



## L'ACCESSIBILITÉ : UNE DÉMARCHE PLURIELLE DE QUALITÉ

Le 11 mai dernier, un peu moins de 500 professionnel-le-s de l'enfance ont participé, en ligne et en présentiel, à la journée d'études sur l'accessibilité organisée par la Task Force Accessibilité mise en place par l'ONE depuis janvier 2022.

L'objectif de ce moment de réflexion avec des experts n'a pas été tant de rechercher un sens univoque au terme « Accessibilité », mais de mettre en avant les enjeux liés à cette notion, les tensions qui la parcourent, les articulations, les contradictions apparentes et des stratégies pour être le plus équitable possible envers toutes les familles et singulièrement celles présentant des besoins spécifiques.

Depuis 2015, les travaux de la CAIRN ONE ont permis de consolider la vision d'un accueil de qualité articulée à une accessibilité des milieux d'accueil à tous les enfants et leur famille, quelles que soient leurs particularités. Plus récemment, au sein du dernier contrat de gestion, l'accent a été placé sur la nécessité de réfléchir à la question de l'accessibilité avec l'ensemble des milieux d'accueil et ce, dans ses deux dimensions : *devant la porte* (qui accueille-t-on ?) et *derrière la porte* (comment accueille-t-on les familles ?).

### LA QUESTION DU « QUI » INDISSOCIABLE DE CELLE DU « COMMENT »

L'articulation de ces deux questions « *Qui accueille-t-on ou non ?* » et du « *Comment accueille-t-on ?* » donnent, aux professionnel-le-s l'opportunité d'engager une démarche réflexive à propos des conditions à réunir au sein de chaque milieu d'accueil afin de permettre à une diversité de familles de trouver une place d'accueil de qualité pour leur enfant. Ce duo de questions est une invitation à faire de la diversité, un levier d'amélioration de la qualité d'accueil pour tous les enfants accueillis.

Les situations amenées par toutes les familles, toutes singulières, amènent les équipes à remettre le travail pédagogique sur le métier et à proposer des aménagements de leur projet d'accueil, à innover, à améliorer la communication avec les familles.

### UNE NOTION POLYSÉMIQUE À RECONSTRUIRE EN CONTEXTE

L'accessibilité n'est pas une problématique figée pour laquelle un recueil de pratiques pourrait être une fois pour toutes déterminé. Il s'agit plutôt d'un champ en développement et dans lequel, au-delà de la vision et des valeurs portées par l'Office et ses partenaires, il est essentiel de co-construire, et ce, à partir d'expertises de professionnel-le-s. C'est précisément cet aller-retour et ce lien entre références scientifiques et apports des professionnel-le-s que la TFA a souhaité initier.

Les interventions de cette journée ont visé à dégager un certain nombre de balises. Après une partie introductive dédiée à l'accueil et à poser les cadres politique et législatif qui soutiennent la démarche d'accessibilité des milieux d'accueil à l'ONE (réforme de l'accueil, contrat de gestion...), **Michel Vandebroek, Professeur à l'université de Gand**, a retracé l'émergence et l'évolution de la notion d'accessibilité en Belgique et en Europe. « Le défi est immense de rendre opérationnel le souhait d'être le plus équitable possible, surtout dans un système qui ne l'est pas parce que marqué par la pénurie de places. » (M. Vandebroek).



