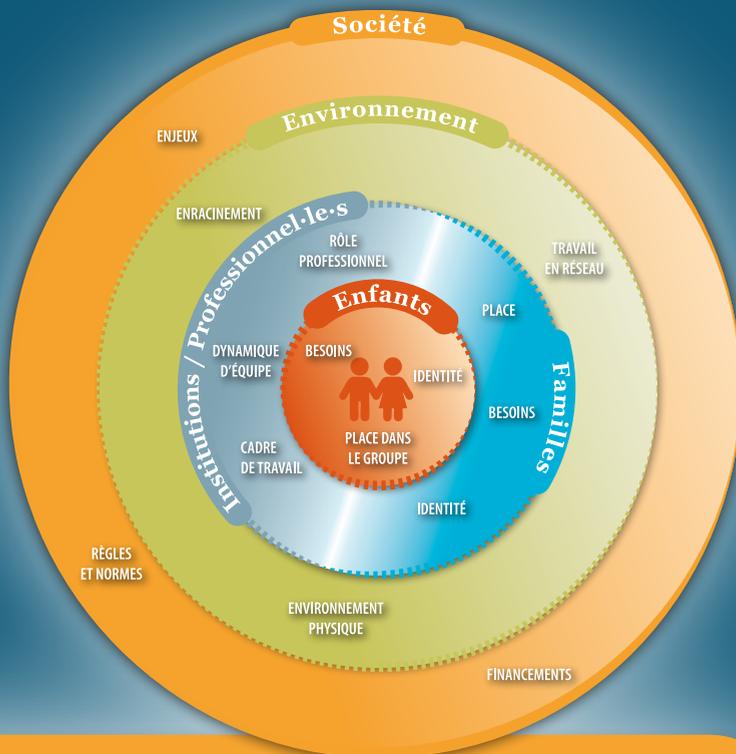




Réseau des
Initiatives
Enfants -
Parents -
Professionnel-le-s



**Accueillir mieux,
accueillir plus**

**RÉFLÉCHIR ET AGIR EN ÉQUIPE
POUR DES LIEUX D'ÉDUCATION ET D'ACCUEIL
DES ENFANTS PLUS INCLUSIFS**

Un outil ...

Accueillir mieux, accueillir plus. Réfléchir et agir en équipe pour des lieux d'éducation et d'accueil des enfants plus inclusifs

Une édition du RIEPP
(Réseau des Initiatives
Enfants-Parents-
Professionnel-le-s)

2A, avenue de l'Espinette,
1348 Louvain-la-Neuve

Cette publication peut être
téléchargée gratuitement sur le
site du RIEPP

www.riep.be

Auteurs :

Anne-Françoise Dusart et
Joëlle Mottint

Conception graphique :

Nathalie da Costa Maya,
CDCS asbl

Impression :

AZ Print

Dépôt légal :

D/2021/14.363/01

Janvier 2021, seconde édition.
(première édition : 2017)

Pour citer cet outil : Dusart,

A-F. & Mottint, J. (2021),
*Accueillir Mieux, Accueillir Plus.
Réfléchir et agir en équipe
pour des lieux d'éducation
et d'accueil des enfants plus
inclusifs*, RIEPP, Bruxelles-
Louvain-la-Neuve, 2017
(1re éd), 2021.

Parce que la langue
a un impact sur les
constructions mentales et
les représentations sociales,
cet outil est rédigé, très
imparfaitement, en écriture
inclusive.

www.ecriture-inclusive.fr

L'outil que vous tenez en main vous invite à **RÉFLÉCHIR** et à **AGIR EN ÉQUIPE** pour renforcer l'accessibilité de votre lieu d'éducation et d'accueil à tous les enfants et toutes les familles.

RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ

Les lieux d'ÉAJE (Éducation et Accueil du Jeune Enfant), tels que par exemple les milieux d'accueil de la petite enfance, l'école, les lieux d'accueil durant le temps libre (ATL), peuvent être de formidables vecteurs d'**émancipation** et d'**inclusion sociales**, pour autant qu'ils soient de qualité et accessibles à toutes les familles et à tous les enfants.

VISER QUALITÉ ET ACCESSIBILITÉ

Travailler la qualité de l'accueil est aujourd'hui au cœur des projets d'équipe. Viser l'accessibilité, par contre, ne va pas encore de soi partout ; certaines familles, certains enfants ont moins de chances que d'autres de pouvoir accéder aux lieux d'ÉAJE, alors qu'il s'agit d'un droit reconnu par la Convention Internationale des Droits de l'Enfant.

Viser l'accessibilité des lieux d'ÉAJE de qualité est donc un véritable enjeu de société, touchant aux questions d'**équité** et de **justice sociale**.



... pour votre équipe

«UNE PLACE POUR TOU-TE-S, UNE PLACE POUR CHACUN-E», CELA VEUT DIRE QUE ...

... lorsque nous parlons d'accessibilité, nous parlons de deux réalités différentes, qui se complètent :

- **l'accessibilité primaire**, qui vise «une place pour tou-te-s» : toutes les familles, tous les enfants doivent avoir les mêmes chances, concrètement, de franchir la porte des lieux d'ÉAJE, d'y avoir UNE place.
- **l'accessibilité secondaire**, qui vise «une place pour chacun-e» : une fois que les familles et les enfants ont franchi la porte des lieux d'ÉAJE, chacun-e devrait pouvoir s'y sentir à SA place.

→ Un lieu d'ÉAJE accessible à tous, c'est donc un lieu qui développe des pratiques permettant aux familles et aux enfants d'y trouver non seulement **une place**, mais aussi **leur place**.

ACCUEILLIR MIEUX, ACCUEILLIR PLUS, UN OUTIL DYNAMIQUE

Travailler l'accessibilité, c'est RÉFLÉCHIR et AGIR sur cinq dimensions, qui s'imbriquent les unes dans les autres par zoom progressif : la société, l'environnement, l'institution/les professionnel-le-s, les familles, les enfants. Ces dimensions comportent chacune trois points d'attention particuliers. Les quinze points d'attention sont étroitement liés entre eux ; travailler un des points, cela a des répercussions sur l'ensemble des points.

L'outil se compose donc de cinq dimensions faisant chacune l'objet d'un livret. Vous y trouverez de nombreuses questions, alimentées d'exemples concrets, pour soutenir la réflexion et l'action au sein de votre équipe.

Utilisez l'outil

comme bon vous semble !

Il n'y a pas une seule bonne manière de travailler : on peut commencer par n'importe quel livret, n'importe quel point d'attention et n'importe quelle question. On peut travailler un point d'attention de manière approfondie avant de passer à un autre, ou on contraire, aborder plusieurs points simultanément.



DES QUESTIONS ...

... stimulent, encouragent le débat d'idées, accroissent la prise de conscience des effets des choix pédagogiques et de fonctionnement, et donnent des pistes d'action. Il n'y a donc pas de bonne ou de mauvaise réponse !



Les questions ne sont pas exhaustives et n'ont qu'une valeur d'exemple ; n'hésitez pas à les modifier en équipe, les ajuster, les améliorer, les compléter, selon votre contexte de travail !



DES TÉMOIGNAGES ...

... illustrent la réflexion et l'action de lieux d'ÉAJE visant à développer leur fonction sociale et à accroître leur accessibilité à tous les enfants et à toutes les familles



DES IDÉES ...

... donnent des pistes d'actions concrètes que les équipes peuvent mettre en œuvre pour accroître leur accessibilité à tous.

LE PLATEAU DE JEU ...

... vous permet d'utiliser les livrets de manière ludique (voir pages suivantes). Mais il n'est pas indispensable, car les livrets peuvent s'utiliser seuls, en suivant les questions et les témoignages ...

« Accueillir mieux, accueillir plus » est un outil que nous voulons toujours perfectible. N'hésitez pas à vous l'approprier, à l'améliorer, et à nous faire part de vos suggestions !

BON TRAVAIL !

Lexique

* Les mots suivis d'une astérisque sont explicités dans ce lexique.

AFSCA : Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire.

Coéducation : processus par lequel les différents intervenants éducatifs de l'enfant, notamment les parents et les professionnel·le·s de l'éducation et de l'accueil, interagissent, articulent leurs rôles respectifs et se reconnaissent mutuellement. La coéducation part du constat que dans le processus par lesquels un·e enfant grandit, s'ouvre au monde et à la société des humains, bref se socialise, d'autres adultes que ses parents jouent un rôle important.

ÉAJE : Lieux d'Éducation et d'Accueil du Jeune Enfant (0-6 ans) : milieux d'accueil collectif (crèches, halte-accueils, etc.) et familial (accueillant·e·s à domicile), écoles maternelles, lieux d'accueil durant le temps libre (ATL) ...

Familiarisation : pratique qui permet d'accroître le sentiment de continuité et de sécurité affective chez l'enfant et de soutenir un vécu positif des transitions entre familles et lieux d'ÉAJE. Durant une certaine période, les parents, ou tout adulte ayant développé un lien particulier avec l'enfant, accompagnent l'enfant dans le lieu d'ÉAJE afin d'aider celui-ci à tisser des ponts entre ce qu'il vit dans ses différents lieux de vie.

Fonction sociale : une des trois fonctions des lieux d'ÉAJE, de même que la fonction éducative et la fonction économique. La fonction sociale concerne tant la question du soutien aux familles que celle du lien social ou de la cohésion sociale. Les établissements d'ÉAJE représentent pour les familles des lieux de coéducation et de «partage de la fonction éducative», mais aussi tout simplement des lieux où se tissent des liens sociaux entre parents d'une part, mais également entre parents et professionnel·le·s. Ces liens

sociaux peuvent perdurer au-delà du temps de la fréquentation de l'établissement d'ÉAJE, et jeter les bases d'un réseau social pour les familles. Pour les familles fragilisées et/ou en rupture sociale, les établissements d'ÉAJE permettant l'implication de celles-ci peuvent également représenter des lieux de (re)socialisation parentale, des occasions de reprendre pied dans la société, de retrouver une utilité sociale et citoyenne.

Inclusion sociale : processus permettant à chaque individu et à chaque famille (parents et enfants) de disposer des ressources nécessaires pour participer activement à la vie économique, sociale et culturelle de la communauté et/ou de la société dans laquelle ils ou elles vivent, de participer aux processus décisionnels qui ont un impact sur leur existence, de pouvoir exercer leurs droits fondamentaux, et de parvenir à des conditions de vie de qualité. Le terme «inclusion sociale» comprend les notions de lutte contre l'exclusion, de lutte contre la pauvreté et d'accessibilité, dans une approche multifactorielle : économique, financière, sociale, culturelle, géographique, organisationnelle, institutionnelle ...

Multi-accueil : consiste à combiner au sein d'un même lieu des types d'accueil différents : accueil «classique» d'enfants à temps plein ou à mi-temps, accueil occasionnel, accueil d'urgence, accueil à temps très partiel, accueil flexible ... Pour y parvenir tout en garantissant une grande qualité d'accueil pour chacun·e, les milieux d'accueil qui développent ces pratiques axent entre autres leur travail sur la continuité, la valorisation de la diversité, l'implication des familles et la communication avec celles-ci, ainsi qu'une réflexion constante sur l'aménagement des temps et des espaces de vie.

Mur des familles : est un endroit dans le milieu d'accueil où chaque famille est représentée, le plus souvent par des photos apportées par la famille elle-même. Il permet de rendre visible pour chacun-e l'environnement de chaque enfant et de sa famille, ce qui contribue à une meilleure (re)connaissance réciproque ; de rendre visible et de valoriser la diversité des familles fréquentant la crèche ; de susciter des échanges entre les enfants, les parents et les professionnel·le·s. Installé bien en vue à hauteur des enfants, il permet à ceux-ci de regarder à tout moment les photos de leur famille, ce qui contribue à renforcer leur sécurité affective.

Stratégie européenne 2020 : stratégie de croissance que l'Union européenne a adoptée afin de développer une économie intelligente, durable et inclusive. Les objectifs que la Belgique s'est fixée dans ce cadre sont :

- 1) Un emploi pour 73,2 % de la population âgée de 20 à 64 ans ;
- 2) Abaissement du taux de décrochage scolaire à moins de 9,5 % / Un diplôme de l'enseignement supérieur pour au moins 47 % de la population âgée de 30 à 34 ans ;
- 3) Réduction d'au moins 380.000 personnes touchées ou menacées par la pauvreté et l'exclusion sociale.

Source : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/emploi-et-marche-du-travail/politique-de-emploi/la-strategie-europeenne-pour-lemploi>

Pour aller plus loin

INCLUSION SOCIALE - ACCESSIBILITÉ

Publications du RIEPP téléchargeables gratuitement sur www.riep.be

dont la plus récente :

- Dusart, A-F., Mottint, J. & Wagener, M. (éds) (2020), *Par monts et par vaux sur les chemins de l'inclusion. Réflexions, récits d'expériences, témoignages et textes de référence pour un accueil de qualité pour chaque enfant et chaque famille*, RIEPP, Bruxelles-Louvain-la-Neuve, 2020.

Autres publications

- Camus, P. et Maréchal, Fr. (éds), *Ensemble, visons des lieux d'accueil plus inclusifs pour tous les enfants*, ONE, février 2017.
- Bonnefond, A. et Mouraux, D. (Eds), *À l'école des familles populaires. Pour se comprendre et apprendre*, Couleurs Livres, Charleroi, 2011.
- Humblet, P., *Principe 1 : L'accès un droit pour tous les enfants, Vers une approche européenne de l'accueil de la petite enfance*, Une politique publique proposée par Enfants d'Europe, Bruxelles, 2010.
Téléchargeable sur <http://www.grandirabruelles.be/Publications/Europe/Principe1%20FR.pdf>

DIVERSITÉ

- Dusart, A-F. & Mottint, J. (2019). *Ça rime et ça rame comme Welcome et Salam. RÉFLÉCHIR, s'inspirer et AGIR en équipes pour des lieux d'éducation et d'accueil des enfants qui valorisent la diversité*. Outil du RIEPP.
- Vandenbroeck, M., *Éduquer nos enfants à la diversité sociale, culturelle, ethnique, familiale ...*, Éditions érès, Ramonville Saint-Agne,

2005.

MULTI-ACCUEIL

Publications du RIEPP téléchargeables gratuitement sur www.riep.be

- Dusart, A-Fr., *Des initiatives d'ÉAJE innovantes face aux défis actuels*. Parties 1 et 2, publications du RIEPP, 2013.

ENRACINEMENT ET TRAVAIL EN RÉSEAU

- MOTTINT, J., *Le travail en réseau : travailler ensemble pour optimiser les pratiques au profit de tous*, Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, document publié en ligne : www.cere-asbl.be, 2008.

ACCUEIL DE L'ENFANT

- *Repères pour des pratiques d'accueil de qualité (0-3 ans)*, ONE.
- Camus, P. et Marchal, L. (éds), *Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité*, référentiel psychopédagogique, ONE.

Impossible de tout mentionner ... pour une liste plus complète, contactez-nous !

Le RIEPP

L'OUTIL ACCUEILLIR MIEUX, ACCUEILLIR PLUS, UNE PRODUCTION DU RIEPP EN COLLABORATION AVEC DES LIEUX D'ÉAJE

Le RIEPP est une association active dans la recherche, l'innovation et la formation dans le secteur de la petite enfance. Le RIEPP défend des valeurs d'engagement, de citoyenneté, d'égalité, d'équité et de solidarité. Il s'inscrit dans le paysage de l'éducation et de l'accueil de l'enfant avec la volonté d'être un moteur d'innovation pédagogique et sociale.

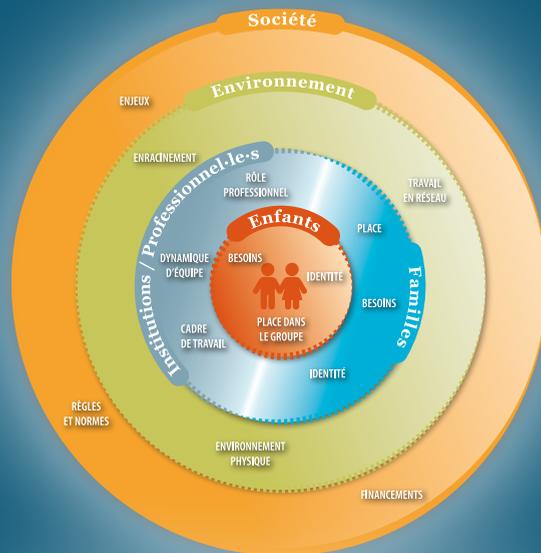
Depuis 2011, les recherches-actions « Accueil pour tous » puis « Accueillir mieux, accueillir plus » ont été menées en Région bruxelloise, avec le soutien du Service public francophone bruxellois dans le cadre du programme de l'Observatoire de l'enfant. Cet outil a été conçu dans ce cadre, de manière participative avec de nombreux lieux d'ÉAJE.

Le contenu de cet outil émane du travail mené notamment avec les partenaires suivants :

La CHACOF : Coordination des Haltes-Accueil en Fédération Wallonie-Bruxelles
 La crèche Antares à Schaerbeek
 La crèche Étoile du Nord à Schaerbeek
 La crèche Étoiles Filantes à Schaerbeek
 La crèche l'Annonciation à Schaerbeek
 La crèche l'Arbre à Papillons à Anderlecht
 La crèche Les Amis de Mimi à Schaerbeek
 La crèche les Baladins à Forest
 La crèche Les P'tits Loups à Berchem-Sainte-Agathe
 La crèche Les Petits Soleils à Schaerbeek
 La crèche Locquenghien à Bruxelles-Ville
 La crèche parentale de Louvain-la-Neuve
 La crèche Pollux à Schaerbeek
 La crèche Trifide à Schaerbeek
 La direction des crèches de l'asbl Crèches de Schaerbeek
 La halte-accueil de l'asbl Joseph Swinnen à Bruxelles-Ville
 La halte-accueil Kidsmotel à Koekelberg
 La halte-accueil l'Arbre de Vie à Schaerbeek
 La Maison de quartier la Rosée à Anderlecht
 La MCAE les Hirondelles / Arlequins à Saint-Josse-ten-Noode
 L'école Sainte-Marie-Fraternité à Schaerbeek

Un projet mené par le RIEPP à Bruxelles et en Wallonie, dans le cadre du programme de l'Observatoire de l'enfant du Service Public Francophone Bruxellois, avec le soutien du Fonds Houtman, de la Fondation Roi Baudouin et de la Loterie Nationale
 Ce guide a pu être réalisé et reproduit grâce au soutien de la Province du Brabant Wallon





Les enfants

LES ENFANTS sont la raison d'être des lieux d'ÉAJE* : sans enfants, pas besoin de crèche, d'école, d'accueil extrascolaire ! Viser l'accessibilité d'un lieu d'ÉAJE, cela signifie donc, entre autres, développer des pratiques qui permettent à chaque enfant, quel qu'il soit, de s'y trouver bien accueilli et d'y développer harmonieusement les différents aspects de sa personnalité en étant fier de lui-même et de sa famille.

La vigilance à l'égard des enfants se portera, entre autres, sur trois points d'attention :

- L'identité de chaque enfant
- La place de chaque enfant au sein du groupe
- Les besoins de chaque enfant

L'identité de chaque enfant

Enfant ou adulte, notre identité n'est jamais figée : nous sommes constamment en train de construire et de réajuster celle-ci, en nous appuyant sur nos appartenances multiples. Pour l'enfant, ces appartenances sont entre autres liées à sa famille (nucléaire ou élargie), son lieu d'ÉAJE, le quartier où il habite, le réseau de proximité autour de celui-ci (voisinage, acteurs sociaux ...), la ou les langue(s) dans laquelle (lesquelles) il est baigné, etc. Pour développer son identité de manière harmonieuse, chaque enfant doit pouvoir entrer dans n'importe quel lieu sans avoir l'impression de devoir laisser au vestiaire une partie de celle-ci. Grandir, donc, en se sentant fier de lui-même et de tout ce qui fait sa singularité : âge, sexe, couleur de peau, etc.

L'IDENTITÉ DE CHAQUE ENFANT ET L'ACCESSIBILITÉ

Les lieux d'ÉAJE ont un rôle à jouer pour faciliter la construction harmonieuse de l'identité de l'enfant et lui permettre de faire le lien entre ses différentes appartenances. Il est important que l'enfant ait un sentiment de continuité entre ses différents milieux de vie, dont la famille et le lieu d'ÉAJE. C'est pourquoi il est essentiel de considérer chaque famille comme un partenaire de premier plan autour de l'enfant, et de la reconnaître à part entière, en prenant en compte son identité (voir également la dimension « familles »).

Les pratiques visant à reconnaître chaque enfant dans sa singularité et à tenir compte de ses besoins en tentant d'y répondre de manière individualisée vont également dans ce sens.

« Une maman marocaine s'est plainte parce que la puéricultrice marocaine parlait parfois à son enfant en marocain pour le rassurer. Est-ce qu'elle a interprété cela comme une discrimination à l'égard de son enfant, comme si on le jugeait incapable d'apprendre le français ? Une autre maman aurait peut-être réagi différemment, par exemple en étant contente que l'on ait cherché un moyen de rassurer son enfant, ou en étant contente de voir sa propre langue maternelle reconnue à la crèche ... La réaction dépend de multiples facteurs, dont par exemple la trajectoire familiale ... C'est pour cela qu'il est important que l'utilisation des langues maternelles soit bien ancrée dans le projet, expliquée clairement aux parents, portée par toute l'équipe, et qu'elle concerne tous les enfants : c'est très différent si ce sont seulement les puéricultrices d'origine marocaine qui disent quelques mots en marocain aux enfants marocains, ou si tous les membres de l'équipe peuvent dire quelques mots dans la langue maternelle de chaque enfant. »

« Nous avons constaté que le prénom que nous utilisions pour un enfant était différent de celui qu'utilisait sa maman. Nous avons posé la question à la maman. En fait, le prénom qu'elle utilise est un surnom seulement utilisé par elle. Le prénom que nous prononçons est donc correct. C'était important de s'informer, pour être sûr ; notre prénom, c'est une partie de notre identité ! »

« L'équipe de notre crèche a travaillé ensemble sur la création d'un « soleil multiculturel ». Dans le centre du soleil, des photos des enfants ont été collées et sur chaque rayon est écrit le mot « bonjour » dans la langue d'origine des familles : français, néerlandais, togolais, roumain, allemand, arabe, etc. Les rayons sont suffisamment espacés les uns des autres pour que nous puissions en ajouter au fur et à mesure des enfants et des cultures que nous accueillons. »

* Les mots suivis d'une astérisque sont explicités dans le lexique page 5.

PAR EXEMPLE :

→ Nous allons apprendre à **prononcer** correctement le prénom de chaque enfant.

PAR EXEMPLE :

→ Nous allons examiner tous les livres que nous lisons aux enfants et repérer quels **stéréotypes** s'y cachent. Si nous constatons que trop de livres véhiculent le même stéréotype, nous en enlèverons certains. C'est important que la diversité soit bien représentée dans les livres et les jouets que nous proposons aux enfants.

PAR EXEMPLE :

→ Nous allons demander aux parents de nous traduire quelques mots dans leur **langue maternelle**. De cette façon, nous pourrions nommer « papa », « maman », ou encore dire « on va au lit » dans la langue maternelle de l'enfant. Cela lui montrera que sa culture, son identité, sa famille sont reconnues dans sa crèche. Qu'il y a une continuité entre sa famille et la crèche.

**PAR EXEMPLE :**

La place de chaque enfant au sein du groupe

Au sein d'un groupe, l'enfant est confronté à de multiples expériences positives, telles que le partage, le plaisir de jouer ensemble, la découverte d'affinités avec d'autres enfants, etc. Mais le groupe peut aussi être l'occasion de vivre l'expérience de la discrimination ou de l'exclusion. C'est quelquefois aussi le lieu où certains enfants peuvent se voir attribuer, consciemment ou non, un rôle ou une étiquette, et s'y trouver enfermés, parfois pour longtemps. Difficile pour l'enfant, dans ces conditions, de trouver au sein du groupe une place où il se sente bien ; en d'autres termes, d'y trouver SA place, quelles que soient ses caractéristiques.

CHAQUE ENFANT AU SEIN DU GROUPE ET L'ACCESSIBILITÉ

Le lieu d'ÉAJE est pour de nombreux enfants un des premiers lieux, voire le tout premier lieu de vie sociale en-dehors de leur famille. Pour cette raison, il est très important que les professionnel-le-s veillent à être attentif-ve-s aux phénomènes de groupe qui s'y jouent, et à ne pas laisser des comportements discriminatoires prendre le dessus.

Toutes les pratiques visant à assurer clairement pour chaque enfant une place de qualité au sein du groupe permettent à celui-ci de se sentir pleinement à sa place au sein du lieu d'ÉAJE, et augmentent l'accessibilité du lieu d'accueil à tous les enfants et à leurs familles.

