible, les engagements qu'elle souhaite prendre et le sens de ceux-ci, il s'agit déjà d'une participation : les parents participent à la compréhension de ce qui se passe avec leurs enfants. Néanmoins, sous cette forme de participation, les parents sont démunis de toute forme de pouvoir partagé, de tout pouvoir d'influence. La plupart des parents sont déjà bien heureux de cette information descendante, qui peut être soignée et répétée, et diffusée de manière variée (valves, courriers, courriels, ...). Et, non, les parents qui ne viennent pas aux séances d'informations éventuelles ne sont pas démissionnaires pour autant !

Il importe donc que ces actions s'inscrivent dans une gradation qui tient compte du souhait (ou non) des parents de s'impliquer tout en leur montrant un grand respect. C'est une manière d'éviter les déceptions qui renforcent l'image des parents « démissionnaires » !



- > Est-ce que chaque parent accueilli peut percevoir qu'il y a une place pour lui dans le milieu d'accueil s'il le désire ?
- > Quelle place l'équipe lui accorde-t-elle au quotidien (espace, temps de rencontre, ...) ?

● Informer les parents et s'informer auprès d'eux

Une deuxième étape peut être celle de la consultation des attentes par rapport aux informations reçues relatives au projet d'accueil. Cette forme de participation demande de s'organiser pour recueillir les attentes, établir un programme de rencontre, élaborer une méthodologie d'animation, ...

Prendre la famille en compte peut aussi signifier informer les parents de la vie au sein du milieu d'accueil et s'informer de leurs attentes, conformément à ce que prescrit l'arrêté « Code de qualité », malgré les contraintes horaires. Communiquer aux parents le projet d'accueil, les informer des valeurs qui le sous-tendent, constitue les bases nécessaires sur lesquelles pourra naître (ou pas) une collaboration plus importante entre parents et accueillants. En d'autres termes, il s'agit de sensibiliser les parents à la façon de travailler au sein du milieu d'accueil et leur expliquer les raisons de cette façon d'agir.

L'enjeu est ici de mettre en œuvre le projet éducatif tout en restant dans la rencontre³³.

Une troisième forme de participation se profile dans la co-décision : il s'agit d'un équilibre des intérêts (collectifs) des différents groupes d'acteurs dans une négociation. Ce processus de co-décision, qui doit se construire (dans un projet) et s'animer, a comme résultat un équilibre des intérêts, chaque partie trouve une partie de ses intérêts traduite dans le consensus qui ressort du débat.

33 M. Mony, (op cit), parle d'élaborer les objectifs de travail avec les parents à trois niveaux selon le diagnostic effectué pour identifier les besoins des familles en fonction de leur situation, du territoire et du projet de la structure d'accueil.

La quatrième forme de participation, la plus impliquante et la plus rare, est la co-gestion : la participation implique les parents non seulement dans la prise de décision mais également dans l'opérationnalisation du projet. Dans ce cas, le milieu d'accueil peut souhaiter impliquer les parents dans l'élaboration du projet d'accueil, ou même les intégrer³⁴ au pouvoir organisateur (PO) du milieu d'accueil, quel que soit leur niveau de compétences. Dans certains cas, cette participation peut être formalisée par la loi. C'est le cas, par exemple, au Danemark, en Hongrie et en Espagne³⁵.

Les professionnels sont invité(e)s à réfléchir à l'optique de cette implication : Que signifie-t-elle pour l'accueil des enfants ? Qu'est-ce que l'équipe peut en faire ?

Enfin, le volontariat revêt chez beaucoup de parents une forme de participation : donner de son temps pour participer à un projet, ce n'est pas rien. C'est affirmer en tant que parent qu'il y a une adhésion, c'est montrer un souci du collectif et de la réussite d'une activité ou d'un projet. C'est une forme de participation qui en vaut bien une autre, tout aussi légitime.



- > Comment l'équipe se rend-elle disponible pour l'accueil de chacun (enfant, parent, enfants déjà présents) ?
- > Quel aménagement de l'espace (ex. : choix des objets mis à disposition des enfants, structuration des espaces, etc.) ?
- > Quel support l'équipe utilise-t-elle pour communiquer avec les parents (cahier de liaison) ?
- > Sur quels contenus sont basés les échanges avec les parents ?
- > Quand, de quelle manière aborder en équipe les informations à traiter avec les parents ? Celles à traiter en équipe ?

● Aménager l'espace et le temps

Cette volonté de se soucier de la famille peut également se concrétiser par l'aménagement, au sein du milieu d'accueil, de temps et de lieux permettant la présence des parents, à certains moments, que cette présence soit :

- > réelle : par exemple, aménagement de lieux où les parents peuvent s'arrêter un moment pour échanger avec les accueillants, en début ou en fin de journée ;
- > symbolique : par exemple, création d'un panneau constitué de photos de famille, apportées par les enfants.

Les parents peuvent être sollicités pour participer activement à certains moments-clés de la vie du milieu d'accueil : sorties, fêtes, événements thématiques, participation en fonction de compétences particulières des parents pour animer un atelier, etc. Ou même être invités à participer d'une façon ou d'une autre à ce qui fait la vie de la collectivité : gestion, ...

Ceci dit, inviter le parent uniquement à venir à une fête n'a pas le même sens quand il a été pris en compte en amont (mettre les conditions en place pour pouvoir discuter avec lui autour du projet d'accueil, entendre ses attentes, ...). Comment faire en sorte pour qu'il se sente sollicité aussi pour d'autres choses que « remplir les tiroirs caisse »³⁶ ou prendre en charge la confection des costumes des enfants pour le spectacle ou encore préparer des petits plats (gâteaux, crêpes, ...) ?



- > Qui sont les parents sollicités par l'équipe en priorité ou systématiquement ?
- > Pourquoi ceux-là ? Pourquoi pas d'autres ?
- > Comment sont-ils sollicités ? Que met en place le milieu d'accueil pour l'échange ?
- > Que mettre en place pour solliciter également les autres parents ?

34 Les parents, dans certains accueils extrascolaires de Flandre, siègent au conseil d'une ASBL et, de ce fait, contribuent à la gestion et à l'organisation de l'initiative (cfr la "charte de la qualité"). La question qui se pose n'est pas de voir s'ils peuvent ou non être impliqués, par exemple au niveau du pouvoir organisateur (PO), mais bien de réfléchir à la manière dont la participation est pensée et mise en œuvre.

35 Marta Korintus Peter Moss, "Care Work in Europe, Current understandings and future directions", Workpackage 7, Work with Young Children, A case of Study of Denmark, Hungary and Spain, 2004

36 A noter qu'il peut aussi s'agir, dans certaines occasions, de fêtes « offertes » par le milieu d'accueil. Où le parent peut participer « gratuitement » qu'il ait amené quelque chose ou non !

4.2. Une participation modulée également par et pour la famille ●●●

Il ne s'agit pas de faire des choses pour les parents ... mais de penser aux parents dans le projet d'accueil dès la première rencontre et au long du séjour de l'enfant ...



Risques d'incompréhension

« Investir dans des modalités de participation des parents, envisager des pistes pour les impliquer ... on y a déjà pensé, mais cela exige beaucoup de temps et d'énergie pour des « petits » résultats.

Une équipe similaire à la nôtre nous a un jour expliqué qu'il lui a fallu des mois de réflexion pour arriver à la création (et à l'utilisation) de panneaux d'affichage pour la communication avec les parents ! Ce qu'elle considérait comme un maigre résultat.

D'autres racontent que travailler à l'implication des parents peut mener parfois à des déceptions, voire à une incompréhension entre parents et professionnels. Ces derniers investissent et ne comprennent pas « l'absence » des parents ... comme s'il n'y avait jamais assez de parents qui venaient ... A partir de quand est-on satisfait de la participation des parents ?

Ces situations risquent d'entraîner, de la part des professionnels, un discours dénigrant sur les parents ! »

En effet, le souhait de s'impliquer au sein du milieu d'accueil, le degré de participation consenti ainsi que les capacités à participer peuvent varier considérablement selon le contexte, le type de milieu d'accueil, le type de public, l'âge de l'enfant, etc.

● Moduler la participation

Les formes de participation sont diversifiées, de même que les modèles familiaux, les horaires de travail, les possibilités pour les individus de consacrer plus ou moins de temps et d'énergie au milieu d'accueil de leur enfant. Il n'existe donc pas un modèle unique de participation, mais bien une infinité de possibilités³⁷. De plus, une même famille, au travers du temps, peut avoir plus ou moins de temps à investir dans le milieu d'accueil. Il importe, dans tous les cas, d'éviter les catégorisations.

Mettre en place les conditions qui permettent la participation ne peut donc pas mener à rendre celle-ci obligatoire ou à juger de façon négative les parents qui ne participent pas ou pas de la manière escomptée par le milieu d'accueil.

● Eviter de stigmatiser la non-participation

La non-participation ne peut être attribuée uniquement à un manque d'intérêt de la part des parents à l'égard du milieu d'accueil. Les raisons peuvent être d'ordres divers. Il peut s'agir tant de la confiance accordée par les parents au travail effectué par les professionnels de l'accueil, que d'autres éléments plus problématiques : le manque de temps, le manque de confiance en soi des parents, la peur de déranger, la peur du jugement réciproque, la mauvaise compréhension du fonctionnement du milieu d'accueil, la non-maîtrise des codes en vigueur, les difficultés d'expression, ...³⁸

37 Voir à ce sujet le dossier « Des parents impliqués dans les milieux d'accueil », in revue « Enfants d'Europe », n° 3, novembre 2002. Depuis 2001, l'observatoire de l'enfant de la Commission communautaire française est associé à la publication de cette revue (disponible sur demande auprès de l'observatoire).

38 Concernant le manque de participation de la part des parents, voir également l'ouvrage de Musson S., « Les services de garde en milieu scolaire », adaptation de D. Berger et J. Martin, traduction de C. Fiset, Les Presses de L'Université Laval, Québec, 1999, p.63.



Attitude accueillante

Comme tous les samedis, les enfants sont accueillis dans la cour. Celle-ci est bordée par un terrain de jeux de grande dimension et l'entrée se fait par une barrière au bout de ce terrain. Cependant, les animateurs sont concentrés dans la cour, ils tournent le dos « à la barrière » et sont occupés à échanger entre eux. Certains parents ne franchissent pas la barrière et font signe de la main à leur enfant qui s'approche du groupe d'accueillants, d'autres franchissent la grille, traversent le terrain de jeux, mais hésitent à intervenir dans la conversation des accueillants ...

Ceci amène à s'interroger également sur le risque d'inégalités d'accès des familles face aux opportunités de participer à la vie du milieu d'accueil.

Les professionnels sont invités à faire le premier pas, à offrir des possibilités pour que les parents puissent prendre part à la vie du milieu d'accueil.



- > Quelles sont, dans le milieu d'accueil, les occasions de favoriser la participation voire l'implication des parents ?
- > L'équipe reste-t-elle accessible à tous les parents ?
- > Que devrait-elle mettre en place pour ce faire ?
- > Comment s'y prendre pour permettre réellement à chacun de participer ?

Mesurer les attentes des parents

Par ailleurs, il y a lieu de s'interroger sur la véritable préoccupation des parents. Ont-ils vraiment le souhait de participer ? De s'impliquer ?

Ou ont-ils simplement besoin d'informations, c'est-à-dire besoin de savoir ce qui est proposé aux enfants ?

La plupart font ou disent faire confiance aux milieux d'accueil. Certains parents peuvent même interpréter la participation, encouragée voire suscitée par les professionnels, comme un désaveu³⁹ de leurs pratiques :

« Ce sont quand même eux les professionnels ! Ce sont quand même eux qui savent comment on doit s'occuper des enfants pendant le temps où ils leur sont confiés ! Et en plus, on les paie pour faire cela ! ».