## UNE POSSIBILITÉ D'ÊTRE ACCUEILLI, PAS UNE OBLIGATION

L'accessibilité ne signifie pas que chaque enfant doit impérativement être accueilli mais signifie que sa famille doit en avoir la possibilité si elle le désire, et quelle que soit sa situation. Si la volonté politique est de permettre à toutes les familles d'avoir accès à une place de qualité, cette intention ne résiste pas à l'épreuve des faits. L'on peut voir que, par exemple, le critère « premier arrivé, premier servi » entraîne une inégalité de traitement entre les familles. Commencer la procédure d'inscription au 4<sup>e</sup> mois de grossesse peut devenir très discriminant. Des familles qui vivent des situations de précarité ont souvent plus de difficultés à se projeter dans l'avenir, avoir une vision de la fin de semaine est déjà compliqué. Certaines familles qui ne font la démarche de chercher une place que quand elles en ont le besoin sont confrontées, de facto, au fait que les groupes d'enfants sont complets depuis longtemps. Quelle place donner à la fois aux situations touchées par la précarité, à la monoparentalité, aux besoins d'intégration de certaines familles primo arrivantes mais également aux besoins économiques des parents qui travaillent tous les deux ? Une ville de Flandre par exemple, a opté, lors de la création de nouvelles places, pour le critère de la mobilité permettant ainsi aux familles de trouver une place dans le quartier où elles habitent, l'objectif étant de créer des places dans tous les quartiers, pas uniquement dans certaines zones.

## MOBILISER TOUS LES ACTEURS CONCERNÉS

Accessibilité et pratiques d'un accueil de qualité sont indissociables. Une fois la porte franchie, les enjeux d'accessibilité continuent à se poser : est-ce qu'un enfant/son parent doit laisser une partie de soi au vestiaire pour avoir le droit d'être accueilli comme il est, de ses craintes, de ses souhaits, de ses désirs, de ce qui fait qui il est ? Les équipes/les accueillant-e-s sont invité-e-s à mener une réflexion continue sur l'accueil de toutes les formes de diversité en s'appuyant sur certaines balises développées notamment par le réseau européen DECET. Ces balises sont liées à une réflexion sur l'importance de prendre en compte l'enfant comme il est, avec toutes les parts de son identité, sur les liens indispensables avec le quartier dans lequel la crèche est implantée, sur une approche d'ouverture à toutes et tous, active et volontariste de lutte contre la discrimination sous toutes ses formes.

## LES FAMILLES MONOPARENTALES, UNE NOUVELLE FORME DE FAMILLE MINORITAIRE ?

Au travers d'une approche historique et sociologique,



**Martin Wagener**, second intervenant académique de cette journée, **Professeur à l'université de Louvain-la-Neuve** donne à voir les changements significatifs apparus dans les formes de sociabilité moderne : des adultes forment un couple, mais il se peut qu'ils ne vivent pas sous le même toit.

La notion même de « famille » fait débat : faut-il encore parler de famille ou plutôt de diversité des familles ? Le terme famille reflète une diversité de situations vécues dans différents contextes et invite à questionner les représentations de chacun. Parle-t-on d'une « nouvelle » forme de famille ? L'histoire nous montre qu'il convient de répondre par la négative. Les familles monoparentales ont existé de tout temps. Beaucoup de chercheuses féministes invitent aujourd'hui à sortir d'une approche stigmatisante qui place en référence à la norme, les couples parentaux homme-femme. Une première approche chiffrée au niveau des statistiques, montre que les familles monoparentales représentent 1/3 des familles bruxelloises. On ne peut donc pas les considérer comme une forme minoritaire de familles, « à côté » du couple de parents de sexe différent qui donne une vision stéréotypée, invisibilisant une bonne partie des autres formes familiales.

Il convient de considérer que les femmes principalement entrent dans la situation de monoparentalité dans le cadre d'un divorce ou d'une séparation de couple, souvent dans la première année de l'enfant. Les mères ont rapidement besoin de trouver une place en crèche et c'est à ce moment qu'elles arrivent trop tard, n'ayant pas entamé « à temps » les démarches d'inscription.

## CHOISIR DE REGARDER CE QUI FAIT SENS POUR LES FAMILLES

Au niveau scientifique, on peut éprouver des difficultés à définir de manière pertinente la monoparentalité (par le lieu de domiciliation ? ...). Pourtant, la définition pratique peut être approchée au travers de questions anodines : qui va chercher l'enfant quand il est malade à la crèche ? Qui gère ? Qui a la charge mentale de l'enfant ? On voit bien qui porte la responsabilité dans les situations vécues au quotidien. Si certaines mères principalement se retrouvent seules et en conflit avec leur ex-partenaire, d'autres familles sont fort entourées, ont veillé à une garde partagée qui convient aux deux parents, ont des personnes ressource à proximité. En bref, les familles monoparentales sont aussi diversifiées que toutes les autres formes familiales. Penser des politiques publiques par groupes cibles devient très difficile vu les frontières floues au niveau de l'identification des familles.

