

# 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 »



ONE.be



# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>A. PARLER DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ DANS LES LIEUX D'ACCUEIL</b>	<b>8</b>
1. Deux dimensions du soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil	9
2. Incidence sur la parentalité de la rencontre entre des professionnels et des parents au sein du lieu d'accueil de leur enfant	9
<b>B. POSER LE CADRE</b>	<b>10</b>
1. Des normes	10
2. Des missions	10
3. Des fonctions	11
<b>C. QUESTIONNER LE SENS DES PRATIQUES</b>	<b>13</b>
1. Enfants – parents – professionnels : une articulation à construire	13
2. Respecter la parentalité dans nos pratiques	22
<b>D. CONCLUSION</b>	<b>27</b>
<b>DES QUESTIONS POUR SOUTENIR LA RÉFLEXIVITÉ AUTOUR DU SOUTIEN À LA PARENTALITÉ</b>	<b>28</b>
<b>QUELQUES DÉFINITIONS</b>	<b>30</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>32</b>
<b>ÉLABORATION DU SATELLITE</b>	<b>33</b>

## UN RÉFÉRENTIEL

En 2012, avec le soutien du **Fonds Houtman**, l'**Office de la Naissance et de l'Enfance**, la **Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse** et le **Délégué Général aux Droits de l'Enfant** se sont associés pour réaliser un référentiel sur la thématique du soutien à la parentalité destiné à l'ensemble des professionnels en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles » est envisagé comme un **outil** invitant les professionnels à la **réflexivité**. Il contient des connaissances scientifiques, des principes d'actions, des valeurs partagées et des exemples concrets concernant le soutien à la parentalité. Il ne vise nullement l'exhaustivité (de connaissances, de pratiques...) ou l'établissement de normes, mais bien l'énoncé d'options pouvant constituer autant de points d'appui, de points de vigilance, afin de situer, d'analyser et de réfléchir à sa propre pratique.

Le référentiel a donc pour **objectifs** :

- De proposer un cadre, des balises et d'ouvrir le débat ;
- De soutenir les professionnels dans leur réflexion sur leurs pratiques ;
- D'aider les professionnels à prendre distance.



## UN SATELLITE

Le présent document est un **satellite**, c'est-à-dire un élément du référentiel :

- Contextualisant la prise en compte des questions liées au soutien à la parentalité par les lieux d'accueil dans un contexte de coéducation ;
- Soutenant la réflexion des professionnels sur la thématique, proposant des repères et des balises pour se positionner par rapport aux familles, pour faire des choix conscients dans l'approche de la parentalité, pour promouvoir toute forme de participation des parents dans l'accueil de leur enfant ;
- Donnant l'orientation choisie par l'ONE en matière d'accompagnement de la parentalité pour les lieux d'accueil.

Bien plus que livrer un savoir, il soutient les savoir-être et savoir-faire des professionnels face à un parent et sa parentalité singulière en les invitant à approfondir cette réflexion en équipe ou avec leur référent.



## 6 BALISES POUR ACCOMPAGNER LA PARENTALITÉ :

### 1 DÉFINITION :

Soutien à la parentalité

= 2 dimensions indissociables :

- Dimension socio-politico-économique
- Dimension pratique d'accompagnement de la parentalité

### 4 PRINCIPES :

- L'enfant est au cœur du soutien à la parentalité
- Les parents ont des compétences
- Le soutien à la parentalité s'adresse à tous les parents
- La prise en compte des contextes de vie est nécessaire

Prendre le temps  
de l'analyse

Favoriser  
une réflexivité  
sur son intervention

Adopter  
une attitude  
de bientraitance

(Re)connaître  
les autres acteurs

Un outil  
pour réfléchir  
l'accompagnement  
de la parentalité

Reconnaître  
collectivement  
les professionnels  
dans les risques  
qu'ils doivent  
prendre

## PUBLIC CIBLÉ PAR CE DOCUMENT

Le satellite s'adresse aux **acteurs de l'accueil des enfants de 0 à 18 ans**. En effet, les enjeux liés au soutien à la parentalité sont présents quel que soit l'âge de l'enfant.

Il est destiné plus spécifiquement aux :

- responsables, chefs de projets, coordinateurs, directeurs de l'accueil collectif (0 à 18 ans)
- personnes ayant une fonction d'accompagnement de la qualité dans les lieux d'accueil
- opérateurs de formation, enseignants
- ...

Ces acteurs seront amenés à accompagner les professionnels à analyser leurs pratiques, à référentialiser celles-ci : poser un regard sur leurs pratiques, les ancrer dans les connaissances existantes, articuler ces points de vue pour faire des choix concrets et conscients des dimensions impactées. Ils les conduisent ainsi à prendre de la distance, à construire de nouvelles pratiques en articulation avec d'autres. Il s'agira de questionner leur action en regard d'options et de valeurs posées dans le référentiel et le présent satellite.



## GUIDE DE LECTURE

### Vocabulaire :

Les termes suivants seront utilisés de manière générique :

- « lieu d'accueil », incluant à la fois les « milieux d'accueil » 0-3 ans et les collectivités de 3 à 18 ans.
- « professionnel » pour tout accueillant, animateur (qu'il soit salarié, volontaire, prestataire, vacataire...).
- « parent » pour toute personne qui exerce une fonction parentale auprès de l'enfant.
- Le masculin est utilisé de façon générique pour désigner professionnel et accueillant qu'il soit homme ou femme.

### Légende :



Ce sont des flashs sur une situation qui mettent un focus sur un moment/ un vécu sans développer le tout de manière clinique. Ils présentent quelques incidences potentielles sur la parentalité et se terminent par l'évocation de quelques enjeux pour le soutien à la parentalité. Ces exemples n'ont pas vocation à être exhaustifs, mais visent à soutenir le propos et invitent les lieux d'accueil à réfléchir leur propre réalité.



Pour aller plus loin, approfondissement d'un élément abordé dans le texte.

# INTRODUCTION

Comme le mentionne la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, tous les enfants ont droit à l'éducation, droit à des services de qualité, et ce, quel que soit le lieu d'accueil qu'ils fréquentent.

Porter une attention particulière à leurs parents est un élément indispensable pour assurer aux enfants une qualité d'accueil.

Lorsque l'on évoque les parents, la question du soutien à la parentalité apparaît rapidement. Pourtant, le terme ne recouvre pas pour tous les mêmes définitions, les mêmes postures professionnelles.

Porter attention aux parents, être dans une dynamique d'accompagnement de la parentalité n'est pas toujours chose aisée lorsque la mission première des lieux est d'accueillir l'enfant. Force est de constater que jusqu'il y a peu, les formations initiales des professionnels de l'accueil n'avaient accordé que peu de place à cette question de la parentalité, laissant dès lors place à la débrouille et à la créativité des professionnels.

En outre, des mutations sociales profondes ont fait émerger des formes familiales diversifiées, où les rôles sont répartis différemment d'une famille à l'autre. Ces mutations nécessitent des ajustements fréquents de la part des professionnels travaillant avec les familles.

Enfin, dès lors que d'autres adultes que ses parents prennent soin, éduquent, socialisent l'enfant, les frontières entre les sphères privée et publique sont réorganisées. Ces frontières sont peu définies, mouvantes, sur ce qui relève de l'intimité familiale et ce qui mérite d'être partagé dans un cadre d'accueil, pour le bien-être de l'enfant.

C'est pourquoi l'Office de la Naissance et de l'Enfance a souhaité développer un document satellite du référentiel de soutien à la parentalité spécifique aux lieux d'accueil. Il constitue ainsi le positionnement retenu par l'institution en matière de soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil.

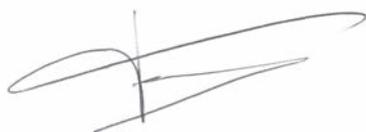
Le choix de s'adresser aux lieux d'accueil d'enfants de 0 à 18 ans a été mûrement réfléchi. Il est évident que des spécificités existent, liées notamment à l'âge de l'enfant, au temps qu'il passe dans le(s) lieu(x), aux types d'accueil, aux projets d'accueil, etc.

Néanmoins, il existe un dénominateur commun à l'ensemble des lieux sur cette question : lorsqu'un professionnel accueille un enfant, il a un impact sur la parentalité.

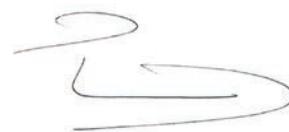
De plus, tous les lieux s'appuient sur des valeurs et des références communes (décrets, arrêtés, référentiels...).

L'enjeu est donc de taille : veiller à ce que les choix et mises en œuvre de chaque lieu d'accueil soient ajustés à chaque famille, tout en préservant l'intérêt de tous.

Ce document vise à outiller les accueillants pour répondre à cet enjeu. Il se veut un outil de support à la réflexion pour se positionner par rapport aux familles, pour faire des choix conscients, pour promouvoir la participation des parents dans l'accueil de leur enfant.



**Dominique Fievez**  
Directrice générale adjointe  
du Département Accueil



**Benoît Parmentier**  
Administrateur général de l'Office  
de la Naissance et de l'Enfance

# A. PARLER DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ DANS LES LIEUX D'ACCUEIL



Pour accueillir un enfant, le professionnel prend nécessairement en compte ses parents, en reconnaissant d'abord leur position de premiers éducateurs de l'enfant.

Construire une relation professionnel-parent centrée sur l'intérêt de l'enfant, porteuse de sens pour chacun (enfant, parent et professionnel), est l'une des clés de voûte d'un accueil de qualité pour chaque famille.

Les balises de la construction d'une relation de qualité avec les parents sont déjà déclinées dans nombre d'ouvrages et autres outils (référentiels, repères)<sup>1</sup>. Le cœur du propos de ce satellite sera le soutien à la parentalité dans le cadre spécifique de la relation entre les parents et les professionnels du lieu qui accueille leur enfant. En effet, tout contact entre un professionnel et des parents a une incidence potentielle sur leur parentalité et c'est dans ce contexte que prend sens et s'inscrit la présente démarche.

Comment amener mes animateurs de pleine à ce qu'ils n'émettent pas de jugement sur les familles ?

« Ne le mettez pas à la sieste, je veux qu'il dorme cette nuit ». Que répondre à un parent qui ne veut pas que son enfant fasse la sieste ?

Une maman m'interroge sur le sommeil d'Ilias, qui ne s'endort que dans les bras à la maison... Que puis-je lui répondre ?

Les parents veulent absolument que je mette Louis sur le pot « comme à la maison ». Comment aborder leur demande ?

Un papa m'interroge sur un point de mon projet d'accueil. Cela remet-il en question mon projet ?

Aménager des espaces d'accueil dans les structures. A quoi cela sert-il ?

Nous prévoyons une sortie au musée... Y invite-t-on les parents ?

« Madame Sarah a dit qu'on ne met pas les pieds sur la table » Quel est le poids des messages que l'enfant ramène à la maison ?

Une puéricultrice raconte qu'elle est souvent confrontée à des familles qui ne voient pas l'utilité de la familiarisation pour leur deuxième enfant. Quelle approche par rapport au positionnement du parent ?

Le papa de Loris semble très confus aujourd'hui. Comment réagir ?

1. Voir Bibliographie.

# 1. DEUX DIMENSIONS DU SOUTIEN À LA PARENTALITÉ DANS LES LIEUX D'ACCUEIL

Le soutien à la parentalité s'adresse à tous les parents. Il se décline en deux dimensions indissociables, portées et mises en œuvre par les lieux d'accueil :

## a) la dimension socio-politique et économique

Il s'agit de toutes les mesures prises pour permettre aux parents d'exercer leur rôle dans les meilleures conditions possibles, par exemple : les congés de maternité et de paternité rémunérés, les congés parentaux, les allocations familiales...

Dans ces mesures, l'une consiste à mettre à disposition des familles des places au sein de lieux d'accueil de qualité, idéalement accessibles à tous. En ce sens, la **création de lieux d'accueil** constitue en soi **une mesure de soutien à la parentalité**.