« Pour les passages de section, on a testé différentes manières de faire. Avant, chaque enfant changeait de section quand il était prêt, sur base d'observations et en dialogue avec les parents. Puis, on a décidé de fixer un âge de passage, le même pour tous les enfants ; mais alors la section s'adaptait à l'enfant et non l'inverse. Nous allons prochainement encore changer de fonctionnement et travailler en groupes verticaux multi-âges. Il n'y aura plus de passage de section. Chaque enfant pourra évoluer à son rythme sans avoir à un moment ou l'autre le dilemme de passer ou non chez les plus grands. Cela nous permettra aussi plus facilement d'accueillir des enfants à temps très partiels ou irréguliers au sein du groupe, ou des enfants en situation de handicap. »

« Pour que chaque enfant ait sa place, on colle une photo avec son nom sur son casier et son lit. Chaque jour, on prend un moment avec les enfants pour dire qui est là et qui est absent. Néanmoins, souvent on globalise : c'est le groupe qu'on voit et pas chaque enfant. C'est difficile de mettre en place des pratiques où chaque enfant trouve SA place. »

« C'est important de proposer différentes activités comme des jeux de société, du sport, du bricolage, des promenades... Ça permet à chaque enfant de s'y retrouver et de ne pas être obligé de faire quelque chose qu'il n'aime pas ou qui ne lui permet pas de se sentir à l'aise. Permettre aussi de ne rien faire, de se détendre dans des coussins, de simplement bavarder avec son copain, c'est aussi une façon de respecter l'envie ou le besoin de chaque enfant. »

Les besoins de chaque enfant

Les besoins de chaque enfant doivent être assurés pour permettre à celui-ci de grandir. Il s'agit de ses besoins physiques tels que par exemple le sommeil, l'alimentation et le mouvement, et de ses besoins psychiques comme par exemple la sécurité affective ou le sentiment d'appartenance à différents groupes, y compris sa propre famille. Être attentif aux besoins est encore plus important si l'enfant est jeune ou s'il vit une situation de fragilité, que cette fragilité soit liée à lui-même directement ou bien à ses conditions de vie.

LES BESOINS DE CHAQUE ENFANT ET L'ACCESSIBILITÉ

Assurer les besoins de chaque enfant au sein d'un lieu d'ÉAJE, cela signifie bien entendu de veiller à ce qu'il puisse se reposer quand il est fatigué et manger une nourriture de qualité adaptée à son âge. Cela signifie d'assurer sa sécurité affective, notamment par une attitude d'accueil chaleureuse et bienveillante et en instaurant pour chacun-e une continuité entre le milieu familial et le lieu d'ÉAJE. Chaque enfant est différent, a une histoire différente, un contexte de vie différent, et donc des besoins différents. Le défi pour les professionnel-le-s est de pouvoir prendre en compte ces particularités et d'ajuster leurs pratiques en conséquence afin que chaque enfant, quel qu'il soit, puisse avoir une réponse individualisée à ses différents besoins et se sentir en sécurité affective au sein du lieu d'ÉAJE. Toutes les pratiques visant à assurer une continuité entre les différents lieux de vie de l'enfant permettent à celui-ci de se sentir en sécurité physique et affective et de profiter pleinement de sa présence au sein du lieu d'ÉAJE.

« Dans la section des grands, il n'y a pas de chambre. Néanmoins, pour les enfants qui ont besoin de dormir le matin, un espace a été aménagé avec des coussins. Les enfants fatigués vont spontanément s'y reposer. »

« Nous accueillons un enfant trisomique qui est également suivi par un service d'accompagnement. Sur les conseils de ce service, nous avons créé une ligne du temps de la journée pour l'aider à se repérer. En fait, nous avons constaté que cela aidait de nombreux autres enfants et même les parents, surtout ceux qui ne parlent pas bien le français. »

« Jean est un enfant en situation de handicap. Il a deux ans. Ses parents sont venus vers nous car ils voulaient qu'il se socialise avec d'autres enfants avant d'intégrer une école maternelle ordinaire. Au début, toutes les places étaient occupées, mais nous avons proposé qu'il vienne chaque fois qu'un autre enfant était absent. Cela s'est très bien passé, et ça a été très bénéfique pour lui et pour les autres enfants. Par la suite, une place s'est libérée et il a pu être accueilli à temps plein. »

ET CHEZ NOUS ?



RÉFLÉCHIR

- ↳ Comment organisons-nous la familiarisation* ? Tenons-nous compte des particularités de chaque enfant (par exemple, son âge, son histoire, son rythme individuel et familial, ses besoins spécifiques, la présence éventuelle d'un handicap ...) ?
- ↳ Nous informons-nous des habitudes de l'enfant lorsqu'il est dans sa famille (endormissement, sommeil, préférences alimentaires, façons de manger, d'être consolé etc.) ? Si oui, qu'en faisons-nous ? Cela a-t-il une influence sur nos pratiques ?
- ↳ Quand et comment récoltons-nous ces informations ? Utilisons-nous un questionnaire ? Si oui, quelles questions posons-nous ? Nous interrogeons-nous sur le sens de ces questions, sur leur pertinence, leur utilité, sur l'impact qu'elles peuvent avoir sur les parents ? Les questions sont-elles traduites dans plusieurs langues ?
- ↳ De quelle manière tenons-nous réellement compte du rythme de chaque enfant, au-delà de ce qui est noté dans notre projet d'accueil ? Par exemple, est-il possible pour des enfants fatigués d'aller dormir en dehors
- du moment prévu pour la sieste ? Ou pour celui qui n'est pas fatigué au moment de la sieste de faire autre chose à ce moment-là ?
- ↳ De quelle manière tenons-nous compte des particularités de chaque enfant en ce qui concerne l'alimentation ? Concernant les rythmes des repas, les manières de manger, les goûts et dégoûts ?
- ↳ De quelle manière tenons-nous compte du besoin de bouger de chaque enfant ? Sortons-nous à l'extérieur régulièrement ?
- ↳ Comment nous ajustons-nous pour répondre aux besoins spécifiques de chaque enfant, par exemple aux besoins d'un-e enfant en situation de handicap ?
- ↳ La famille est-elle rendue symboliquement présente au sein de notre lieu d'accueil ou de notre école, à disposition de l'enfant ? Avons-nous un Mur des familles* ? Est-il facilement accessible à chaque enfant ? L'utilisons-nous pour rassurer l'enfant ?
- ↳ Comment parlons-nous à l'enfant de sa famille lorsqu'elle n'est pas là ?

↳ _____

PAR EXEMPLE :

→ Nous allons réaliser un **mur des familles*** en y associant les parents.

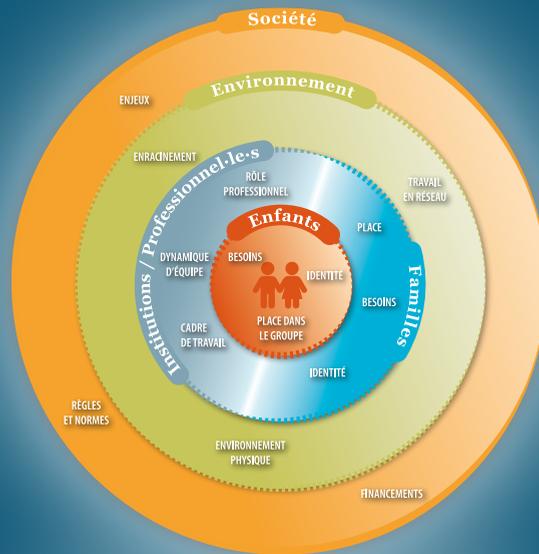
PAR EXEMPLE :

→ Certains enfants ont besoin de beaucoup **bouger**. Nous devrions sortir plus souvent. Pourquoi pas tous les jours ? Nous allons voir comment nous organiser pour que cela soit possible par tous les temps.

**PAR EXEMPLE :**

→ Pour aider les enfants qui viennent moins souvent, nous allons créer un album avec des **photos** de la crèche et des photos de la famille. Cet album voyagera avec l'enfant. Comme ça quand l'enfant est à la maison, il garde quand même un lien avec nous et quand il est ici, il a la photo de sa famille. On pourrait même avoir deux exemplaires au cas où l'un reste à la maison.

PAR EXEMPLE :



La famille

Un·e enfant ne vient jamais seul·e. Il vient avec sa **FAMILLE**. Même lorsqu'elles sont absentes, les familles sont incontournables.

Toutes les familles n'ont pas les mêmes besoins, les mêmes attentes, les mêmes contextes de vie. Elles ne disposent pas toutes des mêmes atouts pour trouver le chemin du lieu d'ÉAJE*, en comprendre le mode de fonctionnement et y trouver leur place. Viser l'accessibilité d'un lieu d'ÉAJE, cela veut donc dire veiller à prendre en compte et à faire une place à chaque famille telle qu'elle est, avec son histoire, sa trajectoire, ses attentes.

La vigilance à l'égard des familles portera entre autres sur trois points d'attention :

- L'identité de chaque famille
- Les besoins de chaque famille
- La place de chaque famille dans le lieu d'ÉAJE

L'identité de chaque famille

Chaque famille a sa propre identité, qui est singulière : son histoire, ses groupes d'appartenance, sa langue, ses valeurs ... Chaque famille a aussi son projet pour ses enfants et pour leur avenir.

L'IDENTITÉ DE CHAQUE FAMILLE ET L'ACCESSIBILITÉ

Dans un lieu d'ÉAJE, il arrive que des familles très différentes se côtoient. Si l'on n'y prend garde, une forme de hiérarchisation peut apparaître entre celles-ci, pour différentes raisons. Pour éviter cela et faire en sorte que chaque famille se sente à sa place au sein du lieu d'accueil, il est important de valoriser l'identité de chacune d'entre elles, quelle qu'elle soit. C'est important à la fois pour la famille, mais également pour l'enfant, car cela lui permet de sentir que sa famille est reconnue et acceptée telle qu'elle est, au même titre que chacune des autres familles. Cela permet à l'enfant de se sentir fier de sa famille, et donc de lui-même.

Les pratiques visant à permettre que toutes les identités familiales puissent se côtoyer harmonieusement au sein du lieu d'ÉAJE et que chaque famille y trouve sa place contribuent à renforcer la fonction sociale* et l'accessibilité du lieu à toutes les familles.

« Nous écoutons la façon dont les parents s'y prennent avec leur enfant, et nous tentons de nous y ajuster. Et puis vient l'épreuve de la réalité. Par exemple, nous accueillons un petit garçon qui dort difficilement. On est d'accord pour l'endormir dans les bras. Mais je me rends compte que notre objectif reste qu'il finisse par s'endormir « comme les autres », dans un lit ! Donc nous restons avec l'idée que notre manière de faire est préférable pour l'enfant. Je me dis que si on avait moins cet objectif en arrière-pensée, cela lui mettrait sûrement moins de pression, inconsciemment. Et peut-être que les choses seraient plus faciles pour lui. »

« On peut accueillir les cultures de manière globale, par exemple en proposant différentes manières de manger, de dormir. Mais c'est beaucoup plus difficile d'individualiser cela pour chaque famille. »

« Pour donner une place aux différentes langues parlées par les familles de notre lieu d'accueil, nous avons eu l'idée de réaliser une frise. Lors de la fête du printemps, un atelier a été mis en place pour impliquer les parents dans ce projet. Chaque parent qui le souhaitait a écrit dans sa langue d'origine les mots « bonjour » et « au revoir ». Différents matériaux étaient mis à leur disposition, et libre à eux de laisser cours à leur imagination ! Le résultat final est exposé dans notre préau qui est un lieu de vie et de passage. Beaucoup de parents nous ont exprimé leur satisfaction de pouvoir se rendre compte de la variété des langues présentes à la crèche. La diversité présente au quotidien est là sous nos yeux mais passe pourtant souvent inaperçue. La frise l'a rendue visible ! »

* Les mots suivis d'une astérisque sont explicités dans le lexique page 5.

ET CHEZ NOUS ?



RÉFLÉCHIR

- Qui sont les familles qui fréquentent notre lieu d'ÉAJE ? De quels milieux sociaux sont-elles issues ? De quelles origines ? Quelle(s) langue(s) parlent-elles à la maison ? Habitent-elles le quartier ? Représentent-elles la population du quartier ?
- Comment se passe le tout premier contact avec les familles ? Par téléphone, sur place, par un courrier ? Comment qualifierions-nous ce tout premier contact : chaleureux, expéditif, informatif, décourageant ... ?
- Comment se passe la première rencontre avec les familles ? De quelle façon mettons-nous du lien entre les personnes, entre le lieu d'ÉAJE et les parents ? Quelles sont les pratiques qui font lien lors de ce premier accueil ?
- Que voit-on quand on entre dans notre lieu (ex : bienvenue en différentes langues ; ramenez des langues ; fermez la grille/la porte ; l'école commence à 8h30 !, etc.) ? Quelle impression cela donne-t-il ?
- Comment faisons-nous en sorte que l'identité de chaque famille soit valorisée dans notre lieu d'accueil (par exemple, son origine, sa ou ses langue(s), son organisation, sa composition, sa trajectoire de vie, son niveau socio-économique, etc.) ?
- Comment faisons-nous en sorte que chaque identité soit aussi bien accueillie ?
- Nous arrive-t-il de juger les familles que nous ne comprenons pas ou dont nous désapprouvons le mode de vie ? Comment pouvons-nous dépasser le jugement ?
- Sommes-nous plus à l'aise avec certaines familles ? Si oui, pourquoi ? Comment pouvons-nous faire pour bien accueillir les familles avec lesquelles nous nous sentons moins à l'aise ?
- Comment considérons-nous les langues familiales ? Quelle place leur laissons-nous dans le lieu d'accueil ? Les valorisons-nous ? Comment ?
- Sommes-nous ouvert·e·s aux pratiques familiales ? Ajustons-nous nos pratiques à la lumière des pratiques familiales ? Dans quelle mesure ? Avons-nous la conviction que nos pratiques professionnelles à l'égard de tous les enfants peuvent s'enrichir des pratiques familiales ?
- La décoration de notre lieu, notamment dans les bureaux ou autres lieux fréquentés par les parents, valorise-t-elle la diversité ou au contraire seulement un type de famille / d'origine ... ?
- Avons-nous un Mur des familles* ? Est-il placé de manière à ce qu'il soit bien visible par les familles ? L'utilisons-nous pour susciter des discussions autour des questions de diversité ?
- _____

Les besoins de chaque famille

Les besoins d'accueil des familles sont motivés par de nombreuses et diverses raisons : travailler, reprendre une formation, entreprendre des démarches pour trouver un emploi ou d'autres démarches administratives, pouvoir aller chez un médecin, mais aussi souffler, prendre du temps pour soi, sortir de l'isolement, se constituer un réseau social ... Ces besoins ne se traduisent pas toujours par des demandes explicites. La question des besoins des familles est liée à celle de leurs réalités de vie.

LES BESOINS DE CHAQUE FAMILLE ET L'ACCESSIBILITÉ

Le fonctionnement d'un lieu d'ÉAJE peut être en tension avec les besoins et réalités des familles. Ceux-ci sont par nature très diversifiés. Par exemple, chaque famille n'a pas besoin d'un accueil régulier ; les horaires de certaines familles ne correspondent pas nécessairement aux horaires en vigueur dans le lieu d'ÉAJE. Comment répondre au mieux aux besoins de chaque famille sans mettre en difficulté l'équipe du lieu d'ÉAJE et le fonctionnement de celui-ci ?

Les pratiques visant à trouver un équilibre entre contraintes inhérentes au fonctionnement du lieu d'ÉAJE, conditions de travail satisfaisantes pour l'équipe et réponses ajustées aux besoins de chaque famille, tout en gardant au centre le bien-être de l'enfant, contribuent à faire du lieu d'ÉAJE un endroit accessible à toutes les familles.

« L'accueil du matin est un moment clé, pour différentes raisons. Les parents peuvent jouer avec les enfants. C'est important car tous n'ont pas forcément le temps ou le matériel pour le faire à la maison. C'est aussi un moment de rencontre avec les parents. Ça nous permet de faire connaître de manière informelle les enjeux de l'école, d'impliquer un peu plus les parents, et aussi de communiquer plus facilement des messages difficiles... Cela facilite aussi la séparation car les enfants voient qu'on parle avec les parents, ils comprennent qu'il y a un lien entre nous. »

« Durant les congés d'été, beaucoup d'enfants sont absents. Cela nous permet d'accueillir d'autres enfants pour une courte période, par exemple Héliane dont la maman doit faire un stage dans le cadre de sa formation. »

« Marvin est hospitalisé avec sa maman qui a de graves troubles de santé mentale, en unité mère-enfant. L'hôpital nous a contacté pour savoir s'il était possible de l'accueillir, afin qu'il ne passe pas tout son temps à l'hôpital. Justement, un enfant régulier était en congé pour une longue période. Nous avons donc pu accueillir Marvin durant cette période. »

ET CHEZ NOUS ?



RÉFLÉCHIR

- Connaissons-nous les réalités et les besoins de chaque famille ? Avons-nous l'impression que chaque famille exprime facilement ses besoins réels ?
- Les besoins de chaque famille sont-ils compatibles avec le projet d'accueil de notre lieu d'ÉAJE ? Les missions de notre lieu d'ÉAJE permettent-elle de rencontrer ces besoins ?
- Comment organisons-nous la familiarisation* ? Tenons-nous compte des réalités de vie de chaque famille ? Pouvons-nous adapter la période de familiarisation aux situations vécues par chaque famille (par exemple, une situation d'urgence, la disponibilité, la reprise du travail planifiée ou inattendue ...) ?
- Exigeons-nous une heure d'arrivée pour toutes les familles le matin ? Si oui, tient-elle compte des réalités de chacune d'entre elles ?
- Les contrats d'accueil tiennent-ils compte des besoins réels de chaque famille ? Sont-ils ajustables quand les besoins de la famille changent ?
- Avons-nous des pratiques de multi-accueil* qui permettent de nous adapter avec souplesse aux réalités des familles ?
- Est-il possible de répondre à des demandes des familles qui ne font pas partie des missions de base du lieu d'ÉAJE ou qui ne correspondent pas aux compétences des professionnel-le-s ? Si oui, de quelle manière ? Si non, que répondons-nous aux familles ?

« Comment concilier les besoins des familles et une bonne gestion de notre service de plaines de vacances ? Pour prévoir le nombre d'accueillants, nous demandons aux familles de s'inscrire un mois à l'avance. Une fois que c'est clôturé, il n'y a plus moyen de s'inscrire. Nous exigeons aussi que l'enfant soit inscrit à la semaine. Cela nous permet d'avoir une bonne gestion et une bonne qualité d'accueil. Mais quel sens est-ce que cela a par rapport aux besoins des familles ? Quid des parents qui n'arrivent pas à s'y prendre assez tôt ? Comment répondre aux demandes d'urgence et/ou ponctuelles ? Certains parents n'ont pas besoin de mettre leur enfant les cinq jours à la plaine. On leur demande de payer, même si l'enfant ne vient pas les cinq jours. On les force à consommer, alors qu'ils souhaitent et ont la possibilité de passer du temps avec leur enfant. »

« La maman de Hiba a choisi de s'occuper de ses cinq enfants. Mais elle est très fatiguée. Les plus grands sont à l'école. Elle a inscrit Hiba à la crèche mais ne souhaite pas qu'elle vienne tous les jours. Comme nous avons beaucoup de demandes, nous lui avons proposé de l'appeler quand un autre enfant est absent. Elle a alors le choix de déposer Hiba chez nous ou de la garder auprès d'elle. Cela permet à la maman de se reposer et à Hiba de faire des expériences intéressantes avec les autres enfants. »

PAR EXEMPLE :

→ Nous allons nous organiser pour pouvoir accueillir Tom **plus tard dans la matinée**, ce qui lui permettra de passer plus de temps avec son papa, qui travaille en horaire décalé.

**PAR EXEMPLE :**

→ La maman de Lucia a perdu son boulot mais voudrait pouvoir continuer à confier sa fille à la crèche un jour par semaine pour souffler, et aussi pour que Lucia continue à se socialiser. Nous allons ajuster nos pratiques pour répondre à cette maman et accueillir Lucia **un jour par semaine** dans les meilleures conditions.

PAR EXEMPLE :

La place de chaque famille

Se sentir à sa place, c'est important pour être à l'aise et oser poser des questions, donner son avis, exprimer ses souhaits, s'impliquer, bref, être citoyen-ne. Toutes les familles ne sont pas égales devant ce sentiment d'être à sa place.

LA PLACE DE CHAQUE FAMILLE ET L'ACCESSIBILITÉ

Certaines familles semblent rester en retrait ou se trouver juste à la lisière des lieux d'ÉAJE, tandis que d'autres y sont très présentes et investies. Quoi qu'il en soit, la présence des familles dans les lieux d'ÉAJE est très souvent sujette à questions au sein des équipes. Souvent, les professionnel-le-s les trouvent soit trop présentes, voire envahissantes, soit pas assez présentes, voire absentes. Cela amène à se questionner sur les attentes des professionnel-le-s vis-à-vis des familles, et inversement. Cela met l'accent sur l'importance de la relation de confiance réciproque entre parents et professionnel-le-s, et pose la question des moyens pour parvenir à construire celle-ci, au bénéfice des enfants et de tou-te-s.

Les pratiques visant à permettre à chaque famille de trouver sa juste place au sein du lieu d'ÉAJE, c'est-à-dire une place qui lui convient, renforcent l'accessibilité de celui-ci à toutes les familles.

« Nous étions très déçus car les parents ne venaient pas aux réunions de parents. Et puis nous nous sommes rendus compte que la forme ne leur convenait pas. En fait, faire de la place aux familles, cela signifie leur permettre de prendre la place qui leur convient, et non pas une place qu'on a prédéfinie pour eux. Il faut créer des occasions de rencontre adéquates car les questions et les échanges ne viennent pas forcément dans des rencontres formelles. C'est important de s'enquérir des attentes des parents et cela influence la suite des relations. »

« Une maman voulait absolument que son enfant n'ait pas de tartines avec une garniture sucrée au goûter ; elle insistait vraiment sur ce point. Entendre la demande de cette maman a été l'occasion pour nous de nous questionner sur cette pratique présente à la crèche depuis des années et de RÉFLÉCHIR à l'opportunité de trouver des alternatives. In fine, cela a conduit l'équipe à enlever la garniture sucrée des tartines pour TOUS les enfants de la crèche. Faire une place aux familles, c'est aussi pouvoir entendre les attentes des parents. Cela permet parfois de réajuster les pratiques professionnelles au bénéfice de tous les enfants. »

« Faire entrer les parents dans la crèche, cela peut commencer ... en sortant de la crèche. Nous avons organisé une sortie avec les parents : les enfants, les parents et les professionnels ont pris le tram et sont partis à la Maison des Cultures et de la Cohésion sociale à Molenbeek pour une animation qui y était organisée. Beaucoup de parents étaient très intéressés, ont discuté avec les animatrices, ont eu envie d'y retourner. Une famille y est d'ailleurs retournée suite à cela. Nous avons observé que les parents de notre lieu d'accueil font très peu de choses avec leurs enfants, ne sortent pas ou peu, même au parc tout proche. Cette expérience leur a donné le goût des sorties et montré le chemin pour arriver dans une autre partie de la ville. Une prochaine étape pourrait être par exemple d'organiser un pique-nique au parc de notre quartier. »

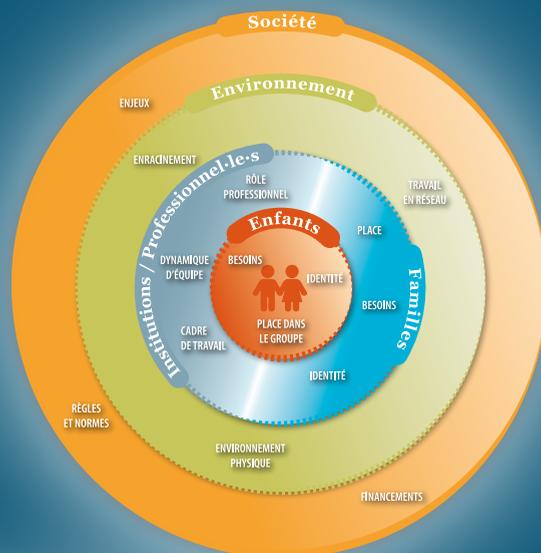
PAR EXEMPLE :

→ Malgré nos invitations, les parents n'entrent pas dans l'espace de vie des enfants. Et si on changeait la **place des porte-manteaux** des enfants pour les mettre à l'autre bout de la pièce ? Cela les « obligerait » à entrer.

**PAR EXEMPLE :**

→ Nous allons essayer de recueillir **l'avis des parents** sur ce qu'ils attendent de nous et sur la façon dont ils se représentent nos attentes par rapport à eux. Et faire la même chose de notre côté, en équipe, par rapport aux parents. Et puis, on verra si cela concorde ou pas ...

PAR EXEMPLE :



L'institution

Les professionnel·le·s

L'INSTITUTION définit un grand nombre de principes d'accueil et de règles de fonctionnement du lieu d'ÉAJE*, qui déterminent l'accessibilité de celui-ci.

Dans cet outil, ces règles et principes se déclinent en trois points d'attention :

- Le cadre de travail
- L'identité professionnelle
- La dynamique d'équipe

Le cadre de travail

Le cadre de travail concerne différents aspects comme par exemple le projet d'accueil, le règlement de travail, le ROI, le nombre de personnes dans l'équipe, l'organisation interne (horaires, tâches de chacun-e, moyens de communication ...), la politique d'inscription (priorités, quotas ...), les ressources financières, l'organisation des lieux et des temps de concertation, le plan de formation, l'organisation hiérarchique, les modes de prise de décision, etc.

LE CADRE DE TRAVAIL ET L'ACCESSIBILITÉ

Le cadre de travail peut faciliter le travail vers plus d'accessibilité et d'ouverture à tou-te-s. Certains points du cadre de travail sont entre les mains de l'équipe, d'autres dans celles du pouvoir organisateur. Celui-ci a donc également un rôle primordial à jouer pour que les lieux d'ÉAJE puissent assumer pleinement leur mission d'inclusion sociale*.

« Le règlement d'ordre intérieur est long et rébarbatif. Les parents le lisent-ils ? Certainement pas ceux qui ne maîtrisent pas bien le français ou l'écrit. Nous en avons rédigé une version courte qui reprend dans des termes simples les points les plus importants. »

« Nous accueillons des familles qui vivent des situations de vulnérabilité. Nous voudrions aller vers davantage de mixité. Mais comment faire pour que la mixité sociale ne soit pas un vœu pieux, un simulacre ? Comment faire pour que tous les parents se sentent à l'aise, même s'ils sont minoritaires ? »

« C'est difficile de trouver du temps en équipe pour travailler l'accessibilité. En réunion, on parle du quotidien, des activités. Quand on arrive à s'arrêter pour parler des enfants, c'est déjà bien. L'accessibilité, on en parle à travers le reste, par exemple quand on prépare les familiarisations* »

* Les mots suivis d'une astérisque sont explicités dans le lexique page 5.

L'identité professionnelle

L'accueil et l'éducation des enfants nécessitent de nombreuses compétences professionnelles, qui s'acquièrent à la fois en formation initiale et continue, et par l'expérience. Néanmoins, comme dans toute profession où la dimension relationnelle est au cœur du travail, les spécificités individuelles jouent un rôle et colorent la façon de penser et d'habiter son métier. Ces spécificités sont entre autres le vécu personnel et professionnel, les valeurs qui portent chacun-e, les compétences et talents particuliers, les difficultés et les appréhensions, les aspirations, la personnalité (plus ou moins extravertie, prudente, spontanée ...), les groupes d'appartenance, ainsi que le projet de chaque professionnel-le sur chaque enfant.

L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE ET L'ACCESSIBILITÉ

Certaines familles développent une relation de confiance d'abord avec une personne particulière qu'elles ont « choisie » pour des raisons parfois évidentes (par exemple, le ou la professionnel-le partage la même langue familiale qu'elles), mais le plus souvent complexes, voire mystérieuses. Quand les spécificités individuelles des professionnel-le-s sont valorisées, cela offre des points d'accroche multiples pour les familles et autant d'occasions pour celles-ci de bénéficier d'un accueil individualisé. Les pratiques qui s'appuient sur la diversité des professionnel-le-s contribuent à augmenter la qualité de l'accueil de chaque famille et de chaque enfant, et donc l'accessibilité à toutes les familles.

« Dans l'équipe, nous trouvons toutes que le portage est une pratique à encourager. Certaines puéricultrices se sentent à l'aise et le font, d'autres pas. Ce n'est pas un problème car les choses sont discutées, se trouvent dans un cadre, et les valeurs fondamentales sont partagées par toutes au sein de l'équipe. »

« Faut-il mettre des limites à l'usage des langues maternelles au sein de l'équipe ? C'est très lié à la confiance : il est plus facile de permettre qu'une langue que je ne connais pas ait sa place dans le lieu d'accueil si j'ai confiance en mes collègues, si je suis sûre qu'elles n'en profitent pas pour médire ou cancaner. Et puis, les langues n'ont pas toutes le même statut. Quand j'ai commencé à travailler à la halte-accueil, j'étais agacée quand j'entendais de l'arabe... tout en me rendant compte que je n'aurais pas été aussi agacée si c'était de l'anglais. J'ai parcouru bien du chemin depuis lors. »

« Rebecca adore cuisiner. Le mardi, quand elle est là, les enfants font du pain, ou de la pâtisserie. Par contre, ce que préfère Véronique, c'est partir en balade avec les enfants. Alors dès qu'elle est là et que le contexte le permet, on sort ! »

« Une accueillante togolaise parle dans sa langue à une maman togolaise. On voit que ça fait vraiment du bien à cette maman. C'est une raison suffisante pour l'encourager à continuer. »

PAR EXEMPLE :

→ Nous allons mettre en œuvre un **plan de formation** qui permette à chacun·e au sein de l'équipe de développer ses compétences particulières.

**PAR EXEMPLE :**

→ Pour moi, c'est très important de manger proprement. J'ai été élevé comme ça. Cela me choque quand les enfants mangent avec les doigts, car pour moi cela ne respecte pas l'hygiène et les bonnes manières. Je sais que cela se fait dans certaines cultures et qu'il ne faut pas juger mais je trouve que ça ne rend pas service aux enfants qui tôt ou tard seront confrontés au regard des autres. D'autres collègues laissent faire. Je vais en parler lors de la prochaine réunion d'équipe pour qu'on **démêle** ce qui vient de notre vécu personnel et ce qui est une attitude professionnelle.

PAR EXEMPLE :

La dynamique d'équipe

La dynamique d'équipe recouvre différents aspects de la vie d'une équipe dont notamment le fonctionnement (structure hiérarchique ou non, différenciation des rôles de chacun-e...), la communication et la transmission des informations, la motivation collective et l'entente entre collègues.

Tout en s'insérant dans un cadre de travail défini, cette dynamique compose avec l'ensemble des membres de l'équipe et doit donc, à ce titre, prendre en compte les spécificités de chacun-e d'entre eux-elles.

La dynamique d'équipe peut être un puissant moteur pour développer ou renforcer l'accessibilité et l'ouverture à tou-te-s, ou au contraire constituer un frein.

LA DYNAMIQUE D'ÉQUIPE ET L'ACCESSIBILITÉ

Mettre les questions d'accessibilité et d'ouverture à tou-te-s au centre du projet d'accueil ne va pas de soi. C'est plus simple quand toute l'équipe est motivée et travaille collectivement à renforcer la fonction sociale*. Cela signifie que chaque membre de l'équipe est impliqué-e dès la rédaction du projet d'accueil ou d'établissement et qu'il est possible d'y travailler ensemble. Différentes pratiques, en lien avec les injonctions du pouvoir organisateur, peuvent faciliter ou au contraire entraver l'implication de chacun-e vers un projet plus inclusif.

« Avant, nous travaillions dans un système où chaque puéricultrice de référence proposait une activité à son propre groupe d'enfants. Cela avait beaucoup d'inconvénients, comme par exemple de laisser peu de choix aux enfants. Maintenant, nous fonctionnons par ateliers : les puéricultrices de la section proposent des ateliers et chaque enfant va dans celui de son choix qui n'est pas forcément organisé par « sa » puéricultrice de référence. Ce système nous permet de mieux répondre aux besoins de chaque enfant. »

« En équipe, nous avons fait une charte. Chacune a d'abord noté les points d'attention qui lui semblaient essentiels vis-à-vis de chaque enfant et de chaque famille, par exemple « ne pas avoir de préjugés ». Ensuite, à partir de ces différents points, nous nous sommes mises d'accord sur ce qui devait se trouver dans la charte. Toute l'équipe doit à présent la respecter. »

« Parler avec les parents, même de tout et de rien, fait partie du travail des accueillants car cela permet de construire du lien, et c'est important pour que chacun se sente bien accueilli. Néanmoins, la priorité, ce sont les enfants. Donc, s'il y a trop peu de personnel pour s'occuper des enfants, nous limitons les échanges avec les parents. C'est dommage. »



AGIR

➤ Choisissons les éléments de notre dynamique d'équipe que nous allons travailler pour rendre notre lieu d'accueil plus accessible. Identifions les points d'accord et de désaccord au sein de l'équipe, et parlons-en sans tabou.

➤ Fixons-nous des objectifs concrets.

➤ Envisageons tous les freins qui nous empêchent d'atteindre nos objectifs. Cherchons ensemble comment les surmonter.

➤ Mobilisons tous les éléments qui nous aident à atteindre nos objectifs.

➤ **Définissons et mettons en œuvre des actions concrètes pour que notre dynamique d'équipe nous permette d'atteindre nos objectifs d'accessibilité.**

➤

➤

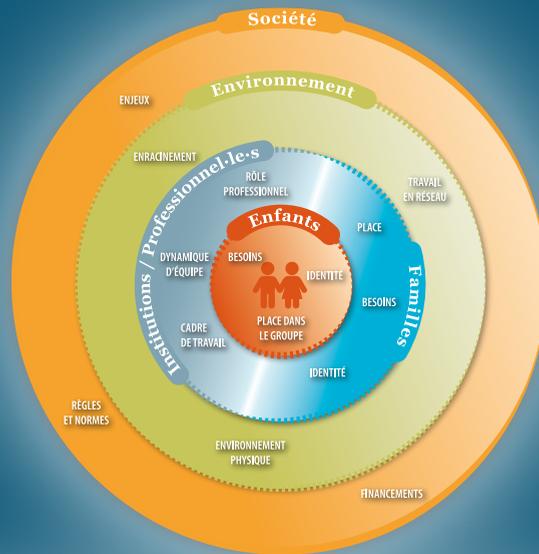
PAR EXEMPLE :

→ Nous allons commencer notre prochaine réunion d'équipe en relevant, pour chaque collègue, une **qualité professionnelle** qui rend notre collaboration positive. Nous pourrions aussi identifier nos caractéristiques communes et celles qui font de chacun de nous un être unique. Et à partir de là, définir comment nous pouvons être complémentaires et enrichir mutuellement nos pratiques.

**PAR EXEMPLE :**

→ Dans l'équipe, nous trouvons tous que l'accessibilité, c'est fondamental. Mais dans le quotidien, cette préoccupation s'étirole très souvent. Nous allons désigner une personne qui sera à tour de rôle responsable de **garder cette question vivante** et d'attirer l'attention sur un comportement, une attitude ou une pratique qui va à l'encontre de l'accessibilité.

PAR EXEMPLE :



L'environnement

Les enfants grandissent dans un **CONTEXTE SPÉCIFIQUE** qui a une influence sur leur développement. Ce contexte est constitué de leur famille et des professionnel·le·s qui prennent soin d'eux, mais également de leur logement, de leur quartier avec ses ressources, atouts et points faibles, etc.

De même, les lieux d'ÉAJE* ne sont pas des îles désertes situées au milieu de nulle part ; ils prennent place dans un contexte local (quartier, commune, village ...) présentant des caractéristiques et des modes de fonctionnement spécifiques. Ils sont, en outre, en lien avec d'autres acteurs et actrices, avec lesquels ils interagissent un peu ou beaucoup.

Cette dimension recouvre trois points d'attention :

- L'enracinement
- L'environnement physique
- Le travail en réseau

L'enracinement

L'enracinement du lieu d'ÉAJE dans son territoire renvoie au fait qu'il n'est pas un électron libre au sein d'un quartier, sans lien avec celui-ci. Un lieu d'ÉAJE enraciné est un lieu connu et reconnu par les habitant·e·s et par les autres services et associations du quartier. C'est également un lieu dont les professionnel·le·s connaissent le quartier, ses ressources et ses difficultés.

ENRACINEMENT ET ACCESSIBILITÉ

L'enracinement d'un lieu d'accueil est un élément clé pour augmenter l'accessibilité de celui-ci, à différents niveaux. Ainsi, bien connaître de manière plus ou moins précise les besoins des habitant·e·s du territoire où l'on est implanté permet de mieux y répondre et d'identifier des ressources potentielles auprès des partenaires de ce territoire. L'enracinement permet aussi au lieu d'ÉAJE de se rendre visible, et aide donc les familles à savoir qu'un lieu qui leur est destiné existe à proximité et qu'elles y sont les bienvenues. Des professionnel·le·s de différents secteurs qui se connaissent peuvent relayer des demandes de façon plus efficace. L'enracinement contribue également à permettre aux familles d'étendre leur réseau social et de connaître d'autres ressources au sein du quartier.

De plus, un lieu d'ÉAJE, visible et reconnu - dans et au-delà du quartier - pour ses pratiques de qualité, contribue à l'amélioration de l'image du territoire où il est implanté.

Concrètement, être présent et connu dans son quartier peut se faire de multiples manières.

« Nous sommes implantés dans un quartier dit sensible, longtemps désinvesti par les pouvoirs publics et où les habitants ont du mal à s'impliquer. Nous sommes plusieurs acteurs du quartier à nous réunir régulièrement - entre autres une crèche, des maisons de quartier qui organisent l'accueil des enfants, une association de santé communautaire - pour RÉFLÉCHIR à comment renforcer le lien social dans le quartier. Nous soutenons les projets en ce sens, par exemple en participant au processus participatif du contrat de quartier et en faisant le lien avec les habitants. Nous aimerions qu'un comité des habitants se mette en place mais nous n'avons pas encore trouvé comment susciter leur intérêt. Il ne faut pas que les associations prennent trop la main sinon les habitants ne peuvent pas y trouver leur place. C'est un travail de longue haleine. »

« Notre lieu d'accueil était mal connu dans le quartier et nous ne nous sentions pas bien acceptés. Les enfants que nous accueillions n'habitaient pas le quartier. Nous avons alors décidé de sortir chaque jour avec deux ou trois enfants pour acheter le goûter chez les commerçants du quartier. Cela a tout changé ! Les voisins nous disent bonjour, gardent un œil sur nos locaux durant les week-ends et les vacances. Et surtout, les familles du quartier nous font confiance et nous demandent d'accueillir leurs enfants. »

* Les mots suivis d'une astérisque sont explicités dans le lexique page 5.

PAR EXEMPLE :

→ Cette année, nous allons participer à la fête du quartier. Nous pourrions tenir un stand devant nos locaux avec des photos expliquant notre projet. Et même organiser une « **journée portes ouvertes** » et proposer une visite guidée.

**PAR EXEMPLE :**

→ Nous allons acheter le **pain** pour le goûter avec quelques enfants à la boulangerie du coin.

PAR EXEMPLE :

L'environnement

physique

Le quartier où nous vivons et / ou travaillons a une influence sur nous. Certains quartiers sont agréables à vivre, il fait bon s'y promener et l'on s'y sent en sécurité. D'autres, au contraire, suscitent des impressions négatives. La saleté, les incivilités entraînent un sentiment d'insécurité. Vivre dans certains quartiers peut entamer l'image de soi.

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE ET ACCESSIBILITÉ

Les enfants accueillis dans le lieu d'ÉAJE ne grandissent pas tous dans le même environnement physique.

Certains quartiers ont des potentialités et présentent des atouts pour les familles et les enfants, et aident ceux-ci à grandir harmonieusement. A contrario, certains environnements cumulent les difficultés et cela peut avoir une influence négative sur le développement et le bien-être des enfants. Il est important que les lieux d'ÉAJE soient conscients de cette disparité, de manière à pouvoir développer des actions qui permettent de contrer les éventuels effets négatifs et de renforcer les effets positifs de l'environnement des enfants.

« Chez nous, il y a énormément d'enfants qui restent à la garderie jusqu'à la fermeture, alors que leurs parents ne travaillent pas. Je me dis que c'est une chance pour eux de pouvoir jouer librement ici dans des espaces adaptés à leur âge. Pas sûr que cela soit possible là où ils habitent. »

« Chaque fois que nous le pouvons, nous participons ou nous initiions un projet pour embellir le quartier. Les œuvres réalisées avec les enfants et les artistes se retrouvent sur les façades, les trottoirs. Il y a beaucoup de vandalisme dans le quartier mais jamais aucune des réalisations des enfants n'a été abîmée sciemment. Nous avons également verdurisé le quartier en plantant des plantes grimpantes sur les façades, en y associant les enfants et leurs familles. »

« En général, je parcours le quartier sans faire très attention à celui-ci. Il ne m'a jamais paru remarquable ou intéressant. Pourtant dernièrement, j'ai pris le temps d'ouvrir les yeux, de le regarder comme si c'était la première fois, et j'en ai fait des découvertes ! La plaque d'égout un peu plus bas dans la rue a un très joli relief, plusieurs maisons ont des balcons en fer forgé finement ouvragés, les arbres de la rue d'à côté ont une écorce remarquable. Les enfants sont bien plus attentifs que nous à cela. On devrait sortir avec eux pour redécouvrir avec des yeux neufs notre quartier et toutes ses richesses. »

ET CHEZ NOUS ?



RÉFLÉCHIR

- Quelle est la place laissée aux enfants et aux familles dans l'espace public ?

Par exemple : y a-t-il des espaces pour jouer ? Des plaines de jeux ? Quelle est la largeur des trottoirs ? Circuler en poussette est-il aisé ? Y a-t-il des éléments ludiques dans l'environnement (ex : fresques sur les façades, statues « ludiques », fontaines, décoration des trottoirs ...) ?

- Connaissons-nous l'environnement physique de notre lieu d'ÉAJE ?

- Quelles sont les limites du quartier ? Qu'est-ce qui fait frontière (exemple : un grand boulevard, le canal, le chemin de fer ...) ?

- Quelles sont les caractéristiques du quartier ?

Par exemple : le type de population qui y habite ? Le type de population qui y travaille ? Le niveau socio-économique ? Y a-t-il des commerces ? De quel type ? Y a-t-il des industries ? Le quartier est-il différent le jour et la nuit ? Y observe-t-on

des signes de convivialité (ex : les gens discutent dans la rue ; des gens s'installent devant leur maison ; des fêtes de quartier sont organisées ...) ? Y observe-t-on des signes de violence, d'agressivité (ex : vandalisme, agressions, gestes inciviques ...) ?

- Comment le quartier est-il perçu par ses habitant·e·s et par les gens qui y travaillent (et donc aussi par nous-mêmes, professionnel·le·s du lieu d'ÉAJE) ?

Par exemple : il y fait bon vivre, c'est comme un village, c'est un quartier désinvesti des politiques, c'est un quartier à problèmes ... Plusieurs représentations peuvent coexister.

- Que connaissons-nous des quartiers où habitent les familles ? Pensons-nous que ces quartiers sont favorables au développement des enfants ? Pourquoi ? Et les familles, qu'en pensent-elles ?

➤ _____

« Chaque enfant a le droit de grandir dans un environnement favorable. On ne peut pas faire de miracles, juste réduire l'écart entre ceux qui y ont accès et les autres. »

PAR EXEMPLE :

→ Un contrat de **quartier durable** est en cours dans notre quartier. Pourquoi ne pas **participer** aux réunions pour donner notre avis ?

PAR EXEMPLE :

→ Réalisons en équipe une **carte du quartier**, en rendant visibles les commerces, les partenaires, les espaces verts, les ressources pour nous et pour les familles...

PAR EXEMPLE :

→ Une association souhaite développer des ateliers peintures avec les habitants pour réaliser une **fresque** sur un mur à côté de notre lieu d'accueil. Nous allons demander à être associés à ce projet afin que les enfants et leurs familles puissent y participer.

PAR EXEMPLE :

→ La rue est toujours sale. Pourquoi ? Ne sommes-nous pas assez bien pour que les rues du quartier soient nettoyées régulièrement ? Parlons-en aux familles et aux voisins et organisons une **opération propreté**.

**PAR EXEMPLE :**

→ Le quartier où vivent les enfants n'a pas d'espace vert. Nous avons un jardin que nous sous-utilisons. Aménageons-le mieux, en laissant la **place à la nature**. Et sortons-y beaucoup plus souvent avec les enfants. Proposons aux parents de participer au projet et pourquoi pas de profiter eux aussi du jardin le week-end.

PAR EXEMPLE :

Le travail en réseau

Les familles et notamment les plus vulnérables vivent des situations de plus en plus complexes impliquant des composantes multiples : économiques, sociales, de santé physique et mentale. Prendre en compte l'ensemble de la situation d'une famille demande de nombreuses compétences rarement réunies dans un seul lieu, une seule équipe. De plus, les services ont des missions spécifiques et il ne leur est pas possible de répondre à tous les besoins des familles avec lesquelles ils travaillent. En outre, certaines situations sont parfois très lourdes à porter par un·e seul·e professionnel·le, tant sur un plan pratique qu'au niveau affectif. Le travail en réseau permet alors de partager les tâches et de réduire la charge de chacun·e. Le travail en réseau a d'autres effets positifs : les professionnel·le·s apprennent à se connaître, à connaître les mandats, les missions, les ressources et les limites des autres services auxquels ils ou elles peuvent faire appel. Les professionnel·le·s apprennent les un·e·s des autres.

Le travail en réseau apparaît aujourd'hui comme une pratique professionnelle incontournable, notamment pour articuler les actions généralistes (par exemple, l'accueil et l'éducation des enfants), et spécialisées (par exemple la prise en charge plus pointue de certaines situations).

TRAVAIL EN RÉSEAU ET ACCESSIBILITÉ

Les lieux d'ÉAJE sont des partenaires de premier plan pour travailler l'accessibilité à toutes les familles des services présents sur un territoire. Ils peuvent être à l'initiative d'un véritable travail en réseau autour d'une famille vivant une situation difficile, ou prendre part à celui-ci, par exemple en répondant à une demande d'accueil d'un·e enfant relayée par un autre service.

L'expérience montre que, très souvent, les familles, surtout celles qui se trouvent en situation de vulnérabilité, s'adressent aux professionnel·le·s en qui elles ont confiance. Elles se confient, font des demandes d'aide à des personnes qui n'ont pas forcément les bonnes clés pour les aider. La question du relais se pose donc avec acuité. Comment répondre aux besoins exprimés par ces familles alors qu'on n'en a pas les compétences, à qui passer le relais et surtout comment faire le relais ?

Le travail en réseau peut également prendre la forme de projets communs, en vue d'améliorer le vivre ensemble dans le quartier ou de renforcer l'offre globale de services sur le territoire et l'accessibilité de tous à ceux-ci.

« Nous étions plusieurs du quartier, habitants ou travailleurs, à constater qu'il y avait un besoin criant de places d'accueil pour les tout-petits. Nous nous sommes réunis, nous avons travaillé ensemble, nous nous sommes battus, nous nous sommes découragés -mais jamais tous en même temps !- et finalement, toute cette énergie a porté ses fruits. Plusieurs années après avoir commencé à nous rassembler autour de ce projet, une crèche a vu le jour. Elle est prioritaire pour les enfants du quartier et a un projet souple qui permet de répondre aux besoins diversifiés des familles de ce quartier. »

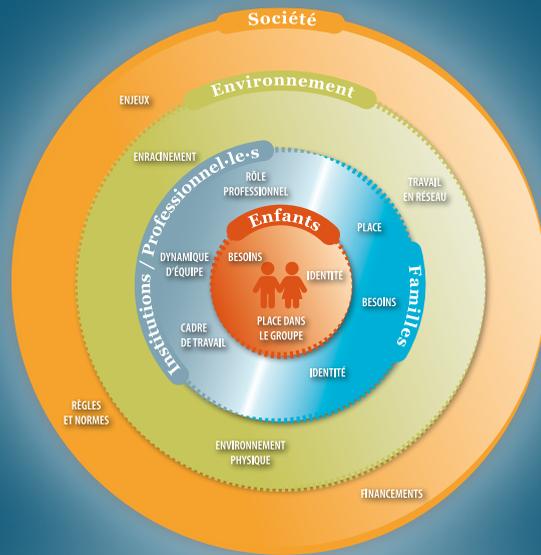
PAR EXEMPLE :

→ Ce serait intéressant de rencontrer cette association de femmes située deux rues plus loin, afin de mieux la connaître. Ensuite, peut-être pourrions-nous développer des **collaborations** ?

**PAR EXEMPLE :**

→ Un appel est lancé pour participer à l'organisation de la **fête du quartier**. Il s'agit d'une réunion par mois. L'un de nous va y participer cette année.

PAR EXEMPLE :



La société

Les lieux d'ÉAJE* prennent place au sein d'un **CONTEXTE SOCIÉTAL** qui a une histoire, une culture, des traditions, qui véhiculent des valeurs parfois en tension, voire en contradiction les unes avec les autres. Ce contexte est également fait de choix politiques, traduits par des réglementations et par des financements. Tous ces aspects ont un lien, direct ou indirect, avec l'accessibilité des lieux d'ÉAJE, favorisant ou au contraire entravant celle-ci.

« La société » recouvre trois points d'attention :

- Les enjeux
- Les règles et les normes
- Les financements

Les enjeux de société

Notre société est traversée de valeurs, de traditions, de courants philosophiques qui cohabitent harmonieusement ou au contraire se télescopent. Ces conceptions et représentations évoluent de façon constante. Certaines évidences sont à certains moments profondément remises en question ; ainsi par exemple, qu'est-ce qu'un-e enfant, une famille ? La famille fait partie des valeurs constamment mises en avant par les politiques, relayées notamment par les médias. Néanmoins, la représentation de l'enfant et la définition de la famille ont connu de nombreux bouleversements ces dernières décennies. L'enfant d'aujourd'hui est considéré-e comme une personne compétente, ayant des droits et des devoirs. En même temps, il ou elle est vu-e comme un être fragile qu'il faut protéger. La notion de famille a également évolué et les formes d'organisation et les structures familiales se sont considérablement diversifiées : une famille, ce n'est pas forcément papa-maman et les enfants. Certaines de ces modifications ont été traduites dans le droit, par exemple en autorisant le mariage entre personnes du même sexe.

