

ONE
DIRECTION
RECHERCHES
ET DÉVELOPPEMENT



RAPPORT DE RECHERCHE FINAL

**NON-RECOURS AUX
SERVICES D'ACCUEIL TEMPS LIBRE
ET AUX MILIEUX D'ACCUEIL
DE L'ONE**

NOUR

2022

CIRTES UCLOUVAIN
Prof. Dr. Martin Wagener
Prof. Dr. Florence Degavre
Carole Bonnetier

RIEPP ASBL
Anne-Françoise Dusart
Joëlle Mottint



Table des matières

Table des matières	2
Introduction	7
Chapitre 1 : Problématique de la recherche	10
1 Contextualisation de la recherche	11
1.1 Accessibilité et qualité sont indissociables	11
1.2 Le contexte spatial et le contexte sociétal interagissent	12
1.3 Non-recours, droits et accessibilité sont intimement liés	12
1.4 Les familles non-utilisatrices ne constituent pas un tout homogène	12
2 Périmètre et questions de recherche	13
2.1 Les Gaps par rapport aux savoirs	13
2.1.1 Gap 1 : Définir le périmètre du non-recours en matière d'EAE	13
2.1.2 Gap 2 : hiatus entre identité choisie des services et rôle assigné par les familles	14
2.1.3 Gap 3 : Identifier les caractéristiques des familles en situation de non-recours et les motifs de ces situations de non-recours.....	15
2.1.4 Gap 4 : Mesure et méthodologie de la mesure du non-recours	17
2.2 Les questions de recherche	17
Question de recherche 1 : Dans le secteur de l'EAE, comment se matérialise le non-recours ?	17
Question de recherche 2 : Comment se caractérise l'offre de services d'EAE sur un territoire donné en matière d'accessibilité?	17
Question de recherche 3 : Quels sont les profils des familles en situation de non-recours aux services d'EAE ?	17
Question de recherche 4 : Comment appréhender quantitativement l'ampleur du non-recours au secteur de l'EAE par les familles ?	18
3 Cadre épistémologique, éthique et méthodologique	19
3.1 Une approche écologique et systémique, notamment inspirée de Urie Bronfenbrenner	19
3.2 Un cadre transdisciplinaire	20
3.3 Un cadre épistémologique, notamment inspiré de François Dubet et Jean-Claude Kaufmann	20
3.4 Un cadre méthodologique, inspiré de Jean-Pierre Olivier de Sardan	21
3.5 Un cadre éthique	21
Chapitre 2 : Approche méthodologique	22
1 Une revue de la littérature systématique pour dégager les principaux enjeux	23
1.1 Les grandes thématiques investiguées par la revue de littérature	23
1.2 La méthode utilisée, une revue de littérature semi-systématique	23
2 Une approche par cluster pour sélectionner les territoires de la recherche.....	26
2.1 Sélection des territoires par une méthode d'échantillonnage quantitatif	26
2.1.1 Approche.....	26
2.1.2 Création d'une typologie par le clustering par nuées dynamiques.....	28
2.1.3 Choix des quartiers.....	31
2.2 Présentation des cinq territoires anonymisés	33
2.2.1 Le territoire de Pin	33
2.2.2 Le territoire de Tilleul	34
2.2.3 Le territoire de Hêtre	35
2.2.4 Le territoire de Érable	36
2.2.5 Le territoire de Chêne	37
3 Une méthodologie qualitative permettant une analyse multiniveau	39
3.1 Aller à la rencontre des acteurs-clé au sein de chaque territoire et recueillir leur expertise.....	39
3.1.1 Identification des acteurs-clé et méthode de recueil des données	39
3.1.2 Atouts et limites au sein des différents territoires sélectionnés.....	39
3.1.3 État des lieux des acteurs clés interrogés dans chacun des territoires.....	40
3.2 Aller à la rencontre des familles en non-recours et recueillir leur témoignage.....	42
3.2.1 Approche des familles en non-recours et méthode de recueil des données.....	42
3.2.2 Atouts et limites au sein des différents territoires sélectionnés.....	43
3.2.3 État des lieux des familles interrogées dans chacun des territoires	43

4. Démarches d'investigation pour l'élaboration d'un dispositif d'identification systématique du non-recours et de ses déclencheurs.....	45
4 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - méthode inspirée du Delphi.....	46
4.1 L'esprit de la méthode Delphi.....	46
4.2 L'adaptation de la méthode Delphi aux besoins de la recherche Nour.....	48
4.2.1 Le panel d'expert·e·s.....	48
4.2.2 L'administration des questions.....	50
4.2.3 Le questionnaire.....	51
4.3 Discussion collective en présentiel et en bi-modal.....	53
Chapitre 3 : Revue de littérature.....	54
1 Un aperçu de la diversité des déclencheurs du non-recours.....	55
1.1 Le processus de demande : à la base du non-recours.....	56
1.2 Des responsabilités partagées.....	56
1.3 La question de l'accessibilité, centrale dans le déclenchement du non-recours.....	57
1.4 Le manque d'information, un déclencheur qui en cache beaucoup d'autres.....	59
1.5 Les risques d'une asymétrie grandissante entre les institutions et leur public.....	60
1.6 Le poids de l'impression de dépendre de l'Etat sur le non-recours.....	62
1.7 Entre capacités d'action et déterminants sociaux.....	62
2 Définir le non-recours à travers une analyse typologique.....	64
2.1 De l'intérêt des typologies pour comprendre le processus de non-recours.....	64
2.2 La typologie de la CNAF, une avancée dans la compréhension du non-recours.....	65
2.3 La typologie de l'ONDENORE, mobiliser l'existant pour pousser plus loin l'analyse.....	66
2.4 Vers une approche socio-politique du non-recours.....	68
2.5 Quelles appellations pour le non-recourant ? Des mots qui ne sont pas neutres.....	70
2.6 Non-recours, accessibilité primaire et secondaire de l'offre d'accueil, et inégalités sociales d'utilisation des structures d'accueil.....	71
2.7 Freins à l'accès aux structures d'accueil.....	72
2.7.1 Les freins financiers.....	73
2.7.2 Les freins organisationnels.....	74
2.7.3 Les freins géographiques.....	75
2.7.4 Les freins culturels.....	76
2.7.5 La visibilité des services.....	77
2.8 Bénéfices et déficits liés à la fréquentation d'une structure d'accueil - conséquences du non recours	77
2.9 Fonctions de l'accueil, bénéfiques et déficits.....	78
2.9.1 La fonction économique.....	78
2.9.2 La fonction éducative.....	78
3 Qui est concerné par le non-recours aux services d'accueil de l'enfance ?.....	80
3.1 Les familles défavorisées, des familles à faibles revenus.....	80
3.2 Les revenus, en lien étroit avec le taux d'emploi, le niveau d'éducation et la forme familiale.....	82
3.2.1 L'impact du niveau d'éducation.....	82
3.2.2 L'impact du rapport à l'emploi.....	83
3.2.3 L'impact de la structure familiale, le cas des familles monoparentales.....	85
3.3 Les familles issues des immigrations.....	86
3.4 Les familles ayant des enfants « à besoins spécifiques ».....	89
3.5 Les familles « invisibles », de l'empêchement au non-recours délibéré.....	91
Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain.....	94
1 Les milieux d'accueil de la petite enfance, une pluralité de situations de non-recours.....	96
1.1 Lorsque la famille ne se sent pas concernée par l'offre, le non-recours par 'non-concernement'.....	96
1.1.1 Comment se manifeste le 'non-concernement' ?.....	96
1.1.2 Les facteurs explicatifs.....	98
1.1.3 Ces déclencheurs qui ébranlent le 'non-concernement'.....	101
1.1.4 Le non-concernement, schématisation.....	105
1.2 Lorsque la famille refuse de recourir à l'offre, le non-recours par 'non-adhésion'.....	108
1.2.1 Comment se manifeste la 'non-adhésion' ?.....	109

1.2.2	Les facteurs explicatifs	110
1.2.3	Ces déclencheurs qui ébranlent la ‘non-adhésion’	116
1.2.4	La non-adhésion, schématisation.....	120
1.3	Lorsque la famille renonce à l’offre, le non-recours par ‘découragement’	121
1.3.1	Comment se manifeste le non-recours par découragement ?	121
1.3.2	Les facteurs explicatifs	122
1.3.3	Ces déclencheurs qui ébranlent le non-recours par découragement.....	126
1.3.4	Le non-recours par découragement, schématisation	130
1.4	Lorsque la famille effectue une demande mais que l’offre lui est refusée, le non-recours par ‘non-réception’	131
1.4.1	Comment se manifeste la non-réception ?.....	131
1.4.2	Les facteurs explicatifs	132
1.4.3	Ces déclencheurs qui ébranlent la non-réception	138
1.4.4	La non-réception, schématisation.....	143
1.5	Lorsque la famille est en demande mais que l’offre ne lui est pas proposée, le non-recours par ‘non-proposition’	144
1.5.1	Comment se manifeste la non-proposition ?.....	144
1.5.2	Les facteurs explicatifs	146
1.5.3	Ces déclencheurs qui ébranlent la non-proposition	149
1.5.4	La non-proposition, schématisation.....	152
1.6	Les conséquences du non-recours aux milieux d’accueil de la petite enfance pour les familles concernées.....	153
2	L’accueil durant le temps libre, un (non-)recours qui se décline au gré des trajectoires.....	159
2.1	Un recours ciblé à l’ATL, lorsque l’éveil de l’enfant est au cœur des préoccupations.....	159
2.1.1	Au commencement : profil des familles et rapport aux milieux d’accueil dans leur globalité .	160
2.1.2	Processus de recours et de non-recours au sein de l’ATL	162
2.1.3	Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l’ATL	166
2.2	Un recours limité à l’ATL, lorsque seule la famille rassure	168
2.2.1	Au commencement : profil des familles et rapport aux milieux d’accueil dans leur globalité .	168
2.2.2	Processus de recours et de non-recours au sein de l’ATL	170
2.2.3	Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l’ATL	173
2.3	Un recours limité, lorsque l’offre est trop restrictive	178
2.3.1	Caractéristiques des familles concernées	178
2.3.2	Processus de recours et de non-recours au sein de l’ATL	181
2.3.3	Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l’ATL	184
2.4	Un recours utilitaire à l’ATL, lorsque l’offre est mise à profit du ou des parent(s) qui travaille(nt) et de l’enfant qui apprend	190
2.4.1	Caractéristiques des familles concernées	190
2.4.2	Processus de recours et de non-recours au sein de l’ATL	192
2.4.3	Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l’ATL	194
2.5	Un recours opportuniste à l’ATL, lorsque les familles se saisissent de l’existant pour satisfaire des besoins diversifiés	197
2.5.1	Caractéristiques des familles concernées	197
2.5.2	Processus de recours et de non-recours au sein de l’ATL	198
2.5.3	Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l’ATL	201
2.6	Les conséquences du non-recours aux lieux de l’accueil durant le temps libre	204
	Chapitre 5 : Mesurer le non-recours de manière quantitative	211
1	Les freins à la collecte de données quantitatives	212
1.1	Freins liés à la définition du non-recours.....	212
1.2	Freins liés à la population concernée par le non-recours	213
1.3	Freins liés à la récolte de données proprement dite	213
1.4	Freins contextuels.....	215
2	Pistes pour le recueil de données quantitatives.....	216
2.1	Mesurer le non-recours aux services d’accueil petite enfance : l’exemple d’une grande ville	216
2.1.1	Mesurer le non-recours par non-demande.....	216
2.1.2	Mesurer le non-recours par « ajournement » (temporaire ou définitif) suite à la proposition d’une place	217

2.1.3	Mesurer le non-recours par « désistement ».....	218
2.1.4	Mesurer les solutions alternatives trouvées par les familles à qui aucune place n'a été proposée 218	
2.1.5	Ce qu'il serait utile de quantifier.....	219
2.2	Mesurer le non-recours aux services de l'ATL : l'exemple des formulaires des services de Promotion de la Santé à l'École (PSE)	219
2.2.1	Pistes pour mesurer le non-recours dans l'accueil extrascolaire (AES).....	220
2.2.2	Pistes pour mesurer le non-recours aux Écoles de Devoirs (ÉDD)	220
2.2.3	Pistes pour mesurer le non-recours aux Centres de Vacances (CV).....	221
3	Mesurer, pourquoi ?.....	221
Chapitre 6 : Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions		223
1	Perception des formes de non-recours	224
2	Points d'attention et pistes d'action exprimés par le terrain	225
2.1	Renforcer l'accessibilité, viser la qualité et le choix.....	226
2.2	Respecter et s'ouvrir aux cultures familiales – viser la co-construction	228
2.3	Permettre des expériences valorisantes, renforcer le lien social	232
2.4	Aller vers les parents et travailler en réseau	233
2.5	Prendre en compte le développement des compétences professionnelles et sectorielles	235
3	Pistes d'actions et stratégies des parents pour pallier au non-recours.....	240
3.1	Stratégies pour contrer le non-recours : impacts et conditions	241
3.2	Vers un consensus concernant l'accessibilité des milieux d'accueil	249
Conclusion générale		252
1	L'accessibilité, au cœur du phénomène du (non)-recours	253
2	Derrière le non-recours, des expériences diverses et évolutives, liées aux trajectoires familiales.....	253
3	Le maillage territorial, levier pour le recours	254
4	Confier son enfant en situation de handicap	255
5	Rendre visible et sensibiliser à l'articulation des trois fonctions de l'accueil	256
6	Entre l'école et l'ATL, des liens étroits et complexes	257
7	Développer l'outreach, aller vers les familles les plus éloignées.....	257
8	Quantifier le non-recours, comment, pourquoi ?	258
9	La question transversale de la lutte contre les inégalités.....	259
Bibliographie et glossaire.....		261

Table des figures et tableaux

Figure 1 : Schématisation du non-cocnernement	107
Figure 2 : Schématisation de la non-adhésion	120
Figure 3 : Le non-recours par découragement, schématisation	130
Figure 4 : Schématisation de la non-réception	143
Figure 5 : Schématisation de la non-proposition.....	152
Tableau 1 : Approches de la revue de littérature 23	
Tableau 2 : Diagramme des étapes PRISMA	25
Tableau 3 : les indicateurs utilisés comme proxies.....	27
Tableau 4: les indicateurs qui n'ont pas été retenus :	28
Tableau 5 : Extrait du tableau global des indicateurs retenues au niveau communal (sélection des 17 premiers cas à titre illustratif).....	29
Tableau 6: Nombre d'observations dans chaque cluster	29
Tableau 7 : Représentation graphique des communes selon les clusters	31
Tableau 8 : Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Pin	40
Tableau 9 : Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Tilleul.....	40
Tableau 10 : Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Hêtre	41
Tableau 11 : Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Erable.....	41
Tableau 12 : Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Chêne.....	42
Tableau 13 : Situation professionnelle des répondant·e·s	44
Tableau 14 : Configurations familiales des des répondant·e·s.....	44
Tableau 15 : Enfants par foyer des répondant·e·s.....	45

Tableau 16 : Secteurs investigués dans l'entretien par répondant·e·s	45
Tableau 17 : Participation au processus Delphi	49
Tableau 18 – Le déroulement de la méthode Delphi adaptée à la recherche Nour	51
Tableau 19 : Perception des formes de non-recours – Delphi Questionnaire (N =11).....	225
Tableau 20 : Réponse des expert·e·s quant aux stratégies de parents pour faire face au non-recours – importance d'action (Delphi, N=11).....	242
Tableau 21 : Stratégies, impacts et conditions – Le point de vue des acteurs en quelques mots clés	243
Tableau 22 : Les ingrédients d'une approche intégrée de l'accessibilité.....	249

Introduction

Dans l'objectif d'assurer l'effectivité du principe d'accessibilité universelle des services qu'il subventionne, l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) a lancé un appel à projet pour une recherche d'intérêt général sur le non-recours aux services d'accueil du temps libre et aux milieux d'accueil. Les facteurs explicatifs de ce phénomène restent en effet mal connus dans la mesure où les familles concernées sont « non captives » des services et, de fait, invisibilisées. Il s'agissait donc de donner voix au chapitre à celles et ceux que les institutions et les politiques publiques peinent à entendre par le biais d'une analyse compréhensive visant à saisir les mécanismes complexes qui amènent à ne pas recourir ou à ne plus recourir aux (mil)lieux d'accueil subventionnés par l'ONE.

Afin de répondre à cette demande, les équipes du CIRTES-UCLouvain et du RIEPP se sont engagées dans un travail collaboratif permettant d'allier savoirs universitaires et connaissance fine du terrain. Les chercheuses et chercheur impliqué-e-s comptent à leur actif de nombreux travaux concernant le secteur de l'accueil de l'enfance mais également le champ des politiques sociales, des politiques du care ou encore du travail social et de la lutte contre les inégalités sociales, économiques et culturelles. L'étendue du domaine d'expertise mobilisé a permis une analyse multi-niveaux prenant en considération une grande pluralité d'acteurs susceptibles d'impacter le comportement et les représentations sociales des familles.

Comme mentionné plus haut, l'objectif central était de développer une compréhension fine du non-recours aux milieux d'accueil de la petite enfance et de l'accueil temps libre tout en sachant que le secteur comprend une grande hétérogénéité de services et génère de fait des formes de non-recours très diverses. Il est apparu essentiel de ne pas considérer le non-recours comme un état figé mais plutôt comme un processus en constante évolution. Afin de mettre en exergue les composantes de ce processus, l'équipe de recherche a mobilisé un cadre théorique croisant des travaux sur le non-recours à l'offre publique (dans plusieurs domaines) avec des recherches plus spécifiquement liées à l'enfance et aux (mi)lieux d'accueil. Il est à noter que le non-recours renvoie aux différentes conceptions de l'accessibilité des services et à leur fonctionnement, mais invite plus largement à prendre en compte les réalités des parents et des enfants dans leurs trajectoires de vie. Pour saisir la problématique dans toute sa complexité et développer une approche qualitative permettant de passer en revue un panel de situations le plus large possible, le choix des territoires à investiguer s'est avéré d'une importance toute particulière. Une méthode quantitative a donc été mise en place afin de dégager cinq territoires en Fédération Wallonie-Bruxelles représentant la diversité des communes en termes de taille, de caractéristiques des familles résidentes et d'offre de services. Au sein de ces cinq territoires, une vaste enquête qualitative a été menée auprès de familles en situation de non-recours mais également auprès de professionnel-le-s des milieux d'accueil et d'autres acteurs clés. Enfin, une méthode d'intelligence collective a été mise en place dans l'intention de susciter une réflexion plus riche autour des points d'attentions, axes de progrès et recommandations à faire remonter à l'ONE.

Le présent rapport qui rend compte de l'ensemble de cette recherche, est structuré en six chapitres. Le premier expose la problématique de recherche, les questionnements qui émergent et qui guident la réflexion ainsi que le cadre épistémologie et éthique. Le deuxième chapitre rend compte de l'approche de terrain et de l'originalité de la méthodologie adoptée avec un croisement entre une dimension quantitative pour l'identification des territoires ; une dimension qualitative à plusieurs facettes pour comprendre les situations de non-recours ; une dimension collective pour tirer les enseignements de l'analyse empirique. Le troisième chapitre reprend la revue de littérature semi-systématique qui a permis de circonscrire l'objet de la recherche et d'enrichir le cadre théorique, notamment en matière de non-recours, d'accessibilité des services, et des publics cibles à investiguer. Le chapitre quatre constitue quant à lui le cœur de ce rapport puisqu'il présente les résultats de

l'analyse empirique. En se réappropriant les typologies développées par l'ODENORE¹ en fonction des spécificités de la thématique et des réalités du terrain, l'équipe de recherche a cherché à mettre en évidence des portraits de familles en situation non-recours ou plutôt des types de trajectoires au sein des services d'accueil de l'enfance, répondant en cela à une demande de l'ONE.

Il est à noter que les situations décrites résultent de l'association entre une pluralité d'acteurs, laquelle donne lieu à des représentations sociales singulières et à des (non-)usages susceptibles de connaître des variations au gré des rencontres et des ruptures au sein du réseau des personnes. Il convient donc de garder à l'esprit le caractère évolutif et non définitif des types de non-recours, de parcours et de pratiques qui ont été mis en exergue. Les typologies ne visent pas à catégoriser les individus. Au contraire, elles doivent être appréhendées comme une grille de lecture permettant de mettre à jour les mécanismes du non-recours à travers ses différentes expressions. Autrement dit, le non-recours prend la forme d'une expérience qui se décline en fonction des trajectoires subjectives, des réalités territoriales, de l'interventions d'agents intermédiaires dans différents domaines (social, médical, administratif, remise à l'emploi, etc.) et, par la force des choses, des politiques publiques. Ainsi, la 'réforme MILAC, Grandir ensemble'², actuellement en cours d'implémentation, fait elle partie des dimensions qui ont été explorées sans pour autant constituer l'objet d'étude central de cette recherche.