## b) la dimension pratique de l'accompagnement de la parentalité

Il s'agit de ce que les acteurs de première et de seconde ligne mettent en œuvre pour **accompagner la parentalité**, c'est-à-dire d'être disponible, à côté du parent, et de cheminer avec lui à son rythme, en partant de là où il se trouve, dans le respect de ses particularités et compétences, afin qu'il puisse pleinement exercer sa fonction de parent.

**C'est un enjeu pour tous les lieux d'accueil.** En effet, dès qu'un professionnel accueille un enfant, il a un impact sur la parentalité.

# 2. INCIDENCE SUR LA PARENTALITÉ DE LA RENCONTRE ENTRE DES PROFESSIONNELS ET DES PARENTS AU SEIN DU LIEU D'ACCUEIL DE LEUR ENFANT

Dès avant la conception, s'élabore, se construit et s'entretient chez le(s) futur(s) parent(s) une prise de conscience, puis une représentation du rôle et de l'exercice de sa mission de parent : de sa parentalité. Ce processus intrapsychique s'étendra sur toute sa vie de parent, en différents temps qui construiront et éprouveront sa compétence à être parent pour cet enfant.

**Soutenir la parentalité, c'est respecter, accompagner, soutenir... la naissance, la présence, la permanence de ce sentiment de compétence et ainsi la sécurité de base de l'enfant.**

La sécurité de base de l'enfant est directement en lien avec le sentiment de compétence du parent. Certains parents, en confiant leur enfant, peuvent souffrir de culpabilité et avoir le sentiment de faillir à leur mission première de parent : s'occuper (eux-mêmes) de leur enfant.

Ils se retrouvent face à des professionnels qui peuvent être vus comme des experts et auprès de qui, dans ce contexte délicat, ils peuvent chercher ou attendre une confirmation, une reconnaissance de leurs propres compétences. La tentation de déléguer est forte parfois : des parents s'effacent et laissent la place aux professionnels. Mais pour que les enfants puissent s'épanouir au sein d'un milieu d'accueil, ils ont besoin d'une autorisation psychique de leurs parents : « je sais que tu vas être bien ici... ». Les parents, quant à eux, ont besoin de savoir qu'ils garderont leur statut de parent, que leur compétence ne sera pas mise à mal par celle de ces professionnels de l'enfance.

Tous les parents ne seront pas égaux face à cette expérience : certains, la plupart sans doute, construiront et entretiendront facilement une relation de confiance et de partenariat avec les professionnels. Mais d'autres, à la parentalité plus fragile ou fragilisée (grossesse difficile, histoire plus lourde, perte d'un sentiment de compétence...) auront besoin d'une attention plus vigilante et soutenue des professionnels.

**Les professionnels ont tous le souci de bien faire et de respecter le parent et la parentalité.** Mais chaque acte, parole, positionnement, situation... peut avoir une influence sur la parentalité. Des balises, repères, points d'attention sont ici proposés pour faciliter la prise de conscience de ces influences et soutenir la réflexion : quels actes, attitudes, positionnements, cadres de références (ROI, projet d'accueil...), seront potentiellement les plus respectueux du sentiment de compétence et de l'estime de soi des parents, au bénéfice de l'enfant ?

# B. POSER LE CADRE



Les lieux d'accueil s'inscrivent dans un contexte sociopolitique et législatif. C'est en s'inscrivant dans ces cadres que chaque lieu d'accueil développera son propre cadre institutionnel :

- Quelle société prônerons-nous au travers des options concrètes du lieu d'accueil ?
- Quels enfants pour demain ?
- Quelle accessibilité réelle du lieu d'accueil ?
- Quelles valeurs véhiculées par le projet pédagogique du lieu d'accueil ?
- ...

## 1. DES NORMES

Le lieu d'accueil se réfère à des **normes** (les décrets et les arrêtés), des **balises** (les référentiels 0-3 et 3-12 notamment<sup>2</sup>) et des **outils** (outils santé, qualité de l'air...). Le Code de qualité invite à se centrer sur l'enfant, en prenant en compte les attentes et les demandes des parents.

C'est dans ce cadre qu'il devra se positionner pour l'accueil de tous et de chacun, à travers une philosophie, un projet d'accueil et un fonctionnement singuliers.

## 2. DES MISSIONS

La **mission première** du lieu d'accueil est l'**accueil de l'enfant**. La majorité des lieux d'accueil n'ont pas de mission de travail sur la parentalité. Néanmoins, tous ont à « faire avec » elle.

Une réflexion mérite d'être menée par chaque lieu d'accueil, en équipe, entre pairs afin de prendre conscience de l'incidence possible de nos actions sur la parentalité puis d'en tenir compte avant, pendant et après l'action.

Divers questionnements découleront de cette réflexion globale : cette incidence est-elle bien identifiée ? Est-elle souhaitée ou non ? Que met-on en place pour en augmenter ou en réduire l'impact ? Comment ? Cette incidence a-t-elle une influence sur la prise en charge de l'enfant ? Comment trouve-t-on un équilibre entre l'action que l'on pourrait mener et ses incidences ? Quelle continuité de travail entre les différents professionnels du lieu d'accueil, y compris les stagiaires ? Etc.



Pour soutenir l'autonomie des enfants, leur permettre de faire des choix, de prendre conscience de leur appétit..., un lieu d'accueil met en place un système de « self-service ».

### Incidences potentielles sur la parentalité :

- Confrontation entre les manières de faire « à la maison » et dans le lieu d'accueil.
- Confrontation de ce que les parents imaginent que leur enfant est capable de faire (se servir seul, manier des couverts...) et d'identifier (son appétit, son sentiment de satiété, ses goûts...) à cet âge-là.
- ...

### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Quelle communication va être mise en place pour annoncer la démarche et que les parents en comprennent le sens ?
- Comment procéder pour que les parents ne se sentent pas déstabilisés dans leur parentalité par la différence de pratiques ?
- Comment recevoir les réactions de parents qui sont confrontés à d'autres valeurs autour de l'alimentation ?
- ...

### 3. DES FONCTIONS

Le lieu d'accueil remplit plusieurs fonctions<sup>3</sup> qui peuvent être envisagées vis-à-vis de l'enfant, mais aussi vis-à-vis des parents :

#### a) Fonction économique

Les lieux d'accueil permettent aux parents de travailler, de suivre une formation, d'avoir du temps pour eux. L'existence des lieux d'accueil permet une égalité des chances : égalité des rôles, accès au travail des deux parents, insertion socioprofessionnelle...

Par cette fonction économique, les lieux d'accueil sont un maillon de la dimension sociopolitique de soutien à la parentalité.

#### b) Fonction éducative<sup>4</sup>

Les lieux d'accueil ont pour fonction de contribuer au développement global de l'enfant.

Ils contribuent également à l'égalité des chances : opportunités de rencontrer d'autres enfants, différenciations des expériences, ouverture vers le monde extérieur, etc.

La fonction éducative porte bien sur l'enfant. Il n'est pas question ici d'une démarche d'éducation parentale.

#### c) Fonction sociale

C'est dans cette fonction que se joue la transmission de normes et valeurs culturelles et sociales et leur confrontation.

Les lieux d'accueil sont non seulement des espaces de socialisation de l'enfant, mais aussi des espaces de socialisation de la parentalité. Souvent, le lieu d'accueil constitue le premier espace public où les parents se « mettent en scène », donnent à voir leurs pratiques parentales et se confrontent aux pratiques et aux regards des professionnels qui s'occupent de leur enfant. Cette confrontation implique une charge émotionnelle, selon que les pratiques des uns et des autres soient proches ou très éloignées, travaillées ou non, exprimées ou non...



Une école de devoirs qui accueille en majorité des enfants de migrants sensibilise les parents afin qu'ils viennent eux-mêmes conduire et/ou rechercher leur enfant pour avoir un échange quotidien avec eux.

#### Incidences potentielles sur la parentalité :

- Confrontation à leur méconnaissance des conventions sociales et culturelles, du cadre de fonctionnement de la structure
- Confrontation à leur difficulté d'entrer en communication parce qu'ils ne maîtrisent pas le français
- Confrontation à la société d'accueil qui, en les invitant, les reconnaît comme parents
- ...

#### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Comment faire en sorte que les parents osent venir, qu'ils se sentent suffisamment en confiance ?
- Comment les aider à mieux comprendre les codes scolaires et les conventions sociales, culturelles sans être discriminatoire par rapport aux leurs ?
- Comment soutenir l'estime de soi et la confiance en eux pour qu'ils se sentent réellement des partenaires ?
- ...

3. Voir Bibliographie : Code de qualité et pour aller plus loin, les travaux de Michel Vandebroek, du RIEPP, du réseau Decet, de l'ONE sur les haltes- accueil et lieux de rencontre enfants et parents...

4. Voir Référentiels :

- Accueillir les tout-petits. Oser la qualité. Un Référentiel psycho-pédagogique pour des milieux d'accueil de qualité (2002, Fonds Houtman).
- Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité, Référentiel psychopédagogique pour des milieux d'accueil de qualité (2008, ONE). Livret I, Livret II, Livret VII

Les lieux d'accueil sont pour les parents des espaces possibles d'**inclusion sociale**. Par l'accueil des enfants, les lieux contribuent à la rencontre, à la création de solidarités, à la naissance du sentiment d'appartenance à un groupe en dehors des considérations d'ethnies, de cultures, de classes sociales, de genre...



Un lieu d'accueil caractérisé par une grande diversité sociale, installe une «boîte à troc» à l'entrée. Chaque parent peut y déposer des vêtements dont il n'a plus usage et prendre ceux dont il a besoin. Les responsables du lieu d'accueil vérifient de temps à autre le contenu pour retirer ce qui ne serait pas adéquat. Aucun abus d'usage n'a été constaté. Ce projet a permis d'organiser une forme de solidarité entre tous les utilisateurs sans qu'il n'y ait de connotation d'assistantat.

#### Incidences potentielles sur la parentalité :

- Construction d'une forme de solidarité, d'un sentiment d'appartenance à une communauté.
- Confrontation aux regards des autres selon que le parent est consommateur et/ou donneur.
- Confrontation à l'image que le parent donne de sa difficulté à répondre à un besoin de son enfant.
- ...

#### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Comment faciliter la réponse qu'un parent pourra donner aux besoins de son enfant tout en préservant sa dignité.
- ...

Il s'agit d'être conscient que chaque lieu d'accueil remplit toutes les fonctions et ce, de façon spécifique selon son **projet d'accueil**. Certaines fonctions seront explicitement mentionnées, d'autres peuvent apparaître implicitement, suivant l'évolution du lieu d'accueil (équipe, public, PO, etc.).

Les fonctions des lieux d'accueil vont impacter la parentalité, de façon singulière pour chaque parent. Plus il y a de décalage entre les valeurs du lieu d'accueil et celles de la famille, plus la mise en œuvre des fonctions nécessite une

réflexion et un projet d'accueil explicite, particulièrement dans la relation avec les parents.

**Les normes et les choix opérés par le lieu d'accueil fondent son cadre institutionnel.** Poser ce cadre est une démarche préalable indispensable pour fonder les positionnements d'où découleront les pratiques du lieu d'accueil, notamment en matière d'accompagnement de la parentalité.



# C. QUESTIONNER LE SENS DES PRATIQUES

Il n'existe pas une prise en charge « standard » d'un enfant, comme il n'y a pas de choix éducatif unique, pas plus que d'accompagnement-type de la parentalité... Cette absence de standardisation implique pour les professionnels une réflexion éthique et méthodologique sur les choix posés par le lieu d'accueil.

Chacun a besoin de savoirs et de balises pour appréhender la situation singulière de chaque famille afin de s'y ajuster et développer les attitudes et/ou actions adéquates.

Ce chapitre propose plusieurs balises, points de repères ou d'attention, sur l'impact des pratiques mises en œuvre par les lieux d'accueil sur la parentalité.

Ces balises sont posées avec la volonté de promouvoir et d'alimenter la réflexivité des professionnels de l'accueil, dans leur cheminement individuel et d'équipe.

Des cadres sont nécessaires pour cette réflexion et construction de savoirs : du temps, des espaces prévus, des outils...<sup>5</sup>

## 1. ENFANTS – PARENTS – PROFESSIONNELS : UNE ARTICULATION À CONSTRUIRE

L'accueil d'un enfant se pense dans une relation triangulaire, incluant l'enfant, le(s) parent(s) et le(s) professionnel(s).

- Quel(s) enfant(s) accueille-t-on ?
- Quel(s) parent(s) accueille-t-on ? Quelles sont leurs attentes : garde, accueil, quel accueil, quelle demande pour l'enfant, quelle demande éventuelle pour eux – directement ou construite dans le temps, explicite ou implicite ?
- Quels professionnels sommes-nous ?

Les réponses à ces questions sont spécifiques à chaque lieu d'accueil. Elles sont les points de départ pour envisager la singularité de chaque situation

### a) L'enfant est au cœur du soutien à la parentalité

Les Etats ayant signé la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE) se sont engagés à porter et défendre les droits des enfants. Ces droits doivent être garantis et défendus à la fois par les parents – renforcés par la CIDE dans leur rôle de premiers éducateurs de l'enfant – et à la fois par la société, et donc par les lieux d'accueil.

d'accueil en y incluant le respect de la parentalité.

Il importe donc de réfléchir à la position et à la place de chacun. Les professionnels sont soumis à un double enjeu : remplir la mission première des lieux d'accueil, à savoir accueillir l'enfant, avec toute la rigueur que cela comporte<sup>6</sup>, et en même temps, accompagner la parentalité, en respectant voire en sollicitant les compétences des parents. C'est dans cette dualité que pourraient apparaître de nombreux points de tension.

Ce chapitre se propose d'explorer ces différentes dimensions.

L'enjeu sera, pour le lieu d'accueil, de garantir l'intérêt de l'enfant, sachant que cet intérêt peut être compris de manière très différente par le professionnel et par le parent. Cela ne peut se réaliser sans une coopération entre parents et lieux d'accueil.

5. Pour aller plus loin, ONE, Direction générale de l'aide à la jeunesse, Délégué Général aux Droits de l'enfant. Pour un accompagnement réfléchi des familles. Un référentiel de soutien à la parentalité. ONE, 2012. Page 27.

6. Respect du Code de qualité, du projet pédagogique, de la réalité de la vie en collectivité, etc.



Nous ne pouvons aborder la question de la place de l'enfant sous les seuls points de vue des adultes (parents et professionnels). L'enfant lui-même joue un rôle-clé dans cette relation triangulaire :

- Dans les interactions avec ses parents, il prend part à la construction de leur parentalité<sup>7</sup>, notamment par les émotions qu'il provoque chez eux.
- Dans les interactions avec le professionnel, la manière dont il perçoit et interprète ce que vit l'enfant peut être induit par un phénomène de résonance interne<sup>8</sup> dont il est nécessaire de prendre conscience. Y réfléchir et en parler en équipe ou avec une personne-ressource participe à la construction d'une posture professionnelle.



Un enfant touche particulièrement l'accueillant, car il a de l'embonpoint. En effet, il lui rappelle les railleries dont il a lui-même été victime enfant parce qu'il était gros.

**Incidences potentielles sur la parentalité :**

- Projection des émotions de l'accueillant dans la relation aux parents qui leur renvoie une certaine image de leur enfant, ce qui influence leur parentalité.
- Risque de susciter chez les parents une préoccupation propre à l'accueillant et pas en lien avec la situation objective de l'enfant.
- ...

**Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :**

- Pouvoir prendre suffisamment de distance par rapport aux émotions suscitées par la situation.
- Prendre suffisamment de distance par rapport au regard porté sur l'enfant pour éviter de le surinvestir ou de le désinvestir.
- Trouver des solutions qui permettent de maintenir et poursuivre le dialogue avec les parents (notamment en partageant ce que cela suscite avec l'équipe ou son référent).
- ...

Considérer l'enfant comme acteur de la relation avec ses parents et avec ses accueillants – il ne subit pas simplement la situation d'accueil – implique pour chaque professionnel d'être au clair sur son rôle, de s'ajuster à chaque situation et de créer une relation centrée sur l'enfant et ses parents.



7. Voir Accordage dans « Quelques définitions ».

8. Des situations d'accueil peuvent réveiller chez le professionnel des émotions vécues dans son passé. Pour aller plus loin, voir page 19 de la brochure Soutien à l'activité des professionnel(le)s. Repères pour des pratiques de qualité (0-3 ans). (2009, ONE).

## b) Le positionnement du professionnel

Chacun des choix posés par le lieu d'accueil va avoir un effet sur le positionnement du professionnel par rapport à la parentalité.

Le positionnement professionnel façonne l'identité professionnelle de l'accueillant. Ce positionnement demande une étape de décentration professionnelle, qui permet d'analyser son rôle (d'accueillant, d'animateur, d'assistant social, d'infirmier, de responsable...) sa position vis-à-vis de l'enfant et des parents et d'être lucide quant à son rôle, sa place dans cette relation singulière.

### ■ Regard neutre ?

Le regard que le professionnel porte sur l'enfant, comme sur le parent colore la relation avec les parents. Il s'agira de se questionner sur l'impact de ce regard sur la parentalité : un regard qui soutient, qui enrichit, plutôt qu'un regard qui enferme, qui juge...

### ■ Professionnel expert ?

Certains parents ont de grandes attentes vis-à-vis des professionnels, parce qu'ils leur reconnaissent une expertise par rapport à l'enfant de manière générale. L'enjeu sera de répondre à cette attente en tenant compte de la parentalité. Le **professionnel** peut le faire en affirmant son **expertise de l'accueil de l'enfant en groupe**, et en sollicitant l'**expertise singulière** qu'a le **parent de son propre enfant**. C'est par une écoute active qui rejoint le parent là où il est, qu'il pourra l'aider à trouver lui-même la réponse qui convient à son enfant.

Cette rencontre d'expertises et de positions différentes construit l'alliance éducative<sup>9</sup>.



Témoignages

**Témoignage d'un conseiller pédagogique :** *Je donne souvent cet exemple aux accueillants : en tant que professionnel, lorsqu'un enfant manipule des cubes dans le lieu d'accueil, il est intéressant de ne pas l'aider à les emboîter : c'est une manière de lui laisser faire ses propres expérimentations, de soutenir l'autonomie et d'investir l'estime de soi et la confiance en soi. Par contre, en tant que parent, aider son enfant dans ce jeu, c'est une façon de lui signifier « je serai toujours là pour toi ».*

#### Incidences potentielles sur la parentalité

- Confrontation entre les pratiques parentales et les pratiques professionnelles
- ...

#### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Poser le cadre du lieu d'accueil, qui comprend à la fois la réalité de la collectivité et le fait que l'enfant reste un temps limité dans la structure, impliquant un attachement ajusté pour chaque accueillant.
- Affirmer la coexistence positive entre la réalité familiale et la réalité du lieu d'accueil.
- ...

### ■ Travailler avec, pour ou sans les parents ?

Si la tentation est parfois grande de travailler pour ou sans les parents, l'option privilégiée dans le référentiel est de **travailler AVEC eux**.



Témoignages

**Témoignage d'un animateur :** *« En tant qu'école de devoirs, nous ne prenons jamais contact avec l'école fréquentée par l'enfant sans en avoir discuté avec les parents au préalable et sans leur proposer de nous accompagner »..*

#### Incidences potentielles sur la parentalité

- Occuper la place des parents engendre un risque de disqualifier leur parentalité.
- ...

#### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Mettre en place les meilleures conditions d'accueil pour l'enfant et son développement en collaborant avec les parents.
- Développer une communication pour expliciter et rendre possible cette collaboration.
- ...

9. Voir Alliance éducative dans « Quelques définitions ».

Pour garantir un accueil de qualité de LEUR enfant, positionner les parents comme l'un des piliers d'une relation triangulaire enfant/professionnel/parent est indispensable.

En partant de ce qu'ils amènent, le professionnel du lieu d'accueil permet l'instauration d'un dialogue sur une **base de respect mutuel**. Cette posture professionnelle constitue les conditions de l'établissement d'une collaboration, a priori positive, qui permet de nouer un dialogue, de nourrir une compréhension mutuelle et un partenariat parent/professionnel.

Il ne s'agit pas ici d'affirmer qu'ils ont tout à dire, à choisir, à agir. Cela représente un réel point de tension pour

### c) La place et la participation du parent

La question de la participation des parents est souvent évoquée. Il importe de clarifier les enjeux de cette participation :

- **Enjeu pour l'enfant** : pour s'épanouir au sein du lieu d'accueil, l'enfant a besoin de se sentir « autorisé »<sup>10</sup> par son parent à être pris en charge par un (d') autre(s) adulte(s) et à s'épanouir dans le lieu, avec lui (eux).
- **Enjeu pour le lieu d'accueil** : le lieu d'accueil a besoin des parents pour accueillir leur enfant.
- **Enjeu pour les parents** : ils ont besoin de sentir que le lieu d'accueil reconnaît leur place et entend leur parole de parents.
- **Enjeu sociétal** : chaque individu a besoin de pouvoir exercer sa citoyenneté, son rôle citoyen<sup>11</sup>.

L'espace de participation défini par le lieu d'accueil laisse le choix à chaque parent de :

- être informé ;
- être entendu et se sentir respecté ;

#### ■ Espaces de participation... à géométries variables

Si l'espace pour une participation des parents est présent, il s'agit de prendre garde à ne pas imposer ou forcer cette participation et à ce qu'elle ne soit pas factice.

Ainsi, certains parents ne sont pas prêts à participer à un moment donné, car cette participation peut être ressentie comme potentiellement dangereuse pour leur parentalité, ou simplement ne pas être souhaitée pour des raisons diverses (absence de disponibilité, confiance a priori dans le lieu d'accueil,...). Il est donc, malgré tout, nécessaire de **penser les moments, les espaces et les temps** qui permettront aux parents de s'inscrire dans un processus participatif.

les accueillants : comment **trouver l'équilibre** entre d'une part, la prise en compte des demandes de parents et d'autre part, la préservation de l'intérêt de la collectivité et la mise en œuvre des objectifs d'un projet d'accueil ?

Le positionnement professionnel et l'attitude qui en découle peuvent permettre à chaque parent de se sentir autorisé à entrer dans le lieu d'accueil, de sentir qu'il y est reconnu compétent et légitime.

Travailler le positionnement professionnel dans ce cadre constitue une politique volontariste favorisant l'**accessibilité** aux lieux d'accueil.

- être écouté et compris ;
- être pris en compte ;
- participer à la mise en œuvre ;
- participer à la décision.

Chaque forme de participation se joue avant tout à un niveau individuel puisqu'il concerne l'enfant en particulier : les passages de section, la diversification alimentaire, l'entrée à l'école, les changements de groupe, le choix d'une activité ou d'un atelier... font idéalement l'objet d'une concertation.

La participation peut également concerner un niveau collectif : mise en œuvre d'un projet, d'une action, organisation du lieu d'accueil, ... en collaboration avec les parents. Le cadre de cette participation doit clairement être explicité dans le projet d'accueil.

En outre, certains parents auront besoin que le professionnel vienne à leur rencontre, pour leur offrir un espace de participation et leur donner les moyens de l'intégrer : aller les chercher permet de ne pas trop vite conclure qu'« ils ne sont jamais là »...

10. 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.

11. Code de Qualité, article 9 et toute la section 5.



Un lieu d'accueil organise différents temps de rencontre formels et moins formels afin de faire en sorte que tous les parents puissent être présents à un moment donné, malgré leurs différentes contingences (horaires, etc.) : une permanence en horaire décalé, des goûters, des expositions,...

#### Incidences potentielles sur la parentalité

- Soutenir le sentiment pour le parent d'être réellement pris en compte.
- Renvoyer une image de « mauvais parents » à ceux qui ne participent pas aux temps organisés.
- ...

#### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Comment rendre ces temps effectivement accessibles aux parents ?
- Comment maintenir le lien avec les parents qui n'investissent pas ces espaces-temps ?
- ...

**Pour que les parents participent, il faut donner du sens à cette participation.** La démarche du professionnel peut être, alors, d'aller vers le parent en affirmant : « j'ai besoin de vous pour accueillir votre enfant ».

Ouvrir un espace de participation aux parents - plus ou moins large selon les cas - entraîne un « risque » pour le lieu d'accueil d'être débordé ou de se sentir menacé par l'implication des parents. Il peut craindre de ne pas en maîtriser les effets engendrés par les propositions des parents. Dès lors, comment baliser la participation ? Quelles limites donner à des demandes excessives ou estimées inappropriées des parents ? Et comment communiquer ces limites à la participation ? Le projet d'accueil et la communication autour de ce projet sont des éléments indispensables pour baliser les possibilités d'implication des parents. Pour faire face à ces craintes et ces freins, la réflexivité, les formations continues et le cadre de travail<sup>12</sup> sont autant de pistes permettant de développer les compétences professionnelles à activer dans cette relation parent/professionnel en toute sécurité pour chacun des acteurs.

#### ■ Conditions et moyens pour la participation

**La place des parents dans les lieux d'accueil fait l'objet d'une réflexion jamais aboutie, elle est en perpétuelle recherche d'équilibre.**

Le projet d'accueil doit être rédigé de manière à être accessible à tous les parents et les modalités de sa mise en œuvre pensées de manière à susciter le dialogue et la participation.

En outre, les besoins, demandes et attentes des enfants, des professionnels comme des parents changent<sup>14</sup>. Cela implique donc des échanges parents/professionnels tout au long de la durée de l'accueil de l'enfant, pour permettre à chacun de se réajuster, si nécessaire. Des espaces-temps sont donc à prévoir par le lieu d'accueil.

Il est important de préciser que si les parents ne participent pas, ce n'est pas un « échec » pour le lieu d'accueil. Sa responsabilité consiste à mettre en place des moyens pour que cette participation soit possible tout en étant conscient que, pour certains parents, cette participation n'aura pas de sens (ils n'en percevront pas l'intérêt, n'en voudront pas, n'auront pas le temps, etc.).

« Pour respecter la place de chaque parent, les professionnels doivent être attentifs à ne pas penser leur implication à leur place »<sup>13</sup>.

La participation n'est efficace que si elle prend un caractère concret : y a-t-il, dans le cadre du lieu d'accueil, un espace réel d'écoute, de prise en compte de ce que les parents amènent ? Et des réponses à leur apporter ?

Cette participation gagne à être initiée par le lieu d'accueil dès le premier contact avec les parents, avec la famille.

Différentes formes de participation sont possibles et ont leur intérêt : l'approche individuelle, collective et communautaire. Ces trois approches peuvent être présentes

12. Voir chapitre « Poser le cadre » page 10.

13. Bonnabesse Marie-Laure, Blanc Marie-Claude, « Penser les relations entre parents et professionnels comme un élément essentiel de la qualité. » In : Rayna Sylvie, Bouve Catherine (sdd). Petite enfance et participation : une approche démocratique de l'accueil. Erès, 2013.

14. Changements liés d'une part au fait que la parentalité est un processus, donc toujours en évolution, et d'autre part aux éventuelles modifications dans la configuration familiale : séparations, nouveaux couples, etc.

et mises en œuvre dans les lieux d'accueil. C'est une réelle richesse de pouvoir les combiner, pour toucher tous les parents. Certains seront en effet plus à l'aise lors des échanges individualisés, d'autres dans les rencontres collectives, dans un cadre formel ou informel.

### ■ Un espace de délégation

Pour construire l'articulation enfant/professionnel/parent, c'est au lieu d'accueil de rendre possible la création de ce que Pierre Moisset nomme le « partage d'un espace de délégation », c'est-à-dire « [...] le fait que travailler avec les parents ne s'apparente pas au fait de les accueillir (avec leurs regards, leurs demandes, leurs besoins, leurs désirs...) dans l'espace de la crèche ou de l'assistante maternelle. C'est-à-dire à les faire rentrer dans un espace qui leur était auparavant totalement ou partiellement fermé mais qui, dans tous les cas, préexistait à leur présence. A nos yeux, cela s'apparente plus à la **construction avec les parents d'un espace de délégation**, c'est-à-dire, un espace où eux comme les professionnels sont confrontés à la question de la délégation de l'enfant

Pouvoir participer à des moments plus formalisés et à des temps de plaisirs partagés, plus festifs est également un élément favorable pour tisser des liens enfants/parents/professionnels.

et de sa circulation **entre (au moins) deux espaces de vie.**

*L'espace de la délégation ne préexiste pas aux parents, il se construit avec eux, il est le **lieu d'une rencontre toujours renouvelée entre parents et professionnels.** »<sup>15</sup>*

La construction de l'espace de délégation ne signifie pas qu'un accord sera possible ou nécessaire sur tout, tout le temps, entre le parent et le professionnel. Néanmoins, les désaccords, même subtils, imposent d'aller à la rencontre du parent. Ils nécessitent en outre d'autant plus de vigilance de la part du professionnel quant à son positionnement. Ils constituent des étapes du processus de construction de l'alliance éducative.

## d) La communication comme outil pour construire l'articulation enfant-parent-professionnel

La communication entre parents et professionnels est le premier outil permettant de construire une relation au bénéfice de l'enfant. Si cette dimension est largement réfléchie au sein des équipes et développée dans d'autres ouvrages, nous proposons ici un éclairage sur les enjeux liés au soutien à la parentalité.

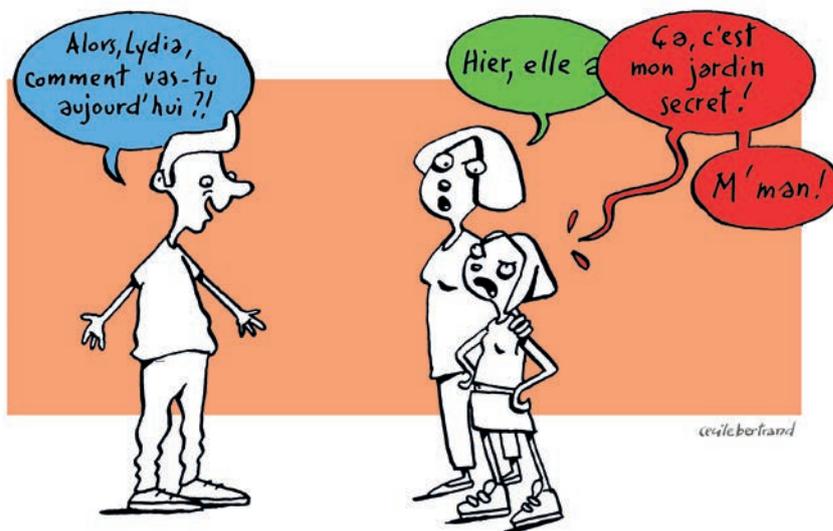
Il est indispensable de prendre le temps de réfléchir à deux éléments importants : que communiquer et comment communiquer de manière à respecter la parentalité.

### ■ Que communiquer ?

L'une des réalités du lieu d'accueil est que les familles y viennent avec des vécus, des histoires, des émotions. Il appartient au lieu d'accueil de distinguer ce qui est directement en lien avec la qualité de l'accueil de l'enfant de ce qui n'est pas à envisager ou à approfondir dans cet espace, que ce soit dans ce qui est demandé ou transmis aux parents. Effectivement, cette démarche de sélection

est nécessaire pour aller à la rencontre de la famille.

Elle exige une ouverture à la diversité des cultures, des représentations, des valeurs, des pratiques... et à leur confrontation, sachant que le lieu d'accueil n'a pas pour mission de les changer. Le lieu d'accueil a, par contre, à entendre et reconnaître ce que les familles amènent.



15. Moisset Pierre. « Du travail avec les parents à la coconstruction de l'espace de délégation ». In : Rayna Sylvie, Bouve Catherine, Moisset Pierre (sdd). Pour un accueil de qualité de la petite enfance, quel curriculum ? Erès, 2009.

## ■ Que communiquer de la vie de l'enfant dans le lieu d'accueil ?

Le temps passé par l'enfant dans le lieu d'accueil ne peut être qu'imaginé par les parents. Les professionnels ont la responsabilité de « donner à voir » l'expérience de vie des enfants pendant ce temps.

Cette expérience de vie est évidemment très large : il s'agit des compétences de l'enfant, de ses relations avec ses pairs et avec les professionnels, de son développement, de son alimentation, de son état de santé... et en sus, pour les tout-petits, des rythmes physiologiques (sommeil, changes...).

- « Qu'est-ce que je fais de ce qui m'est donné à voir ? Peut-être rien ? »
- « Un parent m'interpelle, jusqu'où je vais dans ma réponse ? »

Cette réflexion doit également porter sur les éléments qu'il est utile et nécessaire de transmettre dans le **respect du jardin secret de l'enfant**. Ajoutons que plus l'enfant grandit, plus cette réflexion sera délicate, d'autant plus avec les adolescents.



Témoignages

Un enfant s'est battu... a mordu... a moins mangé que d'habitude... a fait ses premiers pas dans le lieu d'accueil... a été grossier envers l'accueillant... Une ado a confié à son animateur qu'elle se fait vomir...

### Incidences potentielles sur la parentalité :

- Imputer aux parents la responsabilité d'événements sur lesquels ils n'ont aucune prise, parce qu'ils se déroulent dans le lieu d'accueil.
- Evincer les parents de questions qui leur appartiennent et pourraient être réfléchies ensemble.
- ...

### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Mise en tension entre l'intérêt de l'enfant et l'accompagnement de la parentalité, sachant que l'intérêt supérieur de l'enfant reste la mission prioritaire du lieu d'accueil. Quelle attitude rencontrera au mieux l'intérêt de l'enfant : le dire ou pas ? Pourquoi ? Et si oui, comment ?
- ...

## ■ Que connaître de la vie de l'enfant à la maison ?

De la même manière qu'il est nécessaire de penser et soigner la communication autour de la vie de l'enfant au sein du lieu d'accueil, il est indispensable de réfléchir aux questions et échanges qui porteront sur ce que l'enfant vit à la maison.

Quelles informations sont nécessaires à l'accueillant pour pouvoir accueillir l'enfant, sans devenir intrusif dans la vie privée de la famille et sans mettre en question les compétences des parents ?



Témoignages

Ce lundi, un accueillant observe qu'un enfant est fatigué lorsqu'il arrive dans le lieu d'accueil. Est-ce utile de savoir si la nuit, le week-end se sont bien passés ?

### Incidences potentielles sur la parentalité :

- Poser la question aux parents peut entraîner le fait qu'ils se sentent obligés d'exposer leur vie privée aux accueillants, voire jugés.
- ...

### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Observer que l'enfant semble fatigué fait partie du métier d'accueillant, il s'agira pour lui d'adapter son travail à cette observation sans interroger ou juger les attitudes parentales.
- ...



**(la suite de l'histoire...)** : Au fil de la semaine, l'accueillant constate que cet état de fatigue se répète, voire s'accroît. Il estime utile d'aborder le sujet avec les parents, car cette fatigue inhabituelle l'inquiète.

**Incidences potentielles sur la parentalité :**

- Comme dans l'exemple précédent, poser la question aux parents peut entraîner le risque qu'ils se sentent obligés d'exposer leur vie privée aux accueillants, voire jugés.
- Inviter les parents à une réflexion partagée autour du bien-être de leur enfant permet de les confirmer dans leur connaissance fine de leur enfant et dans leurs compétences parentales.

• ...

**Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :**

- Trouver la bonne manière d'interpeller les parents : plutôt que de proposer des hypothèses d'explications ou de rechercher des causes, développer un mode de communication qui permette aux parents d'exprimer leur compréhension de la situation et rechercher une construction commune de solutions.

• ...

Les rencontres et échanges préalables à l'accueil de l'enfant permettront, notamment, de mieux appréhender l'environnement de l'enfant. Le lieu d'accueil n'a pas à prendre position par rapport aux formes familiales très

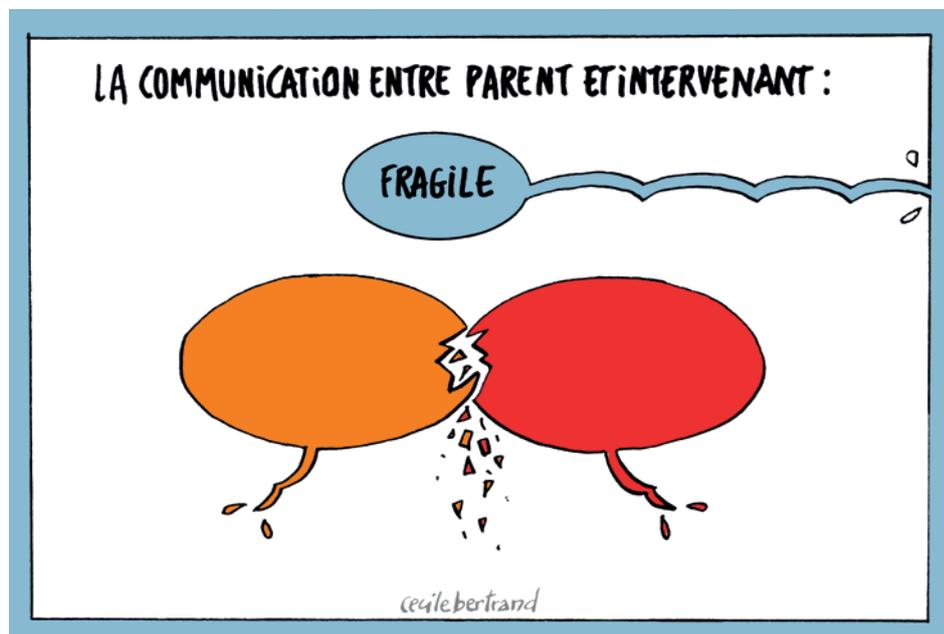
diversifiées, mais a à ajuster sa relation aux familles et à réfléchir quels éléments sont importants à connaître ou pas pour accueillir l'enfant tout en respectant la parentalité.

■ **Quels impacts ont ces communications de l'expérience de vie de l'enfant sur l'enfant et sur le parent ?**

L'enjeu, dans la communication, est de pouvoir imaginer l'impact que ces éléments peuvent avoir sur l'enfant et sur le parent :

- Impact sur l'enfant : Lorsque je communique avec les parents, il est important de pouvoir réfléchir à l'impact de ce que je donne à voir de l'enfant, de ses compétences, de son vécu émotionnel en termes d'estime de soi, de confiance en soi, etc.
- Impact sur le parent : De la même manière, il est important d'anticiper les effets que peuvent provoquer les éléments communiqués : remise en question ou respect de sa parentalité ?

La prise en compte de la parentalité se joue aussi dans la manière dont on fait exister le parent aux yeux de l'enfant – quel que soit son âge – tout au long de l'accueil, dans l'image que l'on renvoie à l'enfant de son parent, en gestes ou en paroles.



## ■ Comment communiquer ?

### Organiser des temps et des espaces

La construction d'un espace d'écoute permettant le dialogue autour de l'enfant est de la responsabilité des professionnels (à eux de faire le premier pas). L'accompagnement de la parentalité, c'est d'abord être là pour les parents, dans les aspects liés au séjour de leur enfant dans le lieu d'accueil.

Etre là suppose d'être effectivement là : pas seulement l'annoncer, le proclamer, mais que des espaces soient construits, accessibles à toutes les familles, à tous les vécus familiaux, et investis dans une relation authentique.

Les moments d'échanges entre parents et professionnels sont généralement les temps d'arrivée et de départ de l'enfant. Ce sont souvent des moments de tension, pour les enfants, comme pour les parents et les professionnels :

- tension émotionnelle liée à la séparation ou aux retrouvailles enfant/parent, enfant/professionnels, enfant/pairs ;
- tension liée à la continuité de la gestion du groupe auquel l'accueillant doit parfois faire face seul.

Ces moments importants étant délicats, il convient donc de réfléchir à leur organisation pour garantir la qualité de la communication.

### Ajuster les messages

Les expressions verbales et codes de communication ne sont pas toujours communs aux parents et aux professionnels et varient d'une famille à l'autre, en fonction de leur culture, milieu, génération... C'est une responsabilité

des professionnels de veiller à être compris, réellement, effectivement, et à tenter de comprendre le parent.



La reformulation est une des techniques de communication utiles pour veiller à cette compréhension mutuelle.

L'ajustement du professionnel à l'autre ne doit pas l'empêcher de communiquer de manière authentique et adéquate, en « parler vrai »<sup>16</sup>. Cela implique également que le verbal et le non verbal soient cohérents.

La communication est d'autant plus complexe lorsque la barrière de la langue vient s'y greffer. Le lieu d'accueil ou les parents peuvent alors faire appel notamment à des relais pour traduire leurs échanges (traducteurs ou membres de la famille ou du voisinage), ou encore prévoir différents supports à la communication : mur des « bonjours » écrits dans toutes les langues parlées par les familles du lieu d'accueil, projet d'accueil traduit en différentes langues, projet d'accueil présenté sous forme de dvd (multilingue) ou de pictogrammes ou de photos...

### Soigner les écrits et leur mise à disposition

Le projet d'accueil, comme tous les écrits destinés aux parents, sont des supports de communication. Il importe de veiller à ce que ces documents soient accessibles aux parents et à ce qu'ils soient compréhensibles pour chacun.

Les messages laissés à disposition de la collectivité via affichages, dépliants, brochures, etc. ont aussi un impact sur la parentalité. L'équipe doit réfléchir aux informations qu'elle laissera à disposition des parents et aux informations qui devront nécessairement être accompagnées par un professionnel.



Témoignages

Un lieu d'accueil fait le choix de mettre à disposition des brochures destinées aux parents sur diverses thématiques liées à leur enfant (sommeil, alimentation, développement...), afin qu'ils puissent s'informer librement.

#### Incidences potentielles sur la parentalité :

- Bénéficier d'informations sur l'enfant de façon générale, qui pourront aider le parent à cheminer dans ses propres choix parentaux.
- Les brochures distribuées de manière ciblée sans demande explicite du parent risquent de le disqualifier.
- ...

#### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Réfléchir à la réponse à donner aux parents s'ils interpellent l'accueillant sur ces thématiques en se repositionnant dans son rôle de professionnel expert de l'accueil de l'enfant en collectivité.
- Offrir aux parents un accès libre à la documentation.
- Si l'accueillant constate que certaines pratiques pourraient être améliorées pour le bien-être de l'enfant (par exemple, alimentation totalement inappropriée pour son âge...), réfléchir à la manière d'aborder cette question sans disqualifier le parent et sans sortir de son rôle professionnel.
- ...

Bien souvent les parents ont une réticence à faire part de leurs craintes ou de leurs questions par rapport à une pratique mise en place à l'égard de leur enfant ou établie de manière générale dans le lieu d'accueil.

Cette réticence provient la plupart du temps de l'appréhension (non fondée mais pourtant souvent prégnante) que leur intervention puisse avoir une conséquence sur l'attitude des accueillant(e)s vis-à-vis de leur enfant.

Il appartient à l'équipe de réfléchir à la manière de proposer des espaces de dialogue au sein du lieu d'accueil qui permettent aux parents de s'exprimer en toute quiétude, quelle que soit la teneur de leur questionnement.

- Quelle est la personne la plus apte au sein du lieu d'accueil à gérer ce type de question ?
- Comment a été présentée aux parents la possibilité de poser des questions, même banales ? A-t-on suffisamment insisté sur le fait que toute question est pertinente ; que le parent ne doit pas rester sur une inquiétude ?
- ...

## 2. RESPECTER LA PARENTALITÉ DANS NOS PRATIQUES

Les éléments développés ici reprennent des balises et des principes du référentiel « Pour un accompagnement réfléchi des familles ». Ce sont des repères sur lesquels

s'appuyer dans la démarche de soutien à la parentalité en lieu d'accueil.

### a) Adopter une attitude de bientraitance<sup>17</sup> à l'égard des parents

L'un des principes du référentiel de soutien à la parentalité est de considérer que **les parents ont des compétences**. Pour construire une relation ajustée aux parents, il est indispensable d'aller à leur rencontre avec cette conviction.

Il est cependant important d'apporter ici une nuance : s'il est nécessaire de partir des compétences des parents, il n'appartient pas aux professionnels de l'accueil d'évaluer ces compétences : ils n'ont ni le mandat pour faire cette évaluation, ni une formation spécifique à l'évaluation des compétences<sup>18</sup>.

Et pourtant, le regard posé sur une famille par le professionnel n'est jamais dénué d'évaluation (spontanée, implicite, instituée<sup>19</sup>). Une évaluation qui n'irait que dans le sens de SA propre compréhension de ce qu'est être parent ou de ce qu'on attend d'un parent peut conduire à des jugements de valeur. Il est donc indispensable d'être conscient de ses représentations et de les travailler (décentration).

L'enjeu pour les lieux d'accueil est d'adopter une attitude de bientraitance vis-à-vis des parents au bénéfice de l'enfant.

Une attitude bientraitante implique notamment :

- le non-jugement,
- la non-disqualification,
- l'empathie,
- l'écoute active et respectueuse,
- la construction d'un lien de confiance réciproque,
- la prise en compte des références culturelles de la famille,

- le respect,
- la non-stigmatisation,
- la co-construction des solutions et l'alliance éducative.

Etre bientraitant, c'est notamment être attentif à la façon dont on parle des parents entre professionnels, en particulier en présence des enfants.

Etre bientraitant, c'est aussi respecter les parents, et les respecter, c'est entre autres trouver la « juste distance » ou la « juste proximité ».

Comme le dit Martine Beauvais<sup>20</sup>, « Il s'agit de trouver une « juste distance », non pas qu'elle soit « vraie ou exacte », mais « a-justée, c'est-à-dire pensée, questionnée, évaluée et re-ajustée en permanence au regard du contexte relationnel et institutionnel, du chemin qui se construit et du projet qui se dessine ».

L'utilisation des réseaux sociaux dans un cadre professionnel nécessite d'être réfléchie : avec quels objectifs, quels contenus, qui s'exprime, droit à l'image...

Il est par ailleurs essentiel d'être attentif à cette « juste distance » nécessaire, en ne mêlant pas vie privée et cadre professionnel.

Ce souci de respecter les parents et de soutenir leurs compétences implique une certaine **humilité professionnelle** : le professionnel ne sait pas tout sur tout, et ne doit pas vouloir faire tout, tout le temps. Prendre cette posture face à une famille concourt à une **attitude éthique**, globalement bientraitante, fondement du soutien à la parentalité.

17. Voir Bientraitance dans « Quelques définitions ».

18. Exception faite de lieux d'accueil avec des projets spécifiques ou avec du personnel ad hoc.

19. Certains lieux d'accueil ont un objet social particulier.

20. Beauvais Martine, « Des principes éthiques pour une philosophie de l'accompagnement. » In Savoirs 3/2004 (n° 6), p. 99-113, 2004.

La démarche bienveillante vis-à-vis des parents consiste à les considérer comme des interlocuteurs valables dans le sens où ils sont détenteurs d'un savoir qui leur est propre par rapport à leur enfant

et à développer, dans une attitude respectueuse par rapport à leurs valeurs et dans une position de côte à côte avec eux, un projet commun visant le bien-être de leur enfant dans le lieu d'accueil.

## ATTITUDE DE BIENVEILLANCE ENVERS LES PARENTS



### b) Prendre en compte le(s) contexte(s) :

Chaque famille vit dans un contexte singulier. Ce contexte social, économique, culturel... propre à la famille conditionne la manière dont celle-ci va s'inscrire dans le lieu d'accueil.

Les contextes de vie ne sont pas figés dans le temps : perte de revenus, nouvel emploi, nouveau conjoint qui arrive dans la famille avec ses propres valeurs, nouvelle naissance, etc. amènent parfois des changements plus ou moins importants dans la vie de la famille.

Pour le lieu d'accueil, la prise en compte des contextes de vie ne peut se baser que sur ce qui est amené directement par les parents, ou donné à voir par ceux-ci (attention à la représentation que l'on en a). La demande d'informations complémentaires doit se limiter à ce qui est nécessaire à

la prise en charge de l'enfant à ce moment-là, en prenant garde à ne pas être intrusif.

Cela implique de veiller à comprendre sans juger le contexte de vie de la famille, sans mettre en cause notamment les modes éducatifs des parents, afin de construire un partenariat ou une alliance autour de et pour l'enfant.

**Rappelons ici que la précarité n'est pas synonyme de défaillances parentales.**

Cela suppose également pour le professionnel d'ajuster ses attentes à la situation singulière de chaque famille.



Un accueillant constate qu'un bébé n'est pas lavé et que ses vêtements sont sales. L'équipe discute de l'attitude à adopter face à cette situation récurrente : comment en parler aux parents ? L'équipe doit-elle prendre des initiatives (donner un bain, changer les vêtements...), permettre aux parents de donner le bain à l'enfant dans le lieu d'accueil, ou ne rien faire ? ...

#### Incidences potentielles sur la parentalité

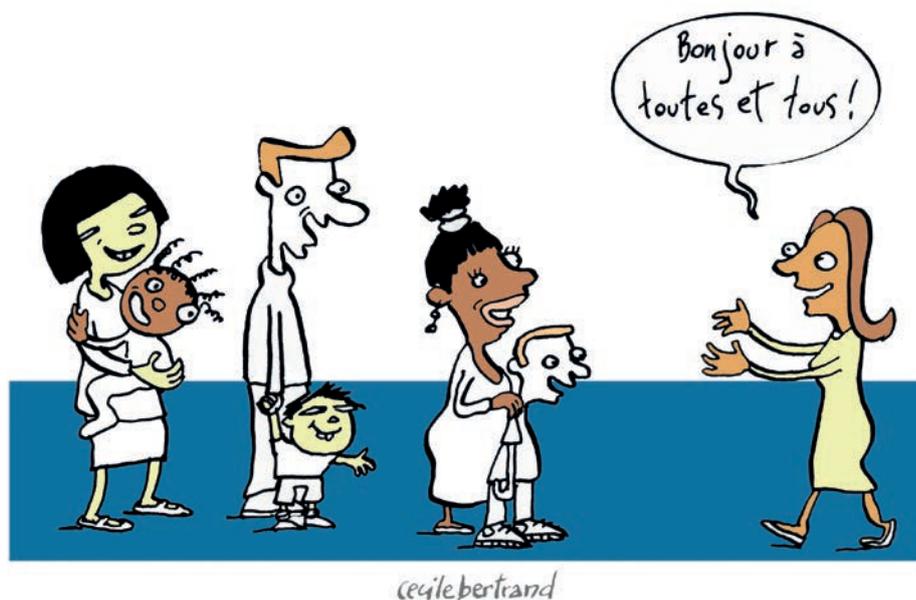
- Souligner l'incapacité des parents à répondre au besoin d'hygiène de leur enfant (par méconnaissance, par manque de ressources financières ou matérielles...).
- Risque de prendre la place du parent.
- ...

#### Quelques enjeux pour le lieu d'accueil dans l'accompagnement de la parentalité :

- Trouver un équilibre entre l'intérêt de l'enfant (pouvoir prendre soin de lui dans une relation de qualité) et l'accompagnement de la parentalité.
- Comment interpeller le parent par rapport à ce besoin de l'enfant sans le disqualifier ?
- ...

Si nous abordons la prise en compte des contextes de vie de la famille, n'oublions pas de tenir compte également du contexte socio-économico-culturel du lieu d'accueil, car il

influe sur la manière de prendre en compte la parentalité. Les choix et les options du Pouvoir Organisateur ont toute leur importance dans ce cadre.



### c) Gérer les confrontations de façon éthique et professionnelle

Le lieu d'accueil est parfois confronté à des attitudes parentales heurtantes, inadaptées, inquiétantes, d'autant plus difficiles à gérer pour les accueillant(e)s à domicile. Comment soutenir la parentalité quand les parents trahissent le projet, les valeurs du lieu (racisme, grossièreté, critique d'une collègue, radicalisme, propos sexistes, harcèlement, menaces, agressivité, parent alcoolisé, sous influence de substances, enfant oublié, personnes non autorisées voulant reprendre l'enfant, etc.) ?

L'enjeu, dans de telles situations, est de garder un positionnement fidèle aux valeurs du projet d'accueil et un

cadre sécurisant qui garantit le respect et l'intégrité de chacun au sein de la collectivité (professionnels, enfants, parents).

Il arrive que ce positionnement soit mis à l'épreuve par la crainte de la réaction des parents, le départ de l'enfant... Le professionnel se sent alors tiraillé. Pouvoir à la fois anticiper ce type de situation et mettre en place des procédures pour les gérer adéquatement lorsqu'elles se présentent, les rediscuter lorsqu'elles se sont produites est utile pour chacun.



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

Le lieu d'accueil fait partie d'un environnement. S'ouvrir à l'extérieur et se faire connaître lui permet de s'inscrire dans un réseau. Il y a un enjeu à connaître les objectifs

et les options de travail des autres professionnels pour se positionner au sein de ce réseau.

### ■ Développer des synergies...

Les réseaux ne sont pas initiés uniquement pour des risques, des situations de crises, des signalements, mais aussi pour une plus grande synergie et donc moins de perte d'énergie pour mener des actions au bénéfice des familles (forme de bienveillance entre tous).

Par exemple, le lieu d'accueil peut faire appel à un service de santé mentale pour un travail de supervision d'équipe.

Les familles ressentent parfois des incohérences entre les actions et les différents acteurs du réseau. Pour éviter cet écueil, il est nécessaire de garantir une **concertation** qui assure une **continuité** pour la famille et l'enfant. Le travail en réseau devrait favoriser une **cohérence** entre les acteurs (en ce compris les parents et leur réseau propre) et une continuité entre les actions.

L'existence de lieux intégrés, où diverses actions peuvent être menées vis-à-vis de l'enfant, permet de réduire les incohérences. Ces lieux intégrés, où les familles peuvent trouver en un même espace un lieu d'accueil, une consultation pour enfant, une banque alimentaire, une maison de jeunes, un cours d'alphabétisation pour adultes, etc. permettent également de favoriser les pratiques de réseau.

Mais si cette proximité favorise les échanges et le renforcement d'une prise en charge globale de l'enfant, il s'agit de réfléchir aux points de vigilance essentiels tels que : impliquer les parents dans la démarche de réseau ; assurer la transparence vis-à-vis d'eux ; réfléchir avec les parents des informations à partager ; etc.

### ■ Points d'attention pour le lieu d'accueil dans sa participation au réseau...

Le plus souvent, la mobilisation de certains acteurs du réseau local autour d'une situation familiale est initiée par d'autres institutions que le lieu d'accueil et crée un réseau singulier d'intervention qui prend une forme variable et spécifique selon les situations et en fonction de chaque famille. Bien que n'étant pas un intervenant social par rapport aux parents, la présence du lieu d'accueil y est parfois justifiée par son regard privilégié sur l'enfant. C'est pourquoi, dans sa participation au réseau, le lieu d'accueil s'engage à se baser sur de réelles observations de l'enfant et donc une connaissance fine de celui-ci.

Poser la participation, la coéducation<sup>21</sup> ou l'alliance éducative n'occulte pas le fait qu'il y ait des points de vigilance concernant l'intégrité de l'enfant.

Les questions de négligences graves, de maltraitance, nécessitent une prise en charge appropriée<sup>22</sup>. Si le lieu d'accueil est directement impliqué dans ces situations,

rappelons qu'il n'a pas de mandat d'intervention dans la famille, et que l'accueillant n'est pas dans une relation d'aide par rapport aux parents. Il est primordial que l'accueillant ne reste pas seul et en parle à son responsable. Ce dernier mettra en place le dispositif qu'il jugera utile : partage en équipe, gestion des émotions, identification des personnes-ressources à mobiliser dans le réseau (Promotion de la Santé à l'École, Centre Psycho-Médico-social, Travailleur Médico-social de l'ONE, équipes SOS-enfants, Services d'Aide à la Jeunesse...), etc.

Les choix, options, réalisations... sont portés par les accueillant(e)s et le responsable (ainsi que d'autres ressources internes quand elles existent), éventuellement avec l'aide de professionnels extérieurs au lieu d'accueil, en toute clarté vis-à-vis des parents<sup>23</sup>.

Le document noyau du référentiel propose l'outil « Grille d'intelligibilité des actions d'accompagnement de la parentalité ». Cet outil croise différents niveaux d'action d'accompagnement de la parentalité avec différentes situations de vie de l'enfant au sein de sa famille.

Nous ne reprenons pas cet outil dans le présent document, car la majorité des lieux d'accueil sont uniquement concernés par le premier niveau d'accompagnement, intitulé « promouvoir » : « Ces actions visent toutes les familles. Elles n'impliquent pas nécessairement l'intervention directe d'un professionnel. Il s'agit pour la plupart d'actions de sensibilisation, d'information, de promotion destinées à soutenir la parentalité. Le parent qui se sent concerné y porte attention, s'informe, se documente<sup>24</sup>»

Lorsque les équipes des lieux d'accueil prennent conscience qu'elles dépassent le niveau de promotion, elles sont invitées à avoir une réflexion par rapport à leur positionnement professionnel et au réseau à mobiliser pour cette famille.

21. Voir Coéducation dans « Quelques définitions ».

22. Pour aller plus loin, voir la brochure « Que faire si je suis confronté à une situation de maltraitance ? M'appuyer sur un réseau de confiance ». SPF Justice, 2013.

23. Pour aller plus loin, voir la situation 19, page 80 dans Province de Namur et ONE. Responsabilités, dominos dynamiques. Prévenir, anticiper pour mieux accueillir les enfants. 2012. Ainsi que l'affiche « Que faire face à une situation de maltraitance » éditée par l'ATL.

24. ONE, Direction générale de l'aide à la jeunesse, Délégué Général aux Droits de l'enfant. Pour un accompagnement réfléchi des familles. Un référentiel de soutien à la parentalité. ONE, 2012. Page 32.

Quand le lieu d'accueil décide de mobiliser le réseau autour d'une situation précise, il gardera à l'esprit que la finalité de l'accueil est l'enfant : il n'y a de raison de mobiliser le réseau que par rapport à l'intérêt de l'enfant.

Il n'y a pas de solution toute faite, il importe à chaque fois de s'entourer, d'évaluer les risques...

### ■ Un réseau sous mandat de l'aide à la jeunesse...

Si le lieu d'accueil n'est pas un intervenant social par rapport aux parents, il peut être un espace potentiel de résilience pour l'enfant, c'est-à-dire un espace dans lequel il peut expérimenter autrement et dans le respect de son intégrité physique et morale, de ses origines, de son histoire, un autre mode de fonctionnement qui peut lui offrir d'autres réponses, parfois plus adéquates. C'est un des impacts du lien construit entre l'adulte et l'enfant.

La participation suppose que le lieu d'accueil en définisse les conditions : qui est le porte-parole du lieu d'accueil ? Qu'est-ce qui est mis en place pour aider le professionnel dans ce rôle ? Quels objectifs de travail ? Que communique-t-on ? Que fait-on des informations reçues ?<sup>25</sup>

Il appartient au lieu d'accueil de mener une réflexion à propos des différentes situations qui pourraient s'imposer à lui :

- comment toujours recentrer son action sur la mission principale, à savoir l'accueil de l'enfant ?
- quelle concertation avec le réseau singulier quand un enfant est accueilli dans le cadre d'un mandat ?
- quels sont les interlocuteurs privilégiés du réseau en fonction des situations qui se présentent à eux ?
- quelles actions par rapport au réseau lorsqu'un mandat est posé et qu'aucune suite n'est donnée par l'autorité mandante ?
- ...

### ■ Un réseau à la demande des parents...

« Les professionnels témoignent du fait que des parents s'adressent régulièrement à eux pour des questions qui se situent en dehors de leurs champs de compétences et/ou de leurs mandats. Ces parents ne cherchent pas forcément un « expert » du domaine concerné, mais préfèrent s'adresser à un professionnel « proche », connu, en qui ils placent leur confiance. Le réseau professionnel prend ici toute son importance. L'intervenant qui a la confiance des parents est souvent le mieux placé pour créer des relais de qualité vers d'autres professionnels susceptibles d'aider la famille.<sup>26</sup> » Cette création de relais par le lieu d'accueil sera nécessaire lorsque la situation amenée par la famille l'exige.

Quand c'est le parent lui-même qui sollicite un recours au réseau, le lieu d'accueil peut lui donner des informations sur les acteurs pouvant répondre à ses demandes.

Le lieu d'accueil peut éventuellement accompagner les parents dans leurs démarches, à condition qu'ils en aient formulé explicitement la demande, et que ce soutien soit réfléchi et acté par le lieu. Parfois, le lieu d'accueil est choisi par le parent comme son interlocuteur privilégié. Dans ce cas, il doit se positionner, en lien avec son projet d'accueil, sur sa légitimité et sa capacité (en termes de moyens et de compétences) à tenir ce rôle.

25. Pour approfondir la question du secret professionnel :

- ONE. Repères pour des pratiques d'accueil de qualité (0-3 ans). « A la rencontre des familles » et « Soutien à l'activité des professionnel(le)s » ONE, réédition 2009. .

- ONE. Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité. Référentiel psychopédagogique pour des milieux d'accueil de qualité. ONE, 2008. livret 2 – chapitre « Déontologie du travail avec les familles » – page 43.

- Démarche déontologique propre à chaque lieu d'accueil

26. ONE, Direction générale de l'aide à la jeunesse, Délégué Général aux Droits de l'enfant. Pour un accompagnement réfléchi des familles. Un référentiel de soutien à la parentalité. ONE, 2012. Page 24.

## D. CONCLUSION

L'accueil de l'enfant est la mission première du lieu d'accueil, le soutien à la parentalité en est l'un des piliers.

Le positionnement défendu dans ce document est de travailler avec les parents, en respectant leur parentalité.

La parentalité est un processus singulier, propre à chaque parent pour chaque enfant.

Rien n'est établi une fois pour toutes dans les relations avec les parents. L'impact sur la parentalité se joue dans les petites choses du quotidien, dans les détails des interactions enfant/parent/professionnel, dans le soin apporté à la communication, dans l'aménagement du lieu d'accueil, dans l'existence d'espaces-temps participatifs...

Dans cet espace singulier qu'est le lieu d'accueil, où se nouent des rencontres entre professionnels, enfants et parents, l'enjeu se trouve dans la construction d'un « vivre ensemble ».

L'accompagnement des familles se réfléchit :

- En questionnant son cadre propre et ses pratiques et les ajustant si nécessaire ;
- En les mettant régulièrement en perspective au travers du projet d'accueil et pour chacun des parents accueillis ;
- En étant conscients et en restant vigilants à l'impact des attitudes, valeurs, réflexions, pratiques des professionnels sur la parentalité des parents accueillis ;
- En ayant le souci de renforcer sa posture professionnelle en matière d'accueil des familles.

En affirmant que, pour servir l'accueil de l'enfant, il y a une place pour tous les parents et chacun d'entre eux au sein du lieu d'accueil, ce satellite invite à poursuivre la réflexion, dans chaque lieu d'accueil.

***« Tout ce que tu fais pour moi,  
sans moi, c'est contre moi »  
Gandhi.***



# DES QUESTIONS POUR SOUTENIR LA RÉFLEXIVITÉ AUTOUR DU SOUTIEN À LA PARENTALITÉ



Des éléments de réflexion sur le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil ont été développés dans ce document. Il n'existe pas de réponses toutes faites, standardisées, normalisées en ce domaine.

Il appartient donc aux professionnels de formuler les réponses ajustées à leurs lieux d'accueil en fonction de leurs projet d'accueil, cadre, valeurs, références...

Les questions qui suivent sont proposées pour prolonger cette réflexion lors de temps d'échanges en équipe, entre pairs, lors de formations, d'intervisions...

## ▪ Questions en liens avec les lieux d'accueil

- Quelle société promotionne-t-on au travers des options concrètes du lieu d'accueil ?
- Quels enfants pour demain ?
- Quelles valeurs véhiculées par le lieu d'accueil ?
- Quelle accessibilité du lieu d'accueil ?
- Quels professionnels sommes-nous ?
- Pourquoi parler de parentalité ?
- Quels impacts a la prise en compte des parents par le lieu d'accueil ?
- ...

## ▪ Questions en liens avec les familles

- Quels enfants accueille-t-on ?
- Quels parents accueille-t-on ?
- Quelles sont leurs attentes ?
  - Directes ou construites dans le temps
  - Explicites ou implicites
  - Pour chaque famille, quelle est la sphère familiale ?
  - Quelle place et quel rôle pour les beaux-parents ?
  - Quelle place et quel rôle pour les grands-parents ?
  - Quelle place et quel rôle pour les frères et sœurs ?
  - Quelle place et quel rôle pour les autres personnes proches chargées de l'éducation ?
- ...

## ▪ Questions en liens avec les pratiques

### Positionnement

- Y-a-t-il une réflexion individuelle et en équipe sur le positionnement professionnel par rapport aux parents ?
  - Le professionnel pose-t-il un regard neutre sur la parentalité ?
  - Un parent nous interpelle en tant qu'expert de l'enfance, jusqu'où allons-nous dans notre réponse ?
  - Travailler avec, pour ou sans les parents ?
- Comment prendre en compte les contextes singuliers des familles ?
- Tenir compte des actions qui ont une incidence sur la parentalité :
  - L'incidence de nos actions sur la parentalité est-elle bien identifiée ?
  - Est-elle souhaitée ou non ?
- L'incidence de nos actions en lien avec la parentalité a-t-elle une influence sur la prise en charge de l'enfant ?
- Que met-on en place pour augmenter ou réduire l'impact de l'incidence de nos actions ? Comment ?
- Quels sont les éléments importants / de base pour fonder une relation de confiance avec les parents ?
- Quelles informations sont nécessaires à l'accueillant pour pouvoir accueillir l'enfant, sans devenir intrusif quant à la vie privée de la famille ?
- Ce qui m'est donné à voir de l'intimité des familles, qu'est-ce que j'en fais ?
  - Intervient-on ou pas, si oui dans quel cadre, comment et avec qui ?
  - Quid des situations de maltraitance ?

- Comment garantir le secret professionnel ?
  - Quels objectifs de travail ?
  - Le secret professionnel est-il systématiquement questionné par le lieu d'accueil ? Comment ? Quand ? Pourquoi ?
  - Qu'est-ce qui est mis en place pour aider le professionnel ?
  - Que fait-on des informations reçues ?
  - Quels documents sont accessibles ? A qui ?
  - Comment le secret professionnel est-il géré au sein de l'équipe ? Quelles informations transmet-on aux collègues, à la responsable, aux parents, aux tiers ?
  - Que communique-t-on dans le cadre de la participation au réseau ?
  - Qui est le porte-parole du lieu d'accueil ?
  - Au-delà des principes, quelles pratiques effectives ?
- Comment accompagner la parentalité quand les parents trahissent le projet, les valeurs du lieu (racisme, grossièreté, critique d'une collègue, radicalisme, propos sexistes, harcèlement, menaces, agressivité, etc.) ?
- Quelles limites donner à des attentes excessives ou inappropriées des parents ?

### Communication

- Que communique-t-on ?
- Que donne-t-on à voir de l'enfant ?
- Que donne-t-on à voir de ses compétences ?
- Que donne-t-on à voir du vécu émotionnel de l'enfant ?
- Comment communique-t-on ?
  - Qu'est-ce qui relève de l'écrit ? ou de l'oral ?
  - Quels autres supports : photos, dessins, vidéo... ?
  - Messages directs ou indirects ?
- Quels effets provoque la communication sur le parent ?
- L'organisation des échanges avec les parents doit-elle être la même pour tous ? Quels seraient des critères de différenciation ?
- Que met-on en place pour/avec les parents qui communiquent moins facilement ?
- Comment communiquer aux parents les limites à des attentes excessives ou inappropriées ?
- Comment a été présentée aux parents la possibilité de poser des questions, même banales ?
  - A-t-on suffisamment insisté sur le fait que toute question est pertinente ; que le parent ne doit pas rester sur une inquiétude ?
  - Quelle est la personne la plus apte au sein du lieu d'accueil à gérer ce type de question ?
- Quelles traces laisse-t-on du temps vécu ensemble ? Pour l'enfant et sa famille, pour le lieu d'accueil ?

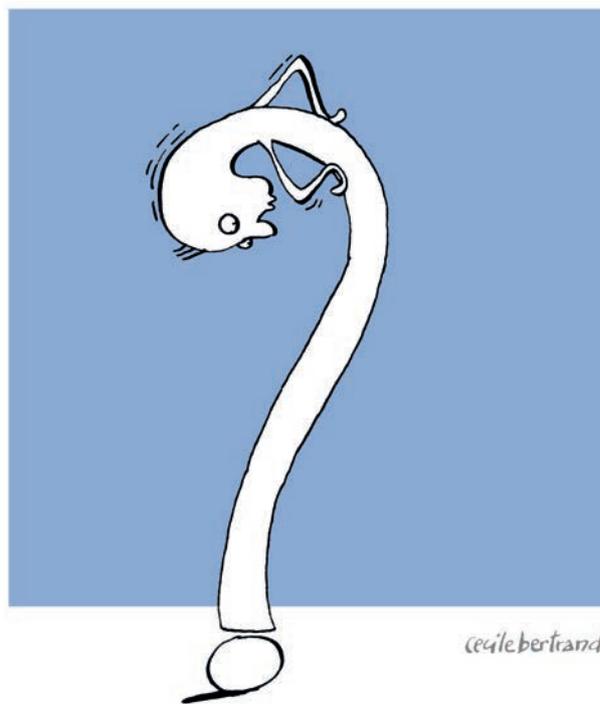
### Participation

- Comment construire une alliance éducative avec le parent ?
- Quelle implication des parents dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet d'accueil ?
- Comment favoriser les rencontres ?
  - Temps formels ?
  - Temps informels ?
- Quels sont les moments clés ?
- Y-a-t'il dans le lieu d'accueil un espace réel
  - d'écoute,
  - de prise en compte de ce que les parents amènent ?
- Comment baliser la participation ?

### Réseau

- Quelles actions par rapport au réseau notamment lorsqu'un mandat est posé et qu'aucune suite n'est donnée par l'autorité mandante ?
  - quelle concertation avec le réseau singulier quand un enfant est accueilli dans le cadre d'un mandat ?
  - quels sont les interlocuteurs privilégiés du réseau en fonction des situations qui se présentent à eux ?
  - comment toujours recentrer son action sur la mission principale, à savoir l'accueil de l'enfant ?
  - ...

## TOUJOURS SE REMETTRE EN QUESTION



# QUELQUES DÉFINITIONS

## ■ **Accordage**

Stern a commencé par définir l'intersubjectivité primaire : phase où l'enfant se rend compte que l'autre est différent de lui, qu'il y a deux personnes en interaction : sa mère et lui et il va s'y attacher...

Dans une deuxième étape, il va tout faire pour la séduire et la conquérir. De son côté, la mère met tout en œuvre pour comprendre et s'ajuster à lui : reconnaître puis répondre à ses sollicitations, ses besoins. C'est le développement de ces compétences qui va permettre la mise en place d'un accordage affectif. C'est un système qui permettra à l'enfant et à sa mère d'être en phase, en relation, en complicité sur le plan émotionnel ... Il suffira à l'enfant d'émettre un signe, un cri pour que celle-ci décode, reconnaisse son besoin et y réponde et vice-versa : d'un signal, la mère signifie à l'enfant le moment du repas, du change, du coucher, d'un moment de tendresse et celui-ci s'y prépare, s'y ajuste et y répond.

## ■ **Alliance éducative**

On parlera d'alliance éducative lorsque, autour de l'enfant, les personnes ayant un rôle, une responsabilité et des devoirs singuliers vis-à-vis de lui échangent, confrontent et ajustent leurs options éducatives dans le respect de chacun. Pour protéger l'enfant, pour lui permettre d'évoluer dans un contexte éducatif cohérent et pas trop morcelé, pour favoriser un sentiment d'unité d'être, professionnels et familles partagerons pour faire sens. La relation entre ces acteurs est caractérisée par une logique de réciprocité en vue d'établir les lignes directrices de la mise en œuvre des soins et de l'éducation de l'enfant (Educare). Il y a donc une recherche de complémentarité au bénéfice de l'enfant qui ne peut être effective que lorsqu'il y a un réel espace de participation pour chacun (y compris, pour ce qui le concerne et dans la mesure de ses capacités, pour l'enfant).

## ■ **Bienveillance**

L'encyclopédie Larousse définit la bienveillance comme suit :

« La bienveillance n'est pas seulement l'absence de maltraitance mais une démarche active que la Haute autorité de santé définit comme « une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

La démarche de bienveillance englobe :

- le respect des droits, de la liberté et surtout de la dignité du bénéficiaire ;
- la bienveillance, attitude positive d'écoute et d'attention vis-à-vis du bénéficiaire ;
- la sollicitude, qui vise à rétablir une relation équilibrée au lieu d'instaurer une relation dominant/dominé ;
- le « prendre soin » plutôt que le « donner des soins » ;
- la lutte contre la maltraitance physique (coups, gestes brusques...), psychique (langage méprisant, insultes, chantage...), financière (spoliations), médicale (soins inadaptés, lutte insuffisante contre la douleur...), l'usage de contraintes qui ne sont pas dans l'intérêt du bénéficiaire et l'ensemble des négligences passives qui altèrent son bien-être.

Pour aller plus loin :

- [www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco\\_bienveillance.pdf](http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_bienveillance.pdf)
- Les travaux du professeur Manciaux

## ■ Coéducation

On peut parler de coéducation dès que plusieurs personnes ou institutions sont amenées avec le parent à prendre soin de l'enfant et à participer, certes avec des rôles et responsabilités différentes, à l'éducation de l'enfant. Une situation de coéducation est donc intrinsèque à une vie en société, elle participe de facto à la construction d'un être social

« L'approche co-éducative aide, en effet, tout simplement à accueillir plus sereinement, à penser plus ouvertement et à harmoniser plus systématiquement les multiples interactions de proximité développées au quotidien entre les adultes – parents, habitants, professionnels, etc - , les enfants et les jeunes. Elle permet aussi d'observer que, dans des conditions propices, les enfants et les jeunes peuvent eux-mêmes se comporter comme des coéducateurs coopératifs les uns envers les autres, au-delà des différences d'âge, de sexe et de culture (...) Depuis son admission en crèche jusqu'à la poursuite de sa vie sociale vers l'école dite « maternelle », le jeune enfant se voit placé au cœur d'interactions complexes entre la culture et les pratiques éducatives de sa famille et celles de l'institution qui l'accueille. Chacun de ces deux systèmes culturels tend à produire ses normes, et parfois, à vouloir les imposer à l'autre au nom de la représentation qu'il se fait du bien-être et de l'intérêt, immédiats ou à venir, de l'enfant. Les interactions qui s'ensuivent peuvent prendre les formes extrêmes de l'évitement ou du conflit, ou des formes intermédiaires à travers lesquelles se négocient des rapports d'influence, des délégations éducatives partielles, des contestations plus ou moins feutrées, des conciliations progressives, des adaptations mutuelles et parfois, au bout du compte, de réelles coopérations. L'histoire des crèches peut se lire en grande partie comme l'histoire de la reconnaissance, du rééquilibrage et de la pacification de ces interactions. »<sup>27</sup>

Parler de coéducation met en avant une interaction nécessaire ou inévitable, entre les acteurs de l'éducation de l'enfant, et avec leurs contextes (social, culturel, économique, légal, institutionnel...) respectifs.

27. Jesu, F., in Rayna, S., Rubio, M.- N., Scheu, H (2010), Parents-professionnels, la coéducation en question, Toulouse, Eres, pages 38-41

# BIBLIOGRAPHIE

## Ouvrages cités :

- Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française fixant le Code de Qualité de l'Accueil, 17 décembre 2003.
- BEAUVAIS Martine, « Des principes éthiques pour une philosophie de l'accompagnement. » In *Savoirs* 3/2004 (n° 6), p. 99-113, 2004.
- BONNABESSE Marie-Laure, BLANC Marie-Claude, « Penser les relations entre parents et professionnels comme un élément essentiel de la qualité. » In : RAYNA Sylvie, BOUVE Catherine (sdd). *Petite enfance et participation : une approche démocratique de l'accueil*. Erès, 2013.
- BOSSE-PLATIÈRE Suzon, DETHIER Anne, FLEURY Chantal, LOUTRE-DU PASQUIER Nathalie. *Accueillir le jeune enfant. Un cadre de référence pour les professionnels*. Erès, 2011.
- DOLTO Françoise. *Tout est langage*. Gallimard, 1994.
- FONDS HOUTMAN. *Accueillir les tout-petits. Oser la qualité. Un Référentiel psycho-pédagogique pour des milieux d'accueil de qualité, 2002*.
- JESU Frédéric. « Principes et enjeux démocratiques de la coéducation : l'exemple de l'accueil de la petite enfance et notamment des conseils de crèche ». In RAYNA Sylvie, RUBIO Marie-Nicole, SCHEU Henriette. *Parents-professionnels : la coéducation en questions*. Erès, 2010.
- MOISSET Pierre. « Du travail avec les parents à la coconstruction de l'espace de délégation ». In : RAYNA Sylvie, BOUVE Catherine, MOISSET Pierre (sdd). *Pour un accueil de qualité de la petite enfance, quel curriculum ?* Erès, 2009.
- ONE. *Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité. Référentiel psychopédagogique pour des milieux d'accueil de qualité*. ONE, 2008.
- ONE. *Les haltes accueil et les lieux de rencontre enfants et parents en Fédération Wallonie-Bruxelles. Des structures atypiques en réponse à des besoins spécifiques des familles ?* ONE, 2013.
- ONE. *Quel projet d'accueil pour les enfants de 3 à 12 ans et plus ?* ONE, réédition 2014.
- ONE. *Repères pour des pratiques d'accueil de qualité (0-3 ans)*. « A la rencontre des familles » et « Soutien à l'activité des professionnel(le)s » ONE, réédition 2009.
- ONE, Direction générale de l'aide à la jeunesse, Délégué Général aux Droits de l'enfant. *Pour un accompagnement réfléchi des familles. Un référentiel de soutien à la parentalité*. ONE, 2012.
- PROVINCE DE NAMUR et ONE. *Responsabilités, dominos dynamiques. Prévenir, anticiper pour mieux accueillir les enfants*. 2012.
- SPF Justice. *Que faire si je suis confronté à une situation de maltraitance ? M'appuyer sur un réseau de confiance*. 2013.
- VANDENBROECK Michel. *Eduquer nos enfants à la diversité*. Erès, 2006.

## Sites internet de référence :

- [www.decet.org](http://www.decet.org)
- [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)
- [www.one.be](http://www.one.be)
- [www.parentalite.be](http://www.parentalite.be)
- [www.riiepp.be](http://www.riiepp.be)
- [www.yapaka.be](http://www.yapaka.be)

# ÉLABORATION DU SATELLITE

Le satellite a été rédigé par un groupe de travail pluridisciplinaire de l'ONE :

- **Luc Bourguignon**, conseiller pédagogique à la Direction psychopédagogique ;
- **Annick Cognaux**, directrice de la Direction Accueil Temps Libre ;
- **Mélanie Debauche**, collaboratrice de projets de soutien à la parentalité à la Direction Recherches et Développement ;
- **Brigitte Delforge**, coordinatrice accueil ;
- **Raphaël Gauthier**, conseiller à la Direction générale Accueil ;
- **Delphine Jouret**, gestionnaire de projets de soutien à la parentalité à la Direction Recherches et Développement ;
- **Pierre Petit**, conseiller pédagogique à la Direction psychopédagogique ;
- **Isabelle Vanvarebergh**, directrice de la Direction psychopédagogique.

Partant

- des principes développés dans le document noyau du référentiel de soutien à la parentalité ;
- de l'expérience amenée par les lieux d'accueil ayant participé aux journées d'échanges d'expériences ;
- de l'expérience des coordinateurs accueil, des agents conseil et des membres du service ATL sur le soutien à la parentalité dans le cadre de l'accueil ;
- de l'expérience des conseillers pédagogiques ;
- des outils créés précédemment par l'ONE (référentiels, brochures...) ;
- de lectures complémentaires sur le sujet ;

Le groupe de travail a posé des choix pour rédiger un document qui aborde le soutien à la parentalité dans le cadre de l'accueil de l'enfant et de sa famille.

Une première version du satellite a été soumise à des **acteurs du secteur** pour une relecture attentive et des suggestions d'amélioration : coordinateurs accueil, agents conseil, lieux d'accueil de 0 à 18 ans (EDD, CDV, AES, crèches, MCAE, accueillantes autonomes, etc.), conseillers pédagogiques, responsables du département accueil, conseil scientifique de l'ONE, conseil d'avis de l'ONE, opérateurs de formation, commission d'avis des EDD, commission d'avis des CVD, commission d'agrément AES, cellule soutien à la parentalité de la Direction Recherches et Développement.

Si nous ne pouvons les citer nommément ici, nous tenons à vivement remercier chacun d'eux pour leur implication dans le processus d'ajustement du document.

Enfin, le document a été soumis au **Conseil d'Administration de l'ONE** et validé par le **Comité d'accompagnement stratégique du référentiel**, composé de :

- **Jean-Luc Agosti**, Directeur général adjoint du Département de l'Accompagnement de l'ONE.
- **Liliane Baudart**, Administratrice Générale de l'Aide à la Jeunesse.
- **Geneviève Bazier**, Directrice Recherches et Développement de l'ONE.
- **Claudia Camut**, Présidente de l'ONE et Membre du Comité de Gestion du Fonds Houtman.
- **Bernard De Vos**, Délégué Général aux Droits de l'Enfant.
- **Dominique Fievez**, Directrice générale adjointe du Département Accueil de l'ONE.
- **Benoît Parmentier**, Administrateur Général de l'ONE.
- **Myriam Sommer**, Membre du Comité de Gestion du Fonds Houtman.

Merci au **Fonds Houtman** de soutenir l'élaboration et la diffusion du référentiel et de ses satellites.

Que celles et ceux qui se sont mobilisés pour que ce document aboutisse trouvent ici l'expression de notre gratitude.

# Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



**ONE** OFFICE  
DE LA NAISSANCE  
ET DE L'ENFANCE

Chaussée de Charleroi 95 - 1060 Bruxelles  
Tél. : +32 (0)2 542 12 11 / Fax : +32 (0)2 542 12 51  
info@one.be - ONE.be

 Office de la Naissance et de l'Enfance - ONE  @ONenfance

Avec le soutien du Fonds Houtman



Éditeur responsable : Benoît PARMENTIER  
Illustration Cécile BERTAND  
N° d'édition : D/2016/74.80/07  
DOCBR0004

**ONE.be**