La question la plus ad hoc est de se demander ce qui fait sens à partir de ces formes familiales et ce qui pourrait être fait pour améliorer leur accès aux milieux d'accueil si elles en ont le souhait. Si elles ne sont pas minoritaires, elles peuvent, en fonction de la diversité des situations auxquelles elles sont confrontées, faire face à des vulnérabilités conséquentes. Il faut rendre compte de la temporalité de l'inscription, permettre l'accès à une place quand la famille en a besoin alors qu'elle ne s'est pas projetée dans une planification.

Quand on observe les graphiques de dispersion des milieux d'accueil au regard d'indices socio-économiques, que ce soit en Wallonie ou à Bruxelles, un constat similaire peut être fait : les quartiers où se trouvent le plus grand nombre de familles monoparentales sont dans des quartiers plus défavorisés, où se trouvent des ensembles de logements sociaux, où il y a plus de précarité, où il y a moins de

crèches.

Pour mieux appréhender leur situation, c'est le rapport précaire au travail, la difficulté d'articuler travail et vie familiale, - les mères seules courent du matin au soir -, qui devrait être examiné. Il faut non seulement avoir une approche économique ou financière mais aussi regarder largement la diversité des familles : les mères ne peuvent pas être assidues dans le cadre de la formation en cours d'emploi car elles doivent aller chercher les enfants. Ce sont toujours les mêmes qui sont en retard pour déposer l'enfant, la temporalité des horaires ne leur permet pas d'être à l'heure. Les familles monoparentales, même très qualifiées sont jugées parce qu'elles travaillent trop, elles font face à des injustices : être femme, mère seule, « délaissée par la personne avec qui elle vivait ». Elles doivent montrer qu'elles s'impliquent adéquatement au niveau économique et « qu'elles ne profitent pas » du système. Ce qui peut être un facteur facilitateur pour elles est d'être inscrites dans un réseau d'amis, de professionnel-le-s. Elles ont plus de chance d'être reprises dans la liste d'attente d'une crèche si elles sont aidées par un-e professionnel-le : qui aide à frapper à la « bonne porte » ? Il faut travailler au niveau des quartiers, de la proximité, de la FWB... l'accessibilité doit être pensée de manière multisectorielle.

#### QUELLES PROPOSITIONS POUR LES POLITIQUES PUBLIQUES VISANT LES FAMILLES MONOPARENTALES ?

Après avoir présenté quelques éléments de la recherche NOUR (sur les raisons du non-recours de certaines familles à des services), M. Wagener a dégagé quelques pistes de travail pour orienter les politiques publiques. Il invite à réfléchir la spécificité dans une approche universelle (comment à partir d'une singularité veiller à des conditions au bénéfice de tous ? Que peut-on retirer pour toutes les familles ?) à penser une action spécifique dans le but de renforcer l'accessibilité en veillant à éviter de former des ghettos et en la pensant dans une approche émancipatrice, d'empowerment des mères : comment faire participer et renforcer l'autonomie des personnes et le rôle éducatif dans la prise en charge de leur enfant ?

Quelles compétences les professionnel-le-s doivent ils-elles mobiliser pour accueillir toutes formes de diversité ? Doivent-ils/elles devenir des expert-e-s de chaque forme de diversité ? Des familles à faibles revenus ? Des familles provenant de minorités ethniques ? Des familles monoparentales ? La question dès lors est de savoir de quoi sont expert-e-s les professionnel-le-s de l'enfance, où l'expertise devrait commencer et où elle devrait s'arrêter dans le champ de leurs missions d'accueil.