Le chapitre cinq propose un questionnement sur la quantification du non-recours des services d'accueil temps libre et accueil petite enfance de l'ONE. Celui-ci se base sur les analyses du terrain, la consultation de différents opérateurs et la prise en compte de dispositifs déjà existant offrant des possibilités avec leurs atouts et leurs limites. Le but est de lancer la réflexion sur la possible opérationnalisation quantitative des indicateurs de compréhension des formes de non-recours. Le sixième chapitre rend compte des données résultant de la méthodologie d'intelligence collective. Celle-ci visait à renouer avec l'expertise des acteurs et actrices du terrain issus des milieux d'accueil, des organisations représentatives des familles et des administrations publiques afin de prendre de la hauteur avec l'analyse empirique. Ce dernier chapitre traite donc de l'élaboration de recommandations basées sur un consensus entre les expert-e-s sollicité-e-s. Ce consensus porte sur des éléments constitutifs d'une politique d'accessibilité des milieux d'accueil visant la qualité et l'inclusion, en résonance avec les politiques familiales, socio-professionnelles et de mobilité.

1 L'ODENORE, ou Observatoire des non-recours aux droits et services, est un dispositif de recherche du Laboratoire de sciences sociales PACTE et de l'Université Grenoble-Alpes qui a pour but d'observer, d'analyser et de diffuser des connaissances relatives à la question du non-recours dans les domaines des prestations sociales, de la santé, de l'insertion sociale et professionnelle, de l'autonomie, de la médiation sociale, des déplacements, de la lutte contre les discriminations, etc. Voir point 1.2 du chapitre 3 du rapport de recherche.

2 'Grandir Ensemble' est le nom de la réforme des milieux d'accueil (MILAC) de la petite enfance approuvée début 2019 par le Parlement et le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle vise à renforcer le secteur dans son ensemble afin de soutenir et d'accroître la qualité et l'accessibilité des milieux d'accueil dans l'intérêt prépondérant des enfants et des familles. Extrait du site internet de l'ONE : <https://www.one.be/professionnel/milieux-daccueil/accueil-en-transition/> [consulté le 12 septembre 2022]

Chapitre 1 : Problématique de la recherche

1 Contextualisation de la recherche

La question du non-recours aux services d'éducation et d'accueil de l'enfant (ÉAE)³ est intimement liée à celle de leur accessibilité, celle-ci étant conditionnée par la manière dont s'articulent les différentes fonctions de ces services ÉAE. Cette recherche s'appuie sur un terreau bien fertile à cet égard, composé de nombreuses études, projets innovants et recommandations visant à analyser et/ou **renforcer l'accessibilité primaire et secondaire des milieux d'accueil de la petite enfance et de l'accueil durant le temps libre** (Urban, Vandenbroeck et al., 2011 ; Dieu & Roisson, 2013). Ainsi les trois fonctions de l'accueil (économique, éducative et sociale) sont documentées depuis une quinzaine d'années (Dusart & Mottint, 2002 ; Vandenbroeck, 2005, 2006 ; Dusart, 2007), et sont depuis lors prises en compte dans les nouvelles réglementations, dont par exemple la toute récente réforme des milieux d'accueil (ONE)⁴. Si ces trois fonctions sont de mieux en mieux connues et mobilisées de manière explicite par les professionnel-le-s et les décideur-euse-s, ce n'est pas forcément le cas de toutes les familles. Une récente étude (Amerijckx & Humblet, 2015) a ainsi montré qu'une part des familles non-utilisatrices des services ATL (Accueil durant le Temps Libre) expliquaient ce choix par le fait qu'elles ne leur reconnaissaient que la fonction dite économique, ou de garde. D'autres études (Crépin & Neuberg, 2013) ont également mis en évidence que les familles non-utilisatrices des services d'ÉAE manquent de confiance en ceux-ci, ou encore ne les considèrent pas comme s'adressant à elles.

Par ailleurs, divers **freins à l'accessibilité des services d'ÉAE** ont d'ores et déjà été identifiés et documentés (Dusart, Mottint & Wagener, 2020, pp.18-23) : **financiers, organisationnels, géographiques, et culturels**. À ces quatre obstacles s'en ajoute un cinquième, tout aussi important : l'obstacle **institutionnel** (et/ou administratif), qui ferme notamment la porte de certaines structures d'accueil aux enfants de familles sans-papiers, ou encore aux familles qui ne sont pas en ordre de mutuelle, pour ne citer que ces deux exemples.

Intégrant les acquis de ces différents travaux, cette recherche s'appuie sur quatre postulats qui fondent notre approche du non-recours.

1.1 Accessibilité et qualité sont indissociables

Étudier la question du non-recours aux services d'ÉAE ne peut éluder celle de leur qualité. La qualité et l'accessibilité sont ainsi indissociables en vue d'atteindre l'équité : offrir un accueil dont la qualité est réservée à un petit nombre de familles produit de la discrimination et renforce les inégalités. En revanche, l'accessibilité sans la qualité annule les bénéfices de la fréquentation d'un lieu d'éducation ou d'accueil ; or ces bénéfices sont potentiellement énormes, en particulier pour les familles fragilisées, pour autant que les structures d'accueil soient de qualité (Dusart, Mottint et Wagener, 2020).

3 Pour la présente recherche, nous utilisons le terme « services d'Éducation et d'Accueil de l'Enfant » (ÉAE) pour englober tous les services s'adressant aux enfants de 0 à 12 ans (et au-delà), en ce compris les milieux d'accueil petite enfance et l'ATL.

4 Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 mai 2019 fixant le régime d'autorisation et de subventionnement des crèches, des services d'accueil d'enfants et des (co)accueillant(e)s d'enfants indépendant(e)s, entré en vigueur au 1er janvier 2020.

La qualité de l'accueil, dont le cadre est fixé par le Code de qualité de l'accueil, constitue une notion complexe. Nous l'envisageons ici telle que définie dans le cadre d'un système compétent, c'est-à-dire comme une construction dynamique et multi-dimensionnelle, résultant d'une série de processus et d'interactions entre les acteurs d'un système (Urban, Vandebroek, et al., 2011).

1.2 Le contexte spatial et le contexte sociétal interagissent

Pour étudier le non-recours, il est nécessaire de replacer celui-ci dans son contexte. Par contexte, nous entendons à la fois le contexte spatial (territoire) mais également le contexte sociétal.

Concernant le **contexte spatial**, on sait que l'offre de services d'ÉAE varie d'un territoire à l'autre. Par exemple, concernant l'ATL, différentes recherches (Dieu & Roisson, 2012, 2013 ; Demeuse & Humblet, 2012) constatent une distribution géographique inégale de l'offre entre communes. De grandes disparités existent également en termes de subventionnement des structures (CERE, 2010), en ce compris la participation financière demandée aux parents. Cette disparité dans l'accessibilité financière doit être prise en compte pour analyser les possibilités pour les familles de recourir ou non aux services.

Concernant le **contexte sociétal**, la situation de pandémie - et le confinement l'accompagnant - est un exemple très parlant, dans le sens où elle impacte les services ATL, leur accessibilité primaire mais aussi leur fonctionnement, et notamment les relations entre les professionnel-le-s de l'ÉAE et les familles, entraînant un risque de fragilisation du lien, et en conséquence, un risque d'arrêt de fréquentation des services par les familles. Ceci s'avère particulièrement périlleux voire dommageable pour celles qui vivent des situations de fragilité (Detroz, 2020). Le contexte sociétal est donc particulièrement important à prendre en compte pour étudier l'aspect « non-réception de l'aide » du non-recours selon Warin (2010), que nous mettons en lien avec l'accessibilité secondaire.

1.3 Non-recours, droits et accessibilité sont intimement liés

Les travaux de l'Observatoire de la Santé et du Social de la Région de Bruxelles-Capitale (Observatoire de la Santé et du Social, 2017) se sont penchés sur la problématique du non-recours en lien avec une série de droits fondamentaux tels que le revenu, la formation, l'emploi, le logement et la santé, examinant par ce biais le risque de sous-protection sociale et des mécanismes de fragilisations accrues pour les personnes concernées. Ils permettent de bien distinguer trois niveaux de non-recours pertinents pour cette recherche : la non-connaissance, la non-demande, le nonaccès. D'autres travaux (Dusart, Mottint et Wagener, 2020) mettent également en avant le lien entre droit à l'accueil, équité et accessibilité.

Notre proposition de recherche porte spécifiquement attention à l'accessibilité et au non-recours en partant de l'articulation des trois fonctions de l'accueil, et en considérant comme principe premier que l'éducation et l'accueil sont des droits pour l'enfant, reconnus par la CIDE (Unicef, 1989).

1.4 Les familles non-utilisatrices ne constituent pas un tout homogène

Si les ressorts sous-tendant les inégalités sociales touchent les familles en situations de précarités ou de fragilités tant au niveau de l'accès aux structures 0-3 ans qu'aux structures ATL, on ne peut affirmer qu'il en soit de même des ressorts du non-recours au sens large, notamment dans sa dimension « non-

demande ». Il importe donc de porter le regard sur la spécificité des formes de non-recours à la lumière de la diversité des familles, de leurs situations de vie et d'autres facteurs explicatifs.

Différentes enquêtes ont montré que les enfants vivant dans des familles à bas niveau socioéconomique et/ou issues de la migration sont nettement moins représentés dans les milieux d'accueil 0-3 ans que les enfants de familles de classes moyennes ou supérieures (Vandenbroeck & Geens, 2011 ; Meulders, Humblet & al, 2009). Ainsi par exemple, les familles monoparentales recourent relativement faiblement aux services d'ÉAE (Wagener, 2013). Les raisons sont diverses et sont à mettre en lien avec la diversité des besoins des familles et les représentations de celles-ci à l'égard des services et du *care* de manière plus large, mais aussi avec l'organisation de ces services ou encore avec la structure globale de l'offre.

Outre les familles fragilisées ou en situation de pauvreté, ou encore peu familières de la culture dominante des services d'ÉAE, d'autres familles, à la fois informées, instruites et souvent issues de milieux socio-culturels favorisés, ne recourent pas aux services d'ÉAE, pour différentes raisons. Ces raisons sont actuellement peu documentées et peu quantifiées, mais il est probable que parmi ces familles figurent celles qui ne souhaitent pas faire vacciner leurs enfants, et n'ont dès lors pas accès aux milieux d'accueil 0-3 ans, mais aussi des parents qui sont à la recherche de solutions alternatives, et qui vont parfois jusqu'à créer leurs propres structures d'accueil privées, voire même des écoles.

Ces éléments de cadrage de notre démarche nous ont amené·e·s à la formulation de quatre questions de recherche.

2 Périmètre et questions de recherche

La question du non-recours aux services d'accueil et d'éducation de la petite enfance et de l'accueil durant le temps libre est vaste et peut être abordée de multiples manières. Comme nous venons de l'exposer, diverses recherches, recherches-actions et projets innovants ont été développés en ce sens ces dernières années (Badje, 2011 ; Université Populaire de Parents d'Anderlecht, 2013 ; Dusart, Mottint & Wagener, 2020 ; Wagener & Bonnetier, 2020 ; Vandenbroeck & Geens, 2011 ; Lootvoet & Francq, 2007). La présente recherche vient se greffer sur ces constats déjà bien documentés et propose d'ouvrir quelques « boîtes noires » constituées de questions jusqu'à présent sans réponse satisfaisante ou d'hypothèses n'ayant pas encore pu être testées bien que relayées par les professionnel·le·s de terrain qui se trouvent les plus proches des familles. Paradoxalement, il est à noter que les points de vue des familles elles-mêmes sont manquants.

2.1 Les Gaps par rapport aux savoirs

Ces boîtes noires constituent autant de gaps dans les savoirs ; pour la présente recherche, nous en avons identifié quatre principaux. En suite de quoi nous avons défini quatre questions de recherche s'y rapportant.

2.1.1 Gap 1 : Définir le périmètre du non-recours en matière d'ÉAE

Dans la littérature scientifique (Warin, 2010), le non-recours renvoie à une définition précise, mais le phénomène est sensible aux contextes d'étude. Les notions de « fréquentation » et de « familles », par exemple, doivent être rigoureusement définies. Il faut en effet s'entendre sur quelles familles sont visées par ce projet de recherche, et quelles familles ne le sont pas. Pour les moins de trois ans, le secteur est bien balisé, et lorsqu'une famille fréquente de manière régulière ou ponctuelle un service

d'ÉAE, elle peut d'emblée être classée comme non éligible pour la recherche. En revanche, il est beaucoup plus difficile de cerner le (non)recours dans le secteur ATL : ainsi par exemple une famille dont l'enfant fréquente uniquement et très occasionnellement l'accueil extrascolaire de son école (communément nommées « garderies » scolaires) est-elle considérée comme utilisatrice, ou fait-elle partie du public « non-recours » ?

Ceci donne toute l'importance à notre revue de la littérature (voir Chapitre 3).

2.1.2 Gap 2 : hiatus entre identité choisie des services et rôle assigné par les familles

Les professionnel-le-s peuvent identifier le service d'ÉAE où ils travaillent comme assumant un certain type de fonction (éducative par exemple) alors que ce lieu va être utilisé par les familles dans un autre but (par exemple comme moyen de garde) (Dusart & Mottint, 2002). Il peut s'ensuivre des tensions aboutissant parfois à une modification de l'identité du service (par exemple, créer un moment de « garderie » avant et après l'atelier pour répondre au besoin de garde des familles) ou au contraire développer des stratégies pour conserver son objectif premier (par exemple, organiser des stages en demi-journées durant les congés scolaires pour que les stages ne soient pas exclusivement fréquentés par des enfants dont les deux parents travaillent). Ceci a une incidence sur l'accessibilité. Étendre les horaires pour répondre à un besoin de garde privilégie les demandes de parents qui travaillent ; choisir de ne pas le faire pour rester disponible pour les enfants du quartier pour lesquels il n'y a pas de demande de garde répond à un autre type d'accessibilité.

Ainsi, les stratégies institutionnelles amènent parfois à privilégier certaines familles selon les caractéristiques socio-professionnelles ou la provenance géographique de ces dernières. Si ces stratégies visent souvent à répondre à des besoins observés au niveau local et témoignent alors d'une volonté d'ajuster les services selon les réalités territoriales – ce qui tend en principe à favoriser leur accessibilité – il convient également de se demander s'il n'existe pas un risque d'exclusion pour certains publics. En effet, les critères d'attribution mis en place par certains opérateurs, ainsi que les politiques internes en matière de prise en charge des enfants, peuvent entraîner ce que certains chercheur-e-s nomment « l'effet Matthieu »⁵. Celui-ci est observable lorsqu'un organisme attribue les plus grandes et les meilleures ressources aux acteur-ric-e-s qui sont déjà les mieux doté-e-s. En matière d'éducation et d'accueil de l'enfant, enjeu essentiel pour la plupart des parents, un tel phénomène n'est pas à exclure et mérite d'être pris en compte.

Ces observations restent trop peu connues et méritent d'être développées afin de saisir finement les mécanismes multifactoriels du non-recours, en lien avec l'offre disponible localement et avec les pratiques développées par les professionnel-le-s des services d'ÉAE qui ont pour effet d'accroître (ou pas) leur accessibilité primaire et secondaire. La prise de conscience des besoins et la formulation de ceux-ci sont en effet en lien étroit avec l'offre, celle-ci étant différente d'un contexte (spatial et sociétal) à l'autre. C'est de ce système compétent (Urban, Vandebroek & al., 2011) qu'il est ici aussi question. Dès lors, pour aborder la question du non-recours dans une perspective systémique, il nous

⁵ Cette notion est introduite en 1968 par le sociologue Robert Merton dans le domaine de la sociologie des sciences. Des économistes, sociologues, pédagogues et psychologues l'ont par la suite transposée à leurs travaux en montrant, par exemple, qu'au sein de certains institutions ou organismes sociaux, les agent-e-s octroyant des aides ou services avaient tendance à privilégier implicitement les individus ayant déjà le plus de ressources pertinentes pour s'en sortir.

paraît essentiel de proposer une approche par territoire, et d'analyser les caractéristiques de chaque territoire en matière d'offre de services d'ÉAE, mais aussi en matière d'accessibilité.

En complément, il est intéressant d'adopter une perspective d'analyse « relationnelle » dans la lignée de Georg Simmel, de Serge Paugam ou de Philippe Warin en mettant en exergue les relations existantes entre les services d'ÉAE et les familles potentiellement bénéficiaires. Les professionnel-le-s du secteur ont des représentations et des pratiques liées à la mise en oeuvre de stratégies internes et/ou de politiques sociales, lesquelles sont susceptibles d'avoir des effets sur le comportement des familles et sur la façon dont celles-ci perçoivent les services. Aussi, si les professionnel-le-s utilisent des critères, promeuvent des pratiques et/ou véhiculent des valeurs trop éloignées des habitudes des familles, ces dernières auront tendance à percevoir les services d'ÉAE comme en décalage avec leur mode de vie ou comme imposant des contraintes trop restrictives. Cela aura sans nul doute des conséquences sur l'accessibilité secondaire de ces services. La mise en évidence de ce lien ténu entre offre de service, pratiques des professionnel-le-s et comportement des familles renvoie au Gap suivant qui porte plus précisément sur les caractéristiques des familles en situation de non-recours.

2.1.3 Gap 3 : Identifier les caractéristiques des familles en situation de non-recours et les motifs de ces situations de non-recours

Le savoir objectivé manque concernant les caractéristiques des familles non-captives, ou invisibles, dans toute leur diversité. La connaissance que l'on en a repose sur un savoir de terrain parcellaire, relativement flou, non quantifié, et quelquefois hypothétique. On sait par exemple que parmi ces familles qui fréquentent uniquement les lieux obligatoires (l'école) figurent celles qui font des choix de vie alternatifs, tentant même d'échapper aux lieux obligatoires, en organisant elles-mêmes leurs propres modes d'éducation et d'accueil, comme par exemple la scolarisation à domicile (qui a été en grande croissance ces dernières années, à tel point que les critères ont dû être revus⁶). De l'autre côté de l'échelle sociale, les familles sans papiers, qui vivent cachées, constituent certainement une proportion importante du public en situation de non-recours, alors que, pourtant, leurs enfants ont le droit de fréquenter les services d'ÉAE. De même, les familles vivant des situations d'extrême pauvreté sont probablement dans l'impossibilité de recourir aux services (même lorsque le tarif social s'applique), ne fût-ce qu'en raison du prix d'un trajet en transports en commun pour s'y rendre. Certaines familles plus éloignées de la culture dominante des services d'ÉAE ne recourent probablement pas aux services parce qu'elles ne conçoivent pas que ceux-ci leur soient destinés ou puissent être bénéfiques pour leur(s) enfant(s).

Les représentations de ces familles concernant les services d'ÉAE sont également peu documentées. Ces représentations ont trait, par exemple, aux bénéfices de la fréquentation d'un service en-dehors du fait d'être « gardés » (fonction économique). Elles sont également liées aux relations entre les caractéristiques de l'offre et le mode de vie des familles (comme explicité précédemment dans le Gap 2) ce qui conduit à constater que l'on sait peu de choses de la conception des parents quant à la fonction éducative des services d'ÉAE et quant au partage de cette fonction (ou encore parentalité sociale ou co-éducation).

⁶ En sa séance du 2 mai 2019, le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a adopté des modifications majeures relatives à la législation en matière d'enseignement à domicile.

La question des motivations est aussi centrale, et en particulier la notion de choix. Les familles qui n'utilisent pas les services d'ÉAE le font-elles par choix ? S'agit-il d'un choix en connaissance de cause ? Ont-elles des besoins (exprimés ou non) qui ne correspondent pas à l'offre existante à distance géographique acceptable ? Les freins évoqués ci-dessus (financiers, organisationnels, géographiques, culturels et institutionnels) sont-ils insurmontables pour ces familles ? Pour le secteur de l'accueil 0-3 ans, la question de l'accessibilité primaire est déjà bien documentée, et des réponses structurelles pour améliorer celle-ci sont apportées par la réforme des milieux d'accueil. Il sera très intéressant d'évaluer les effets de la réforme à ce propos, mais celle-ci se mettant en place de manière progressive, ce ne sera pas possible de faire ce travail avant un certain temps. À côté de ces questions d'accessibilité primaire se posent aussi des questions autour de l'accessibilité secondaire. Certains parents retirent leur enfant de la crèche ou d'un service ATL. Sur quoi repose leur décision ? Une expérience malheureuse ? Une peur véhiculée par les médias ? Une pression de l'entourage ? Une crainte d'être jugé-e ou que l'enfant soit mal accueilli ?

Pour le secteur ATL, comme explicité précédemment, la réalité est multiforme. Bien plus encore que dans le secteur 0-3 ans, l'attention accordée à l'accessibilité primaire et secondaire des services est très largement dépendante du contexte, du PO, de l'équipe, du projet d'accueil, de la nature de ce qui est proposé aux enfants, de l'identité de chaque structure ainsi que de la représentation que s'en font les professionnel-le-s qui y travaillent (que ce travail soit rémunéré ou volontaire). Il n'est pas non plus évident que les familles identifient l'accueil avant et après la classe, les mouvements de jeunesse, le club de foot du village, l'école des devoirs, ou encore les centres de vacances comme faisant partie d'un même secteur.