Les métiers liés à l'enfance ont également considérablement évolué au cours des dernières décennies. On assiste à une professionnalisation croissante, fortement revendiquée. Pourtant, dans les faits, ce sont le plus souvent encore les femmes qui occupent les métiers liés aux jeunes enfants. La représentation de la femme ayant des capacités innées pour s'occuper des enfants (les siens et ceux des autres) reste particulièrement prégnante. Cette croyance autour du caractère inné de ces capacités ralentit, voire va à l'encontre, de la prise de conscience du caractère hautement professionnel et particulièrement complexe de ces métiers.

Les visions de l'égalité/équité, de l'inclusion, de l'intégration, de la justice sociale et donc aussi celle de l'accessibilité, sont également en évolution, ce qui se traduit dans les intentions politiques et les législations.

ENJEUX DE SOCIÉTÉ ET ACCESSIBILITÉ

La société, c'est nous aussi qui la faisons. Quelles valeurs portons-nous ? Quelle société voulons-nous pour nos enfants ? Les lieux d'ÉAJE ont une action à mener, à leur échelle, pour jouer pleinement leur rôle d'inclusion et de lutte contre les inégalités et les exclusions.

Les contradictions, les paradoxes de notre société sont aussi présents au sein des lieux d'ÉAJE. Par exemple, la conception paradoxale de l'enfant comme à la fois compétent et fragile peut se traduire dans les lieux d'ÉAJE par l'oscillation entre l'encouragement de l'enfant vers l'autonomie (souvent inscrit dans le projet d'accueil) et le fait de n'accepter aucun risque qui pourrait diminuer sa sécurité. La question de la responsabilité est également un enjeu important. Qui est responsable de l'éducation des enfants ? Les parents tout seuls ou la société toute entière ?

« Nous avons beaucoup de demandes d'inscription. Impossible de dire oui à tout le monde. Nous donnons la priorité aux parents qui travaillent parce qu'ils ont clairement besoin d'une place. Mais c'est un cercle vicieux qu'on entretient en faisant cela, car comment les parents sans emploi peuvent-ils accepter un travail s'ils n'ont pas de place en crèche pour leur enfant ? »

« Nous accueillons des familles très fragilisées socialement. Si on n'offre pas de place à ces familles-là, elles ne vont pas sortir de chez elles. C'est un point d'accroche pour aider les familles fragilisées à sortir de leur isolement. »

* Les mots suivis d'une astérisque sont explicités dans le lexique page 5.

PAR EXEMPLE :

→ **Être juste**, ce n'est pas faire la même chose pour tout le monde mais répondre aux besoins de chacun. Je vais essayer de mettre ça en pratique dans mon métier. Je vais m'autoriser à passer dix minutes à parler avec la maman de Tom qui en a besoin sans avoir peur de devoir faire la même chose avec tous les parents ; de même, je peux prendre souvent Lucie dans les bras aujourd'hui sans me culpabiliser de ne pas le faire pour tous les enfants, et en me disant que peut-être demain ce sera un autre enfant.

**PAR EXEMPLE :**

→ Chez nous, des familles et des enfants de tous horizons et de tous milieux se côtoient. À nous de faire en sorte que notre lieu d'accueil ne soit pas seulement un endroit où l'on se croise « par obligation », mais qu'au contraire cette **mixité sociale** se vive comme un plus. Nous allons commencer par inscrire clairement cela dans notre projet d'accueil.

PAR EXEMPLE :

→ Chaque année nous répondons à la campagne *Viva for Life* qui soutient les initiatives qui luttent contre la **pauvreté infantile**. Cela nous permet de renforcer l'équipe et mieux accueillir ces enfants. Mais le recours à *Viva for Life* me pose question : comment les familles qui fréquentent notre lieu d'accueil vivent-elles cela ? N'est-ce pas stigmatisant ? Nous allons interpeller *Viva for Life* pour leur en faire part.

Les règles et les normes

Les lieux d'ÉAJE doivent tenir compte des arrêtés et décrets qui encadrent leur propre fonctionnement : pour les milieux d'accueil petite enfance et ATL, le Code de qualité de l'accueil et les arrêtés et décrets spécifiques ; pour les écoles, le décret Missions, et les différentes circulaires.

Ils sont aussi encadrés par différentes réglementations et politiques. On peut par exemple citer l'AFSCA*, la loi Moureaux (anti-discrimination, contre le racisme et la xénophobie), la politique d'asile, la stratégie européenne 2020* (notamment, pour la Belgique, réduction d'au moins 380 000 personnes menacées de pauvreté et d'exclusion sociale) et les objectifs de Barcelone (mise à disposition de places d'accueil pour au moins 33 % des enfants de moins de trois ans), les politiques régionales et communales, notamment en matière d'emploi, de formation, d'insertion socioprofessionnelle, la CIDE (Convention Internationale des Droits de l'Enfant).

RÈGLES, NORMES ET ACCESSIBILITÉ

Ce contexte réglementaire peut soutenir ou entraver le rôle d'inclusion sociale* et l'accessibilité des lieux d'ÉAJE. Malgré les objectifs poursuivis par les réglementations, certaines de celles-ci peuvent donner lieu à des effets pervers. L'interprétation que l'on peut faire des réglementations n'est pas toujours simple et il est possible parfois de garder une marge de manœuvre ou de négociation pour que celles-ci ne réduisent pas les objectifs d'inclusion sociale visés par l'équipe.

« Pour que les familles en situation de vulnérabilité aient une chance d'avoir une place, nous mettons en œuvre ce qui est prévu dans la réglementation. Ainsi, 50 % de nos places sont réservées au public CPAS et 50 % sont des places pour des situations particulières. Cela nous permet donc, en toute légalité, de proposer toutes nos places à des familles qui vivent des situations de précarité et trouvent difficilement une place ailleurs. »

« Quand un enfant ne vient pas à la plaine de vacances et que les parents n'ont pas prévenu, notre règlement prévoit que la journée leur soit facturée. Mais parfois, l'enfant n'est pas venu car les parents n'avaient pas d'argent pour payer le bus, et ils n'ont pas prévenu car ils n'avaient plus de crédit téléphonique. En leur facturant la journée, on ne fait qu'accroître leurs difficultés. Que faire pour enrayer ce cercle vicieux ? »

« Pour certains pouvoirs subsidiaires, les enfants de familles sans papiers ne comptent pas. Quand je leur envoie les listes des enfants que nous accueillons à la maison de quartier, systématiquement j'y inscris tous les enfants, même ceux qui ne donnent droit à aucun subside. Pour signaler qu'il ne s'agit pas d'enfants fantômes et parce que cela peut servir de preuve pour montrer leur attachement au pays d'accueil, en cas de nouvelle campagne de régularisation. Systématiquement, je reçois une réponse me disant que c'est inutile. Je persiste malgré tout car ces enfants existent. C'est ma façon de résister à un système injuste. »

PAR EXEMPLE :

→ Ce serait intéressant de savoir si ces parents à qui on a dit « il n'y a pas de place pour votre enfant » ont trouvé une solution et si oui, laquelle. On pourrait décider de mener une **enquête**.

**PAR EXEMPLE :**

→ Certains lieux d'ÉAJE trouvent des solutions pour accueillir des enfants en urgence. Pourquoi pas nous ? Si on allait les rencontrer pour **voir comment ils font ?**

PAR EXEMPLE :

→ Nous allons mettre en place une collation collective pour l'accueil extrascolaire, apportée à tour de rôle par chaque famille. Cela permet de diversifier les aliments et de découvrir des préparations propres à chaque famille, ce qui est vraiment un plus pour tout le monde et valorise la diversité. Les enfants sont fiers quand c'est leur tour ! Bien sûr, nous n'avons pas de contrôle sur la façon dont les aliments ont été conservés et préparés. Mais les **bénéfices** nous paraissent largement plus importants que les **risques**. Pour réduire au maximum ces risques, acheter un frigo pour conserver les préparations dans de bonnes conditions, et garder en réserve une petite portion de la préparation, de manière à ce qu'une analyse puisse être faite en cas de problème.

PAR EXEMPLE :

→ Quand on accueille un public fragilisé, on est souvent confronté à des absences imprévues. Du coup, il est difficile d'atteindre le taux d'occupation exigé par l'ONE. Pour pallier cela, on inscrit plus d'enfants. Mais on ne peut pas accueillir plus que notre capacité, ce qui pourrait arriver si tous les enfants inscrits sont présents en même temps. Pour contourner cette difficulté, nous allons **demander une dérogation à l'ONE** pour pouvoir accueillir occasionnellement un ou deux enfants en plus, pour autant que le taux d'encadrement soit respecté.

Les financements

L'accueil et l'éducation des jeunes enfants sont une responsabilité de la collectivité. C'est pourquoi les services d'ÉAJE sont en grande partie financés par les impôts. Pourtant ce système est imparfait et insuffisant et suscite des inégalités.

FINANCEMENTS ET ACCESSIBILITÉ

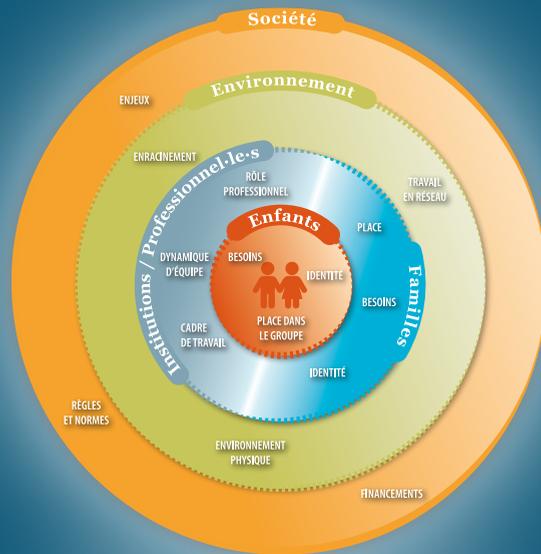
Avoir des moyens financiers ne garantit pas d'être accessible, mais sans moyens financiers, il est difficile de développer son rôle d'inclusion sociale* en accueillant les familles disposant de faibles capacités contributives financièrement. Très souvent, les lieux d'ÉAJE les plus engagés dans l'ouverture aux familles précarisées sont proactifs sur le plan de la recherche de moyens financiers, et créatifs dans le développement de stratégies à cet effet.

« Chez nous, les parents doivent mettre la main à la pâte, à tous niveaux. D'abord parce que la co-éducation est la base de notre projet d'accueil, mais aussi parce que nous n'avons pas les ressources financières suffisantes pour faire appel à des professionnels. »

« Nous proposons différents types d'accueil. Nous avons peu de subsides structurels. Du coup, nous répondons régulièrement à différents appels à projets et recherchons les subsides partout où c'est possible. C'est insécurisant, car nous n'avons jamais aucune certitude quant à l'avenir de notre structure. Fonctionner avec un subside structurel serait beaucoup plus confortable, mais nous serions obligés de 'rentrer dans les cases' et de dénaturer notre projet. Pour le moment, nous faisons le choix de conserver intactes les valeurs de notre projet, et de consacrer une partie importante de notre énergie à la recherche de moyens de fonctionnement. »

« Toute l'équipe est partante pour faire un mur des familles, et impliquer les parents dans la réalisation concrète de celui-ci. Nous allons leur proposer un atelier ici à la crèche, et mettre à leur disposition du matériel pour qu'ils puissent personnaliser leurs photos. Mais nous n'avons pas de budget pour acheter du matériel ou même imprimer des photos... Une des puéricultrices propose de puiser une petite somme dans le budget « jouets » que la commune nous octroie chaque année... Je pense que c'est une bonne idée, car ce projet nous tient vraiment à cœur. »*

* Les mots suivis d'une astérisque sont explicités dans le lexique page 5.



Le jeu

Le jeu est conçu de manière à pouvoir s'ajuster aux particularités de chaque contexte d'éducation et d'accueil et à chaque équipe. Avant d'entamer le jeu, le-la meneur·euse du jeu est donc invité·e à **préciser ses objectifs et les thèmes qu'il ou elle souhaite aborder**, et à choisir les questions, défis et surprises en fonction de ceux-ci.

Instructions du jeu

SE PRÉPARER À ANIMER LE JEU

- Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse ! Le but est de favoriser la réflexivité en équipe, de stimuler le débat, d'ouvrir des pistes d'actions concrètes sur le terrain.
- Pour soutenir sa réflexion et avoir quelques éclairages, la meneuse ou le meneur de jeu a à sa disposition différents textes, dont les références se trouvent dans le livret «*Accueillir mieux, accueillir plus*».

BUT DU JEU

Tout le monde doit **arriver au cœur de l'accessibilité**. C'est un jeu non compétitif. On ne «gagne» que si tou-te-s les partenaires de jeu arrivent au bout. À l'arrivée, un message est délivré à tou-te-s les partenaires de jeu.

ON S'ENTRAIDE !

Le but du jeu étant que tous les groupes arrivent au cœur de l'accessibilité, chaque joueur ou joueuse peut proposer son aide à un groupe en difficulté :

- en aidant à répondre à une question ou en relevant un défi.
- en délivrant un groupe coincé dans une impasse (voir les cases obstacles).
- quand un groupe est arrivé à destination, ses joueuses et joueurs se répartissent dans les groupes encore en jeu.

MATÉRIEL À PRÉVOIR

- des pions
- un dé

COMMENT JOUER ?

1. Les participant·e·s se répartissent en groupes de 2 à 4 personnes. Il peut y avoir jusque 8 groupes.
2. Chaque groupe choisit un pion et le place sur la case départ.
3. Chaque groupe à son tour lance le dé et avance d'autant de cases que le nombre de points indiqués. Il y a des cases de trois types.
Quand un groupe s'arrête sur une case, il doit résoudre une épreuve :



RÉPONDEZ À LA QUESTION !

Le meneur ou la meneuse du jeu choisit les questions dans les différentes parties de l'outil Accueillir mieux, accueillir plus, ou bien s'en inspire pour en inventer de nouvelles, en fonction de ses objectifs.



SURPRISE !

Le meneur ou la meneuse du jeu choisit un obstacle / un coup de pouce dans la liste [page 75](#), ou bien s'en inspire pour en inventer de nouveaux, en fonction de ses objectifs.



RELEVEZ LE DÉFI !

La meneuse ou le meneur du jeu choisit un défi dans la liste [pages 74-75](#), ou bien s'en inspire pour en inventer de nouveaux, en fonction de ses objectifs.



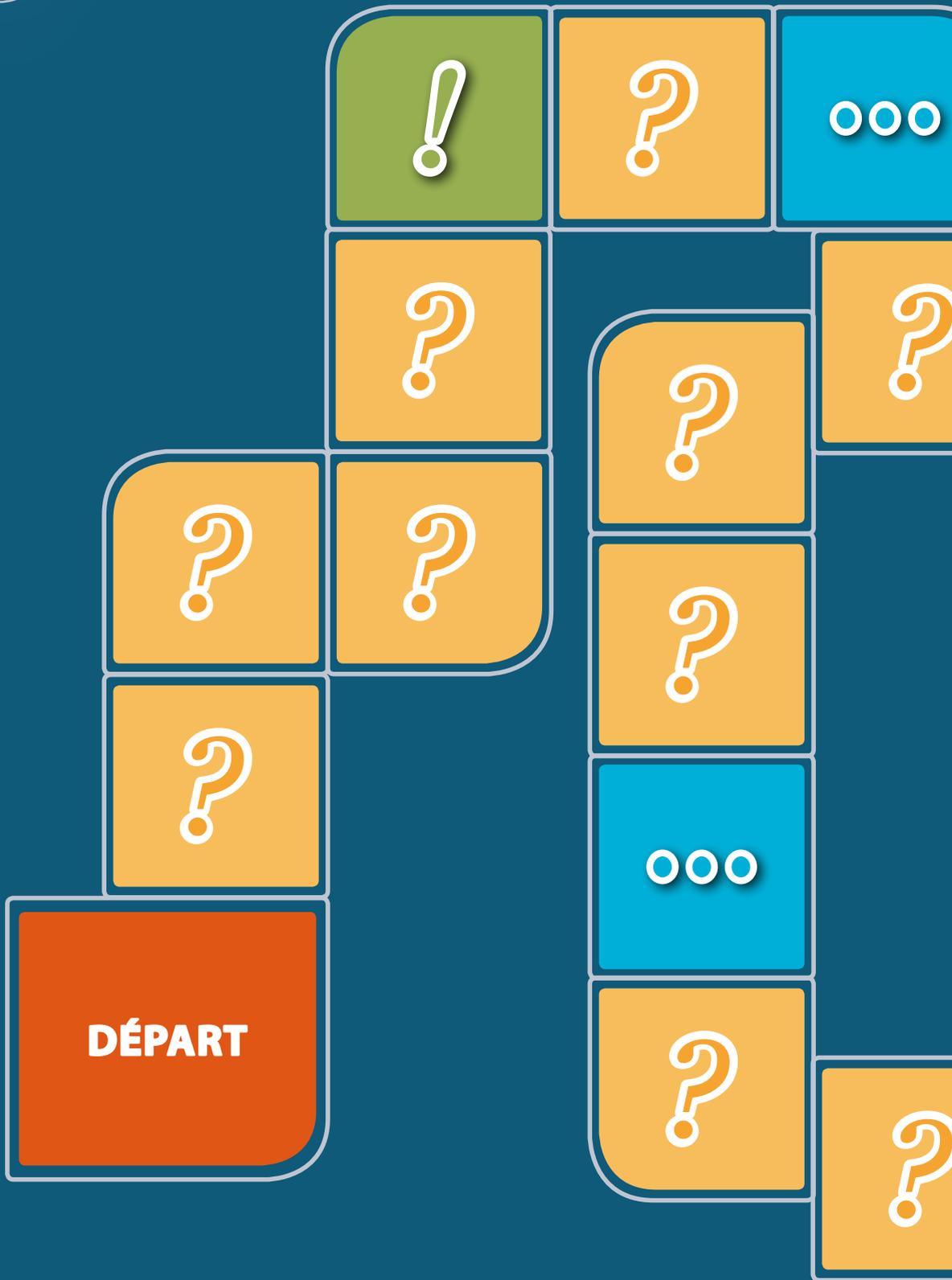
ARRIVÉE

Lorsque tous les groupes sont arrivés (ou lorsque la meneuse ou le meneur du jeu estime que le jeu est terminé), un message est délivré :

Bravo ! Nous sommes arrivé·e·s au bout du jeu !

À nous de poursuivre sur le terrain !

Qu'allons-nous faire concrètement ?







RELEVEZ LE DÉFI !

1. *«L'équipe de la crèche a décidé d'accueillir le petit Ben en dépannage. Ben est inscrit sur la liste d'attente, mais il n'y a pas encore de place disponible pour lui. Sa maman est très malade, son papa s'occupe de lui et de ses trois frères et sœurs. Durant le congé d'automne, il y a moins d'enfants qui viennent à la crèche. L'équipe accueille donc Ben cette semaine-là. Par la suite, les professionnel-le-s ont l'intention d'accueillir Ben chaque fois qu'un autre enfant sera absent (malade, en congé) jusqu'à ce que Ben ait une place régulière».* Qu'en pensez-vous ? Choisissez deux partenaires de jeu. L'un-e argumente en faveur de ce type de pratiques et l'autre en défaveur de celles-ci. Développez un maximum d'éléments positifs et négatifs.
2. Dites bonjour dans 5 langues parlées par les familles qui fréquentent votre lieu d'ÉAJE.
3. *«Parler de la pluie et du beau temps, ce n'est pas professionnel».* Qu'en pensez-vous ? Choisissez deux partenaires de jeu. L'un-e argumente en faveur de ce type de pratiques et l'autre en défaveur de celles-ci. Développez un maximum d'éléments positifs et négatifs.
4. Choisissez deux partenaires de jeu : l'un-e joue le rôle d'un parent qui ne parle pas le français, l'autre celui de l'accueillant-e. Le parent vient rechercher son enfant. L'accueillant-e lui communique un rapport sur la journée de l'enfant. Jouez la scène.
5. *«Tutoyer, faire la bise aux parents, ce n'est pas professionnel».* Qu'en pensez-vous ? Choisissez deux partenaires de jeu. L'un-e argumente en faveur de ce type de pratiques et l'autre en défaveur de celles-ci. Développez un maximum d'éléments positifs et négatifs.
6. Dans les jours qui viennent, dites «bonjour» à chaque parent et chaque enfant dans sa langue familiale.
7. Défi en équipe complète : citez un maximum d'arguments pour valoriser la langue familiale des enfants dans votre lieu d'ÉAJE.
8. Défi en équipe complète : citez un maximum d'idées concrètes pour valoriser la langue familiale des enfants dans votre lieu d'ÉAJE.
9. *«Nouer des relations avec des parents en-dehors du service, ce n'est pas professionnel».* Qu'en pensez-vous ? Choisissez un-e partenaire de jeu. Vous argumentez en faveur de ce type de pratiques et votre partenaire en défaveur de celles-ci. Développez un maximum d'éléments positifs et négatifs.
10. *«Lorsque les enfants ne viennent pas, l'équipe demande aux parents de la prévenir. Ceux-ci n'ont pas toujours les sous, les moyens de le faire. Pour prévenir la structure de l'absence de sa fille, une maman envoyait des SMS, gratuits, sur le téléphone fixe de la structure. Il a fallu le temps à la responsable de se rendre compte que des SMS avaient été envoyés sur ce numéro. Pendant cet entre-deux, la maman avait l'impression de faire ce qu'on lui demandait tandis que l'organisation de la halte-accueil était toujours mise à mal. Suite à cette situation particulière, la coordinatrice propose, par exemple, de mettre à disposition un téléphone vert ou un numéro gratuit pour que les gens puissent leur téléphoner.»¹* Est-ce le rôle d'une structure d'ÉAJE d'agir ainsi ? Choisissez deux partenaires de jeu et débattrez de la question : l'un-e défend le bien-fondé de l'action décrite dans le témoignage, l'autre défend l'idée inverse.

- 11.** Un ou une enfant fréquentant votre lieu d'ÉAJE sent régulièrement très mauvais. Cela vous incommode et vous avez décidé qu'il faut en parler aux parents. Choisissez trois partenaires de jeu : le-la premier-ère joue le rôle du-de la professionnel-le, le-la second-e celui du parent. Jouez une première fois sans interruption. Ensuite, le ou la troisième partenaire prend le rôle du parent ou du-de la professionnel-le pour tenter d'améliorer l'échange. On peut aussi inverser les rôles.
- 12.** ...
- 13.** ...
- 14.** ...



SURPRISES !

- 1.** Votre PO vient de décider de donner la priorité absolue à l'inscription des enfants dont les deux parents travaillent. Retournez à la case départ.
- 2.** Des parents retirent leur enfant de votre structure sans explication. Vous ne comprenez pas et êtes dans une impasse. Passez un tour.
- 3.** Vous recevez un financement exceptionnel qui va vous permettre de mener un projet qui vous tient à cœur. Citez ce projet qui vous tient à cœur et avancez de 2 cases.
- 4.** Un enfant sans papier vient d'être expulsé du pays avec sa famille. Il évoluait pourtant si bien dans votre structure ! Vous êtes déprimé-e. Attendez qu'un-e autre partenaire de jeu vienne vous tirer de votre marasme, soit en passant par votre case, soit en échangeant son pion avec le vôtre, soit en vous racontant une histoire drôle ...
- 5.** Des parents viennent vous confier que sans votre structure et la bienveillance de l'équipe, ils ne s'en seraient jamais sortis. Cela vous donne des ailes. Avancez de 3 cases.
- 6.** Écoles : Vous venez d'apprendre que cette année vous n'aurez pas droit à un-e puériculteur-riche pour renforcer l'équipe de maternelle. Vous êtes dépité-e. Reculez de 2 cases.
- 7.** Vous accueillez une petite fille en situation de handicap. Cela se passe remarquablement bien et a des conséquences positives pour tous les enfants. Vous êtes sur un nuage, avancez de 3 cases.
- 8.** En participant à la fête du quartier, vous avez noué de bonnes relations avec différents acteurs locaux. Cela vous donne plein d'idées de projets à mener ensemble. Avancez de 2 cases.
- 9.** ...
- 10.** ...
- 11.** ...

Les enfants

9

- L'identité de chaque enfant
- La place de chaque enfant au sein du groupe
- Les besoins de chaque enfant

La famille

21

- L'identité de chaque famille
- Les besoins de chaque famille
- La place de chaque famille dans le lieu d'ÉAJE

L'institution

Les professionnel·le·s

33

- Le cadre de travail
- L'identité professionnelle
- La dynamique d'équipe

L'environnement

45

- L'enracinement
- L'environnement physique
- Le travail en réseau

La société

57

- Les enjeux
- Les règles et les normes
- Les financements

Le jeu

69