



ASBL **COSEGE**
COORDINATION DES SERVICES
D'ACCUEIL D'ENFANTS



BASSIN EFE
INSTANCE BASSIN • ENSEIGNEMENT QUALIFIANT • FORMATION • EMPLOI
HAINAUT SUD

Rapport du forum ouvert

Accessibilité de l'accueil d'enfants à domicile

La Marlagne - 2022



Avec le soutien de :



OFFICE DE LA NAISSANCE
ET DE L'ENFANCE

TABLE DES MATIERES

Contexte de l'action	3
1. Les organisateurs du forum	3
2. Lien avec le contrat de gestion	3
Objectifs de l'action.....	5
1. Faciliter les échanges, la prise de conscience et l'essaimage	5
2. Inciter à la co-construction	6
3. Favoriser la capitalisation/l'essaimage.....	6
4. Valoriser	6
Methodologie de l'action – Le forum ouvert	6
1. Les fondements de la méthodologie	6
A. Liberté et participation.....	6
B. Démarche multi-acteurs	7
2. Déroulement du forum ouvert	8
A. L'accueil et la première plénière	8
B. Les ateliers	11
a. Partie 1 – L'existant	11
b. Partie 2 – Idées pour l'avenir ?	11
C. La plénière de clôture	12
D. La rédaction du rapport	12
Données collectées.....	14
1. Partie 1 – L'existant.....	14
A. Atelier 1 – Gestion des places	14
B. Atelier 2 – La participation financière parentale.....	18
C. Atelier 3 – Devant la porte (visibilité).....	21
D. Atelier 4 – La diversité.....	23
E. Atelier 5 – Conciliation privé-pro – accessibilité « derrière la porte »	29
F. Atelier 6 – Relations/Communication.....	32
G. Atelier 7 – Dépannage - Continuité.....	36
2. Partie 2 – Des idées pour l'avenir ?	40
A. Enable – activer - rendre possible.....	41
B. Engager.....	47
C. Encourager.....	50
D. Exemplifier – Illustrer.....	53
Evaluation de la journée	54

CONTEXTE DE L'ACTION

1. LES ORGANISATEURS DU FORUM

L'asbl COSEGE assure la **coordination des Services d'Accueil d'enfants de la Fédération Wallonie Bruxelles**. Elle regroupe des travailleurs psycho-médico-sociaux issus des services d'accueil d'enfants des différentes provinces. La force de la COSEGE repose sur son ancrage de terrain et son pluralisme.

Au quotidien, les engagements de la COSEGE sont les suivants :

1. Développer, soutenir et représenter les services d'accueil d'enfants ;
2. Revendiquer des conditions et moyens de travail adéquats pour le secteur ;
3. Favoriser un accueil de qualité.

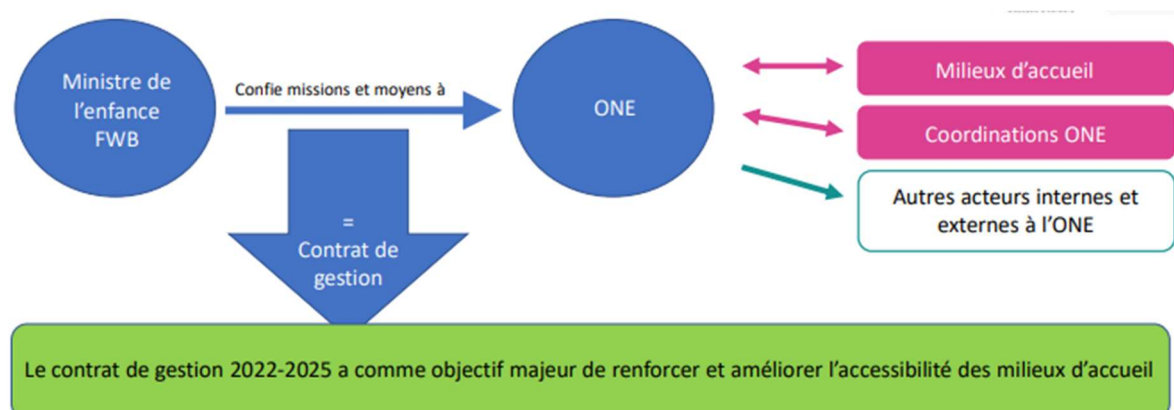
L'IBEFE Hainaut Sud Enfance a pour mission **de coordonner** et d'animer un réseau de professionnels des milieux d'accueil présents sur les arrondissements de Charleroi, Thuin et Philippeville.

L'objectif est de soutenir et d'accompagner les professionnels de l'accueil de l'enfant tant en petite enfance, qu'en Accueil Temps Libre, afin de leur permettre :

- De favoriser l'amélioration de la qualité de l'accueil dans toutes ses dimensions ;
- D'augmenter l'accessibilité des milieux d'accueil à tous les enfants ;
- D'œuvrer au développement de la professionnalisation du secteur.

Outre le secteur de l'accueil de l'enfant, c'est celui de l'enfance dans son ensemble qui est appréhendé par le Réseau de Coordination et de Promotion d'Accueil d'Enfants. A ce titre, le Réseau participe à différentes initiatives locales pour l'enfance. Ce poste permet la rencontre de différents acteurs qui œuvrent au service du secteur de l'accueil de l'enfant, de la formation et de l'emploi, de l'enseignement autour de thématiques communes. La responsable du Réseau de coordination et de promotion d'accueil d'enfants joue ainsi le rôle **d'ensemblier**.

2. LIEN AVEC LE CONTRAT DE GESTION



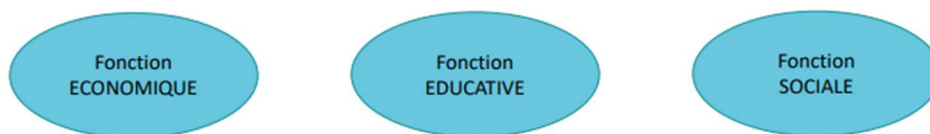
Le contrat de gestion de l'ONE dans lequel s'inscrivent les missions de la COSEGE et l'IBEFE Hainaut Sud en tant que coordinations agréées et subsidiées met notamment l'accent sur la mise en œuvre, dans nos lieux

d'accueil, d'une logique d'accessibilité universelle et d'accueil de la diversité (ouverture à toutes les formes de diversité du point de vue des familles et des enfants).

Par accessibilité, le contrat de gestion vise l'optimisation de l'occupation des places d'accueil existantes au profit des publics vulnérables et la promotion des pratiques d'accessibilité : de multi-accueil, d'accueil flexible, de démarche proactive vers le public non-usager, d'inclusion d'enfants en situation de handicap et de souplesse dans l'adaptation des temps d'accueil suivant les besoins évolutifs des enfants et des familles.

L'**accès** à des services **abordables** et de **qualité** en matière d'éducation et d'accueil de la petite enfance = un droit fondamental pour tous les enfants.

Mais pourquoi ?



En outre, l'accès à des services abordables et de qualité en matière d'éducation et d'accueil de la petite enfance est un droit fondamental pour tous les enfants. De fait, chaque enfant a le droit de bénéficier d'une place d'accueil lorsqu'un besoin d'accueil est rencontré et souhaité par les familles ou les personnes responsables de l'enfant.

Pour ce faire, les milieux d'accueil doivent pouvoir garantir les trois principales fonctions dévolues à l'accueil des enfants :

« La fonction sociale (protéger les individus contre les aléas de la vie) trouve son fondement dans un souci de solidarité sociale entre les familles et d'égalité entre tous les enfants. Une solidarité promue notamment dans la Convention internationale relative aux droits de l'enfant.

La fonction éducative (aider les enfants à rester maîtres de leur destin) motivée par la continuité d'accueil et d'éducation de l'enfant entre la famille, les milieux d'accueil et l'enseignement. Cette fonction éducative doit être particulièrement centrée sur des objectifs de socialisation, de développement physique, intellectuel et socio-affectif, de confiance en soi, de développement de la personne et d'émancipation sociale.

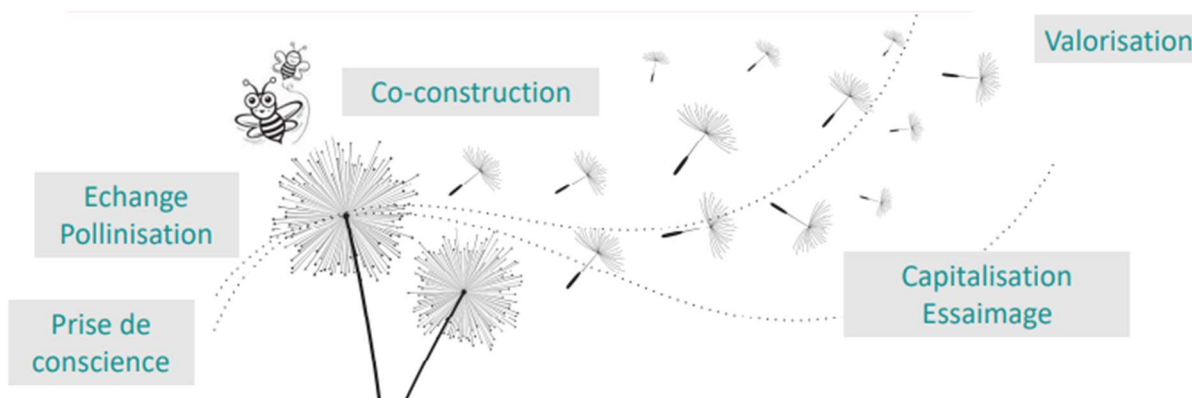
La fonction économique (tout en répondant aux défis économiques de demain) permet aux mères et pères d'être disponibles pour leurs activités professionnelles ou d'intégration, dans un cadre d'égalité entre les femmes et les hommes. »¹

¹ FSMI « UN CERTAIN REGARD ... DE TERRAIN SUR L'ACCUEIL DE L'ENFANCE À BRUXELLES Les trois fonctions de l'accueil de l'Enfance dans un contexte de manque de place et d'augmentation de la pauvreté des familles. »

Pour avancer de manière participative sur les pratiques d'accessibilité des lieux d'accueil à domicile, la COSEGE et l'IBEFE HS ont organisé le 10 novembre 2022 à La Marlagne Namur, un temps collaboratif sous la forme d'un forum ouvert.



OBJECTIFS DE L'ACTION



En organisant ce forum ouvert, nos coordinations poursuivaient 4 objectifs :

1. FACILITER LES ÉCHANGES, LA PRISE DE CONSCIENCE ET L'ESSAIMAGE

Le premier objectif de cette journée était donc de faire **prendre conscience** aux différentes parties prenantes des pratiques mises en œuvre dans les SAE (parfois inconsciemment) et qui ont une influence sur l'accessibilité de l'accueil à domicile.

Cette journée avait également pour objectif de mettre les participants en condition pour **échanger** sur les idées qui sont mises en œuvre dans leurs SAE respectifs de manière à favoriser ainsi la transposition, la reproduction, l'**essaimage** de ces idées, de ces pratiques.

Ce premier objectif portait ainsi sur l'existant.

2. INCITER À LA CO-CONSTRUCTION

Après ce premier temps d'état des lieux, le second objectif de la journée était de permettre la co-construction par les participants, reconnus dans leur rôle d'expert de pistes nouvelles, innovantes visant à favoriser l'accessibilité des lieux d'accueil.

3. FAVORISER LA CAPITALISATION/L'ESSAIMAGE

Cette journée de forum ouvert était accessible à un nombre réduit d'acteurs (19 SAE représentés sur la septantaine en activité sur le territoire de la FWB). Nous avons la volonté de permettre l'essaimage de ces pratiques vers l'ensemble des SAE et plus largement vers l'ensemble du secteur de la petite enfance. Pour ce faire, nous avons prévu la rédaction de ce rapport basé essentiellement sur les données collectées lors de la journée.

4. VALORISER

Ce rapport a également pour objectif de valoriser certaines pratiques mises en œuvre dans les SAE auprès des acteurs de terrain eux-mêmes, mais également auprès des autorités de manière à asseoir la *professionnalité*² de notre secteur.