En octobre 2003, le département Recherche, Etude et Formation de la Ligue des Familles⁴⁰ a publié, un outil pour améliorer la participation des parents dans les écoles :

« L'esprit de la tortue ».

Ce document est l'aboutissement d'un travail de recherche et d'expérimentation mené pendant deux ans avec une dizaine d'écoles primaires de la Communauté française.

Cette initiative est partie d'un constat : dès le plus jeune âge, nous sommes tous amenés à évoluer et à grandir dans différents cadres de vie. Dans ces milieux de vie, ce qui est défini comme « bon » pour l'enfant et les valeurs à respecter ne sont pas forcément identiques. Bâtir une communauté éducative sur un socle commun nécessite, d'une part, d'attacher une attention importante aux différences et, d'autre part, de parvenir à les intégrer dans un projet commun.

>>>

39 Si l'on considère le milieu scolaire, certaines familles ont une confiance complète en l'institution : s'ils mettent leur enfant à l'école, c'est parce qu'ils sont convaincus de la capacité du corps enseignant à assumer ses missions ! Une demande des enseignants à leur égard pourrait, dans une certaine mesure, être considérée comme un aveu d'incapacité !

40 La Ligue des Familles est une ASBL qui regroupe plus de 80.000 familles qu'elles soient en couples, avec ou sans enfants, monoparentales, divorcées, ... Pluraliste et démocratique, le mouvement défend et accompagne les adultes dans leur métier de parents. Il se mobilise également et influence les pouvoirs politiques au bénéfice des familles.

De quelle manière peut-on amener chacun des acteurs à participer à un processus de réflexion, à échanger, à exercer une influence sur les décisions concernant le développement de chaque enfant ?

L'objectif de ce « laboratoire de participation » était de mieux cerner, sur base d'éléments objectifs, les attentes des parents quant à leur participation éventuelle à l'école et de constituer des projets de participation. Un dispositif pour accompagner des pratiques d'animation de la participation dans les écoles a également été proposé par les promoteurs de l'outil⁴¹.

4.3. Participation : sphères de compétences distinctes et limites à poser ●●●

Mettre en place les conditions favorables à la participation des familles nécessite aussi de réfléchir aux limites à poser par rapport à celle-ci et à la préservation de rôles distincts (responsabilités / champ de compétences) pour parents et accueillants.

Une collaboration efficace entre parents et accueillants ne peut, en effet, avoir lieu que si chacun est assuré de conserver son statut au sein de cette collaboration, le parent restant à sa place de parent sans s'en sentir dépossédé et l'accueillant conservant sa sphère de responsabilité en tant que professionnel de l'accueil.

Dans cette optique, il apparaît clairement que la participation des familles ne représente pas une remise en cause des missions et du travail effectué par les accueillants, mais peut constituer un moyen complémentaire pour favoriser un accueil de qualité.

Il s'agit en quelque sorte, pour les uns et les autres, de « mettre en commun des territoires » sans avoir peur de perdre des pouvoirs.

Cela peut également faciliter, en outre, l'adhésion des familles au projet d'accueil. Il semble d'autant plus facile, en effet, de s'approprier un projet lorsque l'on a été consulté⁴² ou associé à son élaboration.

● Déterminer les limites souhaitées

Il est cependant nécessaire de pouvoir déterminer quelles sont les limites souhaitées à la participation des parents, afin de ne pas aboutir à un sentiment d'envahissement, de débordement difficile à gérer pour l'accueillant. Il importe, en effet, que le milieu d'accueil « s'ouvre » aux familles, sans attente, dans un climat d'accueil convivial. Réfléchir « champ par champ » aux limites de l'implication négociée avec chaque famille devrait se faire, que ces limites concernent le milieu d'accueil ou les parents. Agir ainsi permet d'éviter tout risque d'envahissement de part et d'autre.

● Réfléchir aux modalités de communication

Plus concrètement, il s'agit de discuter avec les parents de ce sur quoi on est d'accord, ce sur quoi on est intransigeant. Attention au risque de questions intrusives du type : « Est-ce qu'il dort bien à la maison ? Je le vois parfois agité ! ». Cette situation montre combien il est important de réfléchir aux modalités de communication. Le message a plus de chances de passer s'il est formulé d'une autre manière, par exemple « me basant sur... (observations faites durant le moment d'accueil), j'ai l'impression qu'il est fatigué ... ».



- > L'équipe est-elle au clair avec ce qui est négociable⁴³, ce qui ne l'est pas ?
- > Quelle est la position de l'équipe par rapport au message à renvoyer aux parents ?
- > Il peut s'agir par exemple de leur expliquer :
« J'agis de telle manière car la règle est ..., mais j'entends vos remarques ... »

41 Pour commander la brochure « *L'esprit de la Tortue* » de la Ligue des Familles - rue du Trône 127 - 1050 Bruxelles - 02/507 02 31

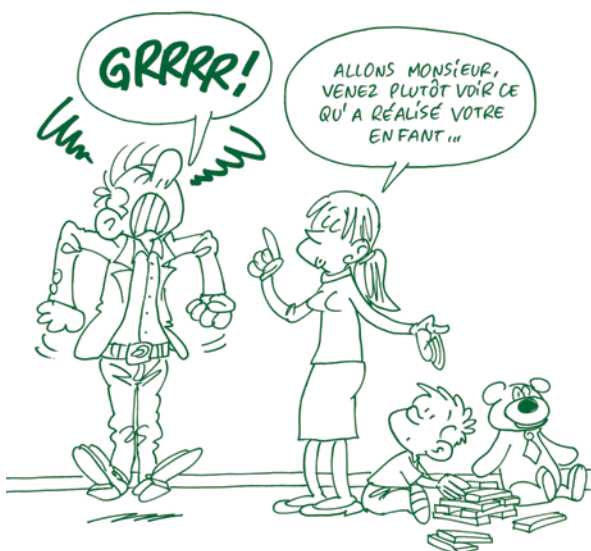
42 La consultation des parents est d'ailleurs prévue par le Code de qualité (op cit) : « *Le projet d'accueil fait l'objet d'une consultation où sont notamment invitées les personnes qui confient l'enfant* » (art. 20, § 2). La question de cette consultation n'est pas simple : en effet, comment consulter les familles au sujet du projet d'accueil quand on souhaite instaurer ou consolider une dynamique de rencontre ? Par ailleurs, comment éviter de poser les parents en évaluateurs des pratiques professionnelles ? Comment éviter également l'enquête de satisfaction ?

43 À noter aussi que, dans certains contextes, c'est un choix de l'équipe de laisser les parents en dehors. Il est important de poser le sens de chacune des pratiques !

4.4. Gérer, le cas échéant, des situations de conflits ou « à risque » ●●●

La communication avec les parents peut se dérouler dans des contextes difficiles : l'enfant qui adopte de manière régulière un comportement inacceptable, celui qui vit une difficulté de vie en groupe, le parent qui n'est pas d'accord avec les pratiques d'un (des) membres de l'équipe, les attitudes familiales qui peuvent questionner l'équipe (le parent qui amène son enfant sans lui avoir donné un déjeuner ou une collation, le parent qui dépose l'enfant dans le hall d'entrée (sans surveillance) alors qu'il est convenu que l'accueil se fait dans le local, ...) ...

Même si le milieu d'accueil réfléchit et organise son projet en pensant à la diversité des parents, il peut rencontrer des difficultés qu'il doit prendre en compte.



● Situations conflictuelles

Dans tout type de relations humaines, des situations conflictuelles sont susceptibles de survenir (départ de la famille sans préavis, désaccord sur une pratique éducative, dépôt d'une plainte ...). Même si toutes les situations de vie ne peuvent être anticipées dans leur déroulement, il est cependant possible, dès le départ, d'envisager avec les parents la manière dont le milieu d'accueil traite les situations conflictuelles en abordant ensemble les questions

autour de : « Que se passe-t-il si ... ? A qui s'adresser ? A quelle(s) personne(s) peut-on éventuellement faire appel en tant que tiers ? Quelles démarches à effectuer ? »

De nouveau ici, l'on peut prendre la mesure du nécessaire partage autour du projet d'accueil (vécu et pas seulement sur papier), par son caractère informatif quant à la dimension éducative de l'accueil, mais également par la place laissée à l'explicitation des attentes de chacun, la contextualisation des règles qui prévalent dans le milieu d'accueil ...

● Sujets délicats et sujets « tabou »

Le projet d'accueil permet d'avoir des références pour les pratiques éducatives : il fait tiers. Il reste une certaine souplesse, une ouverture. En effet, cependant le projet est questionné au quotidien : que peut répondre l'accueillant à l'enfant quand il pose une question sur un sujet tabou, par exemple.

- > Le grand-père de Damiano, 6 ans, vient de décéder. Le petit garçon interroge l'accueillante :
« Dis, quand est-ce que mon papy, on va le démourir⁴⁴ ? »
- > Nadège, 7 ans, demande si elle aussi, elle peut « sexer » ...

Si les commentaires des accueillants sont mal interprétés, cela pourrait les mettre dans une situation embarrassante, voire dans des situations conflictuelles avec les parents. Lorsque l'enfant insiste pour avoir des explications (sur le sexe, sur des questions existentielles, ...), il est souhaitable d'aborder la question avec les parents et de voir comment eux souhaitent que l'on en parle aux enfants.

Il importe aussi que les accueillants puissent, quand ils donnent un avis, préciser qu'il en existe d'autres, faire part de leur questionnement.

44 Pour le petit enfant, la mort n'existe pas et il y a toujours possibilité de revenir en arrière, de faire en sorte de « ressusciter » la personne défunte. Ce n'est que vers l'âge de 8-9 ans que l'enfant prend réellement conscience du côté irréversible de la mort notamment.

Lorsqu'une situation « de crise » survient, il importe de saisir le moment opportun pour pouvoir en discuter avec les parents : les tentatives d'aborder la situation et de dégager des pistes de collaboration « entre deux portes » au moment où le parent, pressé, vient chercher son enfant en fin de journée, sont souvent infructueuses. Le mieux pour l'accueillant (accompagné au besoin du responsable) est de signaler au parent qu'il aimerait prendre un rendez-vous à un moment qui lui convient.

Bien géré, le conflit peut être une occasion ressource. L'enjeu n'étant pas de supprimer les conflits mais d'en limiter l'émergence ! Des outils partagés en formation⁴⁵ peuvent également aider les professionnels à gérer ces situations.



- > L'équipe a-t-elle déjà rencontré des situations de conflits avec les parents ? Lesquelles ? Qu'a-t-elle mis en place ? Si d'autres situations survenaient, quels sont les outils qui permettraient de les gérer (ROI clair, possibilité de faire appel à un tiers extérieur, ...)?
- > Quels éléments prendre en compte pour anticiper les sources de conflits, voire les gérer et en travailler les effets ?
- > Cette question est-elle abordée dans le projet d'accueil ? Comment la travailler dès le départ avec les parents ?
- > Si un parent n'est pas content, outre la communication directe avec un membre de l'équipe, quels modes de communication peut-il employer pour le faire savoir ? (boîte aux lettres réservée aux parents, ...)
- > Si le conflit conduit malgré tout à la rupture avec la famille, que mettre en place pour rétablir la confiance nécessaire pour accueillir les autres familles ?



45 Voir dans ce référentiel, la partie « à la rencontre des professionnels ».

La construction d'une relation de confiance

Il est de bon ton de dire « *les parents, premiers éducateurs de l'enfant !* », mais est-ce réellement le cas de chaque milieu d'accueil ? Au-delà du service de garde rendu à chaque famille, la première partie de ce texte s'est attachée à montrer la nécessité de se soucier davantage des parents, de chercher à connaître leurs attentes et de tenter de les impliquer au sein du milieu d'accueil.