#### S'INSPIRER D'AUTRES PRATIQUES : ICI OU AILLEURS



Enfin, **Catherine Bouve, enseignante au Laboratoire Experice à l'université Sorbonne Paris Cité**, a montré l'importance, de s'inspirer d'autres initiatives. S'inspirer ne vise pas à dupliquer ou à envisager le transfert de pratiques d'une crèche à une autre mais la possibilité d'appropriation, dans son contexte propre, de démarches d'accessibilité.

#### LE «CHOIX» FAIT PAR LES PARENTS D'UN MODE D'ACCUEIL

Lors de la journée accessibilité, Mme Bouve a pointé deux textes fondateurs :

- « Vers une approche européenne de l'accueil de la petite enfance », proposé, en 2008, par le comité éditorial du réseau Enfants d'Europe. L'article 1 de cette charte est très explicite : l'accès est un droit pour tous les enfants. Tous devraient avoir accès à une place dans les structures d'accueil de la petite enfance sans aucune distinction. Cette place ne devrait dépendre ni d'un handicap, ni d'autres besoins particuliers, ni de l'endroit où ils vivent, ni des revenus familiaux, ni du fait que leurs parents aient un revenu professionnel ou non...
- En ce qui concerne l'école maternelle, personne ne pose la question de savoir si les parents ont des besoins de garde ou non. Les enfants sont considérés comme ayant droit de fréquenter un lieu éducatif complémentaire à celui du lieu familial. Par contre, le besoin de garde prend souvent le pas sur la fonction éducative dans le secteur des milieux d'accueil de la petite enfance. Ces derniers n'étant pas nécessairement considérés comme des lieux éducatifs.
- Le code européen de qualité (2014) qui reprend et développe la notion d'accessibilité à tous les enfants quelle que soit leur situation avec des points de vigilance à apporter aux enfants issus de la précarité ou des familles migrantes.

L'intervenante évoque des travaux de recherche sur le choix du mode d'accueil par les familles. Ce dernier peut être marqué par de nombreuses contraintes ayant un impact conséquent sur l'accessibilité. Par exemple, l'accès à un guichet unique peut être très difficile pour les familles éloignées du point central ou qui se déplacent en transport en commun avec des enfants. Les représentations des acteurs sociaux, les remarques qu'ils formulent parfois peuvent aussi orienter le choix des parents (par exemple, entre choix de l'accueil collectif ou à domicile).

Ces travaux mettent en évidence que la diversité des attentes parentales est fortement liée à leur appartenance sociale, à leur trajectoire éventuelle de migration ou autre. Il arrive aussi que les parents optent pour la solution de garder eux-mêmes leur enfant. Il y a aussi d'autres facteurs qui peuvent entraver l'accessibilité : notamment la distance sociale par rapport aux institutions, l'offre et des possibilités offertes localement par les villes, la qualification de la demande et les critères.

### UNE RECHERCHE MENÉE DANS UNE VILLE DU DÉPARTEMENT DE SEINE-SAINT-DENIS (FRANCE)

Mme Bouve partage les résultats d'une recherche effectuée dans une ville du département de Seine-Saint-Denis sur la compréhension de la « non-demande » des familles pour une place d'accueil et les actions à mettre en place, dans ce contexte, pour une articulation entre approche universelle et approche plus individuelle. L'un des objectifs de cette recherche était d'appréhender la manière dont les autorités locales organisent l'offre et apportent des pistes de réflexion à la question de l'accessibilité et des besoins non exprimés par les familles.

À partir de la typologie de Warin<sup>1</sup>, les chercheuses ont défini différents parcours type que l'on peut retrouver principalement chez les mères :

- Une non-demande assumée,
- Une non-connaissance de l'offre,
- Une non-adhésion à l'offre faite,
- Une non-réception de l'offre : entre débrouille au noir et repli sur soi.