METHODOLOGIE DE L'ACTION – LE FORUM OUVERT

1. LES FONDEMENTS DE LA MÉTHODOLOGIE

A. Liberté et participation

En tant que coordinations reconnues par l'ONE et chargées d'accompagner la mise en œuvre des orientations définies dans le contrat de gestion 2021-2025 de l'ONE, nous avons donc souhaité proposer un espace d'échange, de réflexion et de co-construction axé sur les pratiques qui visent à renforcer l'accessibilité des lieux d'accueil d'enfants à domicile.

² « Cette professionnalité est désignée socialement comme étant composée de compétences, de capacités, de savoirs, de connaissances et d'identités reconnus par une organisation ou un groupe professionnel comme étant les caractéristiques d'un « vrai » professionnel. L'attribution de la qualité de « professionnel » dépend donc d'une action double de développement et de mise en reconnaissance dans l'environnement, par le sujet, de ses propres actes, conjuguée à une action d'attribution sociale, par cet environnement (selon des critères de légitimité), d'une professionnalité à ce sujet ». Wittorski, R. (2008). La professionnalisation. Savoirs, 17, pp 32-33. <https://doi.org/10.3917/savo.017.0009>

2. DÉROULEMENT DU FORUM OUVERT

A. L'accueil et la première plénière

Identification des thématiques pour la journée



Après l'accueil, la première plénière a permis :

- La présentation de l'organisation et du contexte de l'action (contrat de gestion 2021-2025, rôle des coordinations...)
- La présentation de l'équipe d'animation (Espace Environnement ASBL)
- La présentation d'une première définition de l'accessibilité (voir copie des slides ci-dessous) comme point de départ commun (mais non directif ou restrictif) à la réflexion. Ce temps avait pour objectif d'élargir la fenêtre d'interprétation, pour éviter que les participants ne se limitent qu'à leur expérience propre et récente.



L'accessibilité



2 temporalités :



(Humblet, Laevers, 2013 in <https://www.one.be/professionnel/accessibilite-et-inclusion/inclusion-a-lone/laccessibilite-pour-tous/>)

L'accessibilité



Se dit d'un lieu, d'une situation etc...auxquels on peut accéder.

*Qui a accès ou non à notre service ?
Pourquoi ? Quels critères ? ...*

Se dit de quelque chose (produit, service, loisir, etc) que l'on peut s'offrir, abordable.
Comment adapter le taux de participation financière des familles ? ...

Qui se laisse émouvoir, toucher, sensible.
Comment accueillons-nous chaque famille au quotidien ? Comment envisageons-nous le lien avec les familles entre proximité et distance ? ...

Se dit de quelque chose (livre, œuvre, art) que l'on peut comprendre, qui est compréhensible.
*Comment pouvons-nous rendre visible ce que nous faisons ?
Notre projet d'accueil est-il suffisamment clair ?...*



Que l'on peut facilement aborder.
Comment organisons-nous les temps de rencontre avec les familles ? Le premier accueil ?

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/accessible/422>



Dans un second temps, les participants ont été invité à noter sur des post-its des questions, sous-thèmes en lien avec l'accessibilité de l'accueil à domicile. A charge du facilitateur de les classer par thème. Aucun thème n'a été défini à l'avance. Tous les sujets proposés via les post-its ont été regroupés en fonction de leur contenu pour former des thématiques et ainsi construire l'ordre du jour de la journée et définir les différents ateliers (7 au total) :

1. L'accessibilité devant la porte
2. La gestion des places d'accueil
3. La participation financière parentale
4. La diversité
5. L'accessibilité derrière la porte
6. Relations/communication
7. Dépannage/Continuité de l'accueil



B. Les ateliers

a. Partie 1 – L'existant

Les participants ont été invités à se répartir librement dans les différents ateliers. Il leur était également possible de quitter un atelier en cours de route s'ils estimaient ne plus pouvoir apporter ou apprendre de cet atelier.



Des animateurs et rapporteurs (également professionnels exerçant en SAE) étaient présents dans chaque atelier.

Les participants étaient amenés par l'animateur à échanger autour de la question suivante :

Par rapport à la thématique de cet atelier, quelles sont les pratiques d'accessibilité actuellement développées/mises en œuvre ?

Balises

Matinée: 2 rounds de discussions consacrés à l'existant



Après-midi: 2 rounds de discussions consacrés aux pistes innovantes



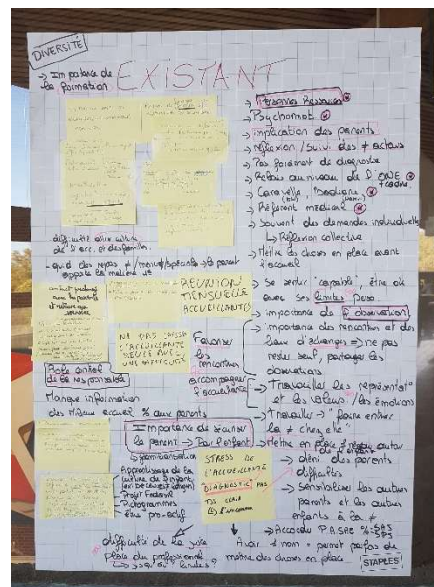
Il convient à ce stade de préciser que même si la question avait pour objectif d'amener à collecter des pratiques, dans les faits, les participants aux ateliers ont également partagé des vécus, des témoignages, des représentations personnelles et professionnelles.

b. Partie 2 – Idées pour l'avenir ?

Les mêmes 7 thématiques ont été abordées l'après-midi mais il était alors demandé aux participants de répondre aux questions suivantes sans se brider par rapport aux moyens disponibles actuellement :

Par rapport à la thématique, quelles sont les pistes innovantes qui vous viennent à l'esprit ? Quelles sont les solutions auxquelles vous pensez pour améliorer les pratiques d'accessibilité ? Quelles sont les actions qui permettraient d'aller plus loin et de faire évoluer les pratiques actuelles ?

Sur le temps de midi, les panneaux de synthèse des ateliers du matin étaient exposés dans la salle du repas. Ils pouvaient ainsi être consultés par l'ensemble des participants qui étaient également invités à les compléter s'ils le souhaitaient.



C. La plénière de clôture

Lors de la séance de cloture de la journée, les rapporteurs étaient invités à présenter en plénière une synthèse des éléments collectés durant les différents ateliers du matin et de l'après-midi.

Les participants n'ayant pas pu participer à l'ensemble des ateliers avaient ainsi une vision globale des contenus abordés dans les autres groupes.

D. La rédaction du rapport



Restitution en plénière



journée selon la grille AFOM ou le modèle des 4^E (voir plus loin), nous avons identifié certaines pistes singulières, plus innovantes (car pas pratiquées couramment dans nos SAE). Nous avons voulu soumettre ces

Au terme de la journée, les rapporteurs ont remis aux organisateurs leurs notes de la journée. Celles-ci ont été condensées pour servir de base à la rédaction de ce rapport.

Dans le décours du travail de rédaction, des éléments collectés lors du forum ouvert ont nécessité des précisions auprès des participants. Des contacts individuels ont été pris avec chaque SAE/participant concernés.

Parallèlement, en organisant les données collectées lors de la

idées à l'ensemble des participants pour aller plus loin dans la co-construction. Un formulaire (adapté en fonction du type de participants – parent – SAE...) reprenant des questions liées à ces pistes a ainsi été envoyé à l'ensemble des participants. Un exemplaire de ce formulaire se trouve en annexe de ce rapport.

Le taux de réponse au formulaire a été très faible (6 réponses sur 44 participants). Toutefois, les données collectées par ce biais sont venues s'ajouter aux données de la journée pour constituer ce rapport.

Il est ici important de noter, que dans la rédaction de ce rapport nous sommes restées fidèles à ce qui avait été exprimé par les participants, n'y apportant que quelques modifications dans la forme et non dans le fond pour en faciliter la lecture. Nous avons évité d'interpréter les propos recueillis.

Nous nous sommes cependant permis quelques commentaires ou questionnements. Ils sont écrits en rouge et en gras dans la suite de ce rapport.

DONNÉES COLLECTÉES

1. PARTIE 1 – L'EXISTANT

Quelles sont les « pratiques » d'accessibilité actuellement développées/mises en œuvre ? Quelles sont vos expériences, vos observations ?

Les éléments collectés en réponse à cette question dans les différents ateliers de la première partie de journée ont été triés par nos soins sur base d'une grille d'analyse AFOM (voir modèle théorique ci-dessous).

Quels sont les éléments (internes et externes) qui freinent ou facilitent l'accessibilité des lieux d'accueil de la petite enfance ?

INTERNE		EXTERNE	
Atouts (Forces)		Opportunités	
+	Ressources à disposition (moyens humains, financiers, formations, notoriété, infrastructures...)	Ne dépendent pas du SAE mais peuvent aider à la réalisation de la mission d'accueil de l'enfant (réglementation, subsides...).	
Faiblesses		Menaces	
-	Manques actuels (manque de places, pas ou peu de matériel, manque soutien du PO...)	Ne dépendent pas de mon SAE mais risquent de freiner la réalisation de la mission (pénurie d'accueillantes, augmentation du coût des loyers...)	

A. Atelier 1 – Gestion des places

Les post-its rassemblés pour constituer la thématique de cet atelier sont les suivants :

- Gestion liste d'attente des enfants (inscriptions)
- Gestion des demandes de places
- Inscriptions
- Informations et inscriptions
- Limites
- Manque de places d'accueil

- Pénurie de places
- Accès à une solution d'accueil pour tout qui en a besoin
- Les listes d'attente
- Accessible même si la maman ne travaille pas
- Conception de l'accueil : enfants, parents qui travaille
- Exigences ONE
- Dépassement de la capacité
- Critères de priorité
- Parent travailleur prioritaire

22 personnes ont participé à cet atelier dont :

- 9 responsables de service
- 7 TPMS
- 6 accueillantes dont 1 est également maman d'un enfant accueilli en SAE

	ATOUTS	FAIBLESSES
INTERNES	Concernant la procédure d'inscription : • Le téléphone demande plus de temps mais permet un premier accompagnement pour les parents, une meilleure compréhension de ce que sont les accueillantes. • Il faut passer par le service d'abord, centraliser toutes les demandes d'inscriptions - éviter les discriminations Concernant la gestion des listes d'attente/attribution des places • Liste d'attente commune (SAE/Crèche) :	Concernant la procédure d'inscription : • Avant le covid, on recevait tous les parents. Maintenant, les parents doivent faire ça de façon informatisée et ça pose beaucoup de problème. • Inscriptions via les accueillantes : Manque de visibilité - Discrimination pour les parents qui connaissent déjà les accueillantes, forme de priorité discriminatoire. Concernant la gestion des listes d'attente/attribution des places • Liste d'attente commune (SAE/Crèche) :

- Souvent les parents sont invités à indiquer leur préférence pour 1 type de milieu d'accueil (collectif ou chez une accueillante). Il faut bien leur expliquer la différence entre crèche et accueillante. Le plus souvent les parents préfèrent le milieu d'accueil collectif. Mais, s'il n'y a pas de places dans le type d'accueil préféré, une place sera tout de même proposée dans l'autre type de milieu d'accueil.
- Lorsqu'une place d'accueil est proposée et acceptée, l'enfant sort de la liste d'attente pour tous les types de milieux d'accueil.
- Avant c'est l'accueillante qui choisissait l'enfant ou les parents qui choisissaient l'accueillante.

- L'existence de critères de priorités différents pour le SAE et pour les crèches rendent l'organisation plus difficile
- Liste d'attente non commune (SAE/Crèche) :
- Si les enfants ne sont pas retirés des listes d'attente des crèches quand ils sont accueillis chez une accueillante, cela entraîne des départs d'enfants de l'accueillante vers une crèche (surcharge de travail, sens pédagogique...)
- Avant c'est l'accueillante qui choisissait l'enfant ou les parents qui choisissaient l'accueillante.