Notre recherche a donc tenté de différencier autant que possible l'analyse du non-recours aux services ATL selon le secteur d'activités : accueil extrascolaire <> école de devoirs <> centre de vacances.

Dans le but de dégager des éléments nouveaux utiles à l'ONE, il convient de porter notre regard au-delà des phénomènes déjà relativement bien étudiés (Carbuccia et al, 2020) et que notre revue de littérature nous a permis d'appréhender. Il s'agit notamment dépasser la prise en compte des facteurs objectifs du non-recours afin de développer une réflexion plus fine sur les facteurs psychosociaux qui sont à l'oeuvre. Il s'agit de considérer à la fois les mécanismes observables au sein des familles et ceux qui interviennent chez les professionnel-le-s du secteur, tout en soulignant l'interdépendance entre les premiers et les seconds. Pour atteindre cet objectif et réaliser une analyse du non-recours ne se bornant pas aux problématiques de « non-accès », nous avons centré notre enquête de terrain sur deux types de publics :

- d'une part les familles qui ne recourent pas aux services alors qu'une offre est a priori disponible sur le territoire ;
- d'autre part les familles qui ont recouru aux services d'ÉAE dans un premier temps, pour y renoncer dans un second temps. Il pourrait également s'agir de familles qui recourent ou ont recouru aux services d'ÉAE pour certains de leurs enfants mais pas pour d'autres.

Étudier les processus psychologiques et sociologiques qui mènent au non-recours requiert de pouvoir rencontrer des familles ayant été en « relation » avec ces services, même si cette relation n'implique pas forcément un usage et demeure indirecte (ex : les familles en ont entendu parler par un tiers et/ou elles en connaissent le fonctionnement et/ou le service leur a déjà été proposé, etc.). Mettre le focus sur les situations de non-recours liées à une absence de services disponibles sur le territoire ne permet bien évidemment pas de dégager des facteurs explicatifs plus subjectifs. Il nous a donc semblé peu

pertinent d'inclure cette dimension dans la constitution de notre échantillon (pour plus de précisions, se reporter au chapitre 2 traitant de la méthodologie).

2.1.4 Gap 4 : Mesure et méthodologie de la mesure du non-recours

Les données manquent pour quantifier l'ampleur du phénomène du non-recours, c'est-à-dire le nombre de familles concernées. On ignore également dans quelle mesure ce phénomène s'observe de manière différenciée selon le contexte spatial et social, à offre de services équivalente.

Disposer d'une estimation du nombre de familles qui ne recourent pas aux services, et d'une ventilation basée sur les raisons du non-recours (comme par exemple le manque de connaissance, le manque de confiance dans les services, l'impossibilité de dépasser des obstacles géographiques ou financiers, etc.) permettrait d'aiguiller le développement d'actions pour réduire le non-recours.

2.2 Les questions de recherche

L'identification des quatre gaps ci-dessus nous permet de définir quatre principales questions de recherche, se déclinant chacune en plusieurs sous-questions.

Question de recherche 1 : Dans le secteur de l'EAE, comment se matérialise le non-recours ?

- Les critères définissant le non-recours sont-ils différents selon que l'on se trouve dans le secteur de l'accueil des 0-3 ans ou dans l'ATL, et au sein de l'ATL, selon que l'on parle d'AES, d'EDD ou de centres de vacances ?
- Peut-on définir des « niveaux » de non-recours, ou en d'autres termes une gradation dans les pratiques de non-recours des familles ?
- La définition du non-recours doit-elle être nuancée en fonction de l'âge des enfants ?

Question de recherche 2 : Comment se caractérise l'offre de services d'EAE sur un territoire donné en matière d'accessibilité ?

- Y-a-t-il, dans les services présents sur le territoire (qu'il s'agisse de services d'EAE ou d'autres services locaux destinés aux enfants et aux familles), une attention particulière portée aux questions d'accessibilité primaire et secondaire et au non-recours aux services ?
- Des initiatives ont-elles été mises en place pour tenter d'améliorer l'accessibilité et le recours ?
- Les professionnel-le-s observent-ils-elles que les familles utilisent les services d'une manière différente de celles qui est « prévue » au départ ?
- Comment les services d'EAE s'adaptent-ils à cela ?

Question de recherche 3 : Quels sont les profils des familles en situation de non-recours aux services d'EAE ?

- Situations de non-demande : facteurs contextuels ; caractéristiques des familles concernées ; perceptions et dynamiques d'action au sein des familles (pour les familles qui ne recourent pas aux services alors que l'offre est a priori disponible).
 - Quelles sont leurs caractéristiques ?
 - Quelles sont leurs motivations à ne pas recourir ?

- Quelle est leur expérience des services de l'EAE ?
 - Comment se représentent-elles les fonctions de l'accueil ?
 - Quels sont leurs besoins ?
 - Quels sont les mécanismes qui expliquent que ces besoins ne se traduisent pas en demandes ?
 - Quelles solutions alternatives mettent-elles en place pour pallier le non-recours ?
 - De leur point de vue, quels ajustements faudrait-il apporter dans les services d'accueil 0-3 ans / ATL pour qu'elles décident d'y recourir ?
- Situations où l'accessibilité secondaire fait défaut : facteurs contextuels ; caractéristiques des familles concernées ; perceptions et dynamiques (perspectives) d'action au sein des familles (pour les familles qui ont recouru aux services d'EAE dans un premier temps, mais y ont renoncé dans un second temps et/ou pour les familles qui ont recouru aux services d'EAE pour certains de leurs enfants mais pas pour d'autres) :
 - Quelles sont leurs caractéristiques ?
 - Le retrait de leur enfant concerne-t-il un service en particulier, ou l'ensemble du secteur de l'accueil 0-3 ans / ATL ?
 - Quelles sont leurs raisons ?
 - Quelles sont leurs représentations des fonctions de l'accueil 0-3 ans /ATL ?
 - Quels sont leurs besoins ?
 - Quelles solutions alternatives ont-elles mises en place pour pallier le non-recours ?
 - Que nous disent ces solutions alternatives des représentations des familles et de leur rapport aux services de l'EAE ?
 - De leur point de vue, quels ajustements auraient été nécessaires pour qu'elles décident d'y laisser leur enfant ?

Question de recherche 4 : Comment appréhender quantitativement l'ampleur du non-recours au secteur de l'EAE par les familles ?

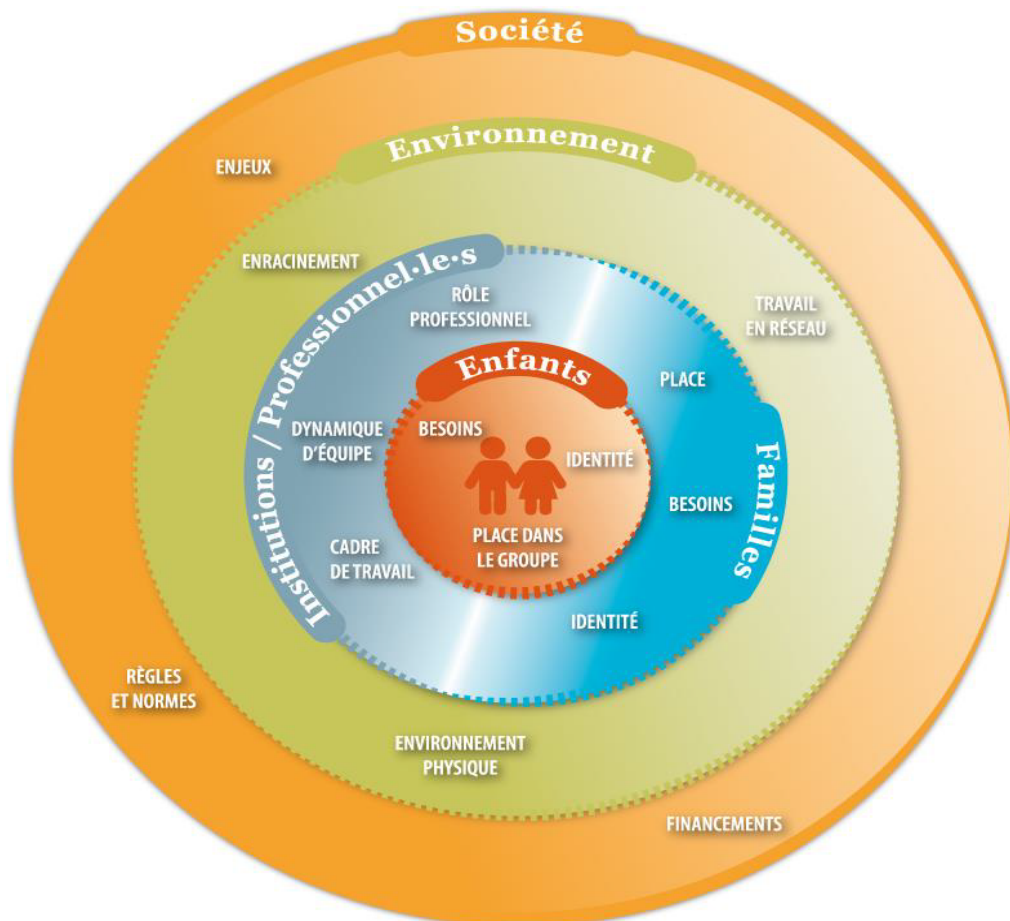
- Quels sont les indicateurs pertinents et opérationnels pour le recueil de données en routine concernant la question du non-recours ?
- Pour le secteur 0-3 ans, quelles sont les possibilités d'implémenter une procédure en routine de suivi des situations de non-accès, au départ du recueil de données issues de l'élaboration des listes d'attente au niveau local ?
- Pour l'ATL, quelles sont les possibilités d'implémenter un recueil local systématisé de données concernant le non-recours aux services, en collaboration avec les PSE et éventuellement les écoles ?

3 Cadre épistémologique, éthique et méthodologique

Afin de répondre aux questions de recherche formulées ci-dessus, nous proposons une recherche intégrée, utilisant des méthodes diversifiées dans un cadre précis.

3.1 Une approche écologique et systémique, notamment inspirée de Urie Bronfenbrenner

La question de l'accessibilité, liée à celle du non-recours, doit être abordée sous ses différentes dimensions, dans une approche écologique. Nous inspirant à ce titre très librement de la composante écologique du modèle de Bronfenbrenner (1979 ; Bronfenbrenner & Morris, 2006), nous proposons une vision opérationnelle de l'accessibilité déclinée en cinq dimensions, considérées comme des sous-systèmes de l'accessibilité : la société, l'environnement, les professionnel·le·s/l'institution, les familles, et au centre, l'enfant (Dusart & Mottint, 2017). Chaque dimension se décline en trois points d'attention (voir schéma ci-dessous). L'intérêt principal de ce modèle est de rendre visibles les liens entre les différents éléments. Travailler sur un des éléments du système a des conséquences directes ou indirectes sur l'accessibilité, primaire ou secondaire.



(Dusart & Mottint, 2017)

Cette approche rejoint celle de système inclusif et compétent, développée par Mathias Urban et Michel Vandebroek (2011). Elle met en évidence l'importance, pour étudier l'accessibilité et donc le non-recours, de prendre en compte les relations entre les différents éléments du système ; il s'agit par exemple des relations entre les professionnel·le·s et les familles, mais aussi entre les services et les

pouvoirs organisateurs, entre la réglementation et les besoins (exprimés ou non) des familles, ou encore entre les services et l'environnement global (que nous définissons pour la présente recherche comme le contexte spatial et sociétal) dans lequel ils s'insèrent.

Cette approche systémique, et en particulier sa dimension « environnement » (contexte spatial et sociétal) appuie un de nos quatre postulats de départ concernant l'importance du contexte (cf p.2), et plaide pour une approche par territoires, que nous décrivons de façon plus détaillée dans les pages suivantes.

3.2 Un cadre transdisciplinaire

L'équipe de recherche interdisciplinaire est composée de chercheur·e·s du **CIRTES-UCLouvain** et du **RIEPP** disposant d'une expérience avérée de recherche sur le secteur de l'accueil de l'enfance, des questions de précarité et de politiques sociales et d'évaluation des politiques publiques et des pratiques associatives. Ils et elles ont tou·te·s une expérience de recherche avec les publics vulnérables. Différentes disciplines, autour de la thématique du non-recours, ont été mobilisées dans le cadre de cette recherche : sociologie, psychologie, santé publique, socio-économie et sciences politiques. Ces disciplines sont aussi celles qui ont apporté les contributions les plus importantes au sujet qui se trouve au centre de la recherche.

Par sa nature associative et universitaire, l'équipe assume également une démarche transdisciplinaire par laquelle des chercheur·e·s aux méthodes et insertion dans des approches distinctes d'un problème concourent ensemble à produire des connaissances nouvelles. La recherche a été menée par les chercheur·e·s des deux centres, en collaboration étroite, afin de produire une recherche véritablement intégrée.

3.3 Un cadre épistémologique, notamment inspiré de François Dubet et Jean-Claude Kaufmann

Notre projet de recherche s'inscrit dans l'approche de la **sociologie de l'expérience** développée par François Dubet (1994) : les acteur·rice·s, qu'ils soient professionnel·le·s ou parents, ont une expérience sociale. De ce fait, ils et elles sont aux côtés des chercheur·e·s des partenaires du changement mais aussi de l'analyse et de la production de connaissance.

En effet, les chercheur·e·s ont des **compétences** - issues de leur formation et du savoir-faire développé au cours d'autres projets – pour mener cette recherche. Les acteur·rice·s de terrain ont l'**expérience** de leurs conditions de vie, de leur travail, de leur environnement, etc. Ils et elles ont la connaissance de leur terrain, et « s'ils ne sont pas complètement lucides, ils ne sont pas non plus totalement aveugles » (Dubet 1994). La connaissance objective sera approchée via une intersubjectivité d'expert·e·s, c'est-à-dire ceux qui ont une expérience sociale de leurs conditions de vie/de travail et ceux qui ont des compétences pour produire des analyses à partir de données collectées. Cette intersubjectivité s'atteint en passant par la co-construction d'un cadre de travail opérationnel pour tou·te·s. Ou, autrement dit, en dépassant toutes les cultures différentes en présence - cultures « ethniques » mais aussi professionnelles, de classe, politiques, etc., pour construire ensemble une culture commune.

La recherche ne procède pas d'une démarche top-down, mais s'inscrit au contraire dans une approche compréhensive (Kaufmann, 2000).

Le **partenariat** est donc très clairement une exigence d'ordre épistémologique.

3.4 Un cadre méthodologique, inspiré de Jean-Pierre Olivier de Sardan

Avant d'aborder la méthodologie proprement-dite, il est important de clarifier les principes méthodologiques transversaux fondateurs de notre recherche, en lien avec les cadres épistémologique et éthique décrits ci-dessus.

Ces principes transversaux sont essentiellement liés aux caractéristiques de la recherche en sciences humaines mises en évidence par Jean-Pierre Olivier de Sardan (1995) : les données sont **éclectiques**, la méthodologie est **adaptative**, l'approche est **itérative**.

Des données éclectiques : afin d'appréhender un sujet de recherche aussi complexe que le non recours, il est indispensable d'utiliser une vaste gamme de recueils de données afin d'obtenir un grand nombre de données qui pourront ensuite être croisées. Ainsi, les entretiens, individuels ou de groupes, formalisés ou informels, les observations (participantes ou non), l'examen de documents divers sont susceptibles d'être utilisés.

Une méthodologie adaptative : il est important que les chercheur-e-s s'ajustent au terrain et aux interlocuteurs et interlocutrices. La méthodologie est donc susceptible d'être adaptée en cours de recherche, pour mieux répondre aux objectifs de celle-ci. C'est un point particulièrement crucial en ces temps de pandémie imposant des mesures sanitaires évolutives et imprévisibles.

Une approche itérative : elle se caractérise par des allers et retours entre le terrain et la théorie, entre les professionnel-le-s et les familles, et l'équipe de recherche. Une attention particulière sera mise pour proposer, à chaque fois que c'est possible, un retour vers les acteurs et actrices de terrain pour susciter leur réflexivité.

3.5 Un cadre éthique

Tout au long de la recherche, nous avons été attentif-ve-s au respect des règles éthiques et juridiques (en particulier le respect du droit à la vie privée et la réglementation relative au traitement des données sensibles). Nous avons veillé à nous mettre en conformité avec le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en mettant en place une procédure par rapport au traitement, à la protection et à l'accès aux données relatives à la vie privée. Pour ce faire, nous nous sommes basé-e-s sur le document conçu par le service juridique de l'ONE, permettant de questionner les interactions de chacun avec des données privées.

Pour la présente recherche, toutes les données issues d'entretiens sont rendues anonymes et stockées sur des serveurs sécurisés de l'UCL pendant la durée de la recherche (+6 mois).

Chacun des volets de la recherche sera soumis à validation par le comité de pilotage de l'ONE. Les critères généraux éthiques de la recherche tels que l'anonymat, le consentement éclairé mais aussi la possibilité pour les participant-e-s de se retirer à tout moment du processus de recherche seront bien entendu respectés.

Le processus de recherche concernant l'ensemble des précautions éthiques liées à notre recherche multidisciplinaire a été élaboré en concertation avec le Comité d'éthique en Sciences humaines et sociales de l'UCLouvain.

Chapitre 2 : Approche méthodologique

1 Une revue de la littérature systématique pour dégager les principaux enjeux

En complémentarité avec les travaux de recherche déjà menés par les membres de l'équipe, nous avons réalisé une revue de la littérature en étudiant à la fois la « littérature grise » ainsi que la littérature scientifique.

1.1 Les grandes thématiques investiguées par la revue de littérature

Cette revue de la littérature porte notamment sur les recherches récentes menées sur l'accessibilité primaire et secondaire qui font sens par rapport au secteur de l'accueil de la petite enfance et au secteur de l'ATL. Elle est particulièrement importante en regard de notre **première question de recherche**, qui vise à donner une définition ancrée de la notion de non-recours appliquée au secteur de l'EAE, de manière différenciée pour le secteur de l'accueil 0-3 ans et pour l'ATL, et au sein de l'ATL, entre les secteurs de l'accueil extrascolaire, des écoles de devoirs et des centres de vacances. Elle l'est aussi pour comprendre les évolutions récentes dans les pratiques de non-recours, identifier les publics concernés ou encore les comportements en amont du non-recours.

La revue de la littérature nous a également permis de cibler des sous-thématiques afin de construire le canevas des entretiens auprès des professionnel·le·s et des familles (voir ci-dessous point 3 de ce chapitre).