Mme Bouve présente des verbatims issus d'entretiens menés auprès des familles. Celui que nous avons retenu pour cet article donne à voir les discours que les familles peuvent recevoir quand elles vont au guichet unique. « C'est aussi l'absence d'une alternative qui contraint Me Z à faire garder sa fille de 22 mois par une voisine de l'hôtel social où elles habitent. Ça me convient pas trop parce que là où nous habitons, les enfants n'ont pas le droit de jouer dans la cour, elle (sa fille) est toute seule toute la journée avec la voisine, sans sortir. C'est un peu difficile pour elle ». La mère a fait trois demandes de crèches non acceptées, elle fait des vacances dans une maison de retraite. Proposition d'une assistante maternelle qu'elle refuse ».

### PROPOSER DES FORMULES INNOVANTES POUR PERMETTRE L'ACCUEIL DES ENFANTS

La mise sur pied d'une garderie éphémère est née pour rencontrer les demandes des familles : les travailleurs sociaux qui les recevaient pour des démarches administratives se plaignaient qu'elles venaient à l'entretien et gardaient les plus jeunes enfants sur les genoux. Ils souhaitaient trouver des formules pour initier des démarches de séparation progressive des enfants et de leur mère.

D'où la possibilité pour cette dernière de déposer son enfant pendant qu'elle effectue les démarches administratives.

Ce que les entretiens avec les familles relèvent suite à l'organisation de cette initiative d'accueil : la famille accepte souvent de s'inscrire à la « garderie » pour faire plaisir au travailleur social qui suit le dossier. Les exemples de parcours montrent les bricolages qui sont faits par les mères. Cependant, les familles expriment souvent que la fréquentation de la garderie a surtout été bénéfique pour leur enfant.

La question du sens de l'accueil est posée : les professionnel-le-s sont mal à l'aise parce qu'ils-elles voient d'un mauvais œil le fait d'avoir une liste d'attente pour les parents que l'on appelle le matin parce qu'on sait qu'il y a une place qui est disponible d'autant lorsque l'enfant n'est jamais venu.

Ils-elles considèrent que l'accueil occasionnel ne peut se concevoir que s'il a été anticipé et préparé et si l'enfant vient régulièrement dans cet « occasionnel ». Cela pourrait se concrétiser davantage par un accueil à temps partiel, par exemple, tous les lundis matin. L'enfant sait alors qu'il est attendu, il est inscrit dans une continuité, une régularité.

### CE QUE LA RÉFLEXION SUR LA GARDERIE ÉPHÉMÈRE ENSEIGNE

Quelques pistes de réflexion ont pu être dégagées de l'expérience de cette garderie éphémère :

- Favoriser l'accès des parents à l'information. La question de la dénomination et la question de la compréhension amènent à envisager des documents traduits en différentes langues. Les familles doivent s'approprier et comprendre les différents dispositifs, comment sont-elles informées ? Il s'agit de penser l'usage des mots.
- Il importe de faire comprendre aux familles que la situation de travail n'est pas une condition sine qua non à l'accès de la crèche. Elles peuvent aussi recevoir des commentaires loin d'être anodins : « un enfant n'est jamais aussi bien qu'auprès de sa maman ».
- La garderie éphémère peut agir comme un marchepied vers un lieu d'accueil collectif.
- L'accessibilité ne peut être une injonction adressée aux familles. On peut proposer aux familles d'autres espaces, d'autres services de socialisation comme les lieux de rencontre enfants et parents.

## POUR NE PAS CONCLURE

Afin de poursuivre la réflexion engagée, la TF Accessibilité de l'ONE s'affaire, en collaboration avec différents acteurs de l'accueil, à élaborer un plan d'actions qui invitera les milieux d'accueil à faire un pas en avant vers plus d'accessibilité. Cela se traduira au travers de proposition d'ateliers de travail et de partage de pratiques à un niveau local.

## Pour en savoir plus

- L'intégralité des interventions de cette journée ainsi que les moments de questions réponses et synthèse est consultable sur le site de l'ONE (ONE > Professionnel > Accessibilité et Inclusion > Journées Accessibilité).

Pascale CAMUS,  
Responsable de la Task Force Accessibilité ONE  
en collaboration avec Florine KAIN,  
Support qualité de l'accueil et communication DCAL