Concernant les critères de priorité :

- Premier inscrit, premier servi = seul critère de priorité. Cela peut poser des problèmes par rapport au temps d'accueil. Par exemple : un temps plein est disponible mais le premier inscrit ne demande que 2/5°, c'est lui qui aura la place et on cherchera éventuellement un autre enfant pour le 3/5° restant. Si le temps plein n'est pas rempli, la différence est prise sur fonds propres.
- Donner priorité (même si cela est interdit) aux parents qui travaillent est discriminatoire et un frein à l'accessibilité.

Concernant les procédures :

- Procédure administrative trop lourde quand il faut passer par le collège (service public).
- Circuit de la demande trop long, trop complexe alors que les familles sont déjà anxieuses, on leur rajoute ça en plus.
- Pas de vision globale des disponibilités (inscriptions se via les accueillantes), les mises à jour ne sont pas assez rapides.

		• « Je ne suis pas complète et j'attends un 4ème enfant depuis début septembre alors que les listes d'attentes débordent, je ne comprends pas » (Accueillante) • Problématique de l'adéquation entre la demande et l'offre d'un point de vue géographique ? Concernant la gestion des demandes spécifiques : • Comment gérer les demandes plus différentes comme le SAJ, SPJ dans les listes d'attente déjà pleines. Que mettre en place pour les intercaler au mieux ? Concernant la pénurie de places : • Il n'y a pas de problèmes d'accessibilité avec les pratiques mais un manque de places qui entraîne un manque d'accessibilité.
	OPPORTUNITES	MENACES
EXTERNES	Concernant la gestion des listes d'attente/attribution des places : • Les parents ne connaissent pas la différence entre crèche et accueillante. Comment mieux les informer ? Comment se faire connaître ?	Concernant la procédure d'inscription : • Le système centralisé d'inscription via l'ONE inquiète sur l'accessibilité : la possibilité de déroger au 1er arrivé/1er servi pour des situations sociales ou l'application de critères de priorité autres, l'information aux parents, la visibilité des accueillantes, l'accessibilité de la plateforme numérique... • On essaie quand c'est possible de laisser le choix aux parents entre 2 accueillantes mais vu le manque de places, c'est de moins en moins possible. Concernant les procédures :

- Le nouveau contrat d'accueil manque de clarté et est trop long. Ça devient un frein à l'accessibilité.

Concernant la gestion des demandes spécifiques :

- La demande de dérogation à l'ONE pour accueillir 6 enfants est trop longue.
- Demandes du SAJ prioritaires. 10% des places pour les besoins urgents est imposé par l'ONE.



Concernant les critères de priorité :

Plusieurs critères de priorité ont été abordés durant l'atelier : habitants de la commune, priorité fratrie (avec ou non accueil simultané), âge de l'enfant, travailleurs de la commune, parents travailleurs, étudiants, mères seules, infirmier, Horeca, mixité sociale, situations sociales urgentes (SAJ/SPJ...), enfant à besoins spécifique, en fonction des jours demandés ou de l'horaire demandé par les parents.

Mais le compte-rendu de l'atelier ne nous permet pas de savoir si les participants prônent ou non ces critères. Toutefois, des questions ont été mises sur la table concernant ces critères qui nous amènent à pressentir une orientation dans ces échanges : Comment gérer au mieux les places d'accueil ? Que tout le monde ait les mêmes critères de priorités ? Comment laisser de la place à un critère tel que la mixité sociale ? Au matching entre l'enfant et les parents et l'accueillante ?

B. Atelier 2 – La participation financière parentale

6 personnes ont participé à cet atelier dont :

- 2 représentants des familles
- 3 TPMS dont deux également parent d'un enfant accueilli en SAE
- 1 accueillante

Les post-its rassemblés pour constituer la thématique de cet atelier sont les suivants :

- Gratuité
- Participation financière

- Exigences ONE
- Absences injustifiées paiement ?
- Compensation financière pour enfant absent ou manque d'enfants

	ATOUTS	FAIBLESSES
INTERNES	• Les PFP des SAEC sont plus faibles que les crèches => + accessibles pour les familles. C'est une information qu'il faudrait objectiver. Si cela s'avère correct et toujours d'actualité, qu'est ce qui pourrait expliquer cela ? • Réalisation d'enquêtes sociales au bureau ou au domicile des familles • Possibilité de justifier un taux en dessous du barème mais pas de gratuité • Il est important de signaler que le forum ouvert a eu lieu avant la mise en place du système de gratuité pour les BIM et du taux réduit pour les familles monoparentales • Possibilité d'une démarche proactive vers les familles qui ont des factures impayées dans le but de proposer si nécessaire une révision de la PFP (à condition que les impayés gérés par le service social) • En cas de difficultés de paiement, les parents peuvent s'adresser au service • Lors de la demande de places d'accueil on ne demande pas la situation professionnelle et financière des familles => ce n'est pas un critère (Responsable) • Aide financière des PO pour les activités, achat de certains jeux	• Difficultés à obtenir les infos

	• Aide financière pour des sorties culturelles • Aide aussi pour les formations	
	OPPORTUNITÉS	MENACES
EXTERNES	• Avantage pour les familles monoparentales ? • Calcul de la PFP en fonction des revenus • Compensation financière pour enfant absent ou manque d'enfant (conventionnées)	• Constitution du dossier parfois ardue, calculs parfois compliqués, aide de l'ONE • Peur – rapport social selon les revenus pendant l'accueil mais une fois les charges déduites, cela reste difficile. Pour les parents – gros coût même en ayant une situation correcte. • Le calcul de l'indemnité à payer avec l'indexation ? Augmentation de la facture sans prévenir ? • Les parents qui fréquentent majoritairement un MA sont des parents qui travaillent => comme ils ont des revenus, ils ont accès au service financièrement. • Cout financier est un frein pour certaines familles qui ne s'adressent pas aux MA • Le parent module sa demande de place d'accueil en fonction de ses possibilités financières et non de ses besoins • Le manque de places engendre des tensions entre les familles qui travaillent et les autres • En tant qu'accueillante, retour des familles sur le cout des factures => parle de diminuer l'horaire car cout financier important ou peur d'être augmenté si nouveau travail...



Peut-on empêcher l'accès chez les accueillant.es pour non-paiement ? Si oui, combien de temps ? Paiement des absences injustifiées ? Comment récupérez-vous les impayés ?

Lors de l'atelier, ces points ont été abordés sous forme de questions sans y apporter de réponse claire et unanime. Nous supposons que selon les réponses qui sont apportées à ces questions, cela peut constituer une opportunité ou une menace en termes d'accessibilité. Jusqu'où, la règle peut-elle être flexible et dans quels cas ?

Remarque supplémentaire – les impayés sont un enjeu important pour les SAE car l'ONE déduit la PFP facturée des subsides et non la PFP reçue. Le risque c'est que cela influe sur le choix des inscriptions (ceux qui sont capables de payer) = Menace

C. Atelier 3 – Devant la porte (visibilité)

Les post-its rassemblés pour constituer la thématique de cet atelier sont les suivants :

- Information pour tous les parents
- Service très peu connu du grand public
- Faire connaître le métier d'accueillante salariée à domicile
- Accessibilité en transport en commun
- Les exigences de l'ONE qui influencent cette thématique
- La localisation du milieu d'accueil (éloignement du domicile)
- Visibilité du milieu d'accueil par les parents
- Accessibilité géographique
- Situation géographique du milieu d'accueil
- Valoriser le milieu d'accueil comme un type d'accueil alternatif aux crèches

11 participants dont :

- 2 responsables
- 1 TPMS
- 8 accueillantes (dont une accueillante-relais qui va dépanner/soutenir les accueillantes au domicile)

	ATOUTS	FAIBLESSES
INTERNE	• Situation géographique du bureau (Près de l'administration communale et facilité d'accès en transport en commun) • Organisation annuelle par la commune d'une journée de bienvenue aux nouveaux habitants et présentation des différents services • Panneau sur la façade du domicile de l'accueillante (vu comme « Bonne idée » pour les accueillantes, « mauvaise » pour les responsables, » les accueillantes seraient trop dérangées ». • Toutes boîtes, journal communal avec info des services existants • Site internet • « Maison ouverte » (LREP) où se rendent le matin les accueillantes et rencontre de parents sur le trajet. Les 3 accueillantes d'un service se retrouvent les matins dans un local mis à leur disposition. Sur le trajet fait à pied, leur publicité se fait...en rencontrant des parents	• Peu de visibilité du service, de la fonction d'accueillante • Uniquement le bouche à oreille
	OPPORTUNITÉS	MENACES
EXTERNE	• Visibilité du site ONE « Premiers pas » • Information sur la fonction d'accueillante salariée : publication d'une offre « perpétuelle » d'emploi sur le site du PO et sur la page Facebook + organisation de séances d'informations dans les communes partenaires du PO (publication sur leur site internet, folders...) – capsule vidéo permettant de diffuser l'info (entretien d'une accueillante salariée, explication du statut et conditions d'accès) – salons de l'emploi (FOREM) – stand pour faire connaître le métier.	• Pas assez de publicité sur l'existence des accueillantes

D. Atelier 4 – La diversité

Les post-its rassemblés pour constituer la thématique de cet atelier sont les suivants :

- Comment informer et rassurer les familles plus précarisées pour les ouvrir à l'idée d'une place d'accueil pour leur enfant ?
- Familles défavorisées (financier etc...)
- Accueil enfants porteur de handicap
- Quel impact des exigences de l'ONE sur cette thématique ?
- Accessibilité de l'infra pour les enfants porteurs de handicap
- Pauvreté
- Différentes langues
- Cultures différentes
- Accueil des familles vivant dans la pauvreté
- Accueil des étrangers
- Mélange culture
- Formation des accueillantes par rapport à la diversité des familles (déconstruction des préjugés...)
- La stigmatisation de certaines familles
- Inclusion enfants besoins spécifiques
- Accueil enfant à besoin spécifique
- Accueil enfants issus d'une famille monoparentale
- Accessibilité à tous ? Dans les 2 sens parents-accueillantes

19 participants sur les deux rounds du matin.

CE A QUOI LA DIVERSITE FAIT PENSER :

- Les familles défavorisées
- Accessibilité à tous
- Accueil de familles monoparentales
- La stigmatisation entre familles

- La formation de l'accueillante
- L'accueil et l'inclusion d'enfants à besoins spécifiques
- L'information auprès des familles plus précarisées et le fait de les rassurer
- La sensibilisation des professionnelles à la diversité des familles
- La pauvreté
- Les cultures différentes

« CHAQUE FAMILLE EST UN MONDE EN SOI ET CHAQUE ENFANT EST CULTURELLEMENT DIFFERENT ».

	ATOUTS	FAIBLESSES
INTERNE	Concernant l'accueil d'enfants porteurs de handicap/besoins spécifiques : • Quand on est des gros P.O, on met des choses en place grâce au fait qu'il y a une multitude de fonctions. Il ne faut pas qu'il y ai spécialement un diagnostic mais des signes, alors, un tutorat est mis en place. • Petit service - Dès les premiers signes, une aide rapide avec un réseau se met en place : contact accueillante/directrice, explications à l'accueillante, suivi médical par une psychomotricienne et un pédopsychiatre, inclusion des parents. • La responsable du milieu d'accueil doit pouvoir apporter des informations aux parents et doit rappeler la place du référent médical (cfr le contrat d'accueil signé par les parents). • D'où l'importance des temps de supervisions, des temps de formations et des temps de réunions pour soutenir les	Concernant l'accueil d'enfants porteurs de handicap/besoins spécifiques : • Le constat est que en tant que future accueillante, je dispose de pas ou très peu d'information au sujet de l'accueil d'un enfant différent. Je me demande pourquoi ce qui est mis en place à l'école ne l'est pas dans un SAE. Il y a encore des bases d'explications qui datent d'il y a quelques années comme, par exemple, le fait de ne pouvoir dépister un enfant différent qu'au-delà de trois ans. Cela est faux (<u>parent future accueillante d'enfants dont son enfant est atteint d'un TDAH -</u>) • Nous avons besoin d'outils pour pouvoir travailler pour l'accueillante mais surtout pour que le service puisse nous accompagner (<u>parent future accueillante d'enfants dont son enfant est atteint d'un TDAH</u>) • Province du Luxembourg : il n'y a rien comme accompagnement.

accueillantes. D'où aussi l'importance de mettre tout un réseau en place pour échanger et relayer.