1.2 La méthode utilisée, une revue de littérature semi-systématique

Nous avons mené une revue inspirée des principes de la revue systématique de littérature au sens de Snyder (2019, voir tableau ci-dessous). Ce choix nous a paru pertinent dans la mesure où l'objet de la recherche est multidimensionnel et ne peut être approché d'une manière simple. De plus, le terrain de l'enquête lui-même n'avait quasiment jamais été exploré. Il était donc nécessaire d'opter pour une approche large de la question du non-recours. Par ailleurs, l'ensemble des références pertinentes obtenues a servi à construire un aperçu à partir d'une démarche bottom-up (pas de table des matières pré-établie) visant à couvrir l'ensemble de la matière à partir de grands thèmes ;

Tableau 1 : Approches de la revue de littérature

Approach	Systematic	Semi-systematic	Integrative
Typical purpose	Synthesize and compare evidence	Overview research area and track development over time	Critique and synthesize
Research questions	Specific	Broad	Narrow or broad
Search strategy	Systematic	May or may not be systematic	Usually not systematic
Sample characteristics	Quantitative articles	Research articles	Research articles, books, and other published texts
Analysis and evaluation	Quantitative	Qualitative/quantitative	Qualitative
Examples of contribution	Evidence of effect Inform policy and practice	State of knowledge Themes in literature Historical overview Research agenda Theoretical model	Taxonomy or classification Theoretical model or framework

Source: Snyder 2019

Afin de rendre compte des dimensions du non-recours dans le cadre de la recherche sur les facteurs du non-recours aux services extra-scolaires et milieux d'accueil de l'ONE, nous avons effectué une revue de littérature à partir des mots clés suivants :

- Non-recours - non take-up
- Sous-protection sociale - onderbescherming
- Familles - family
- Service d'accueil petite enfance
- Approche territoriale - logique territoriale
- Politiques publiques des acteurs de terrain (la fonction d'accueil est investiguée en lien avec ces mots clés)
- Governance approach/gouvernance des territoires > politiques publiques (et formation)
- Système compétent (formation)
- Accessibilité primaire et accessibilité secondaire
- Accueil extrascolaire Accueil parascolaire
- Inégalités d'accès
- Crèche
- Gardienne - Milieux d'accueil
- Usager-e

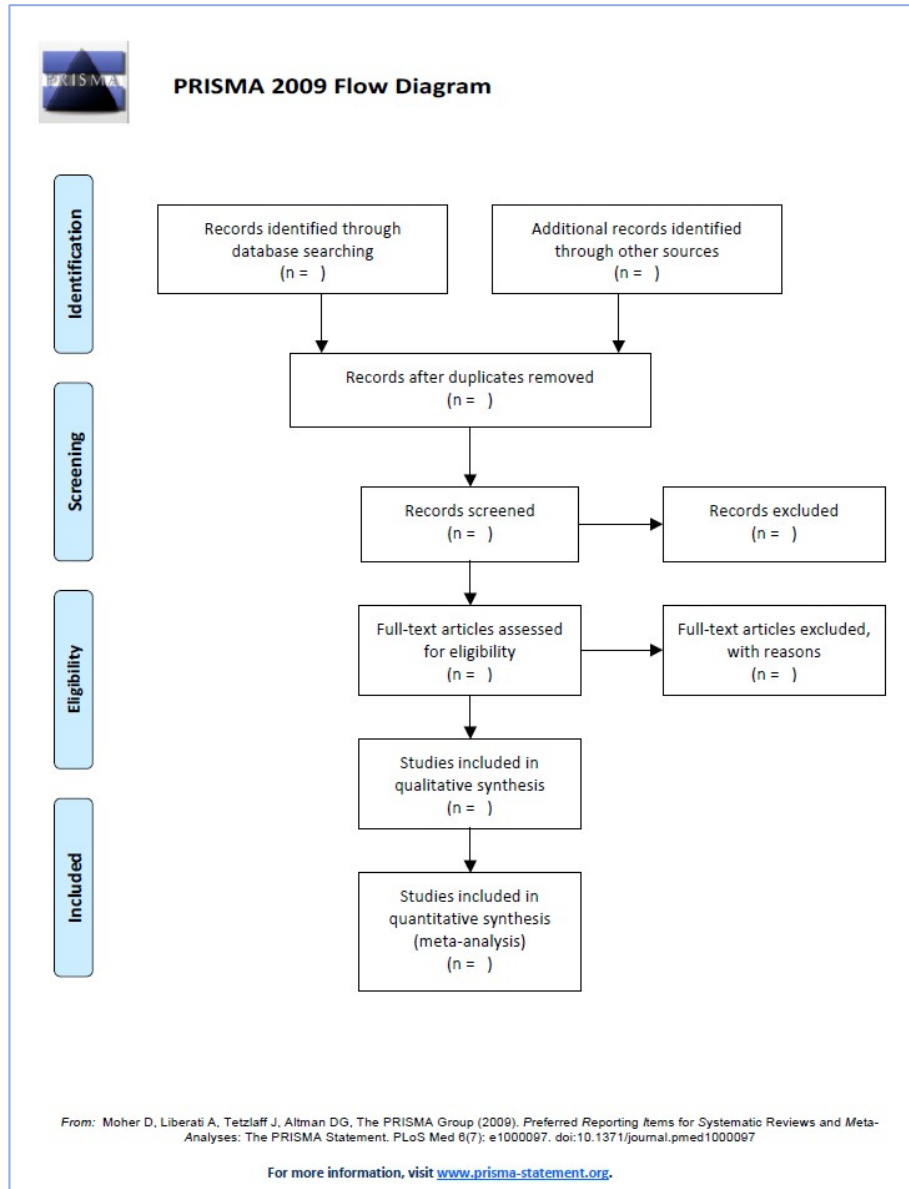
Nous avons identifié les articles pertinents dans plusieurs (sous-)disciplines en sciences sociales, à savoir l'économie, la sociologie, les sciences politiques (social policy), la santé publique, la psychologie (sociale). Le reste de la démarche suivie est inspirée de la méthode PRISMA résumée dans le schéma à la page suivante.

Deux stratégies ont été menées de front :

1. Via des moteurs de recherche : ISIDORE, Google Scgolar, JSTOR, Mendeley, Web of Science, Semantic Scholar, Mosa, ainsi que dans une deuxième phase les 'connected papers'
2. Identifier littérature grise en fouillant dans les sites des structures petite enfance et en contactant les structures : ONE, OEJAJ, FMM, FDSS, SAWB, RWLP, CERE, VBJK, OSS, FRB, FH, DGDE, la CODE, Intermag

Nous avons inclus dans nos recherches les mémoires; rapports; articles; ouvrages ou chapitres d'ouvrage, parus à partir de 2010, à part de quelques exceptions pour certains textes fondamentaux publiés plus tôt.

Tableau 2 : Diagramme des étapes PRISMA



En ce qui concerne la recherche NOUR, le schéma appliqué donne les résultats suivants :

- Nombre d'articles identifiés avec mots-clés: > 10000
- Nombre d'articles retenus pour première révision (titres+synthèse): 181
- Nombre de sites internet: 2418 résultats sur mots clés
 - dont 256 publications ont été sélectionnées pour un second tri.

Les références bibliographiques qui se sont progressivement dégagées du recensement minutieux de la littérature, effectué sur des moteurs de recherche prédéfinis et sur les sites internet de plusieurs institutions-clés, ont laissé apparaître diverses facettes constitutives de l'objet de recherche. Ces dernières ont été organisées de façon à mettre en lumière un cheminement de réflexion allant d'un aperçu global de ce que recouvre la notion de non-recours, à des points de plus en plus spécifiques, ciblant le secteur de l'accueil de l'enfance. Le chapitre 3 présentera la revue de littérature sur « le non-recours aux services d'accueil temps libre et aux milieux d'accueil de l'ONE.

2 Une approche par cluster pour sélectionner les territoires de la recherche

La méthodologie retenue consiste en une approche territoriale, de manière à produire une analyse dynamique du non-recours, permettant de relier des éléments du discours des familles avec les caractéristiques du territoire.

Une **première étape** est l'**identification de territoires de recherche** : afin de pouvoir mettre en place une approche compréhensive (Kaufmann, 2010 ; Olivier de Sardan, 2000), proche des familles et incluant les réalités de terrain spécifiques quant à l'organisation des services EAE, nous avons sélectionné cinq territoires de recherche.

2.1 Sélection des territoires par une méthode d'échantillonnage quantitatif

La présente recherche concerne la Fédération Wallonie-Bruxelles qu'il n'est bien évidemment pas possible d'étudier de façon exhaustive, a fortiori dans le cadre d'une enquête qualitative. Le choix des territoires revêt donc une importance particulière dans la mesure où il conditionne en partie la qualité des résultats. Aussi, nous avons souhaité mettre en place une méthodologie quantitative permettant, autant que possible, d'orienter nos choix selon des critères objectifs.

2.1.1 Approche

Habituellement, la sélection des terrains en méthode qualitative se fait selon plusieurs critères guidés par la théorie qui permettent d'identifier des points de comparaisons et de mettre en lumière des différences et/ou des similarités⁷. Dans la présente recherche, nous avons décidé d'opter pour une méthode plus sophistiquée et cela pour plusieurs raisons. Premièrement, comme la revue de la littérature le suggère, l'objet de recherche a été relativement peu étudié sous cet angle spécifique. Il s'ensuit des difficultés pour émettre des hypothèses fortes quant à l'implantation territoriale des parents en situation de non-recours. Deuxièmement, étant entendu que la recherche ne se cantonne pas à expliquer le non-recours à travers les impacts de la pauvreté et/ou de la précarité, il ne semble pas opportun de d'effectuer le choix des terrains en fonction des indices socio-économiques.

Aussi avons-nous été amené·e·s à procéder à une recherche d'indicateurs permettant d'approcher la diversité des territoires wallons en fonction de « proxies ». Ces derniers donnent une information approximative sur plusieurs dimensions centrales, sur base de précédentes recherches. Ces « proxies » doivent répondre à différents critères : accessibilité des sources statistiques, possibilité d'effectuer des comparaisons entre territoires, pertinence dans le cadre de notre démarche méthodologique⁸. Le tableau ci-dessous, offre un aperçu des indicateurs utilisés et également des indicateurs n'ayant pas été retenus.

⁷Van Campenhoutt, Luc & Quivy, Raymond. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod, 4e édition, 2011.

⁸Autrement dit, il est préférable d'utiliser des données statistiques non regroupées/synthétisées. Ce qui exclut, par exemple, l'indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux (ISADF) de l'Iweps, et cela d'autant plus qu'il n'est pas disponible en région bruxelloise.

Tableau 3 : les indicateurs utilisés comme proxies

Indicateurs utilisés :	Comme proxy de...
1. Taux de couverture accueil préscolaire	Il s'agit du seul indicateur comparable au niveau des communes portant sur la petite enfance.
2. Nombre total des enfants <3ans	Il donne une indication sur le nombre d'enfants (au total) pouvant également être mis en perspective avec la taille de la commune.
3. Revenu	Cet indicateur permet de comparer les niveaux de richesse moyen.
4. Taux de travail à temps partiel	Il s'agit d'approcher au niveau communal, de manière comparable, l'un des facteurs d'ajustement de l'articulation travail/famille (ex : éventuelle réduction d'emploi pour assurer une charge familiale). Notons que cet indicateur peut renvoyer à différentes significations.
5. Taux d'emploi administratif des femmes	Il s'agit d'un autre proxy qui permet des comparaisons au niveau communal et qui constitue un indicateur d'autres possibilités d'articulation travail/famille. Le focus est spécifiquement mis sur l'emploi des femmes.
6. Proportion de femmes monoparentales	Ce proxy permet de viser les publics avec des besoins importants et de mettre en exergue les différences en termes de formes de ménage au niveau communal.

Il convient de souligner qu'aucun proxy ne peut être utilisé seul comme approximation des facteurs impliqués dans le non-recours aux services d'accueil pour (jeunes) enfants en Fédération Wallonie-Bruxelles. L'intérêt de l'approche que nous allons présenter dans le prochain paragraphe est d'arriver à une comparaison au niveau communal qui prend en compte de manière simultanée ces différentes dimensions. Aborder par des « proxies » une structuration communale en fonction de facteurs liés tout à la fois aux familles, à l'offre d'accueil, aux situations de travail et de revenu, offre l'avantage de dépasser un regard qui serait uniquement tourné vers des indicateurs de pauvreté (ce que l'on retrouve dans certains travaux recherches). Ce parti pris méthodologique présente l'intérêt d'analyser le non-recours dans toute sa diversité, c'est-à-dire en ne ciblant pas uniquement des facteurs explicatifs liés à la pauvreté des familles. Il fait également écho au contenu de la littérature scientifique sur le sujet qui permet d'observer que « le non-recours peut concerner une grande diversité de publics » (Warin, 2016, p.35) et qu'il convient de considérer le phénomène comme un « fait social »⁹.

⁹Les travaux de l'ONDENORE amènent en effet à considérer le phénomène de non-recours comme un « fait social » dans la mesure où il répond aux 4 critères suivants : critère de généralité (il s'agit d'une situation relativement fréquente, quelles que soient les populations considérées, qu'elles soient précaires ou non précaires) ; critère d'extériorité (il dépasse l'appartenance des individus à des catégories sociales spécifiques) ; critère de coercition (il s'impose en partie aux individus en tant que combinaison de facteurs) ; critère d'historicité (il touche à l'accès aux droits et est devenu un problème public). Dans Warin, Philippe. « Une approche de la pauvreté par le non-recours aux droits sociaux ». *Lien social et Politiques*, n°61, 2009, p.140. Pour plus de précisions, se référer à la revue de littérature systématique effectuée par l'équipe de recherche et notamment au point concernant l'élargissement de la définition du non-recours.

Tableau 4: les indicateurs qui n'ont pas été retenus :

Indicateurs non utilisés :	
°	Beaucoup d'indicateurs de l'emploi viennent de l'enquête LFS (labor force survey « Enquête des forces de travail »). Ils ne sont pas comparables au niveau communal (la taille de l'échantillonnage permet seulement des analyses par région).
°	Les indicateurs classiques en matière de pauvreté viennent de l'enquête EU-SILC (survey on income and living conditions). Pour des mêmes raisons que la LFS, ils ne sont pas comparables au niveau communal.
°	Le même constat peut être effectué sur l'enquête « Genre et générations » (elle est beaucoup plus détaillée au niveau des thématiques familiales).
°	L'indicateur statistique d'accès aux droits fondamentaux (ISADF) déjà évoqué précédemment, est intéressant mais non disponible pour Bruxelles. Il n'est d'ailleurs pas conseillé pour un traitement statistique avancé dans la mesure où les indicateurs condensent déjà d'autres informations.
°	Il n'existe à notre connaissance aucune source statistique sur l'accessibilité réelle des structures 0-12 ans qui permettrait une comparaison au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles au niveau communal.

2.1.2 Création d'une typologie par le clustering par nuées dynamiques

En accord avec le comité d'accompagnement de cette recherche, nous nous sommes appuyé-e-s sur l'information contenue dans ces indicateurs pour approcher la diversité du territoire wallon et bruxellois et pour créer une typologie permettant d'orienter nos choix. À ce stade de la recherche, il est apparu important de passer par une méthodologie quantitative appropriée et approuvée. La méthode du clustering par nuées dynamiques (cf. en anglais purposive sampling / dynamic cloud clustering) permet de comparer, selon les six dimensions retenues, les points communs et les différences observables dans certaines communes. La méthode de calcul propose de réduire l'information en fonction des « clusters », c'est-à-dire des regroupements de communes qui démontrent une variance forte comparable des six dimensions. Autrement dit, cette méthode a l'avantage de réduire les biais inhérents à une sélection qui serait basée sur une perception subjective des territoires, de même, elle permet de dépasser les limitations liées aux (in)capacités de prendre en compte six dimensions de manière simultanée. Notre méthode vise donc à orienter notre choix en fonction de l'appareil théorique à notre disposition en restreignant autant que faire se peut le poids des représentations et idées reçus sur le territoire de la recherche. En parallèle des avantages qu'offre le clustering, il est important de noter que d'autres critères de sélection plus qualitatifs ont été utilisés dans la dernière phase de sélection (cf. Accessibilité par l'équipe de recherche, présence d'un programme CLE, intérêt quant à l'organisation du secteur).

Tableau 5 : Extrait du tableau global des indicateurs retenues au niveau communal (sélection des 17 premiers cas à titre illustratif

Commune	Part du temps partiel moins de 95 dans le tot	Rev median habitant	Total enfants moins de 3 ans	Part enfant par rapport à l'accueil	Part des mères seules avec enfants (%) 2019	Taux d'emploi administratif des femmes	Commune	Cluster	Mahalanobis
Thuin	0,10142975	25213	340	26,36	9,0	58,5	Thuin	1	31.478
Welkenraedt	0,13103912	25297	294	56,62	8,2	63,0	Welkenraedt	1	70.323
Mettet	0,12280102	25182	386	28,62	8,8	61,5	Mettet	1	83.226
Libramont-Ch	0,12170727	25329	373	68,59	8,3	64,3	Libramont-Ch	1	110.202
Honnelles	0,10486811	25227	148	30,47	10,1	61,0	Honnelles	1	175.400
Soumagne	0,1198817	25374	439	38,71	9,4	61,0	Soumagne	1	181.210
Ellezelles	0,116946	25381	164	28,15	7,5	65,7	Ellezelles	1	216.289
Fosses-la-Ville	0,10981556	25007	300	34,02	9,2	58,9	Fosses-la-Ville	1	229.149
Enghien	0,10852774	25020	434	45,08	9,5	62,1	Enghien	1	241.939
Flobecq	0,1126943	25137	90	32,43	9,0	61,0	Flobecq	1	252.781
Aubel	0,11447987	25082	119	63,73	7,0	66,5	Aubel	1	255.932
Frasnes-lez-A	0,11938322	25501	335	37,79	7,1	65,3	Frasnes-lez-A	1	266.439
Jodoigne	0,10704587	24961	473	31,27	10,3	61,9	Jodoigne	1	312.463
Bassenge	0,11594203	24927	238	36,1	9,2	62,5	Bassenge	1	319.412
Virton	0,10016484	24885	341	45,23	9,6	56,5	Virton	1	350.416
Rebecq	0,1090946	25594	314	46,79	8,7	62,6	Rebecq	1	359.279
Nassogne	0,13618756	24904	179	44,67	7,7	62,9	Nassogne	1	360.845

Les calculs ont été effectués avec SPSS à travers l'analyse de cluster par nuées dynamiques (SPSS). Nous avons testé plusieurs clusterings en fonction des regroupements de 4, 5, 6, 7 ou 8 cas. Au-delà des 6 cas, la méthode présente beaucoup de « outliers », c'est-à-dire des regroupements ne comptant qu'une ou deux communes. Les solutions avec 4 et 5 clusters augmentent de manière trop importante la taille de groupe et en conséquence la diversité en intérieur du groupe. La solution des 6 clusters retenus est donc la plus optimale en termes de faible variance à l'intérieur des groupes et en termes de différenciation entre les groupes retenus.

Tableau 6: Nombre d'observations dans chaque cluster

Nombre d'observations dans chaque cluster		
Cluster	1	77.000
	2	13.000
	3	63.000
	4	6.000
	5	43.000
	6	70.000
Valide		272.000
Manquant		.000

Le tableau ci-dessous représente la moyenne des indicateurs statistiques retenus par cluster.

Tableau 5 : Moyennes des indicateurs par cluster – indication de la variance par indicateur selon des couleurs

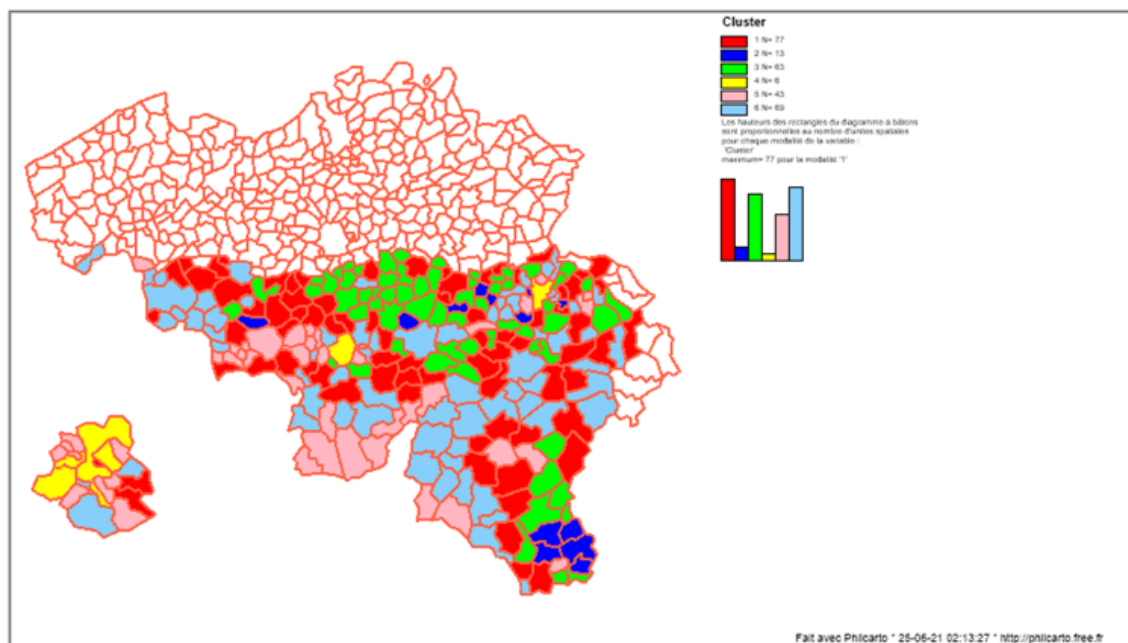
	1	2	3	4	5	6
Part du temps partiel de moins de 95%	11,0%	9,0%	11,0%	8,0%	9,7%	11,2%
Revenu median par habitant	25309	30834	27651	18797	20474	23113
Total des enfants moins de 3 ans	320	244	270	6429	999	458
Part des enfants par rapport à l'accueil	41,2%	43,9%	50,1%	30,0%	33,3%	37,8%
Part des femmes monoparentales	8,6%	7,6%	8,3%	11,0%	10,7%	9,2%
Taux d'emploi administratif des femmes	61,8%	64,3%	64,2%	42,2%	49,2%	57,1%

Tableau 6 : Description des clusters

1) Communes moyennes de Wallonie. A.	Le premier cluster comporte 77 communes. Le temps de travail partiel ainsi que l'emploi des femmes y est relativement important. Les revenus sont moyens. La présence des familles monoparentales est également dans la moyenne. Les communes sont réparties sur tout le territoire de la FWB.
2) Communes plus riches de Wallonie.	Treize communes se trouvent dans ce cluster. Le temps partiel est relativement faible et le taux d'emploi des femmes y est le plus haut au sein de l'échantillon. C'est également le groupe avec la plus haute moyenne des revenus et la plus faible part des femmes monoparentales. Les places d'accueil par enfant sont moyennes. Il y a relativement peu d'enfants au sein de ces communes. La variance interne du groupe est très faible. La plupart des communes se situent le long de l'autoroute venant de Luxembourg-ville, d'autres se trouvent à proximité des villes.
3) Communes moyennes de Wallonie. B.	Ce troisième regroupement concerne 63 communes. Il présente un profil assez comparable au cluster 2 (sur plusieurs points aussi au cluster 1). La différence réside dans le fait que les revenus moyens y sont un peu plus faibles et que les places d'accueil 0-3 ans y sont plus importantes. La variance interne est assez importante. Les communes sont réparties sur tout le territoire, mais un peu plus significativement dans le Brabant wallon et sur l'axe entre Bruxelles et Liège.
4) Grandes villes marquées par la pauvreté.	Ce cluster compte seulement 6 communes. Les revenus sont parmi les plus faibles, ainsi que l'emploi des femmes. On y trouve beaucoup d'enfants, ce qui va de pair avec une faible couverture. La part des femmes monoparentales est la plus importante dans l'échantillon. La variance interne est relativement faible.