Les trois acteurs concernés par l'accueil - les parents, les enfants et les accueillants - étant intimement liés, prendre l'un d'eux en compte, nécessite aussi de porter attention aux autres.

5.1. Se centrer sur l'enfant ... ●●●

Se centrer sur l'enfant, tout d'abord, nécessite que le milieu d'accueil envisage cet enfant comme un être faisant partie d'une famille dont il dépend et avec laquelle il vit en-dehors du temps passé dans le milieu d'accueil ou à l'école.

La famille représente (sauf exception) le premier lieu de vie de l'enfant et les parents, les premiers responsables, les premiers éducateurs de celui-ci. Viser le bien-être de l'enfant, implique donc de prendre en compte aussi sa réalité au sein de sa famille, celle-ci ayant une histoire, un contexte, des attentes et des ressources.

● Saisir les opportunités

En outre, si l'on veut favoriser un espace de rencontre entre les deux milieux de vie de l'enfant, il importe de prendre en compte tout ce qui permettra un échange axé sur le bien-être de cet enfant.

Dans l'organisation quotidienne, il existe des opportunités qui permettent cette rencontre, qui invitent les parents à s'impliquer⁴⁶. Il importe donc d'être attentif à tous ces moments de vie et d'utiliser l'événement pour créer cette dynamique de rencontre.



Offrir l'occasion du dialogue

On peut profiter de l'arrivée de plusieurs parents en même temps pour créer un climat de concertation.

Le milieu d'accueil a organisé une fête le week-end dernier ... ce jeudi, il fait beau, il reste du jus d'orange ... C'est l'occasion de sortir la nappe et de convier ceux qui arrivent à s'asseoir, à prendre le temps pour échanger un peu ...

C'est dans l'organisation pratique du milieu d'accueil que le parent peut se sentir accueilli : peut-il aller dans toutes les pièces mises à disposition pour l'accueil des enfants ? Dans quel lieu peut-il se rendre ? Comment faire en sorte que le parent se sente accueilli dans chacune de ces pièces ? L'objectif est d'inciter les professionnels à réfléchir à l'accueil des parents : quels sont les espaces qui peuvent faciliter ou améliorer cette rencontre ? Le couloir que l'on peut aménager avec des plantes vertes ... la réunion d'accueil des nouveaux parents ...

Au Québec :

Dans la plupart des milieux d'accueil, des espaces sont pensés, organisés, aménagés pour permettre aux parents de passer un peu de temps dans les locaux de vie. Là-bas, on les appelle les « ralentisseurs » de parents : une machine à café installée dans le patio d'entrée, un banc placé tout près de la piscine à balles ... Ces aménagements permettent aux parents de « se déposer », de laisser à leur enfant le temps de reprendre contact avec eux à leur rythme.

Ce sont aussi des lieux où figurent des informations sur les événements de la journée.

⁴⁶ Voir également la partie « à la rencontre des enfants », le livret « créer des liens » III, les enjeux de ce tissage de liens, une attention particulière portée aux transitions quotidiennes p. 42



LE RALENTISSEUR DE PARENTS

● Un espace social à part entière

Enfin, si le milieu d'accueil, comme les autres lieux hors famille (école, ...) peut constituer des espaces transitoires⁴⁷ entre la famille et la société où les enfants vivent des expériences sociales, le milieu d'accueil est aussi un espace social en tant que tel où l'on peut vivre et profiter ensemble du temps présent sans nécessairement être dans l'attente d'un « après ».

Un espace où il importe de donner à l'enfant le sentiment d'avoir sa place, d'être autorisé à être qui il est. Il doit savoir qu'il compte, qu'il est quelqu'un pour les autres.

Traiter des questions de diversité, c'est prendre en considération l'identité de chacun : de l'enfant, mais également de l'accueillant, du responsable de projet, du parent appartenant à des milieux multiples ...



- > Dans l'organisation du milieu d'accueil, qu'est-ce qui fait que les parents se rencontrent ? Ne se rencontrent pas ?
- > Existe-t-il des « occasions » qui amènent les parents à se rencontrer ? à partager ?
- > Quels lieux de rencontre informels pourraient être développés ?

Il n'y a pas de solution toute faite pour aborder ces questions. Il s'agit de dégager ensemble des pistes de travail pour une situation particulière qui pourra être bénéfique pour tous les enfants et pour chacun d'eux, pistes qui peuvent être travaillées avec d'autres professionnels tant dans le milieu d'accueil qu'ailleurs (ONE, réseau, ...).

47 Pour plus de détails sur ce point, voir les travaux de recherche de A. Dubois sur la troisième composante : famille, école, temps de loisir.



Se confronter à la différence

« Depuis l'année dernière, dans notre groupe local, nous accueillons un enfant diabétique, Alexis. Nous avons rencontré les parents d'Alexis en équipe pour savoir exactement ce qu'il fallait envisager, à quoi être attentif... Ils nous ont informé sur la maladie et les conséquences dans la vie quotidienne : Alexis doit manger à heures très régulières, ne pas effectuer d'activités trop intenses et surtout suivre à la lettre son traitement (médicaments, seringue) où qu'il soit... Accueillir Alexis a aussi été une décision de tout le groupe local : on ne voulait pas prendre le risque de l'accepter dans le groupe des 8-12 et qu'il soit obligé de le quitter parce que la section des 12-15 ne l'aurait pas accepté... »

De notre côté, nous avons garanti aux parents que nous allions prendre des dispositions pour veiller à sa santé. Lors de hikes⁴⁸, par exemple, on s'arrange pour qu'un membre de l'équipe puisse éventuellement le reconduire en voiture au local s'il s'agit d'une réunion, ou au camp si on est en séjour d'été.

On a également discuté avec les autres enfants du groupe et on leur a donné l'occasion de poser des questions sur la maladie d'Alexis...

C'est sûr... quand on prévoit un déplacement, lorsqu'on prépare nos activités, on prend en compte les conditions de vie d'Alexis, on essaie de prévoir des animations adaptées, mais on veille aussi à ce qu'il ne soit pas un poids ou un frein pour le groupe : parfois, si nous avons prévu une activité où l'on bouge beaucoup, il se repose ou peut faire une activité plus calme. Il faut vivre non pas pour lui, mais avec lui.

Au début, les autres enfants ont posé beaucoup de questions sur la différence d'Alexis, sur les risques qu'une telle maladie les atteigne, sur les conséquences... Ils réagissent très bien à cette situation. Ils s'intéressent à ce qu'il fait quand il doit se faire une piqûre, à la manière dont il se sent. Quant à lui, il fait parfaitement partie du groupe... On voit qu'il a un intérêt et un plaisir évidents à venir tous les dimanches au groupe local.

J'ai remarqué aussi qu'il doit toujours savoir ce que l'on fait. Il demande souvent ce que nous avons prévu comme activité : cela nous a fait réfléchir sur la manière dont on pouvait aider aussi les autres enfants à avoir des images dans la tête sur ce qui se passera pendant la journée, ... »

Kephren, animateur



48 Un hike est un séjour de deux/trois jours organisé dans les mouvements de jeunesse

5.2. Prendre en compte le point de vue des familles ●●●

Il importe que le parent soit pris en compte parce que beaucoup de choses peuvent se jouer là aussi pour lui, de manière explicite ou non.

5.2.1. Se socialiser dans un groupe où l'on se (re) connaît ●

Un premier aspect important à prendre en compte, concerne l'effet de reconnaissance et de « socialisation parentale » engendré par les interactions entre parents d'enfants fréquentant un même milieu d'accueil et entre parents et accueillants : en d'autres termes, l'identité externe du parent en tant que telle se réalise aussi lorsqu'il est en contact avec d'autres parents et avec d'autres adultes prenant part à l'éducation de son enfant.

Dans les milieux d'accueil, les parents rencontrent aussi d'autres parents. A travers ces échanges, ils peuvent, de manière informelle, se construire une part d'identité. Le milieu d'accueil a donc aussi un effet de socialisation et constitue en lui-même un lieu où les parents peuvent être « socialisés ».

Les professionnels gagnent à prendre en compte l'impact de l'informel⁴⁹ : en effet, c'est surtout à ces moments-là que les parents participent le plus. Comme le soulignent Lavallée et Marquis⁵⁰, « la tendance à une participation plus faible est générale lorsque les activités sont non directement liées à l'enfant ». L'éducation de leur enfant reste leur priorité.

Cet « effet socialisant »⁵¹ sur les parents résulte essentiellement de processus informels, tels que la confrontation explicite ou non d'opinions, d'attitudes et de comportements en matière d'éducation entre parents, d'une part, et entre parents et accueillants, d'autre part. L'impact de ces processus informels sur certaines familles peut être très important. En d'autres termes, le milieu d'accueil, de façon similaire à l'école ou à la crèche pour les plus petits, représente l'une des mailles d'un réseau de sociabilité qui se tisse entre parents, d'une part, et entre parents et accueillants, d'autre part.

Chaque moment de la vie quotidienne peut générer ce type de réseau de sociabilité : un parent qui cherche une baby-sitter, les parents qui participent à une activité loisirs et qui invitent d'autres à s'y joindre, un covoiturage possible pour conduire les enfants à une activité, ...

Comme en témoigne le commentaire de cette maman.

« Devant l'école, le matin quand j'ai déposé mes fils à l'école, un papa nous taquine gentiment. Nous sommes plusieurs mamans à papoter, parfois une 1/2 heure quand la météo le permet. Et de quoi on parle ?... de l'école, des devoirs, des enfants, des stages à trouver pour les congés scolaires, de la vie de parents, on s'échange des bonnes adresses, des trucs et ficelles, parfois on n'est pas d'accord mais on écoute quand même ce que les autres racontent. Manque plus que la machine à café...en tous cas, ce sont des petits rendez-vous sacrés ! »

5.2.2. Laisser la voie à d'autres bénéfiques ●

A cela s'ajoutent d'autres bénéfiques « secondaires » pour les parents, liés, notamment, à la satisfaction et au plaisir de voir leur enfant s'épanouir, se développer, s'amuser, au sein de projets individuels ou collectifs. Le temps d'accueil d'un enfant peut aussi permettre aux parents de disposer d'un temps privilégié en couple ou avec un autre enfant de la famille, par exemple.



› Comment donner la possibilité aux parents de voir leur enfant s'épanouir ? Avec quels outils ? Avec quels supports ?

⁴⁹ Les questionnements qui découlent de cette prise en compte peuvent amener l'équipe à développer des projets « diversité ».

⁵⁰ Op cit.

⁵¹ Ou « re-socialisant » pour certaines familles marginalisées ou en rupture.

Par ailleurs, même si les enfants fréquentent un milieu d'accueil, les parents ont le droit d'avoir aussi leurs priorités. Dès lors, lorsque dans l'échange autour du projet d'accueil, on aborde la question des transitions quotidiennes, par exemple, il importe d'entendre les attentes des parents par rapport à ces moments de séparation importants pour tous, de faire connaître clairement aux parents les attentes du milieu d'accueil pour que les moments de transition se passent au mieux.⁵² Le parent gagne à savoir ce qui est attendu de lui ou non et à recevoir des indications claires à ce sujet.



Les moments de séparation

Les enjeux liés aux moments de séparation sont très importants pour l'enfant ; il est donc nécessaire qu'il dispose de temps pour « aller vers ... », et pour avoir une certaine maîtrise sur la situation, d'autant plus s'il est jeune : l'enfant a le temps de « se séparer » de son parent ou de son accueillante en toute sécurité. Il est considéré comme un sujet et non un objet déposé ou repris !

L'enfant garde ainsi le sentiment d'unité, de « rester entier » dans les ruptures : lors des moments de séparation, l'enfant a besoin d'exprimer ce qui se passe en lui, de redevenir un moment petit pour être encore plus grand par la suite ...

Si une disposition est prise par le milieu d'accueil (par rapport aux horaires, par exemple), il peut y avoir négociation, discussion, de manière à voir comment « agencer » la règle sans qu'elle soit remise en cause. Comment l'ajuster par rapport à cette situation particulière ? Comment s'adapter aux situations particulières sans faire de régime particulier ? S'attendre, par exemple, à un respect strict des horaires a du sens dans certaines situations, pas dans d'autres.

En plaine de vacances, par exemple, il peut être difficile d'organiser une activité extérieure si les enfants arrivent à 10h.00. C'est la raison pour laquelle l'équipe a demandé à chacun d'arriver pour 9h00.

Cependant, quand il fait partie de l'équipe de nuit, le papa d'Andréa souhaite déposer son enfant lui-même, dès son retour du travail. Cela lui donne l'occasion d'un moment d'échange avec son fils qu'il ne voit pas en soirée.

Cette semaine, par exemple, il ne pourra l'amener à la plaine qu'à partir de 9h30.

Une discussion avec les animateurs a permis de comprendre qu'arriver avant 10h00 était difficile pour Andréa. Une solution a été trouvée pour le jeudi, jour de l'activité au parc : la maman d'Alice l'emmènera à la plaine pour 9h00.

Les animateurs ont décidé à l'avenir de communiquer aux parents le « programme d'activités » de la semaine : « Le jeudi, arrivée des enfants jusque 9h30 maximum, car, plus tard, nous partons pour une activité au parc ».

5.2.3. Choisir un milieu d'accueil ●

En amont de la présence d'un enfant au sein du milieu d'accueil, un choix qui a été posé, de façon plus ou moins consciente et plus ou moins libre, préexiste le plus souvent⁵³, en fonction du cadre général et des contraintes⁵⁴.

Les parents optent généralement pour un milieu d'accueil avec lequel ils acceptent de partager, dans une certaine mesure, bien sûr, leur rôle d'éducateurs de l'enfant. Ce choix est parfois concerté avec l'enfant.

⁵² Voir la partie « A la rencontre des enfants », le cahier « Créer des liens », op cit.

⁵³ Ce n'est pas le cas lorsque l'enfant est, par exemple, placé par décision du juge de la jeunesse. Cette situation est évoquée dans ce livret à la p.22

⁵⁴ Contraintes liées notamment à l'importance relative de l'offre d'accueil, à l'accessibilité financière, culturelle ou géographique, etc.



Décret en Communauté française

En 2003, le secteur de l'accueil extrascolaire a été reconnu officiellement par un décret de la Communauté française, appelé communément « décret ATL ». Ce décret comporte deux volets : la coordination de l'accueil des enfants durant leur temps libre et le soutien à l'accueil extrascolaire⁵⁵.

Ce décret privilégie les communes comme acteurs de premier plan, en concertation avec les différentes instances politiques concernées ainsi que des représentants des écoles, des associations de parents d'élèves ... L'adhésion des communes à ce décret est volontaire : elles bénéficient notamment d'une subvention pour engager un « coordinateur communal ATL » et établir un ou plusieurs « programmes CLE ».⁵⁶

Dans les communes qui ont élaboré un tel programme, les coordinateurs ont joué un rôle important, notamment en développant, à destination des enfants, des parents, des écoles, voire de toute la population, une politique de communication et d'information sur les activités extrascolaires organisées sur le territoire de leur commune.

Des brochures et dépliants ont été réalisés pour présenter les offres d'accueil disponibles, des garderies scolaires jusqu'aux animations sportives, en passant par les activités culturelles ou de jeunesse. Certaines communes ont également développé un site Internet reprenant en ligne l'ensemble des informations récoltées dans le cadre de l'état des lieux prévu par le décret⁵⁷.

● Accompagner le choix

Si les parents prennent un risque en confiant leur enfant à des personnes extérieures à la famille (personnes qu'ils ne connaissent pas au départ), prendre le temps de rencontrer ces parents est susceptible d'apaiser les peurs, les éventuelles culpabilités⁵⁸. Il convient d'amener les parents à verbaliser leurs craintes, leurs peurs, et de créer un climat propice pour mettre des mots sur les questions qui habitent les parents (qu'ils sachent ou non les formuler).

Pour accompagner et argumenter ce choix des parents, les professionnels disposent du projet d'accueil et des démarches qui y sont associées⁵⁹. Ce projet sert de référence tant pour les parents que pour les professionnels : il constitue un point d'appui sur lequel confronter, discuter, ...



- > Comment se passe la première rencontre avec les parents ? Quels sont les éléments (aménagement, organisation horaire, mise à disposition d'un lieu identifié, ...) qui favoriseraient la rencontre dès ce moment ? Quels sont les effets pour les enfants, leur famille, l'équipe ? Quels sont les effets sur la rencontre au quotidien ?
- > Qui est concerné par l'accueil (les grands-parents ? ...) ?
- > Que mettre en place pour faire connaître le projet d'accueil, dès ces premières rencontres, sans « tout balancer d'un coup » ?
- > Quelles stratégies adopter pour « laisser d'abord la place aux parents », à l'expression de leurs attentes ?

55 Pour de plus amples informations, voir la brochure « *Tout savoir sur le décret ATL* » disponible auprès de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (www.one.be, partie « *Accueil durant le temps libre* »).

56 Il s'agit d'un « programme de coordination locale pour l'enfance » selon les termes du décret ATL (décret du 3 juillet 2003 relatif à la coordination de l'accueil des enfants durant leur temps libre et au soutien de l'accueil extrascolaire).

57 Voir à ce sujet le rapport d'évaluation de la fonction de coordinateur, édité par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse, disponible sur le site www.oejaj.cfwb.be.

58 Ceci est surtout vrai pour les plus jeunes enfants (3-6 ans). Il convient de ne pas perdre de vue que parfois, certains enfants viennent seuls dans les milieux d'accueil !

59 Voir à ce propos la brochure « *Quel projet d'accueil pour les enfants de 3 à 12 ans ?* » disponible sur le site www.one.be, partie « accueil extrascolaire » et le livret « A la rencontre des professionnels » de ce référentiel.

● Des pratiques éducatives diverses

Un autre aspect à ne pas négliger : lorsqu'il fréquente le milieu d'accueil, le parent est nécessairement confronté à des pratiques éducatives liées à la vie en collectivité et qui peuvent être sensiblement différentes des siennes.

Il pourrait, dans une certaine mesure, être mis en cause dans ses propres pratiques par le regard d'un accueillant qui ne reconnaîtrait pas ses capacités éducatives ou adopterait une attitude critique envers elles. Ce risque est probablement d'autant plus prégnant que l'enfant est jeune, qu'il passe un temps important au sein du milieu d'accueil⁶⁰.

En confiant son enfant à un milieu d'accueil, le parent accepte le risque de se laisser voir dans sa relation éducative avec son enfant.

Il prend le parti d'accorder sa confiance aux accueillants qui y travaillent et au projet d'accueil qu'ils mettent en œuvre. Cette attitude de confiance appelle, en retour, une réflexion approfondie sur la nature des relations qui se nouent entre parents et accueillants au sein du milieu d'accueil.

Réfléchir à la nature des relations avec les parents

A la veille de la Saint-Rémy, le centre de créativité s'apprête à fêter la sortie des géants avec les gens du quartier. Les enfants ont préparé des déguisements et ceux qui le souhaitent, ont fabriqué une grande marotte aux couleurs locales qu'ils porteront en défilant dans les rues de la petite ville.

Le papa de Gwladys a demandé à l'une des animatrices de ne pas maquiller sa fille. Elle n'a pas posé de question à ce sujet, mais reste perplexe.

A savoir

Certains parents ont gardé de leur culture d'origine une croyance liée à la peur de la perte de l'intégrité spirituelle de l'enfant. Un échange sur les raisons qui amènent le papa à refuser le maquillage, permettrait de comprendre sa démarche, demieux gérer la situation face à la déception de la petite fille.

● Temps d'accueil et d'échange

C'est un enjeu réel que de disposer de temps de partage où parents et professionnels du milieu d'accueil échangent leurs vues sur le rôle d'éducateur⁶¹. C'est encore plus nécessaire quand il s'agit de familles fragilisées⁶², quelles que puissent être les raisons ou le contexte de cette fragilité. Ces motifs peuvent être d'ordres très divers : situation socio-économique précaire, difficultés momentanées vécues au sein de la famille, difficultés liées à la présence d'un enfant handicapé au sein de la famille, etc.

Il ne faut pas négliger le fait que certains parents éprouvent des difficultés à entrer dans le milieu d'accueil : une certaine timidité voire, pour certains, une forme de honte. Un véritable climat d'accueil peut les aider à franchir le pas.

Une piste pourrait être d'amener la discussion avec les parents sur les raisons qui fondent les choix éducatifs du milieu d'accueil. Lorsque les pratiques de l'accueillant sont divergentes de celles des parents, une verbalisation centrée sur les conditions de l'accueil en collectivité peut permettre de clarifier la situation : « *Je comprends que vous agissiez de telle manière en tant que parent ... Pour ma part, j'agis comme ceci ou comme cela parce que je suis en train de gérer une situation de collectivité !* ». L'idée est de présenter les choix éducatifs du milieu d'accueil comme des possibles tout en mettant en avant leur sens (pourquoi ces choix ?).

60 Voir à ce sujet l'étude menée en juin 2003 par Mangez E, Joseph M et Delvaux B, « *Les familles défavorisées à l'épreuve de l'école maternelle* », CERISIS-UCL, Louvain la Neuve. Les auteurs y relèvent que l'écart perçu par les parents par rapport au rôle « attendu » par le milieu d'accueil peut être ressenti comme une menace pour sa propre identité, lorsque le parent se sent jugé sur ses compétences parentales.

61 Ce rôle est différent de la part du (de la) professionnel(le) et du parent.

62 Mangez E et al, 2003, op. cit.

5.2.4. Echanger au quotidien ●

La relation de confiance entre les parents et les professionnels se construit très progressivement dès les premiers contacts, mais également lors des échanges au quotidien, lorsque le parent dépose l'enfant ou vient le rechercher.



La « documentation pédagogique »

La « documentation pédagogique » représente une des spécificités de l'approche de l'accueil en Reggio Emilia⁶³. Cette documentation consiste à reproduire, sur des affiches murales, diverses étapes de la réalisation d'un projet avec les enfants, des commentaires de l'équipe, des avis des parents, des photos, ...Tous les acteurs concernés par l'accueil (parents, professionnels, enfants) utilisent la documentation et contribuent à sa production, mais c'est surtout aux parents et aux visiteurs qu'elle s'adresse.

L'accueil des familles est particulièrement soigné dans chaque lieu éducatif : des sièges confortables sont installés à côté des étagères et présentoirs où l'on peut trouver toutes les formes possibles de documentation. Les traces des projets sont rassemblées dans des classeurs, avec les articles de presse relatant les projets, les journaux de bord ...

Dans la plupart des lieux éducatifs, des albums-photos personnalisés sont placés à portée de chaque enfant, lui permettant aussi d'échanger avec son parent sur les expériences et sensations vécues.

Les albums contiennent des souvenirs d'activités et de moments vécus en groupe. Une des photos que l'on peut retrouver dans une des structures d'accueil de Pistoia, par exemple, met en scène des enfants marchant pieds nus dans différentes matières : elle a été épinglée au mur juste au-dessus du banc où les enfants se (dé)chaussent le matin, quand ils arrivent ...