- Un projet était en cours de réflexion de créer un milieu d'accueil dans le centre Fedasil. La responsable exprime que durant les rencontres avec le personnel de Fedasil et avec les résidents, elle a été épatée par l'accueil reçu. Elle a rencontré des familles de culture et de langue différents. Son constat est que les enfants s'adaptent.
- Le même constat est relayé par la responsable du S.A.E qui accueillent des enfants d'une grosse organisation internationale. Les enfants s'adaptent à la différence de culture et de langue.
- Dans un accueil d'enfant qui parle une autre langue que le français, comment l'accueillante peut expliquer aux parents la journée de leur enfant ? Parfois, il y a des **pictogrammes** qui aident à se faire comprendre auprès des parents.
- Chez le tout petit, il est très important de sécuriser le parent et de prévoir **un temps suffisant de familiarisation** avec le parent. Entre l'accueillante et le parent, c'est une relation professionnelle humaine.
- Toujours se poser la question : « qu'est-ce qu'il est important d'échanger pour l'enfant ? ». (Responsable)
- Il est fondamental de prendre un temps pour réfléchir avec l'accueillante sur ses peurs et, en tant que T.P.M.S/responsable d'accompagner l'accueillante quel que soit les motifs de ses peurs.

Concernant la diversité culturelle :

- Pour les parents, souvent, ils ne savent pas à qui faire appel et ils se sentent démunis.
- Une accueillante exprime ne pas se sentir capable d'accueillir un enfant sous monitoring. La même accueillante insiste sur l'importance de connaître ses propres limites en tant qu'accueillante.
- La familiarisation d'un enfant autiste s'est mal passée chez une accueillante qui a refusé d'accueillir cet enfant car elle ne se sentait pas prête. Cet accueil avait sans doute réveillé quelque chose en elle.
- Le stress de l'accueillante lorsque le diagnostic n'est pas connu ou pas très clair alors que l'accueillante a déjà observé que quelque chose ne va pas chez un enfant.
- Ensuite, lorsque le parent se rend compte que son enfant est probablement porteur d'un handicap, dans ce cas, le parent a besoin de tout un processus d'acceptation. Souvent, je constate que le parent est d'abord dans le déni et c'est plutôt lorsqu'il quitte le SAE pour se rendre à l'école que le parent prend réellement conscience et accepte le handicap de son enfant.
- C'est aussi difficile pour le parent de l'enfant concerné de voir les autres enfants évoluer différemment. Les autres parents peuvent être dans le jugement de l'enfant différent. Il est donc nécessaire de conscientiser les autres parents que chaque enfant peut apporter quelque chose de différent au sein du milieu d'accueil (Responsable SAE).

Concernant la diversité culturelle :

- Pour les enfants issus de familles étrangères, existe-t-il des traducteurs ? L'accueillante a fait l'expérience de d'abord se centrer sur l'apprentissage de la culture de l'enfant (ex : un enfant moldave) et a fait des recherches sur la culture moldave. Petit à petit, cet enfant a appris le français chez l'accueillante. L'accueillante a appris des comptines en moldave.
- Une autre situation d'une accueillante musulmane qui a accueilli un enfant polonais qui voulait manger du porc. L'accueillante a fait tout un travail d'acceptation.
- Pose la question de la professionnalité et du travail sur soi, ses propres valeurs, des objectifs de l'accueil ?

Éléments transversaux :

- L'accueillante travaille seule y compris avec des familles avec des problèmes particuliers. De ce fait, il est très important de ne pas laisser l'accueillante seule, de favoriser les contacts et la solidarité. Une réunion mensuelle permet cela. (responsable)

- Une accueillante a accueilli un enfant de culture différente. Il est difficile de mettre en place des choses et de les reproduire comme au domicile des parents. Il y a une culture à la maison et une culture de l'accueillante. Par exemple, un enfant thaïlandais qui dort avec sa maman, cela, on ne peut le pratiquer chez l'accueillante. Par exemple, un enfant qui doit toujours être porté en écharpe, cela est difficile à appliquer chez l'accueillante.

Éléments transversaux :

- Le contexte de l'accueil de proximité chez l'accueillante fait rentrer la différence chez elle (lien avec la piste : travailler les représentations et la communication avec les parents) – (Responsable)

OPPORTUNITÉS

Concernant l'accueil d'enfant porteur de handicap ou à besoins spécifiques :

- C'est un petit service. Dès les premiers signes, une aide rapide avec un réseau se met en place : contact accueillante/directrice, explications à l'accueillante, suivi médical par une psychomotricienne et un pédopsychiatre, inclusion des parents. (Responsable)

MENACES

Concernant l'accueil d'enfant porteur de handicap ou à besoins spécifiques :

- Une responsable de SAE constate qu'il y a peu de demande, dans son S.A.E., d'accueil d'enfants différents et à besoin spécifique. Elle se demande si cela n'est pas dû en partie au manque d'information envers les parents qui ont des enfants porteurs d'un

- Pour les SAE et les crèches, il existe un relais au niveau de l'ONE, c'est la référente pédagogique (Pascale CAMUS a travaillé sur ces questions d'inclusion d'enfants différents). En Brabant wallon, il existe le service « Caravelle » qui met à disposition du personnel formé dans les crèches. Dans la province de Namur, il s'agit de « Badiane ».
- Pour certains enfants à besoin spécifique, il y a la nécessité de contacter d'autres associations qui ont une expérience et qui disposent du matériel spécifique.
- Elle témoigne que le service a été sollicité par le S.A.J et par le S.P.J qui ont mandaté « Le Traversier » pour placer et ensuite parfois assez rapidement retirer l'enfant du milieu d'accueil. Pour créer une relation professionnelle avec « Le Traversier », une réunion a eu lieu pour expliciter le fonctionnement du S.A.E. et principalement son projet d'accueil (Responsable)

Concernant la diversité culturelle :

- Une accueillante confrontée à des pratiques familiales difficilement transposables dans le lieu d'accueil (le fait de dormir avec l'enfant, portage en écharpe...) suggère de se référer aux recommandations de l'ONE pour décider des pratiques => Un débat a eu lieu sur l'importance du portage et de contenir les bébés (cfr ce que l'ONE promeut et ce qui est pratiquement réalisable chez l'accueillante).
- Exemple partagé lors de l'atelier au départ d'une question du RWLP : « Une question est posée aux participantes à l'atelier : « Si une famille d'un enfant demande un repas spécial est-ce accepté ? ».

handicap ? Est-ce que le S.A.J donne aussi les informations auprès des parents d'enfants suivis ?

- Les médecins tardent à poser un diagnostic et attendent souvent vers l'âge de trois ans, quand l'enfant quitte le milieu d'accueil. Les accueillantes observent, ne savent pas et sont inquiètes car elles ont du mal face aux parents qui eux aussi ont peur (« mon enfant devrait se bouger ? »).

Une responsable d'un autre S.A.E. témoigne que son service a accueilli un enfant pour ensuite apprendre (par hasard) que l'enfant était suivi par le S.A.J. Dans cette réalité, il y a un fonctionnement à retravailler et à améliorer. Il en ressort l'importance de travailler en réseau et en partenariat.

Voici le débat qui s'en suit : Par exemple, si un repas bio est demandé par le parent. Dans ce cas, l'ONE a donné un cadre qui précise que l'accueillante est dans l'obligation de fournir le repas. Le parent peut amener les ingrédients bio mais c'est l'accueillante qui doit les cuisiner. Dès le moment où le parent a une demande spécifique (ex : nourriture halal), on réfléchit d'abord à l'équilibre nutritionnel en prenant en compte les recommandations et donc les balises données par l'O.N.E. »

Éléments transversaux :

Un local où il y a la possibilité que différentes accueillantes se rencontrent. Dans un local, elles peuvent se réunir avec les enfants une fois par semaine. Dans une commune, il y a une salle mise à disposition qui sert de lieu d'échanges pour les accueillantes.

Synthèse des deux rounds du matin par les rapporteurs :

S'appuyer sur des personnes ressources (Caravelles en Brabant wallon, Badiane à Namur, conseillère pédagogique de l'O.N.E., référente médicale dont les coordonnées sont précisées dans le contrat d'accueil signé par les parents, etc.).



- Importance de la formation de l'accueillante qui souvent manque d'informations.
- Impliquer les parents tout au long du processus (familiarisation des parents).
- Tenir compte des limites de chaque accueillante et travailler les représentations et les valeurs de chacune.
- Favoriser et renforcer l'accompagnement par les T.P.M.S pour que l'accueillante réfléchisse à sa juste place.
- Favoriser des lieux d'échanges et de rencontres dans des locaux mis à disposition où les accueillantes peuvent se rendre régulièrement (exemples : réunions d'équipe).

- Mettre en place un réseau et travailler le réseautage et ce qu'il y ai ou pas un diagnostic d'enfant différent/porteur de handicap. L'objectif du réseau est de connaître les réalités de terrains des S.A.E et de créer des synergies avec différents professionnels.
- Accompagner et sécuriser le parent pour que l'enfant soit bien.
- Accompagner les émotions des professionnelles. Par exemple autour du diagnostic d'un enfant différent est posé, souvent de manière tardive, cela engendre du stress chez les professionnels et du stress accompagné d'un déni chez les parents. Il ne faut pas attendre un diagnostic pour mettre des choses en place pour l'enfant.
- Dans cette situation, il est fondamental de ne pas rester seule comme accueillante et de pouvoir compter sur la responsable /T.P.M.S qui favorise la réflexion collective sur base des observations des unes et des autres pour en faire quelque chose de constructif pour tous.

Dans le cadre de cet atelier, certains sujets n'ont pas pu être exploités c'est le cas notamment de la pauvreté des familles (sujet qu'une participante du RWLP aurait voulu aborder)

E. Atelier 5 – Conciliation privé-pro – accessibilité « derrière la porte »

Lors de la constitution de l'ordre du jour en plénière, il est apparu à la lecture de post-its et dans l'échange oral avec les participants que bon nombre d'entre eux associait la question de l'accessibilité derrière la porte (comment je reste accessible à l'enfant et à sa famille une fois que l'accueil a débuté ?) à la thématique de la conciliation vie privée et vie professionnelle. Formulée sous forme de question, ces échanges peuvent être ainsi résumés : « comment être et rester accessible lorsque l'on accueille dans un espace qui est à la fois privé et professionnel ? »

Les post-its rassemblés pour constituer la thématique de cet atelier sont les suivants :

- Accueil en dehors des heures de jours
- Souplesse dans l'accueil (matériel à apporter, horaire, ...)
- Respect du règlement, respect horaires, acceptation des règles par les parents dans notre milieu d'accueil
- Liberté dans le choix de l'accueil des parents
- Attentes et devoirs vis-à-vis des parents (pression)
- Période de familiarisation
- Compréhension milieu d'accueil
- Explications aux parents sur les spécificités du milieu d'accueil

- Respect vie privée accueillante
- Exigences ONE

8 participants dont :

- 6 TPMS dont une est également maman d'un enfant accueilli en SAE
- 1 accueillante
- 1 personne du RWLP