	Les communes se situent dans les territoires plus pauvres des grandes villes.
5) Communes rurales plus pauvres.	Ces 43 communes sont caractérisées par un revenu médian assez faible, une présence relativement importante d'enfants, associée à une faible couverture en termes d'offre. Beaucoup de familles monoparentales y habitent. Le taux d'emploi des femmes est faible et la part du temps partiel est moyen. Le regroupement démontre une très grande variance interne.
6) Communes rurales, moyennes.	70 communes sont regroupées dans ce cluster. Les revenus, la part du temps partiel ainsi que l'emploi des femmes sont moyens. Le nombre des enfants est, quant à lui, supérieur à la moyenne pour une couverture relative allant de faible à moyen. La variance est assez importante. La distribution selon la carte de la FWB démontre un profil plutôt rural.

Tableau 7 : Représentation graphique des communes selon les clusters



2.1.3 Choix des quartiers

Ce premier regroupement des communes selon le clustering – via une comparaison entre elles selon les six dimensions centrales évoquées précédemment – a permis de révéler une structuration du territoire de la FWB qui dépasse les habituelles délimitations administratives (régionales ou provinciales).-Ce travail cependant ne permet pas en soi d'arriver à une décision quant aux communes à sélectionner pour l'enquête.

Afin de poursuivre la démarche d'identification des territoires, nous avons procédé à des choix par cluster. Les noms des communes retenues sont issus d'une sélection itérative selon différents critères. En premier lieu, nous avons retenu les communes les plus représentatives du cluster (cf. mahalanobis; c'est-à-dire la distance retenue avec le centre du cluster). En second lieu, nous avons privilégié les communes ayant établi un programme CLE. Enfin, nous avons considéré que, d'un point de vue

pratique, il était judicieux que la commune soit accessible en transports en commun depuis les principales gares de Bruxelles (sachant que cela n'a pas été possible pour toutes, certaines n'étant accessibles qu'en voiture).

La logique suivie est donc la suivante : représentativité des clusters (non régionale ni provinciale) aboutissant à un choix de communes (programme clé, revenu moyen, nombre d'enfants, familles monoparentales).

Notons que nous n'avons pas retenu le cluster 2 étant donné qu'il concerne essentiellement des communes proches de la sortie de l'autoroute venant de Luxembourg-ville. Il nous a semblé important de focaliser nos choix sur des entités plus représentatives des communes en FWB et plus intéressantes pour ce projet de recherche.

Nous avons complété ce premier travail par d'autres indicateurs **statistiques disponibles au niveau de l'ONE**, qui relèvent des caractéristiques de l'offre d'accueil présente sur le territoire :

1. Pour le 0-3 ans :
 - Nombre de places en accueil collectif/ nombre de places chez des accueillantes (autonomes / organisées en service)
 - Nombre de milieux d'accueil subventionnés / nombre de milieux d'accueil non subventionnés (ou : nombre de places subventionnées / nombre de places non subventionnées)
 - Nombre de milieux d'accueil appliquant la tarification sociale ONE
 - Présence ou non de Lieux de Rencontre Enfants Parents (LREP)
 - Présence de Consultations enfants ONE (0-3 ans / 0-6 ans)
 - Participation financière des parents (PFP) moyenne/médiane des milieux d'accueil du territoire, par rapport à l'ensemble des milieux d'accueil de FWB
2. Pour l'ATL
 - Programme CLE (Coordination Locale pour l'Enfance)
 - Présence d'une offre suffisamment diversifiée, composée autant que possible de services issus des 3 secteurs de l'ATL : accueil extrascolaire (AES) / Ecoles de Devoirs (EDD) / centres de vacances (anciennement plaines de jeux)

Les indicateurs énumérés ci-dessus ont permis d'apprécier si le territoire concerné est déjà plus ou moins investi par les services mis en place, encadrées ou soutenues par l'ONE (que ce soit par la diffusion d'informations via certains organes, par l'existence de programmes d'accueil, etc.) ET/OU de mettre en lumière l'existence ou non de certaines formes d'accessibilité telles que décrites dans la revue de littérature systématique (accessibilité géographique et économique notamment). Ces informations ont servi de support à l'équipe de recherche pour effectuer, de façon concertée, le choix final de deux territoires fortement urbanisés et de trois territoires plus moyens ou ruraux en FWB. Il est à noter qu'elles n'ont pas seulement été utilisées pour guider le choix, mais qu'elles ont également permis d'entamer l'enquête qualitative en considérant tout à la fois le contenu de la littérature grise et les caractéristiques de l'offre disponible sur le terrain.

2.2 Présentation des cinq territoires anonymisés

Les cinq communes sélectionnées sont représentatives de la diversité des territoires en Fédération Wallonie-Bruxelles, suivant en cela notre approche de recherche. Nous allons dans la suite présenter chaque commune brièvement et de manière anonymisée.

2.2.1 Le territoire de Pin

Caractéristiques générales

Le territoire de Pin a été choisi pour représenter le **cluster 1** dont les caractéristiques sont les suivantes : le temps de travail partiel ainsi que l'emploi des femmes y est relativement important, les revenus sont moyens. La présence des familles monoparentales est également dans la moyenne.

Au niveau socio-économique, le territoire se caractérise en effet par une population plutôt mixte, ce qui s'expliquerait, selon les propos des personnes enquêtées, par son positionnement géographique, entre le Brabant Wallon, plus huppé et la région du Borinage, plus pauvre.

Les professionnel·le·s de terrain notent que le territoire devient progressivement une 'commune dortoir' dans la mesure où la capitale belge est facilement accessible en train. Cette tendance se serait accentuée avec la crise sanitaire qui a amené beaucoup de familles à fuir les grandes villes.

Offre Petite enfance

Le taux de couverture est plutôt bon d'après les chiffres officiels (l'un des meilleurs au sein de notre panel de territoires) mais les entretiens réalisés nous révèlent une réalité tout autre. Le nombre de places disponibles est effectivement en augmentation au sein du territoire alors que la natalité stagne. Cela dit, la demande augmente de façon encore plus importante avec l'arrivée de nouveaux parents, jeunes actifs, qui ont besoin de milieux d'accueil pour leurs enfants.

Le territoire compte deux crèches subventionnées, une crèche d'entreprise et une crèche privée qui a récemment ouvert ses portes dans l'enceinte d'une école libre (la directrice est une ancienne élève). Il comprend également deux maisons d'enfants et un service d'accueillantes conventionnées.

Une 'plateforme petite enfance' a été mise en place afin de favoriser le partage d'expériences et la mutualisation de l'information. Elle regroupe l'ensemble des acteurs du territoire intervenant dans le secteur de l'accueil de la petite enfance.

Offre Accueil du temps libre

Le territoire a répondu dès 2003 à l'ouverture du décret ONE relatif à la coordination de l'accueil des enfants durant leur temps libre et au soutien de l'accueil extrascolaire.

Au niveau scolaire, le territoire compte quatre écoles libres, un athénée et une école communale qui est décentrée sur le village voisin. Une association a été créée en 2014 afin de gérer et d'organiser l'accueil extrascolaire des écoles communales et libres. L'athénée fait quant à lui appel à une autre structure, extérieure au territoire (et qui intervient également sur d'autres communes).

Au sein du territoire, on trouve également une école des devoirs, une plaine de vacances communale, un complexe sportif ainsi que plusieurs opérateurs privés qui organisent des activités en rapport avec les arts, le cirque, la nature ou le sport.

Thématiques / problématiques principales identifiées par les professionnel-le-s

Les professionnel-le-s du secteur mettent en lumière le manque de places disponibles dans l'accueil de la petite enfance, la nécessaire valorisation du travail des accueillant-e-s (dans le secteur de la petite enfance et encore plus dans celui de l'extrascolaire), le développement des activités proposées sur le territoire ainsi que l'amélioration des locaux (laquelle implique également une amélioration de la collaboration avec les écoles). Ils pointent également leur volonté de favoriser une symbiose entre tous les opérateurs dans l'ATL et de poursuivre les coopérations entamées dans l'accueil de la petite enfance via la plateforme dédiée.

2.2.2 Le territoire de Tilleul

Caractéristiques générales

Le territoire de Tilleul a été choisi pour représenter le **cluster 3** qui regroupe les communes avec un revenu moyen plus important que les autres clusters retenus et une offre d'accueil petite enfance plus importante également.

Tilleul est une commune qui regroupe cinq villages, dont Tilleul. Tilleul possède une gare SNCB, et est également desservie par un bus de la TEC. De l'avis de tou-te-s les professionnel-le-s interrogé-e-s, il n'est pas aisé de se déplacer à Tilleul si on n'a pas une voiture.

La population est relativement aisée, peu hétérogène. Selon la directrice du CPAS, il y a deux types de familles à Tilleul. Celles qui y vivent depuis plusieurs générations, et qui sont très nombreuses, la commune étant rurale. Et les nouveaux arrivants, dont la population accueillie au CPAS fait majoritairement partie. Ces familles nouvelles arrivantes sont souvent de passage à Tilleul, d'une part parce que les loyers y sont très élevés, et d'autres part parce qu'on n'y trouve pas tous les services utiles tels que mutuelle, bureau de chômage etc., et que Tilleul est une commune relativement isolée. Sauf lorsqu'elles intègrent des logements sociaux (environ 35 sur Tilleul), ces familles partent donc rapidement vers les petites villes environnantes.

Offre accueil petite enfance

Tilleul compte une seule crèche de 36 places (qui est subventionnée), située dans le village voisin au sein de l'entité. Au sein de l'entité, il y a aussi deux services d'accueillantes salariées, ainsi que deux accueillantes autonomes.

Offre Accueil du Temps Libre

Un accueil extrascolaire est organisé tous les jours dans les deux écoles fondamentales communales, ainsi que dans la petite école maternelle libre à l'exception du mercredi après-midi. Les mercredis après-midi, les enfants de la petite école maternelle peuvent être conduits avec le bus scolaire à l'accueil extrascolaire d'une des deux écoles communales. La plupart des semaines de congés scolaires sont couvertes au niveau accueil, grâce à un partenariat entre le service accueil extrascolaire communal et le centre culturel.

Thématiques / problématiques principales identifiées par les professionnel-le-s

La mobilité, de l'avis de tou-te-s les professionnel-le-s, représente un frein important à Tilleul, pour les familles qui ne disposent pas d'une voiture.

Par ailleurs, il semble très compliqué, pour la coordinatrice ATL, d'avoir une vision d'ensemble sur tous les opérateurs d'accueil présents sur le territoire, malgré ses multiples tentatives pour les contacter. Un très grand nombre d'entre eux ne répondent pas à ses mails ou demandes d'information, ce qui est problématique car cela l'empêche de pouvoir communiquer aux familles une information complète à propos de l'offre d'accueil. Elle identifie cela comme sa mission la plus compliquée.

2.2.3 Le territoire de Hêtre

Caractéristiques générales

Le territoire de Hêtre a été choisi pour représenter le **cluster 4** dont les caractéristiques sont les suivantes : revenus moyen par habitant-e plutôt faibles, taux d'emploi des femmes peu élevé, part des femmes en situation de monoparentalité importante (le plus élevée dans l'échantillon).

Hêtre est un territoire qui s'insère dans un tissu urbain très vaste. La densité de population y est importante. Le territoire se caractérise en outre par l'hétérogénéité de sa population au niveau socio-économique. On y trouve en effet des quartiers paupérisés dont certains comprennent de grands ensembles de logements sociaux et des quartiers en cours de gentrification qui accueillent une population plus aisée. Ces derniers ont fait l'objet de rénovations et comptent de nouvelles structures d'accueil. Il y a donc une cassure au sein du territoire entre une zone géographique plutôt privilégiée et une autre marquée par un taux de chômage élevé. Soulignons en outre que ce territoire compte une part importante de ressortissant-e-s d'Afrique du Nord et des nouveaux pays membre de l'Union Européenne.

Offre accueil petite enfance

Concernant le secteur de la petite enfance, le taux de couverture en places d'accueil subventionnées y est plutôt bon (comparativement aux autres territoires pris en compte). L'offre est diversifiée et on y trouve des crèches publiques (subventionnées par l'ONE) et privées, des haltes-accueils, des pré-gardiennats et autres services d'accueil pour la petite enfance. Deux nouvelles crèches dites écologiques (éco-crèches) ont ouvert leurs portes récemment.

Le processus de demande d'une place en crèche subventionnée est centralisé. Il existe une procédure commune à l'ensemble d'entre elles. Le parent, éventuellement soutenu par un service social, peut effectuer sa demande en présentant ses attentes à un organisme centralisateur. Ce dernier se charge de l'appariement entre la demande et l'offre disponible que lui communiquent les crèches.

Offre accueil du temps libre

Le territoire de Hêtre s'est très vite inscrit dans les objectifs du décret ONE relatif à la coordination de l'accueil des enfants durant leur temps libre et au soutien de l'accueil extrascolaire.

Le tissu associatif y est développé de même que le maillage de l'offre scolaire. On y dénombre 24 établissements scolaires, tous réseaux confondus. Cela peut s'expliquer par les caractéristiques de la

population qui est plutôt jeune comparativement aux communes avoisinantes. Au sein des écoles communales, l'extrascolaire est géré et organisé par la commune.

Plusieurs structures subventionnées, proposant une grande diversité d'activités (culturelles, musicales, sportives), sont implantées dans les quartiers pauvres du territoire. Celui-ci compte, en outre, une dizaine d'écoles des devoirs. L'offre y est donc plutôt bonne même si les parents regrettent le manque d'espaces verts (lié, sans doute, à la densité du tissu urbain).

Thématiques / problématiques principales identifiées par les professionnel-le-s

Les acteur-ric-e-s du secteur déplorent un manque de locaux pour organiser les activités durant les vacances ainsi qu'un manque d'espaces verts, ils et elles soulignent également l'existence de conflits intergénérationnels et interculturels liés à l'hétérogénéité de la population. Un des enjeux consiste donc à favoriser le mélange des publics (c'est-à-dire la mixité sociale, culturelle et générationnelle). Enfin, il semblerait que l'offre en matière d'ATL reste trop restreinte pour les enfants en situation de handicap. Le coût des stages reste encore trop élevé pour les populations ayant des revenus modestes et la formation du personnel est une préoccupation centrale quel que soit le secteur (petite enfance ou ATL).

2.2.4 Le territoire de Érable

Caractéristiques générales

La commune de Érable a été choisie pour représenter le **cluster 5**, dont les caractéristiques sont les suivantes : un revenu médian assez faible, une présence relativement importante d'enfants, associée à une faible couverture en termes d'offre. Beaucoup de familles monoparentales y habitent. Le taux d'emploi des femmes est faible et la part du temps partiel est moyen.

La commune regroupe cinq petites villes, dont Érable.

La population est multiculturelle, avec un nombre relativement élevé d'habitant-e-s issu-e-s des communautés turque, maghrébine ou africaine. Érable se caractérise aussi par un taux de précarité important.

Offre accueil petite enfance

Érable a une seule maison d'enfants (donc non subventionnée) de 18 places, dont les inscriptions sont gérées au niveau communal. Il y a aussi deux co-accueils et une accueillante conventionnée (situés dans trois des villages de l'entité de Érable mais pas à Érable même), gérés par une asbl indépendante de la commune. L'offre d'accueil n'est probablement pas suffisante pour couvrir tous les besoins, même si on ne dispose pas de chiffres à cet égard. L'hypothèse des professionnel-le-s interrogé-e-s est qu'un grand nombre de familles soit s'organisent pour rester avec leur enfant, soit déposent leur enfant dans un des milieux d'accueil situés dans des communes proches, éventuellement sur le chemin du lieu de travail des parents.

Offre Accueil Temps Libre

Toutes les écoles de l'entité proposent un accueil extrascolaire avant et après la classe, y compris le mercredi après midi. Pendant ce temps extrascolaire, les enfants ont le choix d'aller soit aux activités

thématiques (différentes chaque jour), soit de rester à l'accueil. Les coûts sont sensiblement les mêmes, que l'enfant fréquente l'activité thématique ou l'accueil.

Pendant les congés scolaires, un centre de vacances et des stages sont organisés, à l'exception de la période du congé d'hiver.

Il y a également deux écoles de devoirs, situées dans deux des villages de l'entité de Érable, mais pas à Érable même.

Thématiques / problématiques principales identifiées par les professionnel-le-s

Le fait de ne pas disposer d'un milieu d'accueil collectif subventionné représente un problème important aux yeux des responsables communaux·ales. D'après ceux·celles-ci, des démarches à l'égard de l'ONE ont été entreprises pour solliciter une extension de places ainsi qu'un subventionnement, mais à ce jour, ces démarches n'ont pas encore pu aboutir concrètement.

Par ailleurs, une des professionnelles interrogées souligne que le fait que les majorités communales soient les mêmes depuis des décennies constitue un frein au changement et au travail en partenariats.

2.2.5 Le territoire de Chêne

Caractéristiques générales

La commune de Chêne est le territoire choisi pour représenter le **cluster 6**. Pour rappel, celui-ci comprend 70 communes rurales, moyennes et présente les caractéristiques suivantes : les revenus, la part du temps partiel ainsi que l'emploi des femmes sont moyens. Le nombre des enfants est, quant à lui, supérieur à la moyenne pour une couverture relative allant de faible à moyen. La variance est assez importante. La distribution selon la carte de la FWB démontre un profil plutôt rural.

La commune comprend une petite ville (Chêne) assez bien pourvue en services et en transports en commun (une gare SNCB, plusieurs lignes TEC) et de nombreux villages et hameaux. Ceux-ci sont nettement moins bien desservis tant en transports en commun qu'en services.

Offre accueil petite enfance

Sur la commune, il existe une crèche de 36 places et un service d'accueillantes salariées qui est également actif sur les communes avoisinantes. Actuellement, seules 4 accueillantes seraient encore en activité sur la commune de Chêne. La crèche tente d'accueillir un maximum d'enfants en proposant beaucoup de flexibilité dans l'accueil (temps partiels, horaires adaptés).

Il existe également un lieu de rencontre enfants-parents qui ouvre ses portes deux heures par semaine dans un local du CPAS. Le LREP est ouvert gratuitement à tout adulte accompagné d'un enfant de 0 à 3 ans, ou aux futurs parents.

Offre ATL

Un accueil extrascolaire est mis en place dans les écoles, il est accessible à tous les enfants qui ne rentrent pas avec le bus scolaire (celui-ci calquant ses horaires sur les heures de classes). Le mercredi après-midi un accueil regroupé est organisé dans un village, pour les 6-12 ans et dans les locaux de la crèche pour les 2,5-6ans. Un service de bus est prévu pour transporter les enfants depuis leur école jusqu'à ce lieu. Une école de devoirs existe à Chêne-même. Des plaines de vacances sont organisées

par la commune et par le CPAS (en alternance de façon à couvrir au maximum la période des vacances) durant les congés scolaires. L'offre est complétée par des activités proposées par différents acteurs associatifs.

Il y a des centres pour demandeur·euse·s d'asile dans certaines communes avoisinantes de Chêne, ce qui a amené une habitante à créer une association d'aide aux migrant·e·s. Plusieurs choisissent de s'installer à Chêne.

Thématiques / problématiques principales identifiées par les professionnel·le·s

Les professionnelles rencontrées ont insisté sur la grande précarité de certaines familles, sur le plan financier et sur le plan de la mobilité, surtout quand l'achat d'une voiture n'est pas possible. Par exemple, les déplacements sans voiture vers le tribunal de la jeunesse ou vers le SAJ relèvent du parcours du combattant. Cette thématique est travaillée par les professionnel·le·s participant à la plateforme de lutte contre la pauvreté infantile, coordonnée par le CPAS. Certain·e·s relèvent également le nombre important de grossesses chez des adoclescentes, et le fait que beaucoup de personnes venant de grandes villes wallonnes viennent s'installer à Chêne parce que les loyers y sont moins chers, mais aussi en pensant que la vie est plus facile à la campagne. Rapidement, elles se retrouvent très isolées, surtout quand elles n'ont pas de voiture, et ont parfois du mal à payer leur facture de chauffage.

3 Une méthodologie qualitative permettant une analyse multiniveau

3.1 Aller à la rencontre des acteurs-clé au sein de chaque territoire et recueillir leur expertise

Une fois les cinq **territoires de recherche identifiés**, nous avons établi une cartographie de l'offre présente sur le terrain sur base d'informations obtenues par l'ONE et d'autres sources. Chaque territoire est unique, et les méthodes pour identifier et rencontrer les personnes-clé ont été adaptées pour chacun.

Une première analyse du contenu des sites internet des communes nous a permis de récolter certains éléments et d'identifier les acteurs-clé.