Ces moments délicats peuvent se traduire par des comportements ambivalents des enfants (enfant qui s'approche du parent, puis qui s'enfuit aussitôt ; enfant qui agresse un autre ; enfant qui déborde de vitalité et se met à faire tout ce qu'il ne peut pas faire ...), mais également par des comportements ambivalents de la part des parents. Il importe que ces différents comportements ne soient pas mal interprétés et que les mots éventuellement mis sur ces moments soient bien réfléchis.

D'où l'importance de partager en équipe - lors des formations, des supervisions - la manière dont ces vécus peuvent être pris en considération par le milieu d'accueil.

Certaines conditions gagnent à être remplies pour éviter que les parents se sentent dévalorisés dans leurs compétences de parents.

Dans certaines situations (par exemple, lorsque l'enfant semble ne pas avoir remarqué que son parent vient d'arriver et se concentre, avec un compagnon, sur un plateau de jeu), les parents ont besoin d'être aidés pour décoder le comportement de leur enfant ; ce décryptage doit permettre aux parents de créer un lien entre les différents moments de vie de leur enfant.

Ce travail permet d'assurer la continuité, de vivre des séparations et des retrouvailles dans un espace et un temps « d'accueil » pour la famille. Il s'agit de créer un temps de rencontre pour les parents et leur enfant où il y ait la place pour chacun, avec son histoire. Où chacun ait l'occasion de « choisir » la manière de se retrouver, ... Il peut même arriver, parfois, que l'accueillant se fasse « porte parole de l'enfant », comme dans la situation d'accueil extrascolaire ci-après, rapportée par la responsable de l'accueil.

63 Voir la partie « A la rencontre des enfants », le livret « donner une place active à chacun et à tous les enfants », des conditions liées aux attitudes professionnelles, point 3, se laisser surprendre (compléter page).

« Trois fillettes de 8, 6 et 4 ans viennent de passer leur ière journée de congé dans notre milieu d'accueil. Vers 17 heures, leur papa entre dans le local, s'agenouille, ouvre les bras... et ses deux plus jeunes filles s'y jettent, des bises s'échangent. L'aînée, appuyée contre une colonne, regarde la scène d'un air triste.

L'animatrice dit au papa : « Violetta aimerait aussi un câlin ».

Le papa répond : « Elle a 8 ans, elle est trop grande ».

L'animatrice suggère délicatement qu'il n'y a pas d'âge pour les câlins, qu'on en a besoin même quand on est grand !

La papa semble vexé et ne répond pas.

Quelques jours plus tard, l'animatrice voit que le papa accueille aussi son aînée en la prenant dans ses bras ».

Les retrouvailles sont d'autant plus sensibles quand les parents éprouvent de la culpabilité de ne pas pouvoir s'occuper eux-mêmes de leur enfant et de le laisser aux soins d'autres adultes - en particulier s'il s'agit d'un très jeune enfant (entre 2,5 - 6 ans). Veiller à marquer un signe d'accueil peut également favoriser la transition : le petit signe destiné à accueillir le parent, les quelques mots adressés à l'enfant : « Joachim, ton papa est là ... »



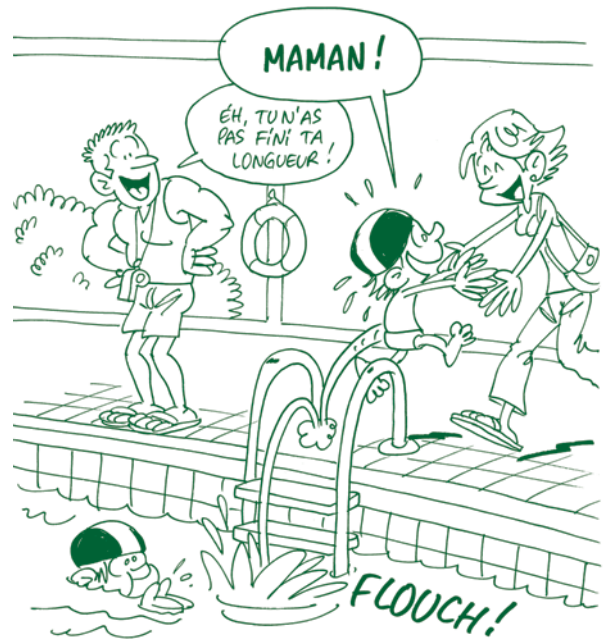
- > Comment accompagner les séparations et les retrouvailles des parents et des enfants, comment respecter leur rythme (sans bousculade, sans commentaires) ?
- > Quels sont les supports utilisés pour favoriser la rencontre et consolider les liens établis ? L'équipe dispose-t-elle de documents écrits (du type carnet de communication) ? Quelles sont les raisons qui l'ont amenée à utiliser tel type de documents ? Quel est le contenu de ces carnets ? Comment éviter les messages « à l'emporte-pièce » (surtout en cas de difficultés rencontrées par les enfants) ?

- Informer les parents au sujet de la journée de leur enfant, oui ... mais ...

Il semble important de veiller à préserver un « jardin secret » autour de la vie de l'enfant au sein du milieu d'accueil : que dire et ne pas dire aux parents ?

Est-ce qu'il faut tout dire (sanctions, conflits, ...) ? Par ailleurs, se limiter à dire que « Tout s'est bien passé », n'est pas neutre non plus, car si ce commentaire « positif » n'est plus amené par la suite, l'enfant peut être mis en difficulté par rapport à ses parents.

LAISSER LA PLACE AUX RETROUAILLES



Il s'agit de réfléchir à ce qui est transmis aux parents (pourquoi ? comment ?), de veiller, dans la communication, à ne pas présenter les choses de manière à humilier l'enfant.

En fonction du niveau de développement, un dialogue peut s'établir avec l'enfant : « il s'est passé tel incident ... comment, à ton avis, pourrait-on le transmettre à papa ou maman ? qu'est-ce que l'on peut dire à papa ou à maman de ce qui s'est passé ? »

Enfin, si l'accueillant « raconte » toute la journée de l'enfant aux parents, quels sujets de discussion sont laissés à l'enfant et à son parent pour reprendre contact ?



- > Que communiquer aux parents concernant les enfants ?
- > Comment ? En impliquant les enfants ?
- > Quelle éthique pratique ?
- > Comment nuancer les propos ?
- > Comment analyser le niveau d'information que les parents demandent et pouvoir y répondre ?

5.3. Du côté de l'accueillant ●●●

Il importe que le parent soit pris en compte parce qu'énormément de choses peuvent se jouer là aussi pour lui, de manière explicite ou non.

Du côté de l'accueillant, enfin, tenir compte des parents et de la famille de l'enfant accueilli représente une ressource importante pour l'aider à comprendre celui-ci.

Parce qu'elle constitue le premier milieu de vie de l'enfant où s'ancre toute l'histoire familiale avec ses caractéristiques sociales, économiques et culturelles, et où s'enracinent les premiers apprentissages, les premières expériences de l'enfant, la famille offre un cadre de référence privilégié pour appréhender l'identité de l'enfant et l'accueillir adéquatement.

Savoir « qui » est l'enfant au sein de sa famille permet de mieux comprendre « qui » il est au sein du groupe d'enfants accueillis⁶⁴. De même, chaque famille présente ses propres modes de fonctionnement et d'interactions. Identifier et reconnaître ceux-ci permet aux accueillants de mieux comprendre les comportements de l'enfant, et d'y répondre plus adéquatement (avec encore plus d'acuité).

Cette dimension prend tout son sens et vaut aussi dans un contexte pluriethnique⁶⁵ où les comportements, les modes d'interaction intrafamiliaux peuvent varier considérablement.

64 Ceci a du sens quelle que soit la situation d'accueil mais est d'autant plus pertinent lorsque l'accueil proposé est récurrent ou de longue durée. Un temps d'accueil relativement étendu permet en effet d'acquérir une meilleure connaissance de l'enfant et de sa famille et favorise la mise en place d'un accueil adapté.

65 Dans son ouvrage « *les identités meurtrières* », éd. Grasset, Paris 1998, Amin Maalouf s'interroge sur la notion d'identité et dégage des pistes pour pouvoir assumer ses diverses appartenances tout en s'appuyant sur des valeurs humaines universelles.

66 Un échange avec ces enfants peuvent à la fois mettre en avant les règles qui prévalent dans le milieu d'accueil sans les mettre en porte-à-faux par rapport à leur famille : « tes parents trouvent important pour toi de perpétuer la tradition, pourtant ... »

67 Voir la partie « à la rencontre des enfants », le livret « Vivre ensemble des expériences de vie diversifiées », Eduquer la diversité p.58.

Des situations parmi d'autres qui peuvent nous aider à décoder

- > Le papa de Boukari l'a déposé et a quitté le milieu d'accueil sans lui dire au revoir ... Dans certains pays d'Afrique notamment, dire « au revoir » signifie dire « adieu, on ne se reverra plus ».
- > Lors du séjour, des garçons d'origine turque refusent de donner un coup de main pour débarrasser la table ... A la maison, ils ne le font pas non plus car « ce sont les femmes qui s'occupent des tâches ménagères »⁶⁶.
- > A la plaine, les filles et les garçons du groupe ne veulent pas manger à la même table C'est comme ça aussi à la maison
- > A la garderie scolaire, Nathanaëlle parle très fort voire crie lorsqu'elle s'exprime ... Elle est en fait la seule fille parmi une famille de quatre garçons, il n'est donc pas facile pour elle de se faire entendre à la maison, elle a donc développé l'habitude de parler très fort.

Toutefois, il est important d'expliquer les règles qui prévalent dans le milieu d'accueil sans porter de jugement par rapport aux pratiques familiales. L'objectif étant d'aider les enfants à pouvoir accepter le cadre de vie donné par le milieu d'accueil tout en leur donnant la possibilité de vivre leur double appartenance⁶⁷.

De plus, chacun a des préjugés (même sans le vouloir) : l'important est d'en prendre conscience de manière à faire la distinction entre ce que l'on pense à titre personnel et ce que la position professionnelle exige : « *moi, je trouve que ...* » et « *en tant que professionnel(le), je prends conscience de ce jugement et tente de le dépasser* ». L'enjeu est de s'interroger sur ses propres valeurs tout en s'appuyant sur un travail mené en équipe.



- > Comment trouver en équipe la (les) manière(s) la(les) plus adéquate(s) de réagir à diverses situations pour tenir compte à la fois des réalités familiales et de la réalité du milieu d'accueil ?
- > Quelles clefs se donner pour décoder ces situations ?
- > De quelles informations l'équipe devrait-elle disposer pour partager ce que l'enfant vit dans les deux lieux de vie sans voyeurisme ou intrusion ?
- > Est-il possible d'effectuer des liens avec les autres éducateurs intervenant autour de l'enfant (équipe d'enseignants, ...) ?

L'objectif étant de dégager des pistes pour non pas prendre en charge directement, mais pour assumer un rôle d'interface, de relais.



Dans une démarche visant la qualité des pratiques professionnelles d'accueil de l'enfant durant le temps libre, il apparaît donc essentiel de prendre en compte la famille de chaque enfant accueilli. Pour le milieu d'accueil, cela implique de réfléchir à la nature des relations qui s'y jouent entre accueillants et parents, et donc de (re)considérer la façon dont sont perçus ces derniers et leurs attentes.

Le travail avec les familles est clairement ciblé sur les pratiques éducatives dans le milieu d'accueil et ne vise absolument pas à changer les valeurs, les pratiques familiales.



Quatre pratiques de rencontre parents-professionnels

« Selon Lejeune et Blanc, la rencontre parents - professionnels des milieux d'accueil peut amener au développement de quatre pratiques différentes :

1 + 1 = 0 : le contact initial s'est produit, mais aucun accord n'est trouvé. Le parent et le milieu d'accueil se séparent et l'enfant n'est plus inscrit dans l'institution.

1 + 1 = 1 : le parent a été informé du mode de fonctionnement du lieu d'accueil. L'institution explique au parent la marche à suivre et la famille adapte son fonctionnement à la culture de l'institution. L'influence est à sens unique, depuis l'institution vers le parent.

1 + 1 = 2 : dans ce cas, la rencontre mène au dialogue, mais ce dialogue ne modifie aucun des deux systèmes. L'institution et la famille poursuivent chacun le même mode de fonctionnement. L'enfant aura à s'adapter à deux mondes différents, sans véritable relation entre eux.

1 + 1 = 3 : dans ce cas, les deux systèmes s'influencent réciproquement. Le dialogue entre la famille et l'institution permet le débat, la négociation et l'instauration des différentes méthodes, missions et des différents environnements, visant à mettre en place de nouvelles pratiques à la fois au sein de l'institution et au sein de la famille. »,

in Vandembroeck M. (2005)⁶⁸

68 Vandembroeck, M., « *Eduquer nos enfants à la diversité* », Ramonville Saint-Agne, Erès, 2005.

●●● Déontologie du travail avec les familles

Prendre en compte la famille, assurer des liens entre le milieu d'accueil et la famille, s'informer des attentes des parents, s'informer du mode de vie de l'enfant et de sa famille est primordial. La collaboration constitue une aide précieuse pour l'équipe pour autant qu'elle s'accompagne de balises déontologiques claires et fermes.

Ainsi, une démarche d'ouverture aux parents qui se concrétiserait par des pratiques jugées intrusives, d'une part, manquerait son but et, d'autre part, risquerait de nuire à la confiance accordée par les parents aux accueillants. La notion de secret professionnel doit être élargie à tous les autres professionnels qui pourraient être en lien avec l'enfant et sa famille. Le responsable est garant de l'information qui est diffusée au sein de son équipe.

Comment dès lors travailler en équipe « en préservant la dignité des familles » ?



Balises

Voici quelques balises proposées par l'ACEPP⁶⁹ :

- > préserver l'intimité de la famille et un regard neutre sur elle, est primordial : cela implique discrétion et prudence même au sein de l'équipe ;
- > il est impératif de ne communiquer que ce qui est utile pour le travail quotidien auprès de l'enfant sans tout expliquer ;
- > bénéficier d'un « tiers » pour analyser les situations en équipe, permet d'éviter les dérives ;
- > aucune information ne doit être divulguée à d'autres parents.

6.1. Des pistes de réflexion ●●●

Sont repris et commentés ci-après deux des principes avancés par l'ACEPP.

Les situations rencontrées dans le milieu d'accueil sont liées à des contextes, à des histoires singulières et ne sont donc jamais univoques : elles devraient être discutées en équipe au cas par cas !

- « *Il est impératif de ne communiquer que ce qui est utile pour le travail quotidien auprès de l'enfant, sans tout expliquer* »
Une des questions cruciales consiste à se demander quelles sont les informations utiles sur l'enfant et sa famille que l'accueillant doit connaître pour pouvoir bien accueillir cet enfant. Quelles sont, par contre, les informations superflues qui risqueraient de nuire à l'enfant, en risquant notamment de le stigmatiser ? Il incombe à la responsable de « faire le tri » dans ce qui est à communiquer ou non (avec les acteurs concernés) : « *est-ce que le(s) renseignement(s) que nous allons collecter est (sont) utile(s) pour notre travail auprès des enfants ?* ». Si l'on y réfléchit bien, beaucoup d'informations passent à la trappe !

- « *Aucune information ne doit être divulguée à d'autres parents* »
Parler de l'enfant porteur de handicap aux autres parents ? Ou au contraire ne rien dire aux autres familles ? C'est le type de débat qui peut se poser à un milieu d'accueil. Il importe donc d'avoir pu anticiper et définir ensemble des lignes de conduite à adopter.

Ne rien dire risque d'attiser le questionnement, la rumeur.

Une première étape serait d'en discuter avant, avec les parents de l'enfant porteur de handicap : « *Que souhaitez-vous que l'on dise au sujet de votre enfant ? Voilà le risque si l'on dit ... / il y a des choses que nous ne contrôlerons pas une fois l'information donnée ...* »

69 L'ACEPP, Association des Collectifs Enfants-Parents-Professionnels, est une association française qui fédère un réseau de nombreux milieux d'accueil désireux d'impliquer les parents et de jouer un rôle dans le développement local. Depuis 1986, elle mène une recherche-action pour favoriser une prise en compte de la diversité socio-culturelle des familles qui ont recours aux lieux d'accueil. Les principes repris dans l'encadré sont extraits de l'ouvrage, « *Alchimie, recueil de repères éthiques pour l'implication des parents et l'ouverture à tous* », 2001.

Par ailleurs, il est légitime que les parents des autres enfants demandent des informations concernant, par exemple, l'accueil d'un enfant porteur de handicap. Tout simplement parce que le milieu d'accueil peut avoir procédé à des changements dans l'aménagement des lieux, ce qui a un impact sur la vie de tous les autres enfants.

Si la question du parent est pertinente, il y a lieu d'y répondre en effectuant des liens : « *Cet enfant a un appareillage. Pour lui permettre de manger à table avec tout le monde, on a changé de local.* »

6.2. Quelques principes de base que les équipes sont invitées à travailler ●●●

- *Etre au clair sur la nécessité d'échanger les informations tout en assurant la confidentialité de ces informations.*

Accueillir un enfant introduit les professionnels dans une partie de la vie privée de la famille ; la prise en charge de l'enfant fait des accueillants les « témoins » d'une part de cette vie privée.



Fiche d'identité ou de santé

Lors de l'inscription dans un lieu d'accueil, la fiche d'identité et de santé (ou un équivalent) est l'un des documents que les parents doivent fournir.

Les informations qui figurent sur cette fiche sont prises en charge par une personne « utile » et responsable.

L'équipe gagne à définir des principes de base de gestion de la santé avant la mise en route de l'activité : une équipe d'animation peut être amenée à devoir gérer des incidents de santé plus ou moins importants. Mieux vaut donc être capable de prendre les bonnes initiatives face aux mille et un bobos qui peuvent survenir au quotidien et être prêt à passer le relais à d'autres, si c'est nécessaire.

Dans ce cas, le responsable du milieu d'accueil prend personnellement contact avec les parents concernés pour en connaître davantage sur des cas particuliers, détectés à la lecture de la fiche santé.

Les renseignements mentionnés sur la fiche peuvent être utiles au médecin, à la personne chargée des soins notamment pour administrer un traitement, mais aussi aux animateurs afin qu'ils adaptent leur attitude lors des activités ou lorsqu'une difficulté est rencontrée.⁷⁰



- › L'équipe aborde-t-elle, dès les premiers contacts avec les parents, la question de l'exigence du secret professionnel ?
- › Cette question est-elle abordée de manière spécifique dans le projet d'accueil ?
- › Jusqu'où « entrer » dans l'histoire des familles accueillies en tant que professionnel, en tant qu'équipe ?
- › Quelles balises se donner en équipe pour réfléchir au type de renseignements demandés pour éviter les questionnaires parfois bien indiscrets ?

⁷⁰ Des suggestions plus précises concernant la gestion des fiches santé peuvent être obtenues dans la brochure « *Centres de vacances, mode d'emploi* », chapitre 2 : un centre de vacances, ça se prépare ! Ce document est disponible sur le site www.centres-de-vacances.be.

● *Respecter la confidentialité des propos échangés avec et par les parents.*

Il s'agit de pouvoir maîtriser la communication, sans rétention⁷¹ ou diffusion d'informations. Cela suppose de remplir certaines conditions (en termes de moyens et d'espace) et d'expliquer pourquoi certains types d'infos vont être conservées.

« *Le secret professionnel est une notion particulièrement importante dans les rapports avec les familles. Le secret professionnel est « la défense faite à certaines personnes de divulguer et de révéler, hors des cas où la loi les y oblige, les déclarations ou des faits constatés dans l'exercice de leur profession » (art 458 du code pénal). Il vise à limiter au maximum la circulation d'informations par les professionnels entre l'espace privé intime et l'espace public⁷².* ».

De nombreux professionnels sont soumis à l'article 458 du code pénal. Certaines catégories professionnelles (les enseignants, par exemple) ne sont pas soumises au secret professionnel, mais sont soumises à un devoir de confidentialité : ainsi, les enseignants pourraient voir leur

responsabilité civile mise en cause ou être interpellés sur le plan disciplinaire. Il est important, si le doute existe, que le professionnel s'informe de manière précise pour savoir si dans les fonctions qu'il exerce, il se trouve soumis ou non au secret professionnel tel que visé à l'article 458 du code pénal.

Lorsque les professionnels travaillent en équipe, le principe reste celui du respect de la confidentialité : il incombe donc à chaque équipe de réfléchir à la manière de remplir ses missions dans le respect des personnes, aux processus de décisions qu'elle met en œuvre et à un positionnement éthique. Ce code de conduite de l'équipe est le fruit d'une réflexion personnelle et collective, s'appuyant sur une formation continuée et sur l'expérience acquise ; c'est un cheminement propre à chacun qui permet de dégager une éthique professionnelle.



71 « Parler du secret dit professionnel, parler du secret auquel sont tenus certains professionnels, c'est parler d'une relation où le savoir du professionnel peut être un pouvoir, d'une relation où le pouvoir est une tentation permanente ! », JF Servais, *quelques balises juridiques*, in « *Confidentialité et secret professionnel : enjeux pour une société démocratique* », Temps d'arrêt, Coordination de l'aide aux victimes de la maltraitance, Ministère de la Communauté française.

72 Le secret professionnel, à la rencontre des enfants, repères pour des pratiques d'accueil de qualité (0-3 ans), partie 1, ONE, 2004.

Quelles informations divulguer à l'équipe ?

Il importe que le (la) responsable veille à garantir et à offrir le respect de ce qui est confié dans la relation avec la famille de l'enfant ainsi que de toute autre information auquel il (elle) a accès.

Seules les informations utiles seront partagées avec les personnes concernées : ainsi, les animateurs (trices) n'ont pas besoin de savoir, par exemple, que les parents ont des difficultés financières ; en revanche, il est nécessaire qu'ils sachent que les parents rencontrent des difficultés (sans rentrer dans les détails⁷³), car cela peut influencer le comportement de l'enfant. Lorsqu'un enfant présente des comportements inhabituels, il y a lieu pour les professionnels de trouver une réponse adéquate à ce comportement quelle qu'en soit la cause.

Au niveau médical, les membres de l'équipe ont-ils besoin de savoir, par exemple, que tel enfant est séropositif ? Que va apporter cette information aux animateurs qui s'occupent de l'enfant ?

Certains milieux d'accueil ont tracé des pistes de réponses à ces questions, par exemple en élargissant les précautions de base requises pour tous les enfants : porter systématiquement des gants lorsqu'on nettoie une plaie, par exemple.

Cependant, le responsable doit toujours être informé de la situation de la santé de chaque enfant (notamment au travers de l'établissement d'une fiche de santé). Des collaborations devraient être établies avec un membre du corps médical pour évaluer la situation et envisager les mesures à prendre.

En fonction des circonstances, l'information ne sera donc partagée que lorsque l'ajustement de l'accueil de l'enfant le requiert.

De leur côté, les parents devraient savoir qu'ils ne seront pas informés des pathologies relevant du secret médical mais que les précautions seront prises. S'ils viennent à apprendre, par une autre voie que le milieu d'accueil, qu'un enfant est atteint d'une maladie, ils gardent confiance en l'équipe.

Une réflexion devrait également être menée avec les accueillants sur les conditions d'hygiène de base comme la nécessité de se laver les mains avant de passer à table, par exemple. Comment amener les enfants à ne pas boire à la même gourde ? Que prévoir pour que les enfants n'échangent pas leur gobelet ? Des mesures très simples peuvent déjà être prises comme par exemple prévoir autant de cuillers que d'enfants lorsqu'un jeu de devinettes « par le goût » est organisé.

A noter :

Il arrive que des informations concernant la santé ou la vie de l'enfant soient transmises par les parents directement aux accueillants (« entre deux portes »), ils disposent ainsi d'informations que parfois le responsable n'a pas. Quel cadre poser pour s'assurer que ces informations soient connues de celui-ci ?

73 Le fait de savoir, par exemple, que les parents du petit Tom se séparent risque par ailleurs d'induire un comportement biaisé de la part du professionnel si celui-ci interprète tous les comportements de l'enfant au travers de cette information.

Le secret professionnel est requis en toute circonstance et pas seulement dans les moments d'échanges « officiels » avec les familles, comme par exemple dans les premiers contacts ...

A leur insu, les professionnels peuvent être dépositaires de confidences et d'informations de la part des parents ...



- > Que faire de tous ces éléments confidentiels ?
- > Comment éviter que les parents profitent de la rencontre avec les professionnels pour « s'épancher » ?



- > Que faire pour vérifier s'il est utile de transmettre une information ?
- > Comment faire le tri entre ce qui est de l'ordre de l'information et ce qui est de l'ordre du secret ?
- > Comment la circulation des informations est-elle gérée dans le milieu d'accueil ?
- > L'équipe a-t-elle déjà abordé la question du « secret partagé dans l'intérêt de l'enfant » ?
- > Qu'est-ce que cela signifie dans le quotidien du milieu d'accueil ?
- > Quelles implications dans les pratiques ?

● Qu'en est-il du secret partagé ?

Aucun texte de loi ne fait explicitement état de cette notion de secret partagé.

Cette pratique répond à une nécessité de collaboration ressentie entre intervenants, de coordination, d'articulation entre services.

Ces initiatives sont à distinguer des situations où l'intervenant agit « sous mandat ».

Cependant, même si la personne n'agit pas « sous mandat », des conditions doivent être remplies :

- > la personne qui a livré le secret ou ses représentants doivent savoir ce qui va faire l'objet du partage et avec quelles personnes le secret va être partagé ;
- > elle doit donner son accord sur le partage ;
- > le secret ne peut être partagé qu'avec des personnes soumises au secret professionnel et tenues à la même mission ;
- > il est important de limiter le partage à ce qui est strictement nécessaire pour la réalisation de la mission commune.

● Aborder en équipe, la question de ce que chacun dit devant qui et où



« Quand on vit dans un village où tout se sait très vite, ce n'est pas facile de gérer les informations que nous rapportent certains parents. Ce que nous mettons en place, c'est, quand cela est nécessaire, prendre la personne à part, expliquer quelles conséquences cela peut avoir sur l'enfant de répandre ces informations ... »

« Les infos viennent parfois d'un membre de l'équipe par les « infos du village ». A l'inverse, ce n'est pas toujours aisé de faire admettre à l'équipe que je ne dise pas tout ce que je sais ».

Une responsable d'un club sportif

Le milieu d'accueil n'a pas le rôle d'informer les autres parents. Il ne peut, par ailleurs, pas être à l'origine de rumeurs.

D'où la nécessité de se donner des balises à propos du bien-être de l'enfant.

Rester discret

Hier, la maman de Thomas, un enfant de l'école qui fréquente aussi la garderie, s'est suicidée. L'accueillante de la garderie fait passer le message suivant : « La maman est décédée. Les enfants sont pris en charge par l'école ».

Que mettre en place si les parents posent des questions du type : « S'agit-il d'un suicide ? » ou font un commentaire du type « Un enfant en a parlé avec ma fille ; je me demande si les enfants ne sont pas en train de fantasmer sur cet événement » ... ? »

L'accueillant(e) peut alors amener un questionnement : « S'il s'agissait d'un suicide, cela changerait-il quelque chose par rapport à votre enfant ? »

- > Si non, pas la peine d'en parler ;
- > Si oui, par exemple parce qu'il y a eu déjà un suicide dans la famille, il faut pouvoir aborder le sujet. Mais que faire des fantasmes des enfants ?.

● *Disposer d'un espace de confidentialité*

de manière à ce que les parents sachent que si un jour ils doivent faire une démarche, ils sont assurés d'avoir accès à un espace - temps de confidentialité.



- > Comment réagir par rapport à des parents qui donnent des informations en présence d'autres parents, en présence des enfants ?

Des pistes : indiquer aux parents que « ce n'est pas le lieu ni le moment ».

Toutefois, dans certaines situations, il est tout à fait nécessaire d'aborder la question immédiatement ; un coin isolé

de la cour peut alors constituer un endroit refuge.

Il est souhaitable que les moments d'échange quotidiens se déroulent en présence de deux accueillants (l'un se rendant disponible pour l'accueil, l'autre pouvant continuer à prendre en charge le groupe d'enfants) ; de même, deux accueillants sont nécessaires dans les moments où le parent doit échanger sur un aspect confidentiel ; ceci suppose aussi que les deux professionnels soient bien sur la même longueur d'ondes et que l'un d'eux ne considère pas que son collègue lui laisse les enfants « sur les bras », quand il dialogue avec le parent.

- *Etre capable de différer la réponse à une demande plutôt qu'asséner un « non » et en discuter en équipe !*

Il est important que l'équipe d'accueil et la famille se mettent d'accord sur ce qui sera dit, par exemple, à propos d'un enfant porteur de handicap si d'autres parents posent une question. Enfin, le professionnel n'a absolument pas à répondre à des questions sur un autre enfant ou sur une autre famille. Cette règle gagne à être inscrite dans le projet d'accueil et à être bien comprise par tous les membres de l'équipe, y compris par les nouveaux.

Cette question se pose encore avec plus d'acuité lorsque les personnes travaillent seules. Il serait bon qu'elle soit abordée au moment de l'élaboration du projet d'accueil (à travailler en formation et en réunion).



- > Que mettre en place dans le milieu d'accueil pour réagir quand des parents posent des questions sur d'autres enfants ou sur d'autres parents ?

- Garder son rôle d'accueillant et éviter de jouer aux apprentis psychologues.

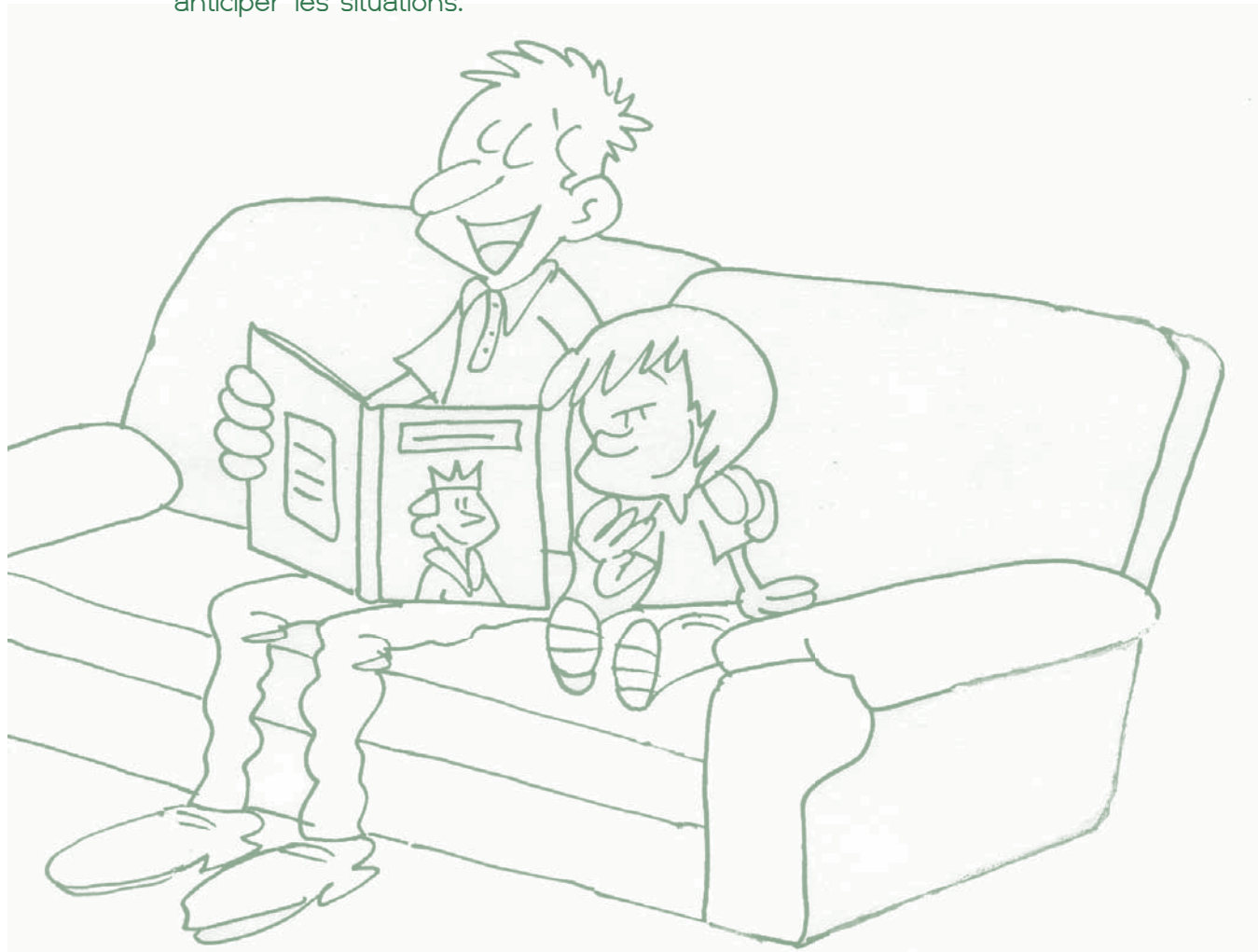
Il s'agit surtout de pouvoir se référer à d'autres professionnels.

Dans certains cas, par exemple en situation de suspicion de maltraitance⁷⁴, il sera nécessaire d'en référer au responsable pour que des démarches soient effectuées vers des organisations spécialisées, habilitées, par la Communauté française, à traiter les questions de maltraitance (équipe SOS enfants, centre de guidance, PMS, ...). Un travail devrait également être effectué avec l'équipe sur la manière d'accueillir ce parent, cet enfant alors qu'il y a suspicion de maltraitance.

Dans chaque milieu d'accueil, il est nécessaire d'apporter une information sur les différents textes de loi en vigueur et sur les positionnements à adopter en la matière, de manière à pouvoir anticiper les situations.



- > L'équipe a-t-elle déjà été confrontée à des situations difficiles à gérer ? (Par exemple, l'arrivée d'un parent ivre ou sous l'emprise de la drogue ou de médicaments, ...) ?
- > Quelles sont les dispositions prises (à prendre) vis-à-vis d'un parent qui vient rechercher son enfant alors qu'il est sous l'emprise d'une drogue ?
- > Qu'envisager si la situation se présentait ?



74 Voir le décret relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance, publié au Moniteur belge le 14 juin 2004.

Livres consultés ●●●

- > Bonsang E., Nibona M., sous la direction de Casman M-T., « *Portrait de l'enfance en Belgique* », analyse des données du questionnaire enfant du PSBH 1992-2002, rapport final, Liège, Faculté d'Economie, de Gestion et des Sciences sociales, ULG, 2004.
- > Bosse-Platière S., Dethier A., Fleury C., Loutre-Du Pasquier N., « *Accueillir le jeune enfant : quelle professionnalisation ?* », Ramonville Saint-Agne, Erès, 1995.
- > Clausier M., « *Accueillir tous les parents* » in « *parents, professionnels, comment éduquer ensemble un enfant ?* », sous la direction de MP Thollon-Behar, collection mille et un bébés, Ramonville Saint-Agne, Erès, 2005
- > Delvaux D., Vandekerke M., « *L'accueil des enfants en dehors des heures scolaires en Communauté française : Etat des lieux, points de vue* », Bruxelles, Communauté française de Belgique, 2004.
- > Dusart A-F, Mottint, J., Roose, A., Van Cutsem, S., sous la direction de Humblet, P., « *Recherches préparatoires à l'accompagnement des politiques communales d'accueil extrascolaire de la région bruxelloise* », Rapport de recherche, Université libre de Bruxelles, Ecole de Santé publique, Unité Politiques et Services à l'Enfance, février 2002.
- > Jalali F., Brants D., Crombé C., De Raes A., Peeters J., Vandenbroueck M. et al., « *Accueil extrascolaire : une nouvelle approche ! Guide pour un accueil centré sur l'enfant* », Bruxelles, 1993.
- > Lavallée C., Marquis M., « *Education interculturelle et petite enfance* », Québec, Canada, Les Presses de l'Université Laval, 2003
- > Maalouf A., « *Les identités meurtrières* », 1998, Paris, Grasset, 1998.
- > Mangez E, Joseph M et Delvaux B, « *Les familles défavorisées à l'épreuve de l'école maternelle* », Louvain la Neuve, CERISIS-UCL, 2003.
- > Moss P., Korintus M., Korintus M. Peter Moss, « *Care Work in Europe, Current understandings and future directions* », Workpackage 7, Work with Young Children, A case of Study of Denmark, Hungary and Spain, Institute of education, University of London, Thomas Coram research unit, 2004.
- > Musson, S., « *Les services de garde en milieu scolaire* », adaptation de D. Berger et J. Martin, Laval (Québec), Les Presses de l'université Laval, 1999.
- > Petitclerc JM., « *Y a plus d'autorité* », Ramonville Saint-Agne, éd. Erès, collection « Même pas vrai », 2003
- > Servais JF., « *Quelques balises juridiques* », in « *Confidentialité et secret professionnel : enjeux pour une société démocratique* », Temps d'arrêt, Coordination de l'aide aux victimes de la maltraitance, Ministère de la Communauté française, sd.
- > Penn H., Mestres J., Balaguer I., « *Qualité des services pour les jeunes enfants* », Barcelone, Réseau européen des modes de garde, 1990.
- > Sirota R., « *Éléments pour une sociologie de l'enfance* », Rennes, PUR, collection « le sens social », 2006
- > Vandenbroeck M., « *Eduquer nos enfants à la diversité* », Ramonville Saint-Agne, Erès, 2005.
- > ACCEP, « *Alchimie, recueil de repères éthiques pour l'implication des parents et l'ouverture à tous* », 2001.

Brochures et revues consultées ●●●

- > « *Le secret professionnel* », un enjeu particulier dans le rapport aux familles, in « *À la rencontre des familles, repères pour des pratiques d'accueil de qualité (0-3 ans)* », partie 1, ONE, 2004
- > Le décret relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance, publié au Moniteur belge le 14 juin 2004.
- > Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant le Code de qualité de l'Accueil, Gouvernement de la Communauté française, 2003.

- > C. Preissing et al, *Qualité dans l'égalité des chances, matériel pour l'évaluation interne*, principe conceptuel 1 « le travail pédagogique se base sur des conditions de vie sociales et culturelles des enfants et de leurs familles, Académie internationale, Freie Universität, Berlin (s.d.)
- > Musatti T., Galardini A. et al, « *Gli indicatori di qualità per l'asilo nido* », Regione Toscana, Istituto degli Innocenti, 1993
- > « *Tout savoir sur le décret ATL* », brochure éditée par l'ONE, disponible auprès de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (www.one.be, partie « Accueil durant le temps libre »).
- > *Rapport d'évaluation de la fonction de coordinateur*, édité par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse, disponible sur le site www.oejaj.cfwb.be, 2006

Articles consultés ●●●

- > ACCEP, *Richesse de la diversité dans les milieux d'accueil de la petite enfance*, livret réalisé par le secteur interculturel et le centre de ressources de l'ACCEP, sd.
- > Barroux C., « *ni pour, ni contre, mais avec* », in l'école des parents, n° 2, avril - mai 2003
- > Belorgey JM., « *Concilier famille et travail : acquis et perspectives dans l'union européenne* », in Le furet, revue de la petite enfance et de l'intégration, n° 44, 2004
- > Brizais R., « *déléguer : une question de confiance* » in l'école des parents, n° 2, avril - mai 2003
- > Bronfenbrenner, U., « *Towards an experimental ecology of human development* » in *American Psychologist*, 1977 July, 513-531
- > Dessoy E., « *L'enfant et sa famille, une coopération culturelle* », revue Louvain n°51, Louvain-la-Neuve, UCL, 1994.
- > Hansen NC., « *Le pouvoir des parents au Danemark* », in la revue Enfants d'Europe, n°3, novembre 2002
- > Humblet P., Robert E., « *L'accueil des enfants à Bruxelles : quels sont les souhaits des familles ?* » in *Grandir à Bruxelles* n°13, printemps-été 2004.
- > Kinna F., Cherbonnier A., « *Pour un partenariat entre parents et professionnels* », Bruxelles Santé, n° 37, 1ère partie, 2005. Bruxelles, Question Santé.
- > Kinna F., Cherbonnier A., « *Pour un partenariat entre parents et professionnels* », Bruxelles Santé, n° 38, 2ème partie, 2005. Bruxelles, Question Santé.
- > Les Scouts, *Les parents, nos partenaires, qui sont-ils, que nous veulent-ils ? De multiples propositions pour améliorer nos relations avec eux*, ma farde d'animateur scout, Bruxelles, juin 2000.
- > Montserrat J., « *Lieux d'accueil des jeunes enfants et familles : tradition et avenir* » in la revue Enfants d'Europe, n°3, novembre 2002
- > Mony M., Rubio MN., « *Emergence de la parentalité* » in la revue Enfants d'Europe, n°3, novembre 2002
- > Mony M., « *Le rôle des parents dans le débat sur la qualité* », extrait de l'intervention réalisée dans le cadre d'un colloque organisé par Kind en Gezin, Bruxelles, mai 2005.
- > Mony M., « *Travailler avec les parents, ça s'apprend* », in Le Furet, revue de la petite enfance et de l'intégration, n° 35, 2001
- > Pailler E., « *Accompagner les enfants et leurs parents* », in L'Ecole des parents, mars 2000
- > Poncelet D., « *l'enfant au cœur des relations école-famille* », le point sur la recherche en éducation, décembre 2001
- > « *Projet XYZ, accueil des écoliers dans la ville. Recherche d'un modèle de politique des voies multiples* », in Bruxelles sous la loupe, Centre de documentation et de coordination sociales, décembre 2003, n° 1.
- > Rubio MN., Méda D., Baleato N., Fagnani J., Giampino S., Mialaret G et al. « *Temps des enfants, temps des parents* », in Le Furet, revue de la petite enfance et de l'intégration, n°32, 2000.
- > Stanton D., « *la vie privée, ça se protège aussi en garderie* », revue Petit à petit, juillet - août 1996
- > UNICEF, « *la pauvreté des enfants dans les pays riches 2005* », Bilan Innocenti, n°6, 2006

A consulter ●●●

- › Beauvais C., Jenson J., « *Two Policy Paradigms : Family Responsibility and Investing in Children* », Ottawa, Canada, 2001.
- › Cavet J., Sloper P., « *The participation of children and young people in decisions about UK service development* », *Child : Care, Health and Development*, n°6, 2004.
- › Coordination et développement de l'accueil extrascolaire d'enfants de moins de 12 ans en région bruxelloise, Bruxelles, 1998.
- › De Bree M., Gielen M., Peeters J., « *Berceuse pour Hamza* », (DVD) 2004, réseau DECET.
- › Dufour A., Hatchuel G., Loisel J., « *Accueil des jeunes enfants, conciliation vie professionnelle-vie familiale et opinions sur les Prestations Familiales* », Paris, CRÉDOC, 1998.
- › Verelst G., Peeters J., « *Childcare stories* », vidéogramme, VBJK, 2006
- › Dossier « *Des partenariats pour l'école* », VEN, n°513, février 2004

Le référentiel « Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité » est composé de trois parties (réparties sur 7 livrets) : à la rencontre des familles, à la rencontre des enfants, à la rencontre des professionnels.

Chacune des parties est intrinsèquement liée aux autres : elles se répondent, se complètent.

Les différents livrets présentent les enjeux liés à une problématique, mettent en évidence des éléments de connaissance, les questions à se poser, proposent des situations donnant à réfléchir et indiquent des pistes d'action pour les équipes afin de répondre, dans leur contexte, aux enjeux que pose l'accueil des enfants.

Le travail de réflexion peut commencer à partir de n'importe quel livret : il n'y a pas une et une seule porte d'entrée pour envisager, en équipe, les conditions d'un accueil de qualité. Chaque équipe trouvera des pistes en fonction des thématiques auxquelles elle est confrontée, des situations qu'elle est amenée à aborder, en fonction de son cheminement.

Cependant, elle est invitée à parcourir le livret I consacré à l'introduction : elle situe le cadre et la méthodologie de travail utilisée pour que le référentiel soit un outil « co-construit » par toutes les personnes qui ont participé à son élaboration. L'introduction « donne à voir » l'ensemble du document, offre des clés de lecture.

Ce livret II est consacré aux relations qui s'établissent avec les parents : il envisage comment établir et consolider une relation de confiance avec chaque famille. Les nombreux accueillants qui gravitent autour de l'enfant et le prennent en charge, doivent pouvoir inspirer confiance à la fois aux parents et à leurs enfants.

Chaque enfant qui participe à un milieu d'accueil, y vient avec son histoire personnelle (c'est-à-dire son appartenance culturelle, familiale, sa place dans la famille, son vécu personnel, ...).

Tous ces éléments font de lui une personne unique, singulière. Il importe que les multiples appartenances de chaque enfant soient prises en compte et respectées.

Prendre en compte l'enfant et sa famille ne signifie pas « faire comme dans la famille » ou « laisser faire ». En fonction de la vie du groupe, du projet éducatif du milieu d'accueil, certains désirs ne sont pas réalisables. Il est nécessaire de trouver un équilibre entre le point de vue de chacun du groupe et de l'institution.

Dès lors, ce livret, consacré aux familles, aborde diverses questions récurrentes pour tout milieu d'accueil : la diversité des demandes des parents à l'égard des structures d'accueil 3-12, la nécessité de prendre la famille en considération pour réaliser un accueil de qualité, la nature des relations entre parents et professionnels de l'accueil, les différentes possibilités d'impliquer les familles, la déontologie du travail avec les familles.



Avec le soutien
de la Communauté française
Wallonie-Bruxelles
et de la Loterie nationale



Loterie Nationale



Editeur responsable :
Laurent MONNIEZ

Chaussée de Charleroi 95
1060 Bruxelles

N° d'édition : D/2007/74.80/73