	ATOUTS	FAIBLESSES
INTERNE	• Règlement établi par le service pour apporter les règles de base (pas de chaussures, respect des horaires, respect de l'accueillante quant à son accessibilité par téléphone ou autre ...) • Rencontre, inscription, TPMS/parent/poser le cadre - Importance que le service soutienne l'accueillante sur les règles de base. Notion de triangulation relationnelle. Importance d'échanges avec les accueillantes sur leurs attentes leurs visions afin de pouvoir les appuyer après des parents - Attention à l'implicite. • Réfléchir l'aménagement des différents espaces et l'accessibilité des parents à la maison de l'accueillante et au privé - Lieu d'accueil parents, lieu de vie enfants bien représentés => Mise en place d'un SAS pour les parents, cela reste alors bien clair et représentatif pour les parents. • Beaucoup d'accueillantes reçoivent les parents (1^{ère} visite) en dehors des heures d'ouverture. Importance de prendre conscience de la disponibilité de l'accueillante. L'accueillante	• Respect du milieu familial, accepter les limites et mettre des règles de savoir vivre dans le milieu d'accueil - Malgré la présentation au 1^{er} accueil, parfois les parents oublient les règles et importance de bien les rappeler. Ex : retirer les chaussures, laisser l'espace de parole quand l'accueillante est occupée avec d'autres parents,Importance que le milieu d'accueil, l'accueillante se sentent respectés. • Familiarisation difficile privé/ temps / Parents pressés - Le contexte de la familiarisation n'est pas toujours évident, sentiment parfois pour l'accueillante d'être « envahie » dans son privé, importance de la prise de conscience de l'importance de la familiarisation pour chacun. • Accessibilité aux parents par les réseaux (SMS, Messenger, WhatsApp, ...)- Echanges d'infos - Quid de la limite entre la vie privée de l'accueillante et son cadre professionnel. Accueillante trop disponible ? • Présence des enfants de l'accueillante durant les congés scolaires.

	prend le temps de préciser sa spécificité, la différence entre le milieu d'accueil et une crèche. Son fonctionnement et sa façon de travailler avec un esprit familial. • Ouverture, partage à certains moments vers la famille de l'accueillante - Balade, moments partagés, ambiance familiale, conviviale • Isolement de l'accueillante et accompagnement très régulier à domicile du TPMS - Importance d'apporter très régulièrement un échange afin de s'assurer que tout se passe bien. Couper l'isolement de l'accueillante car parfois tendance à vouloir tout gérer seule et risque de se mettre en difficulté.	• Gestion des propres enfants de l'accueillante (école, stage...) avec le milieu d'accueil - Lien vie de famille, vie privée, ambiance familiale. Il faut parvenir à combiner. • Accueillantes = Milieu d'accueil de proximité => Choix des parents et accessibilité géographique - Souvent les parents sont contraints d'accepter la place disponible sans avoir d'office de choix tant sur le plan du lieu géographique que sur l'affinité avec l'accueillante. Les horaires peuvent également ne pas convenir aux parents mais ils doivent « s'adapter »...
	OPPORTUNITÉS	MENACES
EXTERNE	/	/

Conclusion réalisée par les rapporteurs :

Les réflexions qui portent sur la conciliation respect de la vie privée et professionnelle se résument en 3 axes :



- **Le CADRE**

Implicite, explicite dans le respect de chacun afin de bien poser les balises pour que chacun connaisse le fonctionnement en vue du respect partagé et dans le bon équilibre pour l'accueil de l'enfant.

- **SOUTIEN / Encadrement**

Pour l'accueillante, face à son isolement et afin qu'elle puisse aussi avoir les balises dont elle a besoin.

- **ECHANGE / ECOUTE**

Partager, écouter pour être dans cette relation positive et constructive. Au plus il y a une relation fluide et de confiance au plus un bon équilibre est maintenu.

F. Atelier 6 – Relations/Communication

9 participants dont :

- 2 responsables de service
- 6 TPMS
- 2 accueillantes dont 1 est également parent d'un enfant accueilli

Les post-its rassemblés pour constituer la thématique de cet atelier sont les suivants :

- Communication constructive
- Communication parents/accueillantes/service
- Respect présence
- Information des parents
- Rencontre/accueil parents
- Temps de rencontre, d'échange avec les familles, temps de partage.
- Outil de communication
- Relationnel au premier accueil et dans la continuité avec la famille
- Parents qui nous prennent de haut
- Jugement d'un parent envers un autre enfant de l'accueil
- Non jugement dans l'accueil
- Le secret professionnel et son importance
- Accessibilité du service et suivi
- Outil de communication
- Exigence ONE
- Organisation des lieux en fonction des âges des enfants

	ATOUTS	FAIBLESSES
INTERNE	• Rencontre des familles – écoute des demandes du parent (Par rapport à l'enfant e à l'accueil) • Donner aux parents des exemples des règles de vie • Contact par mail ou téléphonique ou rencontre au domicile du parent, au bureau ou chez l'accueillante • Intéressant de laisser le choix du lieu de l'inscription : au service ou chez les parents (Responsable) • TPMS rencontre les parents à leur domicile ou au bureau, inscription par la TPMS au bureau = premiers contacts avec les parents, premiers liens • Visite du milieu d'accueil par les parents, rencontre avec l'accueillante = premiers contacts, premiers liens • Période de familiarisation - Présence de parents au sein du milieu d'accueil - Echanges sur les habitudes de l'enfant • Moments plus festifs : saint Nicolas, fin d'année, ... • Lettre d'information aux parents (en soutien aux informations dispensées par les accueillantes) • Entretiens, rencontres avec les parents en présence de la TPMS et de l'accueillante (en fonction de la situation) pour échanger, réfléchir en partenariat sur l'enfant. Par exemple : ses difficultés, l'alimentation, ...	• Outils de communication (digitaux) = à la fois nécessaire mais dérives possibles • Continuité avec les familles - L'application stricte de la gestion des places peut causer des problèmes. Les accueillantes aiment continuer l'accueil avec des familles qu'elles connaissent et avec qui elles ont des bonnes relations. Liste officielle pour garder des places avec ces familles. • Stress des parents qui ne trouvent pas de place. On ne choisit plus vraiment son accueillante (Accueillante) • Secret professionnel - Quand le TPMS est chez l'accueillante, difficile de respecter une certaine confidentialité, une certaine discrétion si on veut dire quelque chose sans que les autres parents n'écotent. Il faut se définir un cadre de disponibilité (permanence, ...). • Le cahier n'est pas le seul moyen de communiquer. On remarque des groupes Facebook, le GSM, les sms, ...Les parents ne suivent pas toujours la communication via le carnet. Il faut adapter son moyen de communication au contenu du message. (responsable) • Les grilles quotidiennes avec cases à cocher sont trop strictes. • Le parent a des attentes par rapport au carnet... mais chaque accueillante a ses préférences, ses habitudes. • L'écrit peut faire peur. Difficile de transcrire le vécu par écrit.

- Disponibilité de la TPMS pour un rdv, pour une écoute (4j/5 pour un SAE – Responsable), sur présentation au bureau pendant les heures d'ouverture (Responsable)
- Echanges par mail avec les parents pour donner des informations : des ateliers mis en place dans la commune, des initiatives locales, etc. (Responsable)
- Visite de la TPMS dans les 15 premiers jours de l'accueil pour répondre aux questionnements, évaluer, discuter (Responsable)
- Disponibilité du TPMS pour les parents : Joignable par téléphone, par mail - Permanence téléphonique - Rencontres à domicile - Rencontre au sein du milieu d'accueil
- Fin de contrat (entrée à l'école ou autre raison) - Rôle de l'accueillante : sert d'intermédiaire entre les parents et le service (donne l'info)
- Mise en place d'une relation de confiance
- Cahier de communication
- Communication AS vers l'accueillante
- Soutenir l'accueillante qui a à fournir des informations parfois délicates aux parents (carnet de communication, accompagner l'accueillante avec le CNV).
- Les pratiques ont changé avec le covid. Le premier contact avec les parents se faisait en visite chez le parent. Avec le covid, on la fait au service et maintenant, on laisse le choix aux parents (responsable). Ce n'est pas du tout la même relation. Le contenu a changé aussi. A la maison, le parent se laisse plus aller personnellement. La rencontre se fait 1 mois avant l'entrée.
- Le carnet ne doit être ni un frein, ni une obligation. Son utilisation devrait être discutée au début de l'accueil (responsable).
- Lors des dépannages, les parents observent d'autres pratiques et sont parfois désarçonnés.
- La peur de l'écrit peut aussi être du côté du parent (cahier de communication) - tout le temps faire attention à ce qu'on écrit et comment on l'écrit. Attention aux susceptibilités. (Accueillante)
- Les nouveaux moyens de communication - Les sms... on attend une réponse qui ne vient pas toujours. Certains services ont instauré une réglementation sur l'utilisation de ces nouveaux moyens. Attention aux dérives et au secret !
- Certains bureaux de TPMS ne permettent pas de recevoir le parent pour un entretien en toute discrétion. On échange beaucoup par téléphone. (TPMS)
- Les dépannages sont difficiles au niveau de la communication
- Beaucoup de parents « refoulés » ne comprennent pas pourquoi ces priorités. Leur premier souhait est souvent la crèche où il n'y a pas de place, comme ils sont redirigés vers les SAE, ils pensent qu'ils auront de la place plus facilement. Et ils essuient encore un manque de place.
- Les horaires chez les accueillantes limitent aussi l'accès aux places car ne correspond pas nécessairement à la demande des parents. Il faut creuser dès le départ la demande pour connaître tous ces éléments.

	• Demande d'inscription - Les demandes sont recevables uniquement si les parents habitent la zone géographique de la ville. Un service centralise toutes les demandes pour les crèches et les SAE. Cela peut se faire aussi sur site internet. Puis il dispatche les demandes en fonctions du choix des parents... Mais le plus souvent ça se fait en fonction des places disponibles. • Priorisation des demandes en fonction de critères : Parent seul, Fratrie (2 enfants en même temps), Parent en formation, au chômage, Précarité. • Le carnet permet d'avoir plus de discrétion dans les messages aux parents. Il permet de raconter l'histoire quotidienne. • Certaines accueillantes accueillent encore un parent à la fois, pratique héritée du covid (TPMS). • Messenger permet une communication plus discrète (Accueillante). • Panneau de communication - Quand l'aménagement le permet, c'est un moyen de communiquer à tous. Ou de faire un rappel pour les infos importantes plus générales (Direction). • La boîte à outils - Utilisation de technique de communication non-violente. Mais malgré cela, il faut composer avec la bonne ou mauvaise volonté du parent.	• L'information aux parents peut aussi se faire de manière collective. Avec la nouvelle réglementation des inscriptions (confirmation de la promesse à 6 mois), les délais ont changé le fonctionnement habituel des services. Donc, le TPMS a peu l'occasion de voir les parents et de créer une relation • Accessibilité du service (place du service auprès des familles ?) - Les rencontres à l'occasion des fêtes chez les accueillantes sont-elles la place des services ? Les rapports avec les familles sont très administratifs et ont souvent lieu à l'occasion de problèmes. On constate une diversité d'organisation des services, ainsi que pour les permanences du service. L'accueillante reste la principale intermédiaire avec la famille. Il faudrait trouver un juste dosage de communication avec la famille. • Secret professionnel - Quand le TPMS est chez l'accueillante, difficile de respecter une certaine confidentialité, une certaine discrétion si on veut dire quelque chose sans que les autres parents n'écotent.
	OPPORTUNITÉS	MENACES
EXTERNE	/	/

G. Atelier 7 – Dépannage - Continuité

Les post-its rassemblés pour constituer la thématique de cet atelier sont les suivants :

- Gestion du taux d'occupation (optimalisation)
- Accueillantes indisponibles
- Exigences de l'ONE
- Gestion des dépannages
- Gestion des disponibilités/places d'accueil

11 participants dont :

- 6 TPMS dont une est également maman d'un enfant accueilli en SAE
- 2 accueillantes dont 1 également maman d'un enfant accueilli en SAE
- 2 puéricultrices-renfort dont 1 également maman d'un enfant accueilli en SAE

	ATOUTS	FAIBLESSES
INTERNE	• Notion de « Pas le choix » ○ vigilance : fragilité des accueillantes ○ compliqué d'imposer un dépannage (accueillantes proches de la pension, fatiguées, juste « un ras le bol » ... • Des accueillantes devenues salariées - durant l'année qui a suivi la signature du contrat, elles ont remis des certificats médicaux : ○ Se sont permises de se soigner ○ « Elles ont lâché, ont accepté de prendre soin d'elles, c'est le corps qui lâche ». ○ Après cet arrêt, elles se sont senties mieux • En tant que salariées, elles ont moins de stress, de charge mentale par rapport aux présences d'enfants.	• (Responsable) Quand les accueillantes étaient conventionnées, elle « étaient bien remplies » - A présent que sont salariées : ○ Moins de présences d'enfants, enfants absents ○ Moins d'inscriptions ○ Accueillante ne prévient pas de ses possibilités d'accueil ○ Pas assez de maîtrise des présences ○ Accueillante plus souple si l'enfant ou le parent n'est pas bien ○ Compliqué de trouver des dépannages : pas ou peu de places. ○ Multiplication des dépannages

- Exemple d'organisation dépannage - Si une accueillante écrit qu'elle est malade (Messenger), elle contacte l'accueillante de dépannage de base avec l'accord de son responsable - L'accueillante malade prend contact avec les parents et donne l'information : aller vers l'accueillante de dépannage. Si c'est la veille, la responsable gère, si pas disponible, c'est l'accueillante qui gère. Les accueillantes sont solidaires. Accueillante prévient la responsable de la solution trouvée pour chaque enfant.
- Parents savent qu'on est accessible par sms en dehors de nos heures et ne doivent pas s'attendre à une réponse (TPMS)
- Permanence pour les parents chaque matin de 9h à 12h30, l'après-midi, GSM pour les urgences.
- Pour un jour de dépannage → si semaine on cherche une solution de plus d'un jour pour le reste de la semaine (anticipation)
- Pratiques d'optimisation des places :
 - Les accueillantes qui ont 4 enfants pourraient prendre 1 enfant supplémentaire. Dans certains services, les accueillantes y sont obligées
 - Organiser une tournante entre les accueillantes pour le dépannage
 - Faire le tour du tableau des présences : si moins de 22 présences par semaine - mettre du dépannage notamment les mercredis pm.
 - Compléter les contrats d'accueil 2j ou 3J/semaine par des contrats d'accueil 2J/sem.
- Concernant les dépannages pour un jour :
 - Devoir contacter plusieurs accueillantes avant de trouver une solution de dépannage.
- Absences accueillantes, accueillantes indisponibles (malades) - Beaucoup d'absentéisme de courte durée = gérable. Pour les absences de longue durée : difficulté d'avoir une solution à long terme
- Parents - Paniqués face à la multitude de solutions de courte durée - Insécurisés - Enfant va chez plusieurs accueillantes
- Comment faire des dépannages sur du long terme et assurer la continuité pour l'enfant ?
- Demande de dépannage durant le week-end - appel d'urgence or peu d'accueillantes utilisent ce numéro (par crainte de déranger) et c'est donc le lundi que la gestion se fait. Et donc les parents sont mécontents. L'accueillante s'organise en téléphonant elle-même aux parents
- Accueillante ne prévient pas toujours quand elle peut faire un dépannage : cela se voit en fin de mois
- Ce sont toujours les même accueillantes qui acceptent de faire des dépannages
- L'accueillante est-elle obligée d'accueillir un ou des enfants en dépannage, sauf raison valable ? Les salariées craignent cela alors que cela ne pose pas de soucis avec les conventionnées.
- (Responsable) Mécontentement des parents -TPMS coincée par la pression mise par les parents, parfois à 22H veulent une solution. Parents menaçants. Parents veulent une solution. Parfois les

- Quid du bien-être de l'enfant par rapport au changement ?
- Fiche de suivi pour chaque enfant
- Avantage quand on sait programmer l'accueil : faire une mini familiarisation (peut-être sur un jour ou deux).
- Dérogation : possibilité d'accueillir 6 enfants présents pour un dépannage
- Prévoir une accueillante de référence pour le dépannage
- Pas de priorité au dépannage entre un parent qui travaille et un parent qui ne travaille pas.
- Puéricultrice renfort - Passe chez une accueillante en cas de besoin - Aide l'accueillante pour tout ce qui est en lien avec l'enfant - Accueil les enfants le matin - Ne peut pas rester seule - Ne reste qu'une demi-journée, le matin, chez l'accueillante pour ne pas que celle-ci se sente envahie.

parents « font leur marché eux-mêmes » et la TPMS n'est pas informée.

- Dès l'inscription la TPMS informe les parents de la difficulté des dépannages.
- Mécontentement quand les solutions ne sont trouvées que le lundi
- Obligation résultats dans l'esprit des parents
- Les accueillantes conventionnées demandent un minimum de jours de présence aux enseignants et c'est indiqué dans le contrat d'accueil. Elles n'ont pas d'indemnités si l'enfant est absent. Les parents doivent confier les enfants 2 semaines pendant les congés d'été. Pas de congés en dehors des vacances scolaires. Si les enseignants travaillent pendant les congés scolaires (animation de stage), l'enfant peut venir.

Du point de vue de l'accessibilité, nous considérons que c'est une faiblesse pour deux raisons :



- Si les accueillantes n'insistent pas pour que les parents enseignants mettent leurs enfants durant les congés scolaires => cela libère de la place pour des dépannages

- Les parents peuvent avoir le sentiment que leurs besoins ne sont pas entendus si on les oblige à mettre leurs enfants en accueil alors qu'ils n'en ont pas besoin.

- Contrat « étudiant » – peuvent ne pas mettre leur enfant en MAE durant les congés scolaires

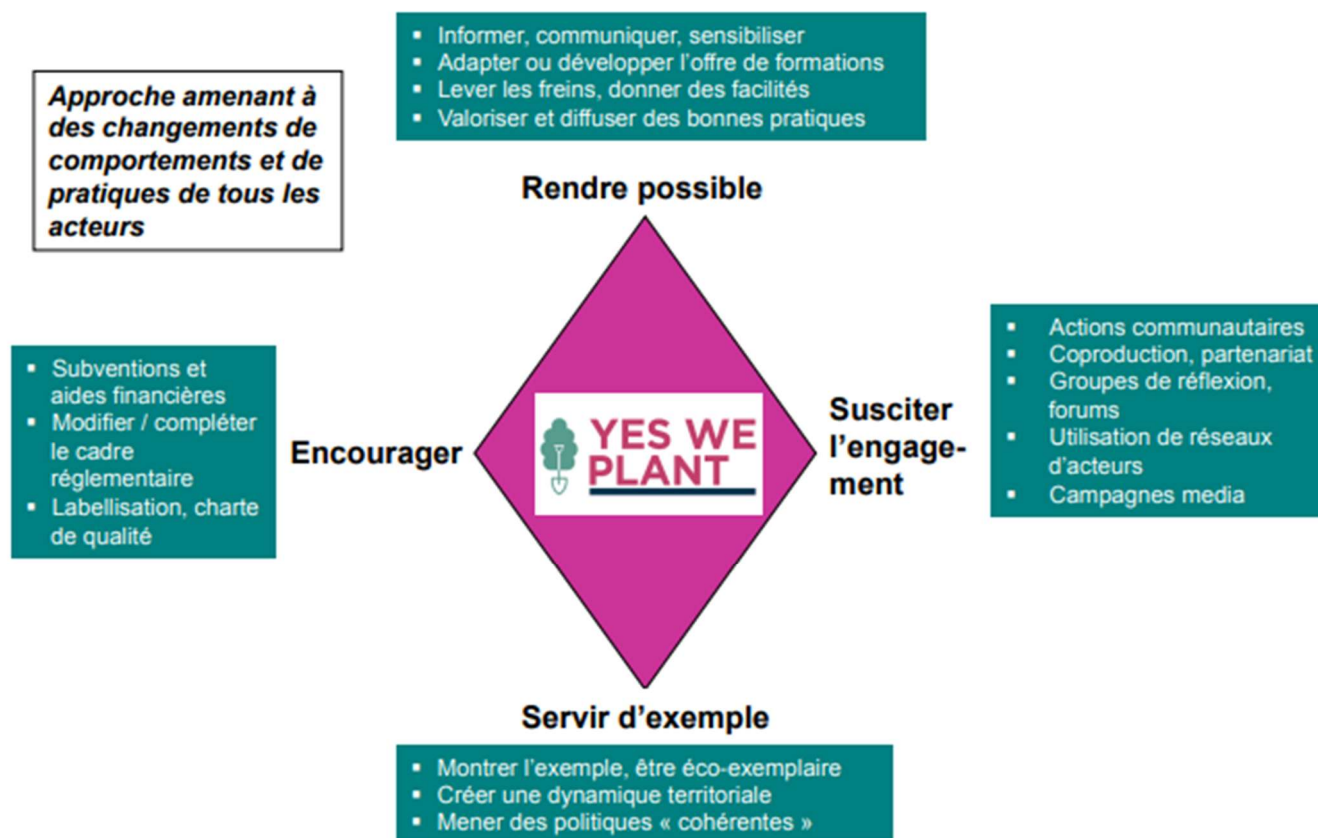
PEUT ETRE ATOUT OU FAIBLESSE	- Le 4/5eme temps pour les accueillantes : - Risque d'amplifier les difficultés - OU au contraire, les accueillantes étant moins fatiguées, il y aurait moins d'absentéisme. - Joignabilité des accueillantes et des TPMS pour l'organisation des dépannages : - GSM professionnel : dépannage à organiser parfois à 22h le temps de contacter toutes les accueillantes - Accueillantes sur un groupe WhatsApp : accueillante répond à 22h - Certaines répondent uniquement pendant leurs heures de travail, en dehors de ces heures le GSM est coupé	
EXTERNE	OPPORTUNITÉS	MENACES
		- Congés parents (les enseignants par exemple): - Avant quelques congés maintenant, il n'y a plus de limites - Enseignants : ne maintiennent pas l'accueil - Le service essaye de les sensibiliser - Différence entre les parents enseignants et les autres - congés classiques 20 à 30 jours - Enseignants tous les congés scolaires - L'ONE n'impose pas un nombre de jours de congé maximum

2. PARTIE 2 – DES IDÉES POUR L'AVENIR ?

Quelles sont les pistes innovantes qui vous viennent à l'esprit ? quelles sont les solutions/pratiques auxquelles vous pensez pour améliorer l'accessibilité ?

Quelles sont les actions qui permettraient d'aller plus loin et de faire évoluer les pratiques actuelles ?

Les éléments collectés en réponse à cette question dans les différents ateliers de la seconde partie de journée ont été triés par nos soins sur base du modèle des 4^E dont vous retrouverez une représentation graphique ci-dessous :



A. Enable - activer - rendre possible

Atelier	Thématique	Participants			
		Responsable	TPMS	Accueillant(e)	Parents
1	Gestion des places	2	4	4	0
2	Participation financière	2	1	0	0
3	Devant la porte - Visibilité	4	5	2	6 (1 aussi A et 1 aussi R)
4	Diversité	/	/	/	/
5	Conciliation privé - pro - Accessibilité derrière la porte	2	4	4	0
6	Relations/communication	1	3	12	2 (aussi A)
7	Dépannage/continuité	1	7	4	0

- Informer, communiquer, sensibiliser
- Adapter ou développer l'offre de formations
- Lever les freins, donner des facilités
- Valoriser et diffuser des bonnes pratiques

ATELIER 1 - GESTION DES PLACES

Informier - communiquer - sensibiliser

- Meilleure visibilité, meilleure connaissance des SAE pour le grand public
- Faire connaître le métier d'accueillante via les médias, des articles, ...
- Recrutement d'accueillantes

- Informer les parents sur ce qu'est un service d'accueillantes - Cette piste a été classée dans "rendre possible" - car nous sommes parties du principe que les parents ne connaissaient pas ce type d'accueil et que l'action vise donc à les informer sur son existence.

Lever les freins – donner des facilités

- Améliorer la gestion des dépannages
- Meilleure visibilité des places d'accueil (lorsque ce sont les accueillantes qui gèrent en direct les demandes d'inscription des familles, le SAE a peu ou pas de visibilité pour le SAE sur les places disponibles et sur les critères appliqués)
- Gestion centralisée des demandes par le service et plus par les accueillantes
- Faire des projections à plus long terme pour anticiper les entrées/sorties d'enfants
- Se mettre en recherche d'un nouvel enfant dès qu'un parent a annoncé sa date de sortie
- Éviter les places « bouche-trous » (départs vers une crèche dès qu'une place est disponible)
- Avoir un outil unique pour toutes les AS (pour la gestion des places)
- Envoyer plusieurs parents (5 par exemple) pour 1 place chez une accueillante (pour la rencontrer et voir si cela convient).
- Continuer de prendre en compte les préférences des parents (par rapport au choix de l'accueillante)
- Laisser la possibilité à l'accueillante de dire si ça ne matche pas avec l'enfant, si elle n'est pas en mesure de répondre à ses besoins/spécificités (de manière objective)
- Matcher la demande des parents en restant dans le cadre donné (jours d'accueil)
-

ATELIER 2 – LA PARTICIPATION FINANCIÈRE PARENTALE

Informier – communiquer – sensibiliser

- Informer la famille des possibilités d'adaptation des tarifs « rapport social »

Lever les freins – donner des facilités

- En cas d'impayés, de difficultés => essayer d'harmoniser les pratiques dans l'intérêt des familles
- Ne pas inclure les revenus des parents dans les questions à l'inscription

ATELIER 3 – « DEVANT LA PORTE » - VISIBILITÉ

- Pour les parents, attention à la fracture numérique – varier les canaux de communication
- Ramassage des enfants à domicile
- Diminuer le travail administratif pour pouvoir aller davantage à la rencontre des familles (1^{ère} info...) – réaliser ce premier accueil en présentiel
- Pour les inscriptions – utilisation de l’outil Informatique sans faire l’impasse sur la rencontre systématique des parents
- Identifier les obstacles à l’accueil en écoutant les parents – communiquer à ce sujet
- Optimiser les places d’accueil

ATELIER 4 - DIVERSITE

Par rapport à la situation d’un enfant à besoin spécifique ou porteur de handicap -

- Pour les participantes venant du Réseau de Lutte contre la Pauvreté, il est indispensable de mener une réflexion collective. Tous les parents et tous les enfants ne sont pas les mêmes. Les parents ont peur lorsque leur enfant n’est pas « conforme ». Ensemble, réfléchir et définir ce que le parent fait, ce que l’accueillante fait et décider collectivement de la nécessité de faire appel à un service ou à une ressource externe (psychologue).
- Une accueillante exprime que cela doit être plus facile si les choses sont mises en place avant l’accueil.

Autres

- Mettre en place des ateliers chaque semaine. Par exemple, des ateliers de psychomotricité pour tous les enfants accueillis (à la base en fonction des besoins d’un enfant mais ces ateliers pourraient profiter à tous les enfants). Se rencontrer.
- Avoir des endroits où tout ce qui existe est recensé afin de savoir à qui s’adresser et comment.
- Une participante relaye son expérience de formation continuée auprès de l’Université de la paix à Namur dans laquelle elle a pris conscience de manière remarquable des valeurs et des représentations qui sont véhiculées. Mettre en place une formation de base pour les responsables, les T.P.M.S et pour les accueillantes qui intègre la multiculturalité afin de travailler les représentations et les regards de l’autre. L’objectif de cette formation étant que les responsables/TPMS soient outillés pour amener un éclairage supplémentaire auprès des accueillantes.

Dans le même ordre et à la suite, promouvoir la formation continuée sur la multiculturalité.

Intégrer dans les programmes de formations : la multiculturalité, le travail sur les représentations et sur les valeurs et la réflexion sur les limites professionnelles. Coconstruire dans ces formations de véritables bagages concrets de ressources afin d’enrichir les outils de chaque professionnel.

Une phrase est citée par une participante : « Chaque famille est un monde en soi ».

ATELIER 5 – ACCESSIBILITÉ DERRIÈRE LA PORTE

- Face à une difficulté relationnelle ou autres => accompagnement de l'accueillante.
- Importance de l'accessibilité des TPMS pour accompagner les accueillantes et être en soutien en cas de difficultés diverses (difficultés relationnelles aux parents – difficultés à poser les limites...)
- La posture professionnelle doit être traitée de façon collective, proposer des formations pour échanger à ce sujet en présence d'une ressource extérieure.
- Supervision très importante au quotidien pas forcément qu'en individuel.
- Prévoir des aménagements qui permettent de concilier mieux les besoins des parents et ceux de l'accueillante (conciliation privé et pro)
- Chaque accueillante peut faire part de ses souhaits pour trouver le bon équilibre entre sa vie professionnelle et familiale. Exemple : l'accueillante va déposer ses petits enfants à l'école à 8h00 et les enfants accueillis doivent donc arriver soit avant 8h00 ou après 8h30 et ils vont ensemble en balade avec la grande poussette fournie par le service.
- Anticipation, réflexions sur les besoins en concertation avec les parents. Exemple : une accueillante refusait que les parents entrent et voient le MA. La proposition trouvée a été que le milieu d'accueil puisse être « visité » à un moment précis (1x/mois).
- Limiter l'accès physique des parents au sein du MA. Exemple : placement d'une barrière pour délimiter les espaces destinés aux parents ou personnes extérieures. Permet de limiter l'accès tout en permettant de voir l'espace de vie des enfants. Permet de se sentir mieux respectée et protégée dans son MA. Dans l'idéal avoir un espace d'accueil différent des pièces de vie familiale.
- Importance de la fluidité de la communication entre le service et les accueillantes
- Importance de conserver le « côté familial »



Il serait intéressant de définir ce qui est entendu par cette appellation encore souvent rencontrée – qu'est-ce que cela recouvre comme réalité, comme spécificités de l'accueil ?

ATELIER 6 – RELATIONS – COMMUNICATION

- L'accueillante devrait faire une réunion par an où se rencontreraient les parents en présence du TPMS. Echanges sur le fonctionnement.
- Il faudrait un ROI plus clair et compréhensible pour les parents. Besoin d'un résumé...
- Si problème, les parents hésitent à contacter le service. D'autres vont directement voir les politiques pour être certains d'avoir raison et gagner.

- Expliquer le quotidien de l'accueillante, communiquer sur l'accueil lui-même, le rôle du TPMS. Par exemple pour la familiarisation, chacun comprend ce qu'il veut bien... Il faudrait mieux expliquer le sens des pratiques. Que chacun entende la même chose. (Communication à 3 : TPMS-accueillante-parents)
- Mettre en avant la relation triangulaire parents/enfants/accueillantes
- Visibilité du rôle de l'accueillante -Le TPMS devrait mieux informer du rôle de l'accueillante, des limites de sa fonction. Expliquer le travail quotidien. Plus que dans le ROI.
- S'agissant des applications smartphone - des accueillantes proposent d'utiliser les applications comme dans certaines écoles pour :
- Donner des messages collectifs
- Communiquer personnellement avec un parent.
- Les parents communiquent avec des moyens modernes, les services devraient évoluer aussi.
- Groupe WhatsApp avec les parents pour échanger des vidéos, des photos, etc.
- Utiliser les capsules « Être en liens » de l'ONE pour les familles, pour expliquer « la boîte noire » qu'est le milieu d'accueil, l'accueil au quotidien.
- Privilégier la vraie communication orale par rapport aux autres moyens.
- On peut utiliser des moyens différents selon les circonstances.
- Les photos - Les parents apprécient mais ça doit rester exceptionnel.
- Se mettre d'accord dès le début sur comment on va utiliser ces nouveaux moyens.

ATELIER 7 – DÉPANNAGE ET CONTINUITÉ

- Revaloriser le travail d'accueillante (professionnelles qualifiées) :
- Former - sensibiliser
- Créer et favoriser des lieux pour échanger, parler
- Augmenter le nombre d'accueillantes
- Trouver des moyens de communiquer entre accueillantes pour les dépannages (habitudes de l'enfant)
 - Fiches de liaison qui accompagne l'enfant/parent
 - Familiarisation
 - Carnet de vie, de communication

- Site information sur l'enfant (toutes les informations à connaître au sujet de l'enfant en cas de remplacement telles que numéro de téléphone, allergies, particularités, ...)
- L'objectif étant de favoriser la continuité
- Concernant la gestion des dépannages :
 - 1 jour d'absence = pas de dépannage
 - Tenir à jour une liste de dépannage reprenant les disponibilités en considérant les absences, les maladies
 - Engager 1 TPMS
 - Proposer des remplaçantes au moment de signer le contrat pour rassurer le parent et favoriser le contact avant que l'enfant n'y aille.
- Plate-forme TPMS/Accueillante/Parents - Style « corector » chaque TPMS vers accueillantes et parents
- Mail général
- Chaque accueillante a son groupe parents
- Faire respecter les horaires en dépannage
- Limiter les dépannages chez plusieurs accueillantes pour le bien-être de l'enfant
- Favoriser des duos d'accueillantes : mêmes enfants chez mêmes accueillantes (congrés, maladies)
- Répartir les dépannages de façon équitable entre les accueillantes
- Communication aux parents : « Accueil familial ne veut pas dire dépannage. Chez une accueillante on ne peut pas toujours assurer un dépannage »
- Dilemme entre volonté d'offrir un accueil pour tous = prévention donc pas de priorisation au niveau de l'emploi et choix à poser lors des dépannages (priorité donnée à certaines familles, priorité à des travailleurs).
- Penser à des critères de dépannage.
- Mettre en place automatiquement un service de puéricultrices renfort pour aider les accueillantes - surtout si plus d'enfants accueillis ou si enfants « différents » => donner toute l'attention nécessaire à chaque enfant, apporter les soins appropriés.

B. Engager

- Actions communautaires
- Coproduction, partenariat
- Groupes de réflexion, forums
- Utilisation de réseaux d'acteurs
- Campagnes media

ATELIER 1 – GESTION DES PLACES

Revoir tout le circuit de la demande en partant des familles et des professionnelles (co-construction)

ATELIER 2 – LA PARTICIPATION FINANCIÈRE PARENTALE

/

ATELIER 3 – DEVANT LA PORTE - VISIBILITÉ

- Pour recruter :
 - Mettre en avant le métier – le valoriser (bénéfices d'un accueil plus petit/professionnalisme...)
 - Campagne de recrutement FWB (organisation ONE avec le partenariat de la COSEGE ?) avec annonce générale – sur les chaînes nationales (métier + statut accueillante) – ne pas limiter la publicité en local ;
 - Mais travailler aussi au niveau local (tracts...)
 - Réfléchir à d'autres partenariats d'information (école de puériculture...) ;
 - Via médias, événements
 - Information par les TPMS
 - Affiches dans les gares, les arrêts de bus, CPAS, administrations....
- La question qui se pose, outre la forme (médias...) c'est comment on parle de ce métier, quels sont les mots employés – le terme « gardienne » réapparaît régulièrement dans les post-its du FO.

- Ne plus décliner l'accueil selon sa fonction économique
- Pour informer les parents - détricoter les peurs et montrer le professionnalisme :
 - Travailler avec l'associatif, les services sociaux des mutualités pour diffuser les infos, toucher les publics plus éloignés des services d'accueil...
 - Créer des capsules vidéo montrant des parents qui pensaient que ce type d'accueil n'était pas pour eux
 - Information par les gynécologues, sage-femmes, des différents types d'accueil...
 - Brochure reprenant les différents milieux d'accueil – à remettre à la maternité ou lors des visites prénatales, via les boîtes roses...

ATELIER 4 - DIVERSITE

- Augmenter le nombre de réunions pour les accueillantes => favorise la solidarité et les contacts pour ne pas qu'une accueillante confrontée à des problèmes particuliers se retrouve seule (accueillante)
- Entendre les réalités des unes et des autres afin de ne pas rester seule, de valoriser les observations, de favoriser la réflexion collective. S'interroger ensemble sur « Comment je fais ? »
- L'accompagnement des accueillantes est à renforcer pour des familles vivant des difficultés en travaillant sur les représentations et sur la communication verbale et non verbale entre l'accueillante et les parents (Responsable)
- Dès l'annonce d'un diagnostic de différenciation, mettre en place différentes démarches et un dispositif global réfléchi = la vision du service.
- Impliquer et accompagner les parents tout au long du processus d'accueil de leur enfant. Un point d'attention a été apporté concernant le diagnostic posé ou pas et parfois posé tardivement avec les conséquences que cela engendre dans la cohérence d'un accompagnement.
- Connaître le réseau et l'alimenter. Cela permet de se connaître, de créer des liens, de construire des partenariats et des synergies et de mieux faire connaître les fonctionnements des SAE.
- Compter sur un réseau de bénévoles (certifiés dans leurs compétences) qui pourraient prêter mains fortes. Par exemples, en rendant des services comme conduire l'enfant à la logopédie.
- Avoir un espace/lieu de rencontres parents/professionnels qui intègre l'accueil des nouveaux parents. Des moments conviviaux et de partage, dans la diversité culturelle et sociale ou chacun pourrait s'exprimer et donc un lieu de découverte de la culture de l'autre. Cela permet aussi de créer du lien entre parents autour de leurs enfants.
- Une participante se demande si en créant un lieu en dehors du domicile de l'accueillante, cela suscitera ou pas le rassemblement des parents ?
- Ces moments conviviaux permettent d'aller à la rencontre de la diversité culturelle.

- Cela permet aussi l'accueil de nouveaux parents et favorise la création de liens entre eux.
- Dans le même ordre d'idée, une participante exprime que sa crèche est ouverte une fois par mois pour y prendre le petit-déjeuner entre professionnels et parents.
- Dans un autre SAE, deux conférences sont organisées deux fois par an et réunissent les professionnels et les parents sur une thématique pour laquelle un intervenant extérieur est invité.

ATELIER 5 – ACCESSIBILITÉ DERRIÈRE LA PORTE

- Sortie du milieu d'accueil dans un espace mis à disposition pour toutes les accueillantes ou dans des espaces extérieurs publics
- Possibilité de réaliser des activités en dehors du MA et tous les moyens sont mis à disposition pour le déplacement (poussette 4 places)
- Exemple : mise à disposition d'un lieu équipé pour les enfants et permettant aux accueillantes de se retrouver ensemble avec les enfants (facilité si dépannage par la suite). Cela permettrait aux autres accueillantes d'observer les enfants, d'avoir un autre regard et de rompre l'isolement, voir ses collègues, ...
- Organiser des temps d'échanges entre accueillantes (en dehors du temps d'accueil des enfants et hors formation)
- Prévoir des intervenants extérieurs (psychomotricité, lecture, ...) pour des activités différentes et ponctuelles

ATELIER 6 – RELATIONS – COMMUNICATION

- Créer des rencontres avec plusieurs familles suivies de rencontres individuelles.
 - Parents – service
 - Parents – enfants
 - Parents – enfants- service
- Rencontres avec plusieurs parents pour présenter le projet d'accueil
- Instauration de rencontres conviviales à l'occasion d'événements (anniversaire, nouvel enfant, départ, ...) pour que les parents apprennent à mieux se tolérer.
- Cela ne permet pas d'avoir des retours par rapport au fonctionnement du service. Il faut des moments dédiés différents.
- Réunion tripartite pour parler d'un problème. Le TPMS peut varier les moments des visites pour rencontrer les parents : créer sa disponibilité.
- Faire un bilan au cours du parcours de l'enfant.
- Plus d'activités (Biblio - lecture, chant, musique en groupe, promenades par beau temps)

- Faire des rencontres, créer du lien dans son quartier...

ATELIER 7 – DÉPANNAGES ET CONTINUITÉ

- Anticiper de façon collective la question du manque de places en lien avec le dépannage :
 - SAE
 - Ressources territoriales
 - Anticiper pour que cela ne reste pas le problème des accueillantes
- Anticipation avec des balises

C. Encourager

- Subventions et aides financières
- Modifier / compléter le cadre réglementaire
- Labellisation, charte de qualité

ATELIER 1 – GESTION DES PLACES

- Rassurer les parents le plus possible sur l'accueil qu'on leur propose
- Importance particulière par rapport aux échanges parents-accueillantes

Remarque - Ces pistes ont été classées dans "encourager" car nous sommes parties du principe que dans ces pistes les parents connaissent l'accueil à domicile mais n'y accèdent pas pour diverses raisons (manque d'information - image négative - manque de confiance...) - il faut donc les encourager en les rassurant, les informant.

- La procédure idéale serait d'être en contact avec plusieurs parents, ne plus devoir passer par le collège (pour les Po publics)
- Un contrat d'accueil plus clair, plus court, mieux organisé

- Ne jamais oublier que la priorité c'est le bien-être de l'enfant.
- Agir sur la problématique du manque de places

ATELIER 2 – LA PARTICIPATION FINANCIÈRE PARENTALE

- Un objectif final – la gratuité pour tous. Un objectif intermédiaire – la gratuité pour des publics-ciblés (RIS, sans revenus...)
- Gratuité des MA comme dans les écoles => droit pour l'enfant
- SPF finances – calcul automatique – simplification
- Simplifier le dossier « doc revenus »
- Vigilance +++ sur ce qui va être pris en compte dans le calcul de la nouvelle PFP
- Ne pas facturer l'absence injustifiée mais exclusion au bout de X absences
- Moins prendre en compte certains revenus (chèque-repas, loyer...)
- Intégrer les charges supportées par les familles dans la PFP
- Revoir les tranches de PFP => pour qu'elles soient plus adaptées au budget des familles

ATELIER 3 – DEVANT LA PORTE – VISIBILITE

- Mise à disposition de lieu d'accueil pour les accueillantes salariées par les communes ou les CPAS
- Revoir les conditions d'accès à la profession (Moins de formations reconnues = moins de candidates)
- Réflexion à avoir sur l'amélioration des conditions de travail (barème, horaire...)
- Plus de souplesse sur les normes (espace extérieur par exemple)
- « Faire exister » le métier d'accueillantes au sein des crèches - Faire exister le service d'accueillantes. Pouvoir dire aux parents qui se rendaient à la crèche pour avoir une place d'accueil, qu'il existait aussi un service d'accueillantes (utilisation du réseau d'acteurs)
- Créer un quartier pour l'accueil de la petite enfance
- Mettre toutes les accueillantes sur le même pied d'égalité (conventionnées/salariées)

ATELIER 4 - DIVERSITE

- Création d'un service ressources qui servirait de relais tant pour les parents que pour les professionnels. Ce service ressources pourrait être mis en place via l'O.N.E. Cela viendrait en plus du référent pédagogique et du référent santé de l'O.N.E. Avoir une personne relais qui accompagnerait et qui soutiendrait l'accueillante.

- Il existe déjà des services : Caravelles en Brabant wallon et Badiane à Namur. Ce dernier va chez les accueillantes pour un moment bien déterminé. Pour exemple, de gros Pouvoirs Organisateurs sont dans le Comité de pilotage de Badiane.
- Tous les professionnels sont demandeurs de temps d'échanges pour qu'ils puissent entendre les réalités des uns et des autres, réfléchir leurs questions et leurs pratiques en groupe.
- Ils demandent que l'ONE et les Pouvoirs Organisateurs dégagent du temps et des moyens pour prévoir un quota d'heures minimum dans le temps de travail des professionnels afin de placer l'organisation régulière de réunions, de supervisions, de formations continuées, de journées pédagogiques...Une avancée a déjà lieu dans le cadre de la réforme de l'ONE qui permet plus de temps de travail subsidié pour les responsables de services.

ATELIER 5 - ACCESSIBILITE DERRIERE LA PORTE

- Que le service fournisse un règlement officiel sur le fonctionnement du milieu d'accueil.
- Exemple : Document remis aux parents et affichés dans le MA. Cela donne un « message officiel ».
- !!!! Importance de rappeler les limites de la disponibilité de l'accueillante.

ATELIER 6 - RELATIONS-COMMUNICATIONS

- Avoir une accueillante renfort qui va chez une accueillante si :
 - 6 enfants
 - Besoin de coup de pouce
 - Fatigue
 - Avec, ou pas, l'accord de l'accueillante ?

ATELIER 7 - DÉPANNAGE ET CONTINUITÉ

- Service type baby bus intégré dans maison de quartier par exemple
- 1 lieu de dépannage avec des personnes qualifiées dans les communes
- Dépannage décentralisé
- 1 service par commune, par secteur avec une petite équipe (nombre d'accueillantes en fonction des besoins) d'accueillantes pour dépannage ou urgence
- Créer un service d'accueillantes mobile

D. Exemplifier – Illustrer

Il n'y a pas eu de pistes qui, selon notre analyse, relève de cette catégorie.

- Montrer l'exemple, être éco-exemplaire
 - Créer une dynamique territoriale
 - Mener des politiques « cohérentes »
-

EVALUATION DE LA JOURNEE

La mise en œuvre de l'évaluation a été annoncée aux participants durant la plénière de clôture de la journée du 10/11. Le mail contenant le lien vers le formulaire online a été envoyé le lundi qui a suivi le forum (14/11). Un mail de relance a été envoyé le 14/12/22.

Cette évaluation « à chaud » était anonyme.

Sur les 44 participants présents, nous avons obtenu 26 réponses à l'évaluation. Ce qui donne un taux de réponse de 60% que l'on peut considérer comme satisfaisant.

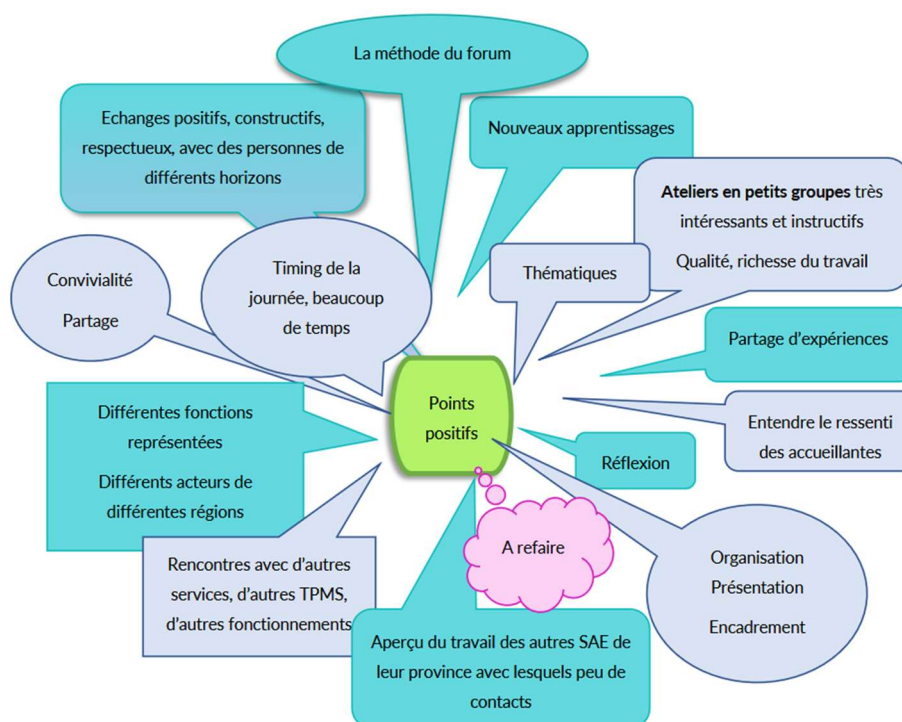
Voici les taux de réponse par fonction :

- 7 accueillantes sur 14 = 50%
- 4 parents sur 8 = 50%
- 12 TPMS sur 14 = 86 %
- 7 responsables sur 12 = 58%

Si l'on prend ensemble les TPMS et responsables qui composent notre public cible, nous obtenons un taux de réponse de 73 % contre 50 % pour les parents et accueillantes.

Différents points ont été évalués via ce questionnaire (lieu, organisation pratique de la journée, choix de la méthodologie...). cependant, nous reprendrons ici uniquement es deux questions qui nous serviront de base à l'organisation d'une action ultérieure.

- Pourriez-vous svp citer au moins un point positif de cette journée ?



Ces points positifs mis en évidence par les répondants à l'évaluation mettent l'accent sur le partage d'expérience, la convivialité, l'intérêt d'entendre les vécus et ressentis des différentes parties prenantes ainsi que la notion d'apprentissage.

A refaire !!!

- Avez-vous d'autres remarques ou suggestions à nous communiquer ?

Les participants émettent le souhait d'approfondir les échanges en plus petits groupes avec une représentation des différents publics et pour ce faire de prévoir des temps plus long pour les ateliers...lors d'une seconde journée !