3.1.1 Identification des acteurs-clé et méthode de recueil des données

Dans chaque territoire la coordinatrice ATL a été rencontrée, ainsi qu'une ou plusieurs PEP's. Les autres types d'acteurs sont différents d'un territoire à l'autre. Ils ont été identifiés via le site internet de la commune, et par effet boule-de-neige : lors des premiers entretiens, nous avons demandé à nos interlocuteur-ric-e-s quels autre types d'acteur-ric-e-s, ils nous conseillaient de rencontrer.

Des entretiens approfondis ont été réalisés avec ces professionnel-le-s. Ces entretiens avaient pour objectifs :

- de comprendre la dynamique, les actions et l'offre existant sur le territoire
- de comprendre le rôle et les missions des différents services
- recueillir le point de vue des professionnel-le-s sur la question du non recours
- d'avoir accès aux familles

La plupart des entretiens se sont déroulés en face-à-face et quelques-uns par visio conférence. Le plus souvent les entretiens étaient individuels, dans certains cas, deux ou trois professionnel-le-s de la même structure ou de services différents ont participé à l'interview.

3.1.2 Atouts et limites au sein des différents territoires sélectionnés

Les cinq territoires se sont révélés très différents et la recherche ne s'est pas déroulée de façon similaire dans tous les territoires. Là où un travail de réseau existait (particulièrement à Hêtre, à Chêne et à Pin), il a été plus facile de rencontrer un grand nombre d'acteur-ric-e-s, les premières personnes rencontrées nous orientant vers d'autres. Par contre dans les autres territoires (Tilleul et Érable), cela a été plus difficile. Sur tous les territoires, nous avons rencontré des difficultés à rencontrer certain-e-s acteur-ric-e-s, et cela a été impossible pour certain-e-s d'entre eux-elles, malgré de nombreuses demandes de notre part. Nous attribuons cela en partie à la situation de pandémie, qui a considérablement augmenté la charge de travail de certains secteurs, dont notamment les crèches.

Notons enfin que le nombre de services en lien direct ou indirect avec l'objet de la recherche était très différent d'un territoire à l'autre, le nombre d'entretiens menés sur certains étant donc bien plus important que dans d'autres.

3.1.3 État des lieux des acteurs clés interrogés dans chacun des territoires

Au total, 36 entretiens ont été menés auprès de 47 professionnel·le·s ou élu·e·s locaux (que nous assimilons dans cette présentation à des professionnel·le·s).

À Pin, neuf entretiens (dont deux informels) ont été menés en présentiel auprès de dix professionnel·le·s (voir tableau synthétique ci-dessous). Trois entretiens ont spécifiquement abordé les questions autour de la petite enfance, trois au sujet de l'ATL et trois sur les deux secteurs. Deux autres services (cohésion sociale, LREP) ont été contactés mais la rencontre n'a pas pu se faire.

Tableau 8 : Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Pin

Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Pin	Secteur(s) principalement abordé(s)
Coordinatrice ATL qui est aussi la responsable de la plateforme petite enfance	ATL et petite enfance
PEP's (les deux du territoire)	Petite enfance
Responsable de la crèche du CPAS	Petite enfance
Echevine comptant, dans ses attributions, l'Accueil du Temps Libre	ATL
Directrice de l'asbl chargée de l'organisation de l'extrascolaire sur les écoles communales et libres du territoire	ATL
Directrice et assistante sociale d'un service d'accueillantes conventionnées	Petite enfance
Responsable d'une école des devoirs	ATL
Fondatrice et directrice d'une association mettant en place des aides spécifiques favorisant l'inclusion des enfants en situation de handicap dans plusieurs lieux de vie et principalement à l'école	Petite enfance et surtout ATL
Directrice d'une école libre subventionnée	ATL et petite enfance

À Tilleul, six entretiens (cinq formels et un informel) ont été menés auprès de sept professionnel·le·s. Quatre se sont déroulés en présentiel, un en visio-conférence et un par téléphone. Les questions relatives à la petite enfance ont été abordées spécifiquement avec deux professionnel·le·s, celles à l'ATL dans trois autres, et les deux secteurs avec les deux derniers.

Tableau 9 : Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Tilleul

Professionnel·le·s rencontré·e·s sur le territoire de Tilleul	Secteur(s) principalement abordé(s)
Échevin de l'enseignement	ATL
Coordinatrice ATL	ATL
PEP's	Petite enfance
Directrice de crèche	Petite enfance
Responsable AMO	ATL/Petite enfance
Directrice CPAS	ATL/Petite enfance
Responsable association de parents des écoles communales	ATL

À Hêtre, 12 entretiens (11 formels et 1 informel) ont été menés auprès de 17 professionnel-le-s travaillant dans des services divers. Trois de ces entretiens ont été menés en distanciel et les autres en présentiel. Cinq de ces entretiens portaient davantage sur l'accueil de la petite enfance, deux sur l'ATL et les cinq autres sur les deux secteurs. Quatre professionnel-le-s d'autres services (crèches, écoles, référent jeunesse du CPAS) ont été sollicité-e-s mais n'ont pas donné suite.

Tableau 10 : Professionnel-le-s rencontré-e-s sur le territoire de Hêtre

Professionnel-le-s rencontré-e-s sur le territoire de Hêtre	Secteur(s) principalement abordé(s)
Assistante sociale chargée de la gestion de l'attribution des places pour les situations sociales et situations d'urgence	Petite enfance
2 Coordinatrices de halte-accueil	Petite enfance
PEP's	Petite enfance
Agent administratif chargé de la gestion des listes d'attente et de l'attribution des places	Petite enfance
Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes	ATL et petite enfance
2 sages-femmes d'une asbl assurant un suivi de grossesse pour des mères en situation précaire	Petite enfance
Coordinatrice d'une association engagée en faveur du répit des familles d'enfants en situation de handicap	Petite enfance et ATL
coordinatrice et coordinateur ATL	ATL
Coordinatrice d'un dispositif d'accompagnement des femmes monoparentales au sein d'un CPAS et travailleuse sociale accompagnant les femmes monoparentales au sein du même CPAS	Petite enfance
Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans et encadrant au sein de la même structure	ATL
Travailleuse sociale accompagnant les femmes monoparentales au sein d'un CPAS et intervenant au sein de l'école des devoirs du CPAS	ATL et petite enfance

À Érable, quatre entretiens formels, en présentiel, ont été réalisés auprès de cinq professionnel-le-s, la petite enfance a été abordée avec trois d'entre eux et l'ATL avec les deux autres. Deux autres services (CPAS, Plan de Cohésion Sociale) ont été contactés, sans succès.

Tableau 11 : Professionnel-le-s rencontré-e-s sur le territoire de Érable

Professionnel-le-s rencontré-e-s sur le territoire de Érable	Secteur(s) principalement abordé(s)
responsable service bien-être ayant dans ses attributions l'enfance et la gestion des places d'accueil dans la maison d'enfants	Petite enfance
échevine cohésion sociale	Petite enfance
PEP's	Petite enfance
Responsable service d'accueillantes	ATL
Coordinatrice ATL	ATL

À Chêne, cinq entretiens approfondis et un entretien informel ont été réalisés avec huit professionnelles. Les deux secteurs ont été abordés dans quatre entretiens, la petite enfance plus spécifiquement dans un et l'ATL dans un autre. Quatre entretiens se sont déroulés en présentiel et deux en visio-conférence. Deux autres services (crèche, ÉDD) ont été sollicités sans succès.

Tableau 12 : Professionnel-le-s rencontré-e-s sur le territoire de Chêne

Professionnel-le-s rencontré-e-s sur le territoire de Chêne	Secteur(s) principalement abordé(s)
Assistante sociale du CPAS, coordonnant la plateforme de lutte contre la pauvreté infantile et le LREP	Petite enfance et ATL
2 travailleuses psychosociales en AMO	Petite enfance et ATL
2 PEP's	Petite enfance
Professionnelle et fondatrice d'une association d'aide aux migrant-e-s	Petite enfance et ATL
Coordinatrice ATL	ATL
Agente communal	Petite enfance et ATL

3.2 Aller à la rencontre des familles en non-recours et recueillir leur témoignage

Pour la présente étude, nous entendons par « famille » toute cellule comportant au moins un-e enfant et un-e adulte assumant une fonction parentale par rapport à celui-ci ou à celle-ci. Cette précision est importante, en regard de la diversité des structures familiales concernées.

3.2.1 Approche des familles en non-recours et méthode de recueil des données

À partir des premiers contacts avec le terrain, nous avons mis en place une méthode dite de la « boule de neige » et aussi inspirée de l'ethnographie (certes courte), s'apparentant à celle notamment mise en place dans d'autres contextes par Olivier Schwartz (1990) ou encore Martin Wagener (2013) ou Florence Degavre (2007). Concrètement, il s'agit, avec les acteur·rice·s clé de proximité, d'aller à la rencontre des familles qui ne fréquentent pas (ou plus) les services d'ÉAE. La méthode boule de neige permet alors d'élargir la possibilité d'établir des contacts avec ces familles. Autrement dit, en se basant sur les réseaux professionnels et/ou sociaux des acteurs de proximité puis des premières familles consultées, nous avons augmenté progressivement la taille et la diversité de notre échantillon.

En fonction des résultats obtenus lors de l'approche des organisations de terrain, nous avons également mobilisé les institutions, organismes, associations et/ou réseaux dans lesquels évoluent les familles ne fréquentant pas les services de l'ÉAE (exemple : AMO, écoles, associations d'aide aux migrant-e-s, CPAS).

Nous avons souhaité atteindre un large échantillon de familles dont le profil se décline selon plusieurs variables. Des entretiens individuels et/ou du couple parental approfondis ont été menés auprès des familles. La plupart des entretiens se sont déroulés en face-à-face et quelques uns par visio-conférence. Les entretiens se sont déroulés dans les lieux où les familles se sentaient en confiance. Souvent chez elles, parfois dans les lieux qu'elles fréquentent (LREP, AMO, associations), dans certains cas en présence d'un-e professionnel-le facilitant l'entretien. Certains entretiens ont eu lieu en présence d'une personne assurant la traduction (espagnol, arabe...).

3.2.2 Atouts et limites au sein des différents territoires sélectionnés

Avoir accès aux familles a été très différent d'un territoire à l'autre. Cela a été facile à Chêne et à Hêtre, et dans une moindre mesure à Pin. Le travail en réseau présent sur ces territoires a probablement facilité les choses, ainsi que, à Chêne et à Hêtre, la conscience des inégalités d'accès et les actions déjà mises en place à ce sujet.

En revanche, à Tilleul et à Érable, la question de l'objet de la recherche apparaissait moins évidente pour les professionnel·le·s, ce qui a eu un impact, nous semble-t-il, sur l'accès aux familles. Il nous semble qu'un travail plus assidu et des contacts répétés avec ces professionnel·le·s nous aurait permis d'arriver à nos objectifs par rapport aux familles. Cela n'a malheureusement pas été possible au regard du timing de la recherche.

Nous avons rencontré une grande diversité de familles (voir point suivant) et pourtant nous constatons que certaines catégories, parfois mentionnées par les professionnel·le·s, manquent dans notre échantillon : notamment les mères adolescentes, les familles en très grande pauvreté, les familles Roms. Nous aurions peut-être pu les toucher en disposant de davantage de temps et en étant encore plus présent·e·s au coeur-même des territoires, afin de construire un lien de confiance.

3.2.3 État des lieux des familles interrogées dans chacun des territoires

À Pin, neuf familles ont été interviewées. Elles habitaient Pin ou une commune à proximité.

À Tilleul, une mère a été interviewée. D'autres rencontres ont été pressenties, mais n'ont pas pu se concrétiser en raison du timing trop serré de la recherche.

À Hêtre, douze familles ont été rencontrées. Onze d'entre elles ont été interviewées individuellement, et deux mères, amies, ensemble.

À Érable, aucune famille n'a pu être rencontrée, le suivi par les professionnel·le·s n'ayant pas fonctionné, ou en tout cas trop tardivement par rapport au timing de la recherche.

À Chêne, onze familles, habitant différentes parties de la commune, ont été interviewées dans le cadre de cette recherche.

En outre, deux familles n'habitant aucun des territoires choisis ont été interviewées parce qu'elles présentaient un profil particulier pouvant amener d'autres éclairages sur le non-recours.

Pour des raisons de confidentialité, nous ne relierons pas les caractéristiques des familles aux territoires, ni ne croisons ici différentes informations concernant les familles. Nous présentons donc ici quelques caractéristiques montrant la diversité de notre échantillon.

- Au total, 35 familles (37 parents) ont donc été interviewées. Parmi celles-ci, dans 32 cas, les répondantes étaient des mères, dans un cas, un père et dans deux autres un couple composé de la mère et du père.
- Les situations professionnelles étaient très variables, comme le montre le tableau ci-dessous, avec une prédominance des répondant·e·s sans emploi.

Tableau 13 : Situation professionnelle des répondant-e-s

Situation professionnelle des répondant-e-s :	Nombre de répondant-e-s (N=37)*
Sans emploi :	17
Formation	1
Article 60	1
Emploi peu qualifié (nettoyage, aide-ménagère, horeca)	4
Agricultrice	1
Secteur médico-social et soins aux personnes : travail en asbl, infirmière, ergothérapeute, directrice de crèche, puéricultrice,	8
Autre : juriste, chercheuse à l'université, cabinet politique, agent bancaire	5

* dans ce tableau, nous différencions les statuts du père et de la mère dans les cas d'interview de couple

Le niveau d'étude des répondant-e-s est également très variable et ne nous a pas toujours été communiqué avec précision. Nous avons donc dans notre échantillon des personnes qui ont au mieux le diplôme d'école primaire, jusqu'à des personnes qui ont un niveau de doctorat. Notons aussi que certaines personnes ont obtenu un diplôme élevé dans leur pays mais que celui-ci n'est pas reconnu en Belgique.

Treize répondant-e-s sont issus de l'immigration, dont au moins neuf de première génération. Elles et ils sont originaires du Maghreb (3), du Moyen-Orient (3), d'Afrique de l'Ouest (3), d'Afrique centrale (2) ; d'Europe de l'Est (1) et d'Amérique latine (1).

Les configurations familiales sont très variables, comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 14 : Configurations familiales des des répondant-e-s

Configurations familiales	Nombre de répondant-e-s concerné-e-s (N=35)
Vie maritale	24
Mère solo	5
Famille recomposée*	5
Les conjoints ne vivent pas ensemble	1

*La catégorie « famille recomposée » recouvre des modalités diverses. Ce qui les rassemble ici est le fait que les enfants concerné-e-s par l'enquête vivent dans un foyer où l'un des deux adultes est son beau-père ou sa belle-mère.

Le nombre d'enfants varie de un à six enfants. Nous avons tenu compte des enfants vivant dans le foyer pour compléter le tableau ci-dessous, mais dans certains cas, la situation est plus complexe. Par exemple, une mère vit avec son compagnon et son bébé, mais elle a un fils plus âgé, d'un autre père, qui est placé dans le réseau familial, suite à des conflits familiaux. L'entretien a porté sur les deux enfants, car même si son fils aîné ne vit pas pour le moment avec elle, elle le porte dans sa tête. Dans le tableau ci-dessous, elle fait partie de la catégorie « 1 enfant » mais cela ne reflète pas la réalité. On pourrait multiplier les exemples. L'objectif du tableau ci-dessous est donc simplement de montrer la

diversité des familles interviewées.

Tableau 15 : Enfants par foyer des répondant·e·s

Nombre d'enfants dans le foyer	Nombre de répondant·e·s concerné·e·s (N=35)
1	14
2	10
3	3
4	5
5	2
6	1

Les âges des enfants sont également très variables : de 29 jours pour le plus jeune à l'âge adulte pour d'autres. Les entretiens ont concerné essentiellement les enfants de 0 à 15 ans. Au moins huit personnes interviewées avaient un enfant présentant un problème de santé ou une spécificité mentionnée par le parent interviewé : handicap, retard de développement, autisme, troubles du comportement, diabète, haut potentiel avéré ou suspecté. Certaines familles ont fait (ou envisagent de faire) des choix d'éducation particuliers, comme le maternage proximal ou la scolarisation à domicile.

Le tableau suivant montre sur quels secteurs de l'ÉAE ont porté les entretiens.

Tableau 16 : Secteurs investigués dans l'entretien par répondant·e·s

Secteurs investigués dans l'entretien	Nombre de répondant·e·s (N=35)
Petite enfance	12
ATL	3
Petite enfance et ATL	20

Les entretiens portant seulement sur le secteur ATL sont moins nombreux parce que dans le cas de familles avec des enfants de plus de trois ans, nous abordions également le mode d'accueil dans la petite enfance.

4. Démarches d'investigation pour l'élaboration d'un dispositif d'identification systématique du non-recours et de ses déclencheurs

Lors de la présente recherche, nous n'avons pas été en mesure de collecter des données quantitatives, qui sont extrêmement difficiles à obtenir. Les différentes organisations de terrain contactées devaient faire face à des difficultés liées au contexte sanitaire et à l'augmentation conséquente de la charge de travail. L'objectif était d'accompagner des services dans une mesure test avec certains indicateurs, mais cela n'a pas été possible. En revanche, nous avons investigué différentes pistes en vue de futures récoltes de données. Pour cela, nous avons consulté des personnes ressources, tant au niveau du terrain (responsable d'un service d'inscriptions centralisées) qu'à un niveau plus spécialisé d'utilisation et d'analyse de données. Les résultats de cette analyse se trouvent dans le chapitre 5.

4 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - méthode inspirée du Delphi.

Afin de prendre de la hauteur avec l'analyse empirique et de dégager des recommandations, nous avons souhaité recourir à une méthodologie d'intelligence collective baptisée « Delphi ». Celle-ci vise à renouer avec l'expertise des acteurs institutionnels et de terrain afin de parvenir à un consensus autour de points de vigilance, d'axes de progrès et de proposition d'innovations.

4.1 L'esprit de la méthode Delphi¹⁰

La méthode Delphi est fréquemment définie comme une méthode de recherche de consensus au sein d'un groupe constitué de personnes dites expertes qui sont alors consultées de manière itérative sur le sujet de leur expertise (SPIRAL 2011 ; ORSAS-Lorraine 2009 ; Slocum, Elliott, Heesterbeek, Lukensmeyer 2006 ; Boto Ekionea, Bernard et Plaisent 2011 ; Bourrée, Michel et Salmi 2008)¹¹. Dans une définition plus large, et au-delà du consensus qu'elle peut ou non viser, la méthode repose sur une forme de communication structurée au sein d'un groupe afin de lui permettre de faire face à une problématique complexe en situation d'incertitude (Linstone et Murroff 1975) assortie de rapports de forces. Se faisant, elle met en oeuvre une forme d'intelligence humaine collective (op. cit.).

Elle fut utilisée et développée pour la première fois dans les années 1950 dans le cadre d'un projet (« Projet Delphi ») implémenté par la RAND (*Research and Development Corporation*) grande fondation californienne ayant pour but de dégager des opinions expertes en matière de défense militaire aux USA (Gordon et Helmer, 1964). Depuis, son usage s'est largement généralisé et diversifié dans diverses disciplines, et elle fut adaptée à divers objectifs.

En marketing (Vernette 1994), elle est employée à des fins de prospective, entre autres pour la prévision des évolutions de marchés et de la demande, ainsi que pour détecter des nouveaux modes de distribution. Elle est également couramment utilisée à des fins de prospective dans la recherche en innovation technologique, comme en témoigne la popularité de la méthode dans la revue *Technological Forecasting and Social Change*¹² (Rowe et Wright 2011). Par ailleurs, son utilisation a pu être combinée aux principes de la recherche-action dans le domaine du management et du leadership (Vernette 1994 ; De Urioste-Stone McLaughlin et Sanyal 2006). En santé publique, elle est mobilisée pour la planification stratégique, pour l'éducation à la santé, dans la définition des priorités de prévention, la définition des pratiques professionnelles et de leur amélioration, l'évaluation de la qualité des soins et des pratiques médicales ou encore dans les domaines de l'épidémiologie et de la recherche clinique (Bourrée, Michel et Salmi 2008).

¹⁰ Cette section s'appuie sur : Callorda Fossati E., Degavre F., Bensliman R., Casini A. et Schmitz O., (2017). Identifier et sélectionner des cas d'innovation sociale. Les apports de la méthode Delphi à l'élaboration d'un terrain empirique dans le champ de l'accompagnement à domicile des personnes âgées en Wallonie. In : Vandenhooft A., Carbonnelle S., Eggerickx Th., Flohimont V., Perelman S., Vieillessement et entraide : Quelles méthodes pour décrire et en mesurer les enjeux? (Univer'cité), Presses Universitaires de Namur : Namur, pp.237-374

¹¹ D'autres méthodes de recherche de consensus existent : le « groupe nominal », la « conférence de consensus » et la méthode « RAND/UCLA ». Elles se distinguent de la méthode DELPHI par la confrontation directe des experts et expertes et par une moindre focalisation sur l'itération avec des remontées contrôlées.

¹² 115 articles publiés à ce jour (septembre 2016) sur la méthode Delphi (citée dans le titre). Nombre d'entre eux ont été publiés dans le cadre d'un numéro spécial de 2011 intitulé « *The Delphi technique: Past, present, and future prospects* ».

La méthode Delphi est particulièrement utile lorsqu'il s'agit de générer des idées, de les hiérarchiser et de prendre des décisions dans des situations où les études scientifiques sont rares ou fortement contradictoires ou, plus généralement, quand l'information est indisponible, trop coûteuse à obtenir ou qu'elle dépend fondamentalement d'apports subjectifs (Linstone et Muroff 1975 ; Bourrée, Michel et Salmi 2008). Elle permet également de consolider les orientations d'un projet de recherche dans une phase exploratoire ou de démarrage. Dans ce cadre, elle aide à « prendre des décisions grâce aux avis autorisés sur le projet, son opportunité, sa faisabilité et les orientations à lui donner. » (ORSAS-Lorraine 2009). Si une présentation systématique des différents usages de la méthode Delphi va au-delà des buts de notre contribution¹³, il est néanmoins utile de présenter ici les notions centrales à son implantation, telles que les notions d'expertise, de consultation itérative et de consensus.

La notion d'expertise mérite tout d'abord une attention particulière. La méthode Delphi nécessite en effet d'identifier une série de personnes dites « expertes »¹⁴, c'est-à-dire de personnes habilitées à s'exprimer sur la problématique concernée de par leur connaissance de celle-ci. Qui sont les experts et expertes et plus précisément quelle est la nature du savoir qui fonde leur expertise ? Il s'agit là d'une question fondamentale en sciences sociales dans le sens où elle touche à la relation entre savoir et pouvoir.

Certain·e·s auteur·e·s considèrent ainsi le recours à des experts et expertes comme l'une des limites de la méthode, en soulignant le risque de fausse expertise (Sackman 1975 ; Goodman 1987 ; McKenna 1994). La rareté de la réelle expertise amène Crisp, Pelletier, Duffield, Nagy et Adam (1999) à préférer parler plus généralement de « porte-paroles informés ». Dans le même sens, Goodman (1987) préconise le recrutement de l'expertise Delphi en lien direct avec la problématique d'intérêt et une connaissance fine de celle-ci, indépendamment du titre d'expert et d'experte. Ainsi, en fonction de l'objet d'étude, les personnes les plus pertinentes à mobiliser peuvent être choisies sur base de leurs connaissances plus ou moins pointues en matière technique, juridique, managériale, etc.. Ces domaines de connaissances illustrent bien l'une des caractéristiques des panels Delphi : ils se basent sur une expertise avant tout professionnelle (Fink, Kosecoff, Chassin et Brook 1984 ; Baker, Lovell et Harris 2006). Ce constat appelle deux précisions. D'une part, l'expertise professionnelle ne doit pas être entendue comme une épreuve d'objectivation visant à évacuer toute connaissance expérientielle de l'objet. Au contraire, elle fait aussi appel à la connaissance incarnée, « affectée » d'une certaine manière par le contact physique et routinier avec l'objet d'intérêt (Bessy et Chateauraynaud, 1995)¹⁵. D'autre part, le rôle de la connaissance située est encore plus évident lorsque l'expertise provient des usagers et usagères plutôt que du cadre professionnel. En effet, l'expertise d'usage (en santé publique généralement celle de la patientèle, les aidants et aidantes proches, etc.) peut se révéler particulièrement utile pour éclairer une problématique relative à l'usage d'un service (Baker *et al.* 2006), par exemple.

La taille du panel dépend de toute évidence de la définition de l'expertise retenue. Plus la définition sera restrictive, fondée sur un socle spécialisé de connaissances, plus la taille du panel tendra à être

¹³ Voir par exemple Linstone and Turoff (1975), plus récemment Linstone and Turoff (2011) et dans le champ de la santé publique l'ouvrage de Keeney, Hasson, et McKenna (2011).

¹⁴ Les termes de spécialistes et d'experts ou expertes sont souvent utilisés comme synonymes. Les personnes-ressources, dont nous traitons plus loin, sont une catégorie d'experts/expertes : les personnes enquêtées par questionnaire.

¹⁵ Nous remercions les personnes qui ont relu anonymement cet article de nous avoir suggéré cette référence. Il est toutefois en dehors de la portée de cet article de discuter de manière approfondie des fondements épistémologiques de la méthode Delphi ni du statut de la connaissance expérientielle (ou incarnée ou située) sur ce plan.

petite. Il existe une forte variation dans la taille des panels retenus (Powell 2003), allant d'une dizaine de personnes à plus d'un millier (Reid 1988 in Powell 2003). La littérature retient qu'au minimum un panel de quatre à onze experts et expertes est nécessaire pour assurer la validité de la méthode (SPIRAL 2011).

Les trois principes fondateurs de Delphi en tant que méthode de consultation itérative sont la rétroaction, la non-confrontation entre personnes expertes consultées et l'anonymisation des données (Booto Ekionea *et al.* 2011 ; Dalkey 1969). La rétroaction avec remontées contrôlées permet à chaque participant-e de se repositionner en connaissance des positions des autres. Chaque membre du panel se prononce simultanément ou dans le cadre d'un même tour d'enquête de manière à ce qu'il n'y ait pas de décalage dans la connaissance des positions des autres. La non-confrontation et l'anonymisation visent à contrôler l'influence de l'effet du groupe sur les opinions personnelles, notamment l'effet de leadership. En neutralisant, du moins partiellement, les rapports de pouvoir dans la communication, la méthode Delphi permet aux avis minoritaires de s'exprimer et de « compter ».

La notion de consensus évoquée dans la définition de Delphi ne doit pas nécessairement être entendue au sens d'une unanimité ou d'un accord de spécialistes sur tous les éléments étudiés (Bourrée, Michel et Salmi 2008). Il s'agit plutôt de considérer l'opinion de chacun et chacune et de tendre, au travers d'un processus itératif et d'une communication structurée, vers un résultat évacuant, ou plus précisément canalisant, les oppositions formelles (Jones et Hunter 1995). Murphy, Black, Lamping, McKee, Sanderson, Askham et Marteau (1998) remarquent cependant que dans ce type de processus, la convergence des opinions est généralement de faible ampleur ou portée et appellent à rendre explicite la matière à divergence. En d'autres termes, Delphi permet de « s'entendre sur les désaccords » et de s'en expliquer. En pratique, cette notion particulière de consensus varie notamment en fonction de la problématique traitée, de la taille et de l'homogénéité initiale du groupe, et de l'horizon temporel dans lequel s'inscrit l'exercice.

4.2 L'adaptation de la méthode Delphi aux besoins de la recherche Nour

L'un des grands avantages de la méthode Delphi, et probablement la raison de sa popularité dans un large spectre de disciplines, est d'être un outil de recherche adaptable à diverses utilisations (Sumsion 1998 ; Brady 2015 ; Murry et Hammons 1995 ; Powell 2003 ; Bourrée, Michel et Salmi 2008, Landeta, Barrutia et Lertxundib, 2011). Son adaptation potentielle porte principalement sur la définition de l'expertise requise, sur le nombre d'étapes de consultation (*rounds*) et sur la manière d'amener la formulation du consensus lorsque celui-ci est visé. Cette sous-section présente l'adaptation de la méthode Delphi aux besoins de la recherche Nour.

4.2.1 Le panel d'expert-e-s

Le choix a été fait de solliciter une expertise professionnelle dans le cadre du comité d'accompagnement de la recherche NOUR¹⁶ (cf. le Délégué Général aux Droits de l'Enfant, la Fédération Des Services Sociaux - FDSS, le Forum Bruxelles contre les inégalités, la Fondation Roi Baudouin, l'ONE, l'Observatoire Bruxellois de la Santé et du Social, l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse, et de l'Aide à la Jeunesse - OEJAJ, Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté – RWLP.) et d'y adjoindre une série d'expert-e-s non membres du comité d'accompagnement (cf. Caravelles Asbl, le CGé, la

¹⁶ L'échantillon a été constitué de façon à éviter d'éventuelles relations hiérarchique entre les participant.e.s du Delphi.

Chacof, Coordination ATL de la Commune de Charleroi, le RCE (Réseau Coordination Enfance), la Fapeo, la File, la Fédération des CPAS de Wallonie, le FSMI/Vie Féminine, la Ligue des Familles et une présidente de CPAS). Ce choix a été motivé par la visée *in fine* opérationnelle de la recherche : proposer des recommandations sur base des résultats de la recherche et à partir d'une perspective d'acteurs de terrain multi-situés. En effet, très tôt la littérature méthodologique sur la méthode Delphi a soulevé l'intérêt d'inclure dans l'expertise les professionnels potentiellement intéressés par les résultats de la recherche (Lundlow 1975). L'argumentation sous-jacente est bien évidemment liée à l'anticipation des conditions du transfert des connaissances. Notons aussi que la recherche de l'hétérogénéité dans l'expertise est encouragée par la littérature qui y voit la possibilité de faire émerger plusieurs solutions consensuelles parmi un large spectre d'alternatives (Delbecq, Van de Ven et Gustafson 1975 ; Rowe 1994 ; Murphy et al. 1998).

Concrètement, le panel de personnes-ressources a été constitué à partir du comité d'accompagnement, de certains acteurs et actrices de terrain rencontrés durant la recherche et des partenaires de la recherche. Ces partenaires sont représentatifs à la fois comme représentant·e-s des familles, des milieux professionnels, de type de services, de différentes structures de recherche et de corps représentatifs. En conformité avec les préconisations de la littérature méthodologie, une personne-ressource est définie par sa connaissance directe et approfondie du 'secteur' de l'accueil. La connaissance directe peut être acquise par trois canaux professionnels distincts : par les professionnels et professionnelles travaillant sur le terrain (noté T), les fédérations sectorielles (noté F), par l'analyse du terrain (noté R) ou par l'élaboration de politiques relatives au dit 'secteur' (noté P).

Dans cette sous-section, nous présentons les principaux éléments liés à la mobilisation et à la composition du panel des personnes-ressources.

Tableau 17 : Participation au processus Delphi

	Delphi - questionnaire		Delphi – tour en présentiel	
	PR sollicitées N = 19	PR ayant répondu N = 11	PR sollicitées N = 19	PR présentes ¹⁷ N = 9
Taux de réponse	57%		47%	
	N (% des PR sollicitées)	N (% des PR ayant répondu)	N (% des PR sollicitées)	N (% des PR présentes)
Sexe	F = 17 H = 2	F = 10 H = 1	F = 17 H = 2	F = 8 H = 1
Champs d'action de la PR¹⁸	T = 3 F = 8 R=4 P= 2 A = 1	T = 5 F = 3 R=2 P= 1 A =	T = 3 F = 8 R=4 P= 2 A = 1	T = 3 F = 2 R=3 P= 1 A = 0

¹⁷ 7 personnes en présence et 2-3 personnes (2 services) en ligne.

¹⁸ Professionnels et professionnelles travaillant sur le terrain (noté T), fédération sectorielles (noté F), analyse du terrain/représentation (noté R) ou par l'élaboration de politiques relatives au dit 'secteur' (noté P), Autre (noté A)

4.2.2 L'administration des questions

La première étape dans l'implémentation de cette méthode consiste à formuler de manière claire et précise la problématique, fil conducteur de l'exercice. Dans notre cas, la problématique de la recherche avait trait aux raisons du non-recours dans le cadre de l'ATL des milieux d'accueil de l'ONE. Un travail de recherche a permis d'identifier plusieurs explications au niveau des familles, des milieux d'accueil eux-mêmes et à d'autres facteurs. Il est généralement admis que le non-recours est associé à des effets négatifs pour les enfants et, plus généralement les familles. Toutefois, le terrain effectué élargit cette vision et montre qu'il peut aussi, le cas échéant, générer un résultat évalué positivement ou encore être le résultat d'une stratégie ou action mise en place par les familles en amont. Ce sont ces aspects peu explorés dans la littérature que nous avons choisi d'approfondir dans le Delphi.

La mise en œuvre de la méthode prévoit l'élaboration d'un questionnaire à administrer aux membres du panel. Comme tout questionnaire, celui-ci peut, en principe, se composer de questions fermées permettant un traitement quantitatif, ou bien ouvertes, demandant alors une analyse qualitative telles que, par exemple, l'analyse thématique (Brady, 2015). Notre choix se porte sur une approche mixte (Tapio, Panoniemi, Varho et Vinnari 2011) alliant des questions fermées et ouvertes.

L'exercice du Delphi pratiqué dans le cadre de Nour a été structuré en deux parties. La première partie a invité les acteurs et actrices à réagir sur les cinq formes de non-recours constatés dans l'enquête empirique. Dans la deuxième partie, l'équipe de recherche a répertorié 11 actions ou stratégies que les parents mettent de facto en place pour pallier des formes de non-recours.

Dans un premier temps, les participant-e-s au Delphi ont formulé de manière anonyme les éventuelles impacts positifs ou négatifs, selon elleux, de telles actions ou stratégies. En ayant trait aux trois fonctions de l'accueil (économique, éducative et sociale (Dusart, 2007), les acteurs et actrices de terrain ont été invité·e·s à se prononcer sur les effets négatifs ou positifs de ce genre de pistes d'actions sur les familles et les enfants tout en regardant quels seraient les ingrédients pour le renforcement/accompagnement des pistes d'action par les politiques publiques diverses. Dans un deuxième temps, le Delphi a mis en discussion les stratégies des parents en termes de réactions ou d'accompagnement par les politiques publiques (petite enfance, mais aussi d'autres domaines).

En se référant à la définition opérationnelle proposée plus haut, le questionnaire demande à chaque personne-ressource de relater leur expérience quant aux formes de non-recours identifiées par la recherche. Les personnes-ressources sont également enquêtées concernant l'établissement d'un ordre de priorité d'actions ou de stratégies pour pallier aux raisons du non recours par différentes actions, dispositifs ou outils de politique publique. Des informations supplémentaires sur le profil des personnes ressources ont également été collectées dans le cadre du premier questionnaire.

Il leur a été demandé de désigner les trois qu'ils ou elles considéraient comme étant les plus pertinentes sur le plan innovant et social. Les informations recueillies ont ainsi permis, entre autres, de dresser une fiche descriptive de chaque action. Il a été prévu d'envoyer après l'analyse des résultats du premier tour un deuxième questionnaire intégrant les résultats du premier tour ainsi qu'un bref descriptif des actions proposées. Vu qu'un certain consensus s'est dégagé déjà dans l'analyse du premier tour et les retards dû au contexte sanitaire¹⁹ — nous avons privilégiés en accord avec l'ONE,

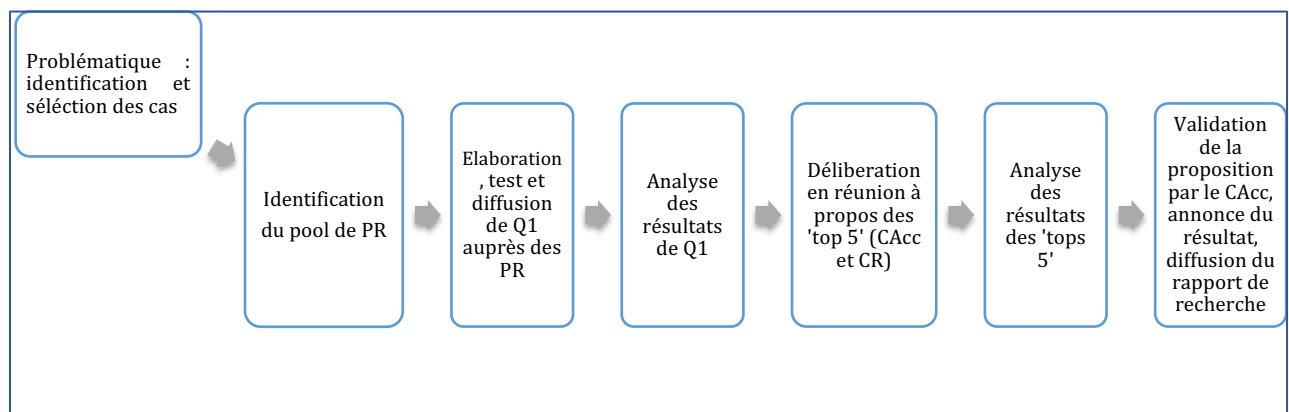
¹⁹ De nombreux acteurs et actrices de terrain ont demandé un prolongement de la date de remise du premier questionnaire allant jusqu'à un mois au-delà des dix jours demandés initialement.

de passer directement à l'étape de présentation/discussion des résultats avec les représentant-e-s du secteur.

Le dernier tour est celui qui précède l'obtention du consensus dont l'objectif visé dans notre cas, rappelons-le, est, non pas un plan unanime au sens fort, mais une prise de décision quant à la liste des propositions à retenir. Le moment de la formation du consensus est un moment critique dans l'utilisation de la méthode Delphi. Nous avons effectué une réunion en présentiel et bi-modal au siège de l'ONE à Bruxelles en juillet 2022.

Une vue schématique du processus d'adaptation de la méthode Delphi est présentée dans la figure ci-dessous.

Tableau 18 – Le déroulement de la méthode Delphi adaptée à la recherche Nour ²⁰



4.2.3 Le questionnaire

Comme expliqué au point précédent, le questionnaire est basé sur deux parties :

1) LES FORMES DE NON-RECOURS IDENTIFIEES SUR LES TERRITOIRES DE RECHERCHE

Dans cette première partie du questionnaire, il est demandé aux personnes ressources de réfléchir à leur propre observation du non-recours à partir de celles que l'équipe de recherche a effectué sur le terrain à la rencontre des familles concernées. A chaque forme de non-recours étaient joints différents types de déclencheurs. Nous renvoyons au chapitre 5 pour une explication plus détaillée de ces formes de non-recours. Ils ont repris ici à titre informatif du processus de recherche.

1 Non-recours par 'non-adhésion' à l'offre de services

Le non-recours par « non adhésion » renvoie à une non-demande délibérée qui découle d'un désaccord vis-à-vis de l'offre de services proposés par les milieux d'accueil (concernant ses principes et son contenu) et/ou d'une préférence pour des alternatives.

2 Non-recours par 'non-concernement'

²⁰ Légende : PR = Personnes-ressource ; Q1 = questionnaire ; CR = Centres de recherche, CAcc = Comité d'accompagnement.
Source : Inspiré de SPIRAL 2011.

Le non-recours par « non-concernement » renvoie au fait que les parents n'identifient pas les milieux d'accueil comme leur étant destinés et/ou comme leur étant potentiellement utiles. Ils ne se sentent pas concernés et n'ont à ce titre jamais envisagé d'y recourir. Ces familles ont donc une connaissance très limitée des milieux d'accueil, ce qui tend à rendre le non-recours permanent.

3 Non-recours par 'dénigrement de soi' ou par découragement

Le non-recours par dénigrement de soi ou découragement surgit lorsque les milieux d'accueil (ou les services sociaux lorsqu'ils ont un rôle d'intermédiaire entre milieux d'accueil et familles) imposent des conditions de comportements qui deviennent rédhibitoires. Les familles concernées se sentent obligées de démontrer leur autonomie et leur responsabilité, ce qui entraîne paradoxalement un repli sur soi.

4 Non-recours par 'non-réception' du service ou suite à la 'non-proposition'²¹ de celui-ci

Le non-recours par non-réception ou suite à non-proposition est étroitement lié à la qualité des interactions avec les institutions, organisations, services et dispositifs qui permettent ou favorisent l'accès aux milieux d'accueil, ou au contraire, freinent celui-ci.

5 Non-recours complet ou partiel, consécutif à une fréquentation antérieure d'un milieu d'accueil

Les familles ne sont que très rarement en non-recours complet et/ou permanent. Certaines familles ont recouru aux milieux d'accueil mais n'y recourent plus ; d'autres ne recourent au(x) milieu(x) d'accueil que partiellement (elles essaient de limiter leur recours ou elles recourent à un milieu d'accueil pour un de leurs enfants et pas pour un autre, en fonction de contraintes liées aux déplacements, à l'âge et/ou besoins spécifiques des enfants ou autres). Les déclencheurs proviennent des modalités de déploiement des services proposés par les milieux d'accueil, qu'elles soient organisationnelles, éducatives ou liées à la communication entre professionnel-le-s et parent(s).

2) LES ACTIONS QUE LES FAMILLES METTENT EN PLACE POUR TROUVER AILLEURS OU AUTREMENT LES BENEFICES LIÉS AUX RECOURS DES MILIEUX D'ACCUEIL

Il est généralement admis que les structures d'accueil assument trois fonctions²², qui sont intimement liées : économique, éducative et sociale.

- **La fonction économique** : l'accueil des enfants permet aux parents d'avoir une activité professionnelle, de suivre une formation, de rechercher un emploi ou d'effectuer un certain nombre de démarches dans cette voie ;
- **La fonction éducative** : celle-ci vise, notamment, la socialisation et le bien-être de l'enfant. Il s'agit d'apprendre le vivre ensemble, d'être confronté-e à l'autre et à la diversité, de comprendre et

21 Tout en sachant que le non-recours par « non-proposition » est toujours sous-estimé dans la mesure où les potentiel-le-s bénéficiaires n'en ont pas forcément conscience (puisque ne connaissant pas l'offre de services dans sa globalité et dans sa diversité) et les professionnel-le-s de l'accueil non plus (lorsqu'ils/elles n'ont pas connaissance de l'information qui n'est de fait pas transmise). Par ailleurs, lorsque la non-proposition obéit à une stratégie particulière de la part du ou de la professionnel-le, elle n'est pas toujours dévoilée lors de l'entretien.

22 Dusart, AF., Accueil atypique en Communauté Française : à la recherche des conditions optimales d'accueil, vers une politique d'égalité d'accès pour tous, rapport de recherche, Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, 2007, p.2. Téléchargeable sur <http://www.cereasbl.be/spip.php?article42>

maitriser les codes de la vie en collectivité, de s'éveiller à la culture, et aussi parfois d'apprendre la langue du pays d'accueil ;

- **La fonction sociale** : les milieux d'accueil offrent un lieu de soutien à la parentalité et permettent la création de liens sociaux.

Les familles en situation de non-recours ne sont pas passives face à cette situation, dans la mesure où elles mettent en place des actions/stratégies visant à trouver ailleurs ou autrement les bénéfices liés à ces trois fonctions de l'accueil.

Dans cette partie du questionnaire, les questions ont porté sur l'observation des stratégies mises en place par les familles. Nous avons demandé trois questions spécifiques par stratégie rencontrée.

- 1) Parmi les actions/stratégies mises en place par les familles ayant potentiellement des impacts positifs, lesquelles pensez-vous qu'il faut conserver et accompagner ?
- 2) Pour chacune de ces actions/stratégies retenues, quelles sont les conditions propices pour optimiser leurs bénéfices pour la famille et l'enfant ?
- 3) Pour chacune de ces actions/stratégies retenues, quels sont les dispositifs qui peuvent ou pourraient permettre d'offrir les conditions propices identifiées, pour soutenir les familles ?

4.3 Discussion collective en présentiel et en bi-modal

Les résultats du questionnaire ont été analysés préalablement sur ces composantes qualitatives comme quantitatives. Vu que les réponses démontrent à côté une certaine diversité, tout de même aussi une forte convergence à travers l'analyse apparaît donc une première forme de consensus avec une liste de priorités établie à partir des réponses. Ces résultats ont été discutés et approfondies avec les personnes ressources. Les détails de cette approche vont être présentées dans le chapitre 6.

Chapitre 3 : Revue de littérature

Ce chapitre présente la revue de la littérature scientifique et de la littérature grise traitant d'idées forces en lien avec l'objet de recherche, à savoir : « le non-recours aux services d'accueil temps libre et aux milieux d'accueil de l'ONE ». La démarche s'appuie sur des méthodes explicites de recherche, de sélection et d'analyse des données présentées dans la méthodologie de ce rapport. Cet état des lieux de la littérature basé sur la prise en compte de thématiques multiples et complémentaires, a permis de construire une grille de lecture utile à la compréhension d'un phénomène complexe et polymorphe – le non-recours – touchant qui plus est, une offre de services très étendue et qui, pour une partie d'entre elle, l'accueil temps libre (ATL) notamment, reste peu étudiée.

Le présent chapitre débute par une première section qui propose de recenser et de synthétiser les déclencheurs du non-recours tels que présentés dans la littérature scientifique et, à moindre mesure, dans la littérature grise (d'un point de vue global et non ciblé sur les services étudiés). Des conclusions sont tirées quant à leur diversité et à leur imbrication parfois complexe. Une troisième section permet d'appréhender le non-recours par le biais d'une analyse typologique. Celle-ci offre une boîte à outils conceptuelle particulièrement appropriée à l'objectif de la recherche.

Les deux dernières sections présentent un caractère moins généraliste et sont davantage ciblées sur l'objet d'étude. Ainsi, la quatrième section aborde les questions d'accessibilité primaire, secondaire et d'inégalité sociale pour déboucher sur la mise en exergue des conséquences potentielles du phénomène de non-recours sur les populations concernées, lesquelles peuvent être appréhendées au regard des trois grandes fonctions de l'accueil (économique, éducative, sociale). La cinquième section se focalise quant à elle sur les caractéristiques des populations qui ne recourent pas aux services. Elle se base notamment sur les traits saillants qui se dégagent de l'ensemble des références prises en compte et tente d'élargir le spectre de l'analyse à d'autres publics, moins fréquemment évoqués mais potentiellement concernés.

Comme explicité précédemment, si les sections 1, 2 et 3 présentées dans ce chapitre, abordent le non-recours de façon transversale et globale, les autres se resserrent autour du terrain à investiguer. Un tri a été effectué, dans la littérature, afin de ne conserver que les recherches ayant une valeur heuristique pour l'objet étudié (voir chapitre méthodologique). Pour autant – et c'est bien ce qui justifie la pertinence de la présente recherche – aucune des références bibliographiques mobilisées ne peut offrir de données probantes concernant tout à la fois les services étudiés, la problématique du non-recours telle que l'équipe de recherche se propose de l'aborder et les territoires concernés par la recherche²³. La question de recherche traitée n'en est que plus pertinente et la richesse de la littérature analysée n'en reste pas moins indéniable. Elle constitue une source d'information précieuse pour les investigations à venir.

1 Un aperçu de la diversité des déclencheurs du non-recours

La littérature sur le non-recours ou le non-accès offre à voir une multitude de déclencheurs qui dépendent au moins autant des prestations ou services étudiées que des contextes territoriaux,

²³ Un seul rapport - pas encore publié - nous a été transmis pour consultation. Il présente une recherche fort comparable à la nôtre. (Bouve et al., 2022)

politiques, institutionnels et/ou des trajectoires des individus concernés. La présente section se propose d'en effectuer une synthèse afin d'en dégager les principaux enseignements.

1.1 Le processus de demande : à la base du non-recours

Au début des années 80, le chercheur britannique Scott Kerr élabore un modèle séquentiel de la décision de demande par l'utilisateur qui permet de distinguer six obstacles successifs à franchir pour qu'une personne éligible à une prestation formule une demande : le besoin ressenti ; la connaissance de l'existence de la prestation sociale ; la perception de sa propre éligibilité ; l'utilité perçue de la prestation ; l'opinion sur le fait de recourir à une prestation ; l'estimation de la durée du bénéfice prévisible (Kerr, 1982, cité par Vial, 2018 et par Warin, 2010). Ce modèle permet d'appréhender le non-recours et plus spécifiquement la non-demande autrement que comme le résultat d'un calcul rationnel coût / avantage. Cela dit, il lui est également reproché de mettre le focus uniquement sur le comportement des individus et de limiter l'analyse du non-recours à la conséquence d'une décision prise à un instant t. Afin de dépasser les lacunes de cette conception trop mécanique, Wim Van Oorschot (1996) élabore un « modèle dynamique de décision de l'utilisateur » qui se compose de trois phases : celle du **seuil** qui doit nécessairement être franchie pour passer à la suivante (sachant que même lorsque ce seuil s'avère franchissable, la personne peut très bien ne pas effectuer de demande en raison de ses représentations sur son éligibilité ou sur la prestation en elle-même) ; celle des **arbitrages** durant laquelle les personnes vont comparer les facteurs incitatifs et les facteurs inhibants (il est à noter que les obstacles liés à l'information sur la prestation peuvent également entrer en ligne de compte) ; celle de la **demande** qui fait suite à la décision prise par les personnes de recourir à la prestation. Contrairement au précédent, ce modèle présente l'avantage d'envisager la dimension temporelle²⁴ de ce qui est désormais considéré comme un processus, lequel se caractérise par un « parcours d'obstacles » (Warin, 2010, p.23). Ce sont justement ces obstacles, également appelés « freins » ou « barrières » selon les auteurs, que ce premier point de la revue de littérature propose d'aborder. Les travaux sur le sujet sont abondants mais les appellations et les interprétations sont hétérogènes d'où l'intérêt d'en faire une synthèse. Dans une perspective d'ouverture, le recensement des obstacles et barrières au recours – ou des déclencheurs et facteurs explicatifs au non-recours – ne se limite pas au secteur de l'accueil de l'enfance. Bien au contraire. Il appartient à l'équipe de recherche de ne pas enfermer la réflexion dans des cadres trop convenus issus des travaux effectués dans des domaines très similaires, l'objectif étant justement de dégager des angles d'approche originaux.

1.2 Des responsabilités partagées

La large littérature scientifique sur le non-recours laisse entrevoir une réalité complexe, loin d'une vision binaire séparant déterminants organisationnels et institutionnels d'un côté (offre) et décisions personnelles de l'autre (demande). Ramos Gorand (2016), dans son étude qui porte sur le non-recours à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) à domicile en France, Méлина Ramos Gorand (2016) formule deux hypothèses pour expliquer le non-recours. La première met le focus sur la responsabilité de l'offreur de service et postule des défaillances en termes d'information, d'instruction ou de conception de la prestation. La seconde se centre sur la responsabilité des personnes et pointe leur choix de ne pas recourir à l'offre. Elle indique cependant que ses hypothèses, qualifiées de « non exclusives », laissent de la place à des analyses dans lesquelles défaillances institutionnelles, représentations des professionnels de terrain et comportements des demandeurs potentiels se

²⁴ Cet aspect sera davantage exploré dans le point 2 sur les typologies du non-recours.

répondent. Wim Van Oorschot évoque quant à lui l'idée d'une « responsabilité partagée » et, partant du modèle dynamique mentionné précédemment, il établit une typologie des facteurs explicatifs du non-recours comprenant tout à la fois la façon dont les allocations sont administrées, la représentation des prestations, les facteurs liés aux individus et enfin le contexte social et légal plus large (Leresche, 2019). L'étude réalisée en 2017 par l'Observatoire de la Santé et du Social, suivant les conclusions des travaux menés par l'ODENORE²⁵, souligne l'imbrication complexe de facteurs politiques, administratifs, institutionnels et individuels. Il apparaît en effet que le non-recours à un dispositif financier ou non ne peut jamais être expliqué par un seul déclencheur mais plutôt par une multitude de facteurs internes au dispositif (lorsque son contenu, son organisation et/ou son déploiement ne correspond pas aux besoins des potentiels bénéficiaires) ou extérieurs à celui-ci (lorsque les potentiels bénéficiaires préfèrent se tourner vers d'autres formes de soutien), les uns venant alimenter les autres.

1.3 La question de l'accessibilité, centrale dans le déclenchement du non-recours

Etant entendu que le premier déclencheur au non-recours à une prestation ou à un service est son inaccessibilité, il convient de s'intéresser à ce qui se cache derrière ce terme en le confrontant à la littérature scientifique et à la littérature grise. En la matière, les travaux de Roy Penchansky et William Thomas font référence (1981, pp. 128-129) et constituent une grille de lecture privilégiée au sein de plusieurs recherches (Wiebe, 2010 ; Fret et al., 2019). Cinq dimensions constitutives de l'accessibilité des services y sont décrites. Elles peuvent être mises en lien avec la conceptualisation des barrières d'accès aux structures d'accueil formelles de la petite enfance, telles que développée par Archambault et al. (2019) et reprises par l'équipe de chercheurs du LIEPP dans leur revue de littérature sur les politiques d'accompagnement au développement des capacités des jeunes enfants (Laudine Carbuccia, Carlo Barone, Grégoire Borst et al., 2020, p.119). Les apports provenant des différentes sources consultées donnent à voir l'accessibilité en fonction de six grands volets qui constituent autant d'obstacles potentiels à l'accès à une offre de services :

- **La disponibilité** (« availability ») touche au rapport entre volume et type de l'offre et besoins des populations. Ce volet est souvent le premier abordé lorsque le focus est mis sur certains secteurs comme le logement, l'emploi, la santé ou les services de garde d'enfant. Il est à noter que la diminution du volume de l'offre publique est parfois difficilement dissociable d'une restriction des conditions d'accès à celle-ci comme le démontre Laurence Noël dans son article sur le non-recours aux droits et sur les précarisations en Région bruxelloise (Noël, 2021). Judith Archambault, Dominique Côté et Marie-France Raynault associent d'ailleurs « availability » et « ability to reach » à la dimension administrative de l'offre mettant ainsi en exergue l'impact des critères de sélection dans l'accès aux services, ces derniers étant parfois opaques pour les ménages concernés, et rarement en faveur des plus défavorisés d'entre eux.
- **L'accessibilité spatiale** (« accessibility ») renvoie à la distance géographique qui sépare les personnes des services. Ce volet est donc en lien étroit avec le volume de l'offre (et avec sa disponibilité). En 2019, un rapport de l'Union Européenne sur la petite enfance plaçait la « non accessibilité physique des structures d'accueil » comme la principale barrière à la participation, celle-ci étant imputable à une inégale répartition des structures sur les territoires étudiés. Un

²⁵ L'ODENORE, ou Observatoire des non-recours aux droits et services, est un dispositif de recherche du Laboratoire de sciences sociales PACTE et de l'Université Grenoble-Alpes qui a pour but d'observer, d'analyser et de diffuser des connaissances relatives à la question du non-recours dans les domaines des prestations sociales, de la santé, de l'insertion sociale et professionnelle, de l'autonomie, de la médiation sociale, des déplacements, de la lutte contre les discriminations, etc. Cf. <https://odenore.mshalpes.fr/lodenore>, [site internet consulté le 03 septembre 2021]

constat similaire a été effectué au Québec, en 2010, par Isabel Wiebe dans son travail de mémoire sur l'accessibilité spatiale et les pratiques d'utilisation des services et équipements pour les enfants dans l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie. Antoine Rode qui s'intéresse quant à lui à l'accès aux soins, affine cette dimension en recourant au concept de « motilité »²⁶ qui désigne « la manière dont un individu ou un groupe fait sien le champ du possible en matière de mobilité et en fait usage » (Kaufmann et Widmer, 2005, p.200, cité par Rode). En cela, il se rapproche de l'analyse en termes de « capacités » mobilisée dans plusieurs travaux de l'ODENORE. De son côté, Mélina Ramos Gorand aborde la question de l'accessibilité spatiale afin de comprendre le recours préférentiel à une aide alternative. En effet, le fait de posséder un réseau de solidarité à proximité amènerait les personnes âgées à rejeter l'offre professionnelle ce qui expliquerait un recours moins important à l'APA à domicile en milieu rural où les solidarités familiales et de voisinage sont plus denses.

- **L'organisation** (« adequacy » ou « accomodation ») désigne l'adéquation entre les modalités pratiques de mise en œuvre de l'offre de service et les contraintes ou les préférences des personnes concernées. Les heures d'ouverture ou la façon dont sont gérées les prises de RDV sont autant de facteurs qui entrent en jeu pour expliquer qu'un service devienne plus ou moins accessible pour les intéressés. Cette dimension apparaît dans de nombreuses recherches sur le non-recours dans la mesure où elle touche à des aspects multiples allant de la dématérialisation à la qualité de la relation de service. Dans le rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté publié par l'Observatoire bruxellois de la santé et du social en 2016, les auteurs soulignent : « L'accessibilité, l'architecture de ces espaces et les manières d'accueillir les personnes (...) peuvent parfois renforcer le sentiment négatif que certaines personnes ont d'elles-mêmes ou la violence institutionnelle ressentie. » (Noël et al., 2016, p.109). La dimension organisationnelle de l'accessibilité impacte la perception que les bénéficiaires potentiels ont du service mais aussi celle qu'ils ont d'eux-mêmes. Aussi peut-elle conduire à un « défaut de reconnaissance »²⁷ tel que relevé par Catherine Chauveaud, Benjamin Vial et Philippe Warin dans leur étude sur le non-recours à l'offre d'enseignement et de formation des jeunes de 15-24 ans en Fédération Wallonie-Bruxelles.

- **Le coût** (« affordability ») du service et son caractère potentiellement dissuasif apparaît en filigrane de nombreuses recherches. Il est alors mis en balance avec les revenus des demandeurs (« ability to pay »). Si les premiers travaux sur le non-recours provenant principalement du Royaume-Unis ont parfois surestimé le poids d'un calcul coûts / bénéfices pour expliquer les choix des usagers, rares sont les auteurs qui se positionnent encore aujourd'hui dans cette perspective. Lorsque Mélina Ramos Gorand effectue une analyse sous le prisme du coût économique, il s'agit avant tout de relever une défaillance de l'offreur de service, un reste-à-charge trop élevé impliquant une mauvaise prise en compte des besoins. Judith Archambault, Dominique Côté et Marie-France Raynault insistent quant à elles sur l'influence des politiques publiques et des mesures fiscales ciblées sur le coût des services pour les familles et in fine, sur leur degré d'utilisation de ceux-ci.

- **L'acceptabilité** (« acceptability ») concerne l'acceptation par les demandeurs potentiels des caractéristiques du service et également du personnel qui le compose. Par exemple, dans leur article sur l'accès aux soins des personnes fragiles et âgées en Belgique, les chercheurs du

²⁶ C'est-à-dire « la manière dont un individu ou un groupe fait sien le champ du possible en matière de mobilité et en fait usage » (Kaufmann et Widmer, 2005, p.200).

²⁷ Les auteurs se réfèrent ici aux travaux de Axel Honneth qui identifie trois formes de reconnaissance propres à toute société : la « sollicitude personnelle » qui concerne les « affects » et les « besoins » et génère de la « confiance en soi » ; la « considération cognitive », qui se manifeste par des « relations juridiques » c'est-à-dire par le droit. Elle instaure le « respect de soi ». Son inverse est la « privation des droits » qui mène à « l'exclusion » et qui remet en cause l'« intégrité sociale » ; « L'estime sociale », processus de reconnaissance qui se construit sur ses propres « capacités et qualités ». (Honneth, 2000, p.159).

Consortium D-SCOPE mentionnent les réticences de certains bénéficiaires potentiels à l'idée de faire entrer un ou une inconnue dans la sphère privée et intime du domicile, ces réticences conduisant à des situations de non-recours. Dans leur article portant sur l'accès des populations défavorisées aux structures d'accueil formelles de la petite enfance, Judith Archambault, Dominique Côté et Marie-France Raynault mettent l'accent sur l'importance de la convivialité et la flexibilité des services : le personnel permet-il aux parents de rester dans la salle avec les enfants ? Est-il sensible aux normes culturelles des familles immigrées ? Parle-t-il leur langue ? Etc. Cette dimension peut être mise en lien avec celle dénommée par les auteures : « appropriateness » et « ability to engage » qui renvoie à **la pertinence et à la qualité de l'offre des structures d'accueil**, condition sine qua non à la persistance de l'engagement des familles. Par ailleurs, il convient de souligner que l'acceptabilité fonctionne dans les deux sens et qu'elle concerne également les préférences de l'offreur de services par rapport à certains types de bénéficiaires²⁸.

- Afin d'affiner la modélisation de l'accessibilité proposée par Thomas et Penchansky, Emily Saurman choisit d'y ajouter un sixième volet qui est celui de **la sensibilisation** (« awareness »). L'auteure le définit de la sorte : « Awareness refers to effective communication and information strategies with relevant users » (Saurman, 2016, p.37 citée par Fret, B, & al., 2019, p.2). Ce sixième volet se rapproche sensiblement de la dimension relevant de la **visibilité des structures** (« approachability ») rapportée à la capacité des familles à percevoir le besoin (« ability to perceive ») telle que décrite dans la revue de littérature sur les politiques d'accompagnement au développement des capacités des jeunes enfants (Carbuccia, Barone, Borst et al., 2020, p.119). Inspirée du cadre conceptuel de Judith Archambault et al., cette dimension est préalable à toutes les autres dans la mesure où elle désigne à la fois la connaissance que les personnes ont des services potentiellement à leur disposition, des démarches à effectuer pour y accéder et enfin, des bénéfices qu'elles pourraient en tirer. Ici, le focus est mis sur la façon dont les opérateurs de service communiquent avec le public qu'ils ciblent mais aussi sur les capacités du public à percevoir le besoin du recours à ce service.

Ce dernier volet constitutif de l'accessibilité mérite que l'on s'y attarde dans la mesure où la littérature consultée lui octroie une place non négligeable, le considérant comme révélateur d'une multitude de situations de non-recours. Partant de cette dimension liée à la visibilité de l'offre de service et à la sensibilisation des bénéficiaires potentiels, une série de déclencheurs sont mis en évidence dans différents travaux de recherche relatifs à des domaines allant de la santé à la formation. Le non-recours se dévoile comme un phénomène complexe qui offre une multitude d'angles d'approche.

1.4 Le manque d'information, un déclencheur qui en cache beaucoup d'autres

Les travaux de l'ODENORE ont démontré que le **manque d'information** était le premier facteur à prendre en compte pour expliquer que les personnes ou familles n'accèdent pas aux prestations financières et services non financiers auxquels ils ont pourtant droit (Warin, 2013). Il est à noter que l'information, pour être efficace, doit être comprise. Le **défaut d'explication**, complémentaire mais différent du défaut d'information, est donc un autre obstacle important dans l'accès à certaines

²⁸ Ce phénomène peut être rapproché de ce que Julien Damon nomme « l'effet Matthieu » qui désigne le fait que, paradoxalement, les organismes sociