



**EDITO**

**ACCOMPAGNEMENT DE LA PARENTALITÉ  
DANS LES LIEUX D'ACCUEIL**

Les lecteurs assidus verront leurs habitudes bousculées dans ce numéro spécial. En effet, le Flash Accueil dédié à l'accompagnement de la parentalité a enfilé des habits XXL puisqu'il s'adresse aux lieux d'accueil de 0 à 18 ans.

Les professionnels de l'Accueil Temps Libre et des milieux d'accueil de la petite enfance découvriront, au fil de leur lecture, une réflexion égrenée de nombreux témoignages permettant de mieux appréhender ce concept complexe qu'est la parentalité et son accompagnement.

Dans le processus d'accueil, se limiter à dire que le parent est le premier éducateur de l'enfant est un peu court. Le professionnel se doit de se questionner par rapport au positionnement qu'il adopte dans la relation avec les personnes qui lui confient leur enfant. Cela l'amènera à réfléchir le sens de ses pratiques, la place du parent et de l'enfant, le cadre de l'accueil, la manière dont il communique,...

Cette réflexion peut être menée en équipe et individuellement. Elle contribue à établir une relation de confiance avec le parent, relation de confiance dans laquelle il se sent conforté dans son rôle de parent.

Annick COGNAUX  
Directrice de l'Accueil Temps Libre ONE

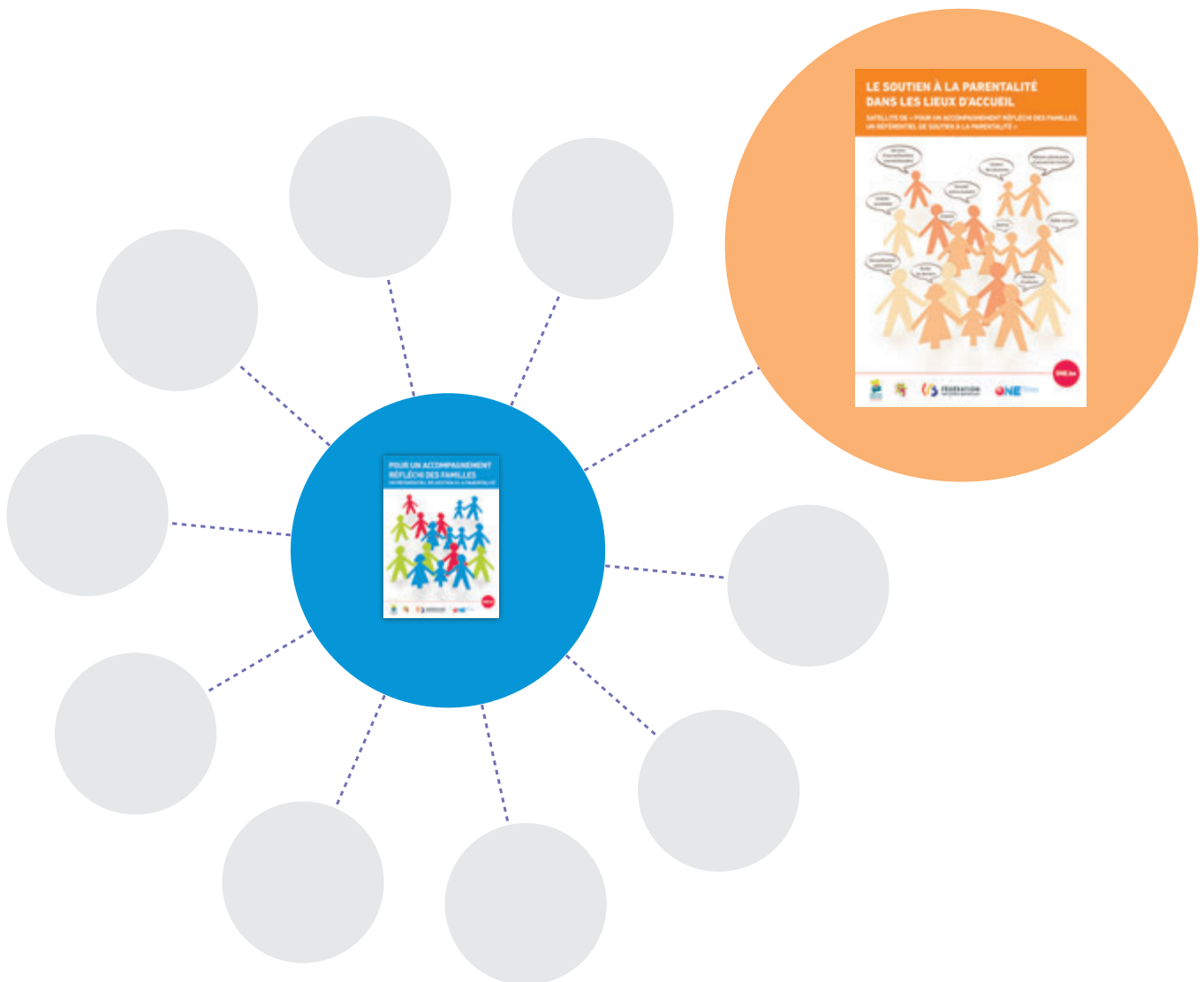
# Sommaire

---

Introduction.....	4
Pourquoi parler d'accompagnement et de soutien à la parentalité ?.....	6
La parentalité se construit et évolue.....	8
Un cadre pour accompagner la parentalité.....	9
Questionner le sens des pratiques.....	11
L'enfant au cœur du soutien à la parentalité.....	12
Le positionnement du professionnel.....	13
Travailler « pour », « avec » ou « sans » les parents ?.....	14
La place et la participation du parent.....	15
La communication.....	17
Une attitude de bienveillance.....	21
Prendre en compte les contextes.....	23
Gérer les confrontations.....	25
Travailler en réseau.....	27
Pour aller plus loin.....	29
Remerciements.....	32

# Introduction

En 2012, le référentiel de soutien à la parentalité « **Pour un accompagnement réfléchi des familles** »<sup>1</sup> était publié, fruit d'une collaboration entre l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE), la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse et le Délégué Général aux Droits de l'Enfant. Ce document « noyau » est destiné à l'ensemble des professionnels de la Fédération Wallonie-Bruxelles en contact avec des familles et des enfants. Il a pour vocation d'aider ces derniers à développer un **langage commun** autour de la notion de **soutien** et d'**accompagnement de la parentalité**<sup>2</sup> et de leur proposer une série de **principes** et **balises** pour les aider à réfléchir sur leurs pratiques et à adopter des attitudes professionnelles visant le **respect des enfants et des familles**. Il vise aussi à une meilleure **articulation entre professionnels** lors de l'accompagnement des parents.



1 Referentiel\_soutien\_a\_la\_parentalite\_ONE.pdf

2 Référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » ONE 2012 – p.8

Ayant une visée généraliste et ne prétendant pas à l'exhaustivité, ce référentiel a été conçu dans l'idée de se voir complété et prolongé par une série de « satellites » afin d'en approfondir certains points abordés trop brièvement ou d'en décliner les grands principes et balises selon des contextes et métiers plus spécifiques.

C'est dans ce cadre que le Satellite « **Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – Pour un accompagnement réfléchi des familles** » a vu le jour, en septembre 2016. Ce satellite spécifiquement dédié à l'ensemble du secteur de l'Accueil constitue donc un élément du référentiel.

Il situe les questions liées à l'**accompagnement de la parentalité dans les lieux d'accueil de 0 à 18 ans**, dans un cadre de **coéducation**<sup>3</sup> et présente les orientations choisies par l'ONE. Il vise également, tout comme le « noyau », à accompagner les professionnels dans leur **réflexivité** concernant leurs pratiques, c'est-à-dire, à les interroger et à prendre de la distance.

Afin de faire connaître ce satellite, plusieurs actions ont été organisées au cours de l'année 2016 dont une journée de présentation, en présence de Pierre MOISSET, sociologue français spécialisé en politiques sociale et familiale.



**Ce que nous dit Pierre MOISSET sur la question des parents rois, extrait d'une interview du 15/09/16.**

Il peut y avoir une impression « de parents rois » dans la remise en question des professionnalités aujourd'hui pour l'accueil de l'enfance et de la petite enfance. Il y a l'idée qu'en s'ouvrant aux parents, on doit tout accepter d'eux et donc cette idée qu'il pourrait y avoir des parents-rois dont on ne pourrait plus discuter la parole et la demande. Et ça, c'est un aspect du phénomène. Oui on s'ouvre, oui on écoute, ce qui ne veut pas dire qu'on accepte. C'est ça qui est le grand travail des institutions aujourd'hui : c'est d'arriver à poser les jalons du dialogue avec les parents. Ça veut dire qu'effectivement, il y a une nécessité d'ouverture, une nécessité de compréhension, ce qui ne veut pas dire qu'il y a une nécessité d'acceptation en tant que telle. C'est une illusion les parents-rois ; c'est une illusion qui malheureusement peut être exploitée politiquement pour dire : « Voilà il est temps de les recadrer un petit peu, de remettre un petit peu d'ordre. »

En fait, il faut plutôt le voir comme un moment, ce qui veut dire que quand on écoute, ça ne veut pas dire qu'on accepte. À partir du moment où on distingue bien ces deux moments, cette illusion disparaît.

Et effectivement, la parole du parent est plus importante qu'avant mais elle n'est pas absolue. Elle peut être travaillée parce qu'on permet à ce parent d'être un citoyen ou plus globalement un parent public qui, en participant d'un espace commun, devient un parmi d'autres. Et en tant qu'un parmi d'autres, participer à la définition d'un bien commun.

Pierre MOISSET



<sup>3</sup> Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – ONE 2016 – p.31

## Pourquoi parler d'accompagnement et de soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil ? \_\_\_\_\_

Les parents sont les premiers éducateurs de leur enfant. Ils sont, en ce sens, de véritables partenaires du projet d'accueil du milieu d'accueil et il importe avant tout de s'appuyer sur leurs compétences et connaissances à propos de leur enfant. En confiant leur enfant à un lieu d'accueil, les parents partagent ainsi certaines facettes de leur parentalité avec les professionnels, un partage qui doit s'inscrire dans le cadre d'une relation de confiance et de respect.

Lorsqu'un enfant est accueilli, il est nécessaire de prendre en compte ses parents. En effet, un enfant ne vient pas seul dans le lieu d'accueil mais bien avec l'ensemble de son bagage de vie. De plus, pour que l'enfant se sente bien dans le lieu d'accueil, il a besoin de se sentir « autorisé<sup>4</sup> », par ses parents, à s'y rendre et à y partager des expériences de vie.

A cette fin, dans l'intérêt de l'enfant, il est donc primordial que les professionnels instaurent cette relation de confiance avec le parent.



*On travaille avec le parent parce que l'on part du principe que c'est lui qui connaît le mieux son enfant. Ainsi, toute information qu'il nous transmet est prise pour argent comptant. Mais cela s'oppose parfois au principe du respect du rythme de l'enfant, tel que mis en avant au niveau de notre projet pédagogique. Ainsi, lors du premier accueil, on demandera d'abord au parent si son enfant fait la sieste ou non. S'il répond par la négative, on part du principe qu'on ne le met pas à la sieste. Mais si on constate au fur et à mesure que l'enfant présente des signes de fatigue, on prendra notre position professionnelle et l'enfant sera mis à la sieste. On retournera alors vers le parent pour lui expliciter notre démarche. Il est important d'aller dans le sens du parent par rapport à cela car c'est lui qui connaît son enfant.*

Accueil extra-scolaire - Brabant Wallon



*Pour instaurer une relation de partenariat avec le parent, il est primordial de partager les informations avec lui. Dans cet objectif, l'équipe a eu l'idée de recontacter les parents deux mois après l'entrée de leur enfant en milieu d'accueil (MA). Cette démarche a permis de vérifier si le projet d'accueil correspondait bien à ce que les parents attendaient.*

*La formule utilisée (par questionnaire) n'est pas apparue adaptée car elle ressemblait plus à une évaluation écrite et dans ce cas les parents donnent souvent un retour positif même si ce n'est pas le cas. L'équipe est dès lors en questionnement par rapport à la manière de procéder.*

*L'idéal est d'assurer un contact direct avec le parent. Néanmoins, si un problème se pose, il importe de se voir à trois (parent – accueillante – Assistante sociale [AS]) pour rappeler le cadre et les besoins de chacun. Le rôle de l'AS est de permettre que chacun puisse exprimer ses attentes et ses besoins, d'où l'importance que ce contact entre les parents et l'AS soit établi dans la confiance lors de l'inscription, pour que justement le parent se sente en confiance et entendu en toute neutralité si un problème se pose. Lors de l'inscription, l'AS doit être attentive à poser clairement la cadre et rappeler au parent que c'est toujours l'enfant qui est au centre des préoccupations. Ce moment d'inscription est crucial et sera une base pour que tout se passe par la suite dans les meilleures conditions possibles. C'est comme la période de familiarisation avec l'accueillante.*

Service d'Accueillant(e)s d'Enfants Conventionné(e)s - Arlon



<sup>4</sup> Au sens d'une « autorisation psychique » du parent, qui est suffisamment convaincu que son enfant s'épanouira dans le lieu d'accueil pour dépasser ses craintes, peurs, angoisses et investir le lieu, permettant par là-même à son enfant de l'investir également.



Tout contact entre un professionnel et des parents a une incidence potentielle sur leur parentalité. Le sentiment de confiance du parent est directement lié au sentiment de compétence qu'il éprouve à exercer sa parentalité devant les professionnels. Les rencontrer, donner à voir ses pratiques vis-à-vis de son enfant rend le parent potentiellement fragile.



*Nous considérons que tous les parents ont des compétences, même ceux qui sont orientés vers nous par l'Aide à la Jeunesse. A la base, ces parents ont des compétences mais leur mode de vie ou leurs traumas les ont effilochées. Et si nous partons du principe qu'ils ont des compétences, en ne nous centrant pas principalement sur leurs manques, nous posons sur eux un autre regard. Cela veut dire que nous souhaitons leur donner la possibilité d'avancer par rapport à leurs « manques », que l'on ne juge pas par ailleurs ; cela leur permet de sentir que nous sommes dans l'accueil, tout simplement et dans l'acceptation, sans jugement ni contrôle. Du coup, cela change fondamentalement la relation.*

*L'enfant, sentant que nos relations avec ses parents sont sereines et dénuées de toute pression, se sent autorisé à être bien ici puisque son parent l'est également.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance  
Charleroi



*Je dis toujours aux puéricultrices que nous devons « faire avec » l'enfant que l'on a en crèche, indépendamment de ce qui se passe à la maison. Nous ne savons rien changer de ce qui se passe à la maison.*

*Parfois, cela permet de comprendre, de se réajuster mais les parents font ce qu'ils veulent chez eux. Par ailleurs, le souci est que l'on peut vite interpréter. Si un enfant n'est pas bien, ce n'est pas nécessairement parce qu'il y a des problèmes à la maison.*

*C'est trop rapide de tout traduire et de tout analyser en fonction de la situation familiale. Nous ne saurons jamais si c'est à cause de cela et nous faisons avec l'enfant, comme il est et avec les outils que nous avons au sein de la crèche. Evidemment, si les parents veulent parler de leur situation, nous les écoutons.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance  
Sombreffe



## La parentalité se construit et évolue

La parentalité se construit dès avant la naissance : on se projette être parent, même avant la conception de l'enfant et ensuite, au cours de la grossesse. À la naissance, le parent est confronté à l'enfant réel et sa parentalité évoluera tout au long de sa vie. La construction de la parentalité est donc un processus marqué par les réponses, sans cesse évolutives, que le parent donne à des questions comme « *Quel est mon rôle de parent ?* » ou encore « *Comment j'exerce ce rôle ?* », ...

Tous les parents ne sont pas égaux face à cette parentalité : à la rencontre des professionnels de l'accueil, certains se sentiront plus fragiles, d'autres auront besoin de s'affirmer, certains seront en retrait et d'autres encore auront besoin de nombreux échanges. Il est à noter que l'enfant est également acteur de la relation avec ses parents. De ce fait, il participe à la construction de la parentalité, notamment, par les émotions qu'il suscite.

Soutenir la parentalité consistera, avant tout, à respecter, accompagner, soutenir le sentiment de compétence du parent et, ainsi, la sécurité de base de l'enfant.

En effet, cette sécurité est intimement liée au sentiment de compétence de son parent. Dans ce contexte, il importe d'avoir conscience que chaque parole peut résonner différemment pour chaque parent, avec un impact potentiel sur son sentiment de compétence.



*Les parents qui communiquent peu ou pas ne nous posent pas de problème parce que je pense que d'abord, c'est une question de personnalité. Mais aussi parce que, tout simplement, ils nous font confiance. Evidemment, si nous sentons que quelque chose ne va pas avec l'enfant, nous interpellons les parents*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance  
Sombrefe



*Il arrive parfois que des parents parlent peu (plus particulièrement les papas). Souvent, au fur et à mesure de l'accueil, l'ouverture se fait. Parfois, en parlant à la personne d'autre chose que l'accueil de son enfant, le parent se relâche et ça aide à la communication.*

Accueillante autonome - Jehay



## Un cadre pour accompagner la parentalité<sup>5</sup>



C'est au travers du **projet d'accueil** que le professionnel va à la rencontre des parents. Ce projet pose notamment les modalités de relation, de communication avec les parents et la place qui leur est donnée.

Le cadre permet donc à chacun de savoir dans quel « jeu » il joue. Il constitue la référence pour se positionner vis-à-vis des parents : *Puis-je accepter un enfant malade ? Comment sont abordés les conflits entre enfants ? ...*

Le cadre définit aussi une liberté d'action. Il permet également la décentration<sup>6</sup>, tant pour les parents que pour les professionnels. La notion d'espace de « **délégation de l'enfant** » développée par Pierre MOISSET éclaire le décentrement.

Cet espace vise à favoriser des conditions propices à la mise en place d'une « coéducation » entre parents et professionnels. L'espace de délégation est un espace créé par la circulation de l'enfant entre deux espaces de vie.

Chaque espace de délégation est singulier, ne préexiste pas et se construit dans une rencontre parents / professionnels toujours renouvelée.

Les professionnels devront ainsi pouvoir entendre toutes les demandes particulières des parents mais il faudra également, dans certains cas, leur expliquer que toutes les demandes et attentes individuelles ne pourront pas forcément être rencontrées.

Chaque lieu d'accueil offre en effet un cadre commun, fruit d'un choix discuté en équipe, au bénéfice d'une collectivité et de chacun des enfants. Ce cadre peut exclure certaines pratiques en individuel mais pas toujours possibles dans un contexte collectif (ex : porter un enfant en écharpe). Il faudra, dans tous les cas, expliquer au parent la raison du refus, en quoi la demande vient heurter un principe collectif et proposer une alternative.

<sup>5</sup> Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – ONE 2016 – p.10

<sup>6</sup> Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – ONE 2016 – p.15





*Nous organisons un samedi matin par an une réunion d'infos sur le projet pédagogique.*

*Les parents et futurs parents de la crèche sont invités. Chaque puéricultrice en expose un thème, l'explique et répond aux questions des parents. Cela leur permet de se sentir à l'aise parce qu'elles ne sont pas confrontées à un grand groupe, les parents allant et venant vers les sujets qui les intéressent.*

*Moi, je suis là pour présenter les projets à moyen et long terme.*

*Cette matinée se termine par un apéro, ce qui permet de créer un moment plus convivial entre parents et futurs parents de la crèche.*

*Ce moment est un plus par rapport à la visite de la crèche, l'entretien et l'explication du projet proposés lors de l'inscription.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance  
Sombrefe



*La sensibilisation des parents au fonctionnement de la halte accueil, passe d'abord par le contact quotidien. Le dialogue, c'est un travail de collaboration permanent avec le parent. Ça démarre par la visite de la halte accueil pour qu'ils découvrent dans quel projet pédagogique leur enfant sera accueilli. Ils peuvent parler de ce qui les touche (quelque chose qui ne leur convient pas, une valeur qui ne leur correspond pas,...) avec la puéricultrice de référence ou la responsable. La mise en place d'une puéricultrice de référence permet au parent d'aller vers une personne de confiance pour parler de ses difficultés. Les parents sont invités à dire ce qui les dérange et inversement.*

*Lors des réunions d'équipe, les puéricultrices et le staff se rencontrent pour prendre le temps, discuter d'une situation qui interpelle et réfléchir ensemble à une réponse adaptée.*

*La manière de transmettre le projet d'accueil est en pleine réflexion. Au départ, il y avait une brochure qui a été beaucoup travaillée. Mais aujourd'hui, il y a un souhait de trouver un outil qui réponde mieux aux attentes des parents. L'idée est de faire des fiches qui seront remises aux parents au fil de l'évolution de l'enfant, pour être plus accessible aux parents.*

Halte accueil - Seraing



## Questionner le sens des pratiques

### TOUJOURS SE REMETTRE EN QUESTION



La prise en charge standard d'un enfant n'existe pas, pas plus qu'une relation type à la parentalité. C'est pourquoi il importe, en tant que professionnel, de se (re)mettre régulièrement en question, de s'interroger sur ses pratiques. Pour ce faire, il est nécessaire d'organiser des temps pour prendre du recul. Cela peut se faire dans le cadre d'une réunion par exemple ou encore, via la formation continue, des supervisions,...



*Pour moi, quand le projet a débuté, il était évident qu'il fallait commencer par une formation de l'équipe au sujet de notre environnement, de notre réalité sociale, de notre public (en réinsertion socio-professionnelle) et des difficultés socio-économiques des parents, en vue d'éliminer tout ce qui pouvait relever du jugement.*

*Pour moi, c'était un prérequis, même si toute l'équipe n'était pas dans le jugement. Cela nous a permis de prendre du recul. Par après, nous avons toujours travaillé et affiné ces thématiques.*

*Dans nos réunions d'équipe, il y a toujours un point organisationnel mais il y a toujours un point réflexif pour discuter de nos pratiques avec les enfants et les familles.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance - Charleroi



*Une puéricultrice, qui a une approche très maternelle avec les enfants, a le sentiment que certains parents éprouvent de la « jalousie » à l'égard de la relation qu'elle entretient avec leur enfant. Elle va alors observer davantage et en parler avec ses collègues. Si un malaise s'avère réel suite à ces impressions et aux observations, nous en parlerons avec les parents pour les rassurer.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance - Sombreffe



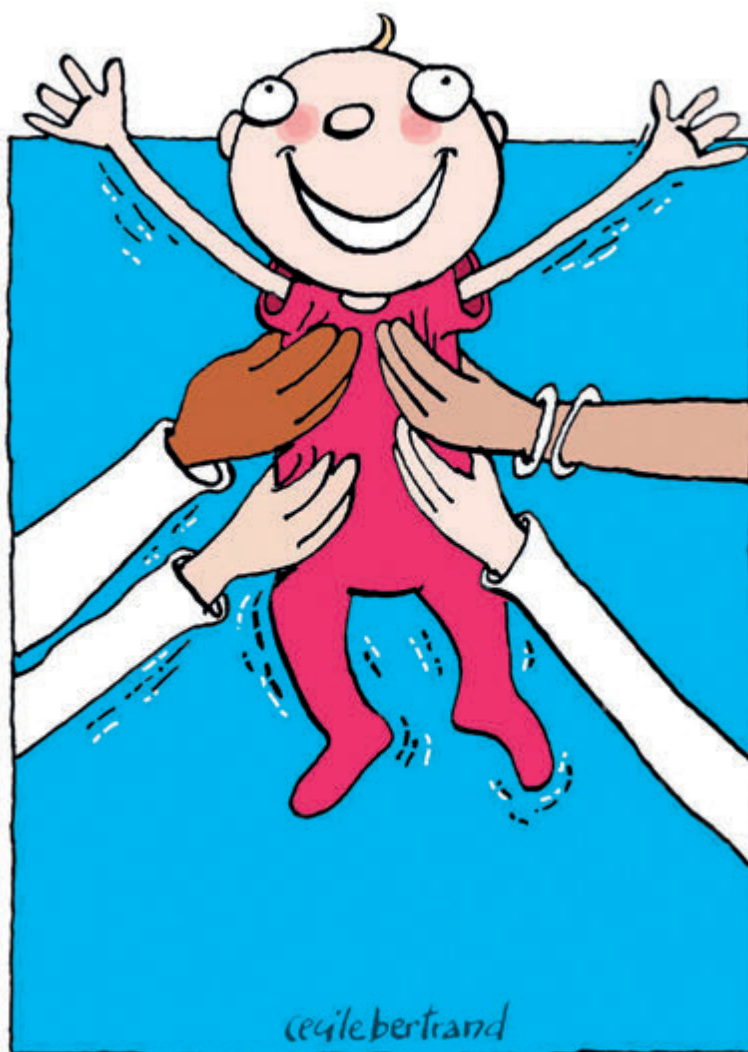
## L'enfant au cœur du soutien à la parentalité

Si on parle de soutien à la parentalité, c'est bien dans l'intérêt de l'enfant. Pour garantir l'intérêt de l'enfant et ses droits élémentaires, parents et professionnels échangeront afin de rechercher une complémentarité au bénéfice de l'enfant<sup>7</sup>. La difficulté face à cet enjeu est que l'intérêt de l'enfant peut être perçu différemment selon les points de vue, ce qui implique une nécessaire coopération entre toutes les parties.



*En discutant avec les parents, je leur dis que c'est peut-être le moment de faire confiance à leur enfant, de voir comment il se débrouille avec ce qu'il a appris chez nous en un an. Cela peut être intéressant pour l'enfant d'expérimenter d'autres lieux. Nous donnons clairement notre point de vue à ce sujet. Pour nous, on estime qu'il pourrait travailler seul maintenant. Par ailleurs, on invite l'enfant à participer avec plaisir à toutes les autres activités où il pourra encore découvrir d'autres choses.*

Ecole de Devoirs - Bruxelles



*Suite à un problème avec une accueillante, j'ai proposé d'organiser une rencontre à trois (AS - parent - accueillante). Mais le parent ne voulait pas de cette rencontre à trois. Il pensait que cela ne servait à rien, que le contact avec l'accueillante était rompu. Je lui ai dit que c'était dommage parce que l'enfant était vraiment bien dans cet accueil et qu'il risquait de perdre quelque chose si une solution n'était pas trouvée. Cela a fait réfléchir le parent et il a accepté la rencontre.*

Service d'Accueillant(e)s d'Enfants  
Conventionné(e)s - Arlon



*L'accompagnement des parents se fait en fonction des besoins de l'enfant.*

*Je me souviens de cette maman qui allaitait son enfant mais elle est arrivée sans rien. L'équipe lui a expliqué comment elle pouvait tirer son lait, où trouver le matériel adéquat et comment apporter son lait dans la structure. Dans un premier temps, pour que l'enfant puisse s'adapter au sevrage, avec l'accord de la maman, nous avons contacté le centre de formation pour qu'elle puisse venir allaiter son enfant sans qu'elle ne soit sanctionnée par un retard.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance  
Charleroi



<sup>7</sup> Voir le concept d'« alliance éducative », Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles - un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil - ONE 2016 - p.30



## Le positionnement du professionnel

Ce positionnement sera défini par le lieu d'accueil au travers, notamment, de son projet d'accueil, des valeurs et options posées.

Il est impossible d'avoir un **regard neutre**<sup>8</sup>, le regard que le professionnel pose sur le parent colore la relation qu'il développe avec lui :

- il s'agit de pouvoir prendre du recul face à certaines situations, de bien connaître ses propres valeurs et de prendre le temps de discuter en équipe.
- il s'agit d'être au clair sur ce que l'enfant peut éveiller chez lui<sup>9</sup> (phénomène de résonance interne)

Les **professionnels** des lieux d'accueil sont des **experts**<sup>10</sup> **de l'accueil de l'enfant**. Leur connaissance de chaque enfant est liée à leur observation de l'enfant au sein du groupe et au fonctionnement de celui-ci. Le **parent**, quant à lui, est l'**expert de son enfant**. Parfois, il peut y avoir des attentes démesurées par rapport au lieu d'accueil.

C'est au croisement de la rencontre de ces deux expertises que va se construire l'**alliance éducative**<sup>11</sup>.



*En début d'accueil, nous remarquons que des mamans sont sur la défensive. C'est pour cela que nous ne posons pas trop de questions au début parce que nous ne voulons pas que les parents se sentent dans le contrôle.*

*Nous travaillons beaucoup cette question en équipe et je rappelle aux puéricultrices que les mamans se sentent un peu usurpées dans leur rôle, qu'elles ont des difficultés à se séparer de leur enfant et que c'est pour cela que leur comportement peut être plus agressif. C'est important de le rappeler parce que malgré l'expérience, cela reste difficile d'être confronté à l'agressivité des parents.*

*Donc, en réunion, on en reparle et cela permet de prendre du recul. Et dès lors, la relation change ; les puéricultrices ne sont plus sur la défensive et après, comme par hasard, la maman se détend...*

Maison Communale d'Accueil  
de l'Enfance - Charleroi



*Si nous avons une certaine expertise, nous ne détenons pas la vérité. Le référent principal, c'est le parent et c'est pourquoi il est important de travailler avec lui. On travaille ensemble, en tant que professionnels, on ne peut rien faire sans lui. Donc, toute notre expertise ne servira à rien si on n'a pas l'approbation du parent sur ce que nous allons mettre en place.*

Ecole de Devoirs - Bruxelles



8 Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – ONE 2016 – p.15

9 Des situations d'accueil peuvent réveiller chez le professionnel des émotions vécues dans son passé.

Pour aller plus loin : Brochure « Soutien à l'activité des professionnel(le)s. Repères pour des pratiques de qualité (0-3 ans) ONE 2004 p.19

10 Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – ONE 2016 – p.15

11 Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – ONE 2016 – p.30



## Travailler « pour », « avec » ou « sans » les parents ? \_\_\_\_\_

Travailler « sans » les parents est non seulement éthiquement inacceptable (c'est nier le lien fondamental à l'enfant) mais également contreproductif.

Travailler « pour » les parents, faire à leur place, c'est nier leur droit à participer à ce qui les concerne.

Travailler « avec » les parents est donc l'option privilégiée. Le professionnel de l'accueil ne travaille pas pour les parents mais bien pour l'enfant, c'est son intérêt qui est visé.



*Cette année, par exemple, on a eu des enfants qui avaient un comportement assez difficile. Donc, on a dû, à un moment donné, demander aux parents de venir discuter ensemble de cette situation qui ne s'améliorait pas. A l'issue de cette discussion, nous avons mis en place un contrat dans lequel chaque partie avait un rôle à jouer. Mais ensuite on s'est rendu compte qu'un parent ne venait pas à la réunion ou avait oublié. Pour nous, c'était évident que nous n'allions pas pouvoir régler ce problème seuls puisque le parent ne participait pas, même s'il avait exprimé une volonté de s'impliquer. Par la suite, le parent nous a renvoyé que c'était à nous de nous occuper de l'éducation de son enfant, ce qui ne correspond pas à notre vision des choses. Nous ne sommes finalement pas parvenus à ce que nous souhaitons, nous voulions que l'enfant sache ce qu'il venait faire ici. Il aurait pu prendre la décision de ne plus venir après discussion avec son parent ou ses parents. Au final, c'est l'ensemble du groupe qui a été mis à mal, ainsi que les animateurs. Ça a été assez pénible.*

*Face à une telle situation, il est évident qu'on doit réfléchir à la manière dont nous pouvons parvenir à impliquer le parent et aussi pouvoir faire notre travail dans de bonnes conditions nous aussi.*

*Ce sont des réflexions de tous les jours et les situations évoluent en permanence. On ne peut pas décider un jour, oui, ça va fonctionner comme ça et demain aussi, ça évolue. On va trouver une solution un jour et puis ça ne conviendra pas à un parent. C'est un travail de tous les jours.*

Ecole de Devoirs - Bruxelles



## La place et la participation du parent

Chaque parent étant différent, les lieux d'accueil sont confrontés à des demandes et des réalités diverses, peu importe le cadre posé dans le projet d'accueil. Ainsi, la place et la participation des parents sont à géométrie variable.



*Nous accueillons les enfants du lundi au vendredi matin de 8h30 à 12h30. Les différents objectifs de notre structure sont de favoriser la sociabilité des tout-petits et de leur faire connaître la vie en groupe, en société. Elle permet aussi aux parents qui le souhaitent de prendre des moments libres, d'aller en formation ou au travail. Les nouveaux parents qui souhaitent inscrire leur enfant sont invités à venir voir comment la halte accueil fonctionne. Ils passent une matinée et découvrent les locaux, les activités. Ils peuvent rester avec leur enfant et il leur est proposé de prendre le temps nécessaire à la familiarisation.*

*Pour les tout jeunes enfants, il arrive que le bébé fasse la sieste et le parent peut bien entendu rester le temps nécessaire. Lorsqu'il s'agit d'enfants plus âgés (9 à 12 mois), la séparation avec le parent est parfois plus difficile et pour le parent qui en a la possibilité, il peut venir plusieurs matinées.*

Halte accueil - Hannut



Pour inviter les parents à prendre une place et/ou à participer, il est nécessaire que cette offre ait du sens pour eux : le professionnel leur donne les éléments nécessaires pour cette prise de conscience et le temps indispensable pour se faire.



*Ici, les parents restent beaucoup plus longtemps avec leur enfant que dans un milieu d'accueil traditionnel. Par exemple, lors de la collation de 10h, il arrive qu'une maman ou un papa reste pour aider à donner la collation à son enfant. C'est là, dans cet aspect des choses, que le parent va être partenaire. Il ne va peut-être pas participer directement à l'élaboration du projet d'accueil mais il peut faire part de ses réflexions et de cette façon, faire évoluer le projet d'accueil. En effet, celui-ci n'est pas figé dans le temps, il évolue en fonction de ce que l'équipe entend autour d'elle et des situations qui se présentent.*

Halte accueil - Hannut



Dans tous les cas, le professionnel a la responsabilité de veiller à mettre en œuvre les conditions et les moyens (espaces, temps, planning,...) pour que les parents connaissent les modalités de participation et puissent choisir de les investir ou non.



*Il y a quelques temps, une structure d'Aide en Milieu Ouvert (AMO) était venue nous voir pour nous aider à développer le soutien à la parentalité. Au début de cette année, on était vraiment partant. On avait déjà fait un petit tour auprès des parents des enfants inscrits à l'école de devoirs. Ensuite d'autres parents se sont inscrits au cours d'alphabétisation. Ce qui nous faisait un petit groupe d'une dizaine de personnes. Les parents ont été invités à décider des sujets qui les intéressent et ce qu'ils souhaiteraient mettre en place. Les deux intervenants étaient venus avec des outils très intéressants pour faire vraiment parler les parents sur leurs besoins. Lors de la première séance, il y avait cinq-six personnes mais à la deuxième séance, c'était foutu il n'y en avait plus qu'une... Les parents viennent plus facilement pour ce qu'ils estiment important pour eux...comme par exemple l'école.*

*Nonobstant le fait que c'est très intéressant de comprendre la situation des familles, il est très difficile de parvenir à amener les parents à parler de leurs besoins.*

Ecole de Devoirs - Bruxelles



*Afin de donner plus de place aux parents, on a ouvert la plaine aux parents. Ainsi, ils peuvent entrer dans les espaces où l'enfant est accueilli, rencontrer les animateurs,...*

*On a installé un bureau au centre de la plaine de sorte à être visible et accessible à tous et accueillir les parents quand ils en ont besoin.*

Centre de Vacances - Brabant Wallon



La participation est graduelle en fonction de chacun. Ainsi, elle démarre par le minimum requis relatif à l'information jusqu'à la participation à la décision. Entre ces deux extrêmes, le parent est écouté, compris, pris en compte ou encore participe à la mise en œuvre du projet d'accueil. Participer ou non n'est ni bien ni mal : la participation est différente suivant les sensibilités de chaque parent. Ce qui importe, c'est de créer des espaces-temps possibles.



*L'enfant fait partie d'une famille, cela est très clair et donc le fait de se centrer sur l'enfant tout en tenant compte de la famille nous permet d'avoir une relation plus intense avec les parents.*

*Le travail des puéricultrices et des responsables par rapport à la famille qui est là a toute son importance. La famille reçoit une place active dans le milieu d'accueil et c'est très important que la famille, au sens large, se sente intégrée. C'est tout l'intérêt des mercredis où la famille, dans sa globalité, est invitée à participer (parents, fratrie, grands-parents, oncles et tantes...). On essaie de conserver le côté familial tout en gardant la qualité d'accueil. C'est une de nos valeurs qui est présente dans le projet d'accueil. On pratique une certaine souplesse avec les parents. Le fait de rester attentif aux projets de vie des familles et à leurs demandes fait que les parents se sentent respectés et entendus dans leur situation. Chaque situation est particulière et nous prenons le temps de décortiquer avec eux leurs besoins et essayons d'y répondre au maximum.*

Halte accueil - Seraing



*Il est proposé aux parents de participer aux activités dans le cadre de la ludothèque qui s'est ouverte récemment, d'assister aux spectacles d'éveil culturel dont la ludothèque a pu bénéficier ces dernières années, de participer aux animations de quartier. Dans ce cadre, ils ont été sollicités pour participer à l'élaboration d'une fresque sur le mur de la crèche et ont créé un dessin qui a été reproduit sur la fresque. Ce qui leur donne une place active dans la halte accueil.*

Halte accueil -Seraing



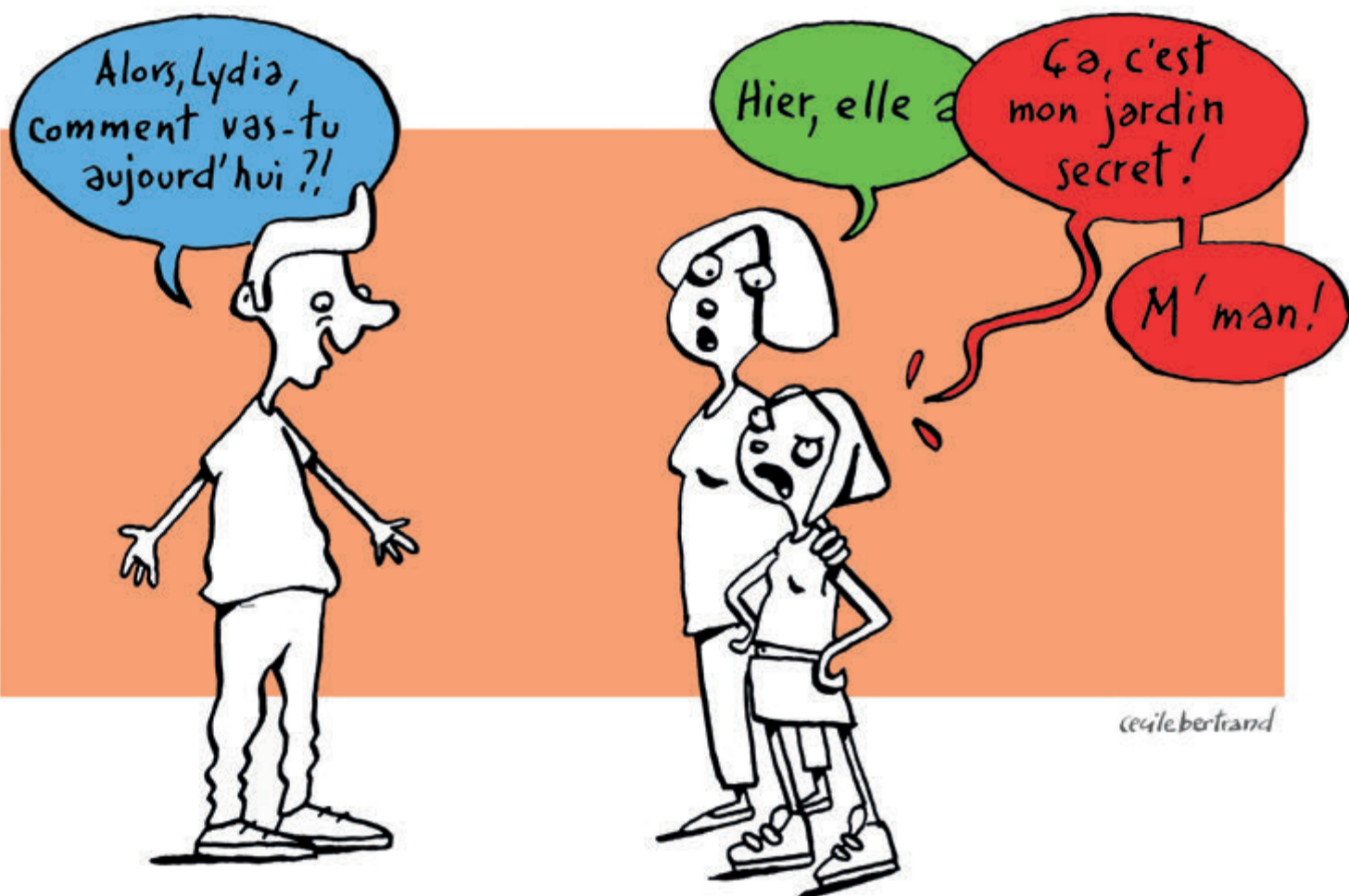


## La communication : outil pour construire l'articulation [enfant-parent-professionnel]



*Je trouve qu'il est difficile de savoir comment s'est passée la journée d'Alice. Lorsque je vais la rechercher, je dois moi-même le demander et souvent les réponses sont assez vagues, enfin cela dépend des puéricultrices. Quand j'allais rechercher Lucien, on me détaillait tant sa journée que parfois je me disais que ce n'était pas nécessaire de m'en dire autant. Mais maintenant, je me rends compte que c'était précieux.*

Émilie et Quentin, parents d'Alice et Lucien





Les questions qui tournent autour de la communication avec les parents concernent tant les éléments à connaître de l'enfant que ceux donnés aux parents :

- Que communiquer du quotidien de l'enfant dans le lieu d'accueil ?  
Qu'est-ce que je fais de ce qui m'est donné à voir ? Peut-être rien...  
Quid du jardin secret de l'enfant ? Jusqu'où vais-je dans la réponse à la question d'un parent ?
- Que connaître de la vie de l'enfant à la maison ? Que dois-je savoir sans être intrusif ?
- Ce que je donne à voir de l'enfant aura-t-il un impact potentiel sur la parentalité ? Qu'est-ce que je donne à voir de l'enfant ? Comment je fais exister l'enfant aux yeux du parent ?

Le choix de ce que l'on relate ou non est réfléchi en fonction de l'impact à la fois sur la parentalité et sur l'enfant.



*Il y a parfois des parents qui prennent les animateurs pour des confidents. Cela va parfois très loin, notamment dans des situations de divorce. Certains parents expliquent leurs difficultés par rapport au système de garde par exemple. On se rend compte parfois que le parent, via l'animateur, essaie de savoir comment cela se passe chez l'autre parent. Dans ces cas-là, il est important de prendre du recul et de se questionner sur ce qui est important et pertinent de dire au parent. Cette réflexion est facilitée par le travail d'équipe et les réunions.*

Accueil extra-scolaire - Brabant wallon



*On constate que les équipes de terrain ont envie d'avoir toutes les informations concernant l'enfant et sa famille parce qu'elles ont l'impression, qu'avec cela, elles pourront mieux cerner l'enfant. Or, je pense que certaines informations doivent être transmises mais ce qui est important aussi, c'est tout le travail d'observation que l'animateur va faire. Cela évitera de colorer la relation, d'étiqueter l'enfant, d'éviter de partir sur des a priori (tant positifs que négatifs) et de ne pas tomber dans la surprotection de l'enfant.*

Accueil extra-scolaire - Brabant Wallon



*On essaye qu'il y ait un retour pour chaque enfant parce que, régulièrement, on est tenté de faire un retour pour un enfant plus perturbateur et pas pour des enfants plus calmes. Ainsi, pour éviter cela, en réunion d'équipe, on se questionne : « Est-ce que, au cours de la semaine, j'ai pu échanger avec chaque parent ». Cela nous permet aussi à nous d'avoir un regard sur chaque enfant, son évolution, ses réussites,...*

Accueil extra-scolaire - Brabant wallon



*Comme nous fonctionnons avec le principe de puéricultrice de référence dans les sections, nous organisons des fins de journée durant lesquelles elles sont disponibles pour les parents. Cela permet de prendre plus de temps pour parler de l'enfant.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance  
Sombreffe



*Pour les questions plus liées à l'éducation, les soins... L'équipe ne peut pas répondre à tout mais elle peut soutenir - du fait de son expérience professionnelle, de sa formation de base et en cours d'emploi - et conseiller humblement le parent en lui suggérant des solutions à tester, découvrir. Il n'y a pas de solution toute faite, il faut parfois tâtonner. Grâce à la proximité de la Consultation ONE, l'équipe peut également fournir des brochures ou renvoyer vers l'équipe médicale si nécessaire. L'intervention est toujours sollicitée par le parent, elle n'est pas proposée spontanément par l'équipe. Sauf si vraiment, il y a une relation de confiance qui s'est établie de longue date.*

Halte accueil - Hannut





*On a décidé en équipe de ne plus dire systématiquement « Aujourd'hui, il n'a fait que mordre... » parce que, tout d'abord, ce n'est pas vrai, il a fait plein d'autres choses. Avec ce genre d'étiquette, l'enfant pourrait s'identifier sur ce que l'on dit de lui. C'est la même chose quand un enfant ne mange pas. En mettant le focus sur ces situations, parfois l'enfant bloque (il ne mange plus,...) De plus, en ne parlant que de cela, le parent culpabilise alors qu'il s'agit d'une responsabilité du milieu d'accueil de trouver une solution, le cas échéant, avec le parent.*

Crèche et préguardiennat - Bruxelles



*À l'inscription, les parents sont de plus en plus demandeurs de conseils. Cela a décidé les AS à mettre en place une approche différente et à y consacrer plus de temps. C'est une manière de créer du lien car les AS sont à l'écoute. Elles rassurent les parents en expliquant que, même si l'accueillante va agir différemment avec leur enfant, cela ne met pas en péril leurs compétences.*

*Cela a amené l'équipe à faire un travail sur la mise en place de la procédure de familiarisation, où on insiste sur ce moment privilégié. Les parents ont des compétences, ils ont mis des choses en place. Le fait que l'accueillante en tient compte dans la mise en place de l'accueil, ça met les parents en confiance.*

*Il y a plus de retour des parents depuis cette familiarisation qui est bien intégrée par les accueillantes. Les AS constatent qu'il y a plus d'échanges.*

Service d'Accueillant(e)s d'Enfants Conventionné(e)s  
Arlon



*C'est vrai que déjà au fil de l'année, on tisse des liens. Les parents nous demandent est-ce que ça a été ? Comment ça a été ? Pour des petites choses, on essaye de les régler au quotidien. Pour d'autres choses qui sont plus importantes, on doit prendre des rendez-vous avec les parents et instaurer un dialogue. Quand ça se passe bien, on essaye vraiment de valoriser même des petites choses qui n'ont l'air de rien.*

*Je crois que c'est important de ne pas entendre juste quand ça ne va pas : « Ah ben ça été magnifique, aujourd'hui le devoir a été terminé rapidement, aucun problème, enfin rien à signaler, en plus, on a constaté une amélioration dans l'écriture ».*

*On utilise tous les canaux : on parle de vive voix, on fait passer des petits messages écrits que l'on met dans le journal de classe, on passe un moment avec les parents ou on organise un petit moment plus convivial aussi. Parfois même on transfère des photos par mail à des parents qui nous le demandent. Si on ne sait pas voir le parent, on lui téléphone.*

Ecole de Devoirs - Bruxelles



La communication avec les parents doit aussi être réfléchi au niveau des écrits, sous toutes leurs formes, en ce compris l'affichage d'informations au sein du milieu d'accueil.

*Quels contenus ? Quelle mise à disposition ? Quel soin apporté aux écrits ?...*



Sur chacun de nos lieux d'accueil, il y a un panneau de présentation des animateurs avec la photo de chacun et l'identification du groupe dont ils sont référents. C'est important parce que, en fonction des horaires de chacun, il se peut qu'un enfant parle à ses parents d'un animateur qu'ils n'auront jamais vu.

La collation est affichée pour que tant les parents que les enfants sachent ce qui est proposé.

Un panneau photos des activités réalisées a été installé. Les parents peuvent se rendre compte de ce que leurs enfants ont fait.

Accueil extra-scolaire - Brabant wallon



Les puéricultrices ont pratiqué la lecture aux tout-petits et elles ont eu la possibilité de se filmer en vidéo. Ce film a été projeté lors d'un temps de rencontre. Les parents ont pu voir comment ça s'est passé, comment les puéricultrices lisent, la réaction de leurs enfants et donc l'importance de la lecture. L'image est parfois un très bon support.

Halte accueil - Seraing



## Une attitude de bientraitance



*Mon épouse avait eu un peu de mal à laisser notre enfant à la crèche car après avoir vécu 24h/24 avec lui les 4 premiers mois, elle craignait de s'en séparer. Lorsqu'est venu le moment de « l'habitué » à la crèche, elle a eu affaire à une puéricultrice (dédiée responsable de notre enfant) très à l'écoute, la rassurant et lui donnant quelques trucs et conseils supplémentaires. Cette attitude rassurante s'est poursuivie tout au long de la fréquentation de la crèche, en nous conseillant face à nos interrogations,... Nous sommes libres de décider à quel moment de la vie de notre enfant nous souhaitons introduire certains aliments,... On nous encourage à essayer certaines choses,...*

*Par ailleurs, nous sommes reconnus par l'ensemble des puéricultrices, y compris celles des autres sections qui sont parfois amenées à faire des remplacements : ce qui assure que l'enfant n'est pas un numéro mais bien une personne et enfant de parents.*

Gille et Caroline



Les aspects inhérents au concept de bientraitance constituent la base d'une relation respectueuse avec les parents : non-jugement, écoute, empathie,...

Outre ces aspects, l'attitude de bientraitance vis-à-vis des parents rassure ceux-ci sur la manière dont leur enfant sera accueilli. En effet, si le parent se sent respecté, accueilli avec bienveillance, il peut imaginer que le professionnel se comporte de la même manière avec son enfant.

Il s'agit bien de reconnaître les compétences des parents et de ne pas être dans l'évaluation de celles-ci. Or, il est facile de basculer dans l'évaluation implicite des compétences en pointant le regard sur tel ou tel manque.

Pour le professionnel, cela nécessite une décentration par rapport à ses valeurs personnelles.



*Parfois, la séparation enfant – parent est difficile. Dans ce cas-là, je propose aux parents de prolonger la période de familiarisation. C'est bien une proposition, il n'y a pas d'obligation. C'est eux qui décident de toute façon.*

Accueillante autonome - Remouchamps



*On rencontre les parents régulièrement et pour établir une relation de confiance, la première chose, c'est vraiment l'accueil, je pense. On prend le temps de la rencontre et d'écouter leurs demandes sans jugement. Alors, il est pour moi important aussi de ne pas oublier que les parents sont compétents. Connaître leur avis nous aide certainement car ils connaissent bien leurs enfants. Donc ils peuvent nous apporter aussi une aide concrète.*

Ecole de Devoirs - Bruxelles







*Ce qui est important pour créer une relation de confiance, c'est de partir sans a priori. Il est indispensable d'entendre les demandes des parents et d'en comprendre le sens. Je pars du principe qu'être parent peut être difficile et que tous les parents font leur possible.*

*Je ne juge pas les parents et j'estime qu'il est essentiel que les parents puissent exprimer leurs observations et poser leurs questions par rapport à nos pratiques.*

*Par ailleurs, il est clair que nous avons un cadre mais j'estime que, quand c'est possible pour la collectivité et dans le but d'améliorer le bien-être de l'enfant, nous pouvons nous adapter.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance - Sombreffe



## Prendre en compte les contextes



cecilebertrand



*Lorsqu'Alice est rentrée à la crèche, cela a vraiment été difficile pour moi. Je culpabilisais beaucoup car elle n'avait que trois mois alors que Lucien avait presque six mois quand il a dû rentrer à la crèche. Les puéricultrices m'ont beaucoup soutenue et m'ont permis de faire une adaptation plus longue, de téléphoner régulièrement pour avoir des nouvelles...*

Émilie, maman d'Alice



Chaque famille vit dans un contexte singulier. Ce contexte social, économique et culturel influe sur la manière dont la famille entrera en relation avec le lieu d'accueil et ainsi, sur sa manière de comprendre les messages qui sont transmis (verbalement ou non).

Ce contexte social, économique et culturel influe aussi sur les représentations que les professionnels ont vis-à-vis des familles. Par exemple, la précarité n'est pas synonyme de défaillance parentale.

Par ailleurs, les contextes évoluent. Ils ne sont pas figés !

S'ajuster à la singularité évolutive de chaque famille permet de prendre en compte chaque parentalité.



*Le parent entre en formation quasiment du jour au lendemain.*

*Dans ces situations, les parents sont complètement perdus car généralement, ils n'ont jamais eu recours à un milieu d'accueil. C'est donc une expérience nouvelle et choquante parce que cela représente une rupture non seulement par rapport au quotidien mais surtout, par rapport à l'enfant.*

*Nous organisons une réunion d'accueil un mois et demi après l'entrée de l'enfant dans notre structure.*

*Pourquoi ce temps si long ? Parce que, d'expérience, nous avons réalisé qu'avant ce laps de temps, le parent n'est absolument pas réceptif aux infos qu'on pourrait lui donner ; parce qu'il est pris dans un tourbillon de changements.*

*On ne se rend pas compte du nombre d'infos que ces parents doivent intégrer dans un processus de formation ; ils reçoivent énormément de documents ; ils ont peur également parce qu'ils ressentent cette pression de faire la formation au risque de perdre leur droit au chômage...ils ne réalisent quasiment pas ce qui leur arrive.*

*Après un mois et demi, ils ont eu le temps de s'y retrouver, de reprendre un nouveau rythme, de réapprendre à sortir de chez eux, parce que, cela n'a l'air de rien mais cela va jusque-là. Réapprendre à sortir de chez eux, mais pas seul, avec leur enfant ; prendre les transports en commun, respecter des horaires, entrer en contact avec des personnes, entrer dans une institution.*

*Ce temps-là a également permis de tisser une relation avec les puéricultrices puisque le contact est quotidien.*

Maison Communale d'Accueil de l'Enfance  
Charleroi



*Lors de l'inscription, l'AS perçoit qu'une maman semblait très sûre d'elle, mais en même temps, cette maman exprime sa difficulté de mettre sa petite fille en milieu d'accueil. L'AS a demandé à l'accueillante d'y aller progressivement, de prévoir plusieurs demi-journées de familiarisation, même si la demande ne vient pas de la maman parce que la maman était inquiète et qu'il s'agit d'un tout petit bébé. Cela a permis de dire à l'accueillante que la maman n'est pas aussi détendue que ce qu'elle fait paraître. L'AS a entendu sa difficulté à se séparer de son bébé.*

*Il ne faut pas en dire trop pour ne pas déjà venir avec une manière de percevoir mais c'est quelque chose d'objectif qui peut être communiqué aux accueillantes pour adapter la familiarisation et prendre en compte l'inquiétude de la maman.*

*L'AS a dit à la maman qu'elle prévenait le co-accueil en ce sens pour ne pas aller trop brusquement, ce que la maman a apprécié.*

Service d'Accueillant(e)s d'Enfants Conventionné(e)s  
Durbuy



*Parfois, un parent ne maîtrise pas bien la langue : écouter des informations sans les comprendre tout à fait, ce n'est pas du tout évident... On répond d'abord aux besoins de base avant de pouvoir aller vers des choses secondaires. Ici on est en plein dedans...*

*Si ces besoins de base ne sont pas résolus, ça reste compliqué d'aller vers d'autres choses.*

Ecole de Devoirs - Bruxelles





## Gérer les confrontations de façon éthique et professionnelle

Lorsque la vision du parent, par rapport à l'accueil de son enfant, se heurte à celle du lieu d'accueil, il faut être attentif à ce que les situations ne dérapent pas.

Lorsque cette confrontation s'articule autour de la vision individuelle du parent et de la vision collective du lieu d'accueil, Pierre MOISSET nous propose le « décentrement ».



Dans un établissement d'accueil de la petite enfance, un auxiliaire de puériculture homme y travaille. Un couple de parents refuse catégoriquement qu'il change leur petite fille. Notamment, parce que chez eux, le père ne s'occupe pas des soins physiques de l'enfant.

Face à cette position, une réunion est organisée et l'équipe commence par dire « *Bien sûr, nous entendons votre demande et nous voulons bien faire ce que vous nous demandez...* »

Cette démarche permet d'entendre les parents et de faire preuve de tact vis-à-vis de leurs choix et valeurs, sans les juger.

Dans un second temps, l'équipe dit aux parents : « *Mais si nous acceptons votre demande, quand un parent ne voudra pas qu'un professionnel noir change son enfant, il faudra qu'on accepte aussi...* »

Cette seconde étape amène les parents à se décentrer par rapport à leur demande singulière et à se positionner vis-à-vis d'un espace commun (le milieu d'accueil) où leur enfant est accueilli dans une collectivité. »

Crèche, banlieue parisienne citée par Pierre MOISSET



### Suite de l'extrait d'une interview du 15/09/16.

La façon d'être professionnel a changé dans nos sociétés qui sont devenues des sociétés profondément démocratiques et qui se démocratisent encore.

Pour les professionnels, ça demande de moins en moins de s'étayer sur une autorité : « *Je suis professionnel, j'ai été formé, j'ai un diplôme, j'ai une place et un statut, donc vous m'écoutez* » et de plus en plus de démontrer sa compétence : « *Je fais telle chose par rapport à tel enjeu que je perçois, que je peux décrire et analyser ainsi.* »

Donc là, il y a déjà une première dimension de tact dans le fait qu'on n'impose pas un point de vue mais qu'on l'expose. On expose aux parents en laissant ouverte la discussion, pas jusqu'à la totale remise en question mais en tout cas, la discussion reste ouverte.

La notion de tact, c'est aussi ne pas refuser d'un bloc ce qui apparaît immédiatement comme inadmissible mais avoir une sorte de jeu un peu stratégique, essentiellement social, en reconnaissant que : « *Même si votre demande est inadmissible, je reconnais qu'elle est motivée par un affect, un vécu, un positionnement.* »

Donc, il y a une écoute mais on va transformer cette écoute en permettant aux parents de se projeter. Qu'est-ce qu'une demande d'un parent implique pour le lieu d'accueil et en quoi, si on l'accepte, va-t-elle venir biaiser ou fracturer cet espace d'accueil ? On permet ainsi au parent de se sentir responsable d'un espace d'accueil qui lui échappe. Et cette notion de tact, c'est de permettre, ce que j'appelle une expérience de pensée pour que les parents se disent « *Si je demande ça, ça veut dire ça en général.* »

Et ça, c'est du tact : ça veut dire qu'on ne refuse pas mais qu'on autorise un petit mouvement de décalage du parent pour qu'il puisse réaliser ce que ça veut dire que d'aller dans cette direction-là.

Pierre MOISSET



Le professionnel peut s'appuyer sur le projet pédagogique du lieu d'accueil pour définir son positionnement.

Dans tous les cas, ces situations nécessitent d'être (re) discutées en équipe.



*On explique aux parents que, dans notre projet, on respecte le rythme de l'enfant et donc, on ne réveille pas un enfant qui dort. Dans une situation, le parent nous explique que son enfant se levait très tôt le matin et que, s'il faisait une trop longue sieste l'après-midi, il n'arrivait pas à s'endormir pour 20h – 20h30 mais plus vers 23h. Du coup, c'est le parent qui cassait le propre rythme de son enfant le matin ! Après réflexion, on a proposé que si on observe que l'enfant est fatigué, on le met à la sieste mais qu'on pourrait le réveiller après 1h -1h30.*

*On peut envisager ce genre de compromis parce qu'il faut que l'enfant soit bien chez nous mais aussi dans le milieu familial. C'est vraiment un dialogue pour trouver une solution commune. Il faut vraiment que ce soit une association avec le parent pour le bien de l'enfant puisque l'on part du principe que l'on se centre sur le bien de l'enfant d'abord.*

Accueil extra-scolaire – Brabant wallon



## Travailler en réseau : (re)connaître les autres acteurs

L'objectif d'un réseau est de mettre en place une concertation entre tous ses membres en vue d'assurer un maximum de continuité et de cohérence entre les actions des acteurs vis-à-vis des parents.

Travailler en réseau permet de développer des synergies locales. Pour ce faire, il est nécessaire de connaître les autres acteurs mais aussi, de les reconnaître dans les missions qu'ils remplissent et de se situer par rapport à eux.

Dans sa participation au réseau, le lieu d'accueil veille à se centrer sur sa connaissance fine de l'enfant basée sur ses observations. Cette participation ne peut se faire qu'en transparence vis-à-vis des parents et dans le respect du secret professionnel.



Il est également important de réfléchir qui, au sein du lieu d'accueil, participe au réseau.

Il est aussi primordial d'identifier le type de réseau et la place du lieu d'accueil :

- Il arrive parfois que le lieu d'accueil soit inscrit dans un réseau suite à un mandat de l'aide à la jeunesse qui lui demande d'accueillir un enfant. Dans ce contexte, il sera impératif de bien se positionner sur sa mission d'accueil de l'enfant et non pas d'accompagnement des parents.
- Dans d'autres situations, le réseau se construira à la demande des parents. En effet, ayant tissé une relation de confiance avec le lieu d'accueil, le parent se sent rassuré et choisit le lieu d'accueil comme interlocuteur privilégié qui fera le lien avec le réseau.
- Il existe également des réseaux de concertation locale.
- ...



*Je ne pense pas que le professionnel puisse répondre à toutes les questions des parents parce que notre regard ne porte que sur l'enfant dans la collectivité. Ça dépendra de la question mais on peut uniquement se baser sur nos observations au sein de la collectivité et ne pas projeter sur ce qui pourrait se passer dans le milieu familial. C'est vrai que des parents sont déjà venus demander s'ils devaient consulter par exemple. Là, nous, on se retire parce que, clairement, ce n'est pas notre rôle. D'autant qu'en extra-scolaire, il y a l'école et tout le réseau autour. Donc, notre rôle serait plutôt d'utiliser ce réseau pour orienter le parent en disant, par exemple, « nous ne sommes pas professionnels pour ces questions mais vous pouvez vous adresser au PMS ou d'autres, qui peuvent vous orienter ».*

Accueil extra-scolaire – Brabant wallon



*Une maman avait pris contact pour inscrire sa fille à la plaine. Cette dernière avait un handicap. Je me suis tournée vers l'asbl Caravelle. J'ai pu être accompagnée pour rencontrer la famille, pour rencontrer l'enfant, pour intégrer l'enfant au sein du groupe mais aussi répondre aux éventuelles questions des autres parents et des animateurs. J'ai expliqué aux parents ce que je souhaitais mettre en place. Une psychomotricienne est venue en observation pour l'enfant, a rencontré les parents. L'année suivante, l'enfant est revenu car l'expérience avait été positive.*

Centre de vacances – Brabant wallon



*Quand un parent est face à une problématique, on oriente le parent vers des services extérieurs. Dans ce contexte-là, on donne les coordonnées, on les invite à voir si quelque chose peut les intéresser. On laisse le parent gérer la situation à son rythme. Nous restons néanmoins disponibles et à l'écoute des parents.*

Crèche et préguardiennat - Bruxelles





## Pour en savoir plus



Référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » ONE 2012

Satellite du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité » - « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – ONE 2016



Site [www.parentalité.be](http://www.parentalité.be) (accessible courant 2018) : bibliographie, vidéos de Pierre MOISSET, autres satellites,...



**COMMANDE DE BROCHURES :**  
 Secrétariat.drd@one.be / 02 542 14 14

## Nous remercions vivement toutes les personnes qui ont témoigné dans le cadre de cette édition spéciale du Flash Accueil

---

### ACCUEIL 0-3

- Accueillante autonome, Jehay
- Accueillante autonome - Remouchamps
- Service d'accueillant(e)s d'Enfants Conventionné(e)s, Baby Service, Arlon
- Service d'accueillant(e)s d'Enfants Conventionné(e)s, le Cerf-Volant, Durbuy
- Maison Communale de l'Accueil de l'Enfance, Sombreffe
- Maison communale de l'Accueil de l'Enfance - Caravelle - FUNOC, Charleroi
- Halte accueil, Les Frimousses, Seraing
- Halte accueil, Baby Papote, Hannut
- Crèche et préguardiennat, Sacré Cœur, Uccle

### ACCUEIL TEMPS LIBRE

- Accueil extra-scolaire, ISBW, Brabant Wallon
- Ecole de Devoirs QUEF, Saint-Gilles, Bruxelles
- Centre de Vacances, Incourt, Brabant Wallon

### PARENTS

- Emilie et Quentin
- Gilles et Caroline





IDÉES, RÉFLEXIONS À RETENIR



PISTES DE TRAVAIL À ENVISAGER...





# POUR UN ACCOMPAGNEMENT RÉFLÉCHI DES FAMILLES

UN RÉFÉRENTIEL DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

## LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ DANS LES LIEUX D'ACCUEIL

SATELLITE DE « POUR UN ACCOMPAGNEMENT RÉFLÉCHI DES FAMILLES, UN RÉFÉRENTIEL DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ »



**CONTACT**  
[flashaccueil@one.be](mailto:flashaccueil@one.be)  
02 542 15 72

**ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO**  
ANZALONE Sylvie  
BOCKSTAEL Anne  
BOURGUIGNON Luc  
COGNAUX Annick  
DELFORGE Brigitte  
DUPONT Aurélie  
FIEVEZ Dominique  
FORTEMPS Anne  
GAUTHIER Raphaël  
GILSOUL Laurence  
JOURET Delphine  
MARCHAND Brigitte  
PETIT Pierre  
TRILLET Sarah



**MISE EN PAGE**  
VINCENT Dominique  
**EDITEUR RESPONSABLE**  
Benoît PARMENTIER  
Chaussée de Charleroi, 95  
1060 Bruxelles  
**TIRAGE** 10 000 exemplaires  
**N° D'ÉDITION** D/2017/74.80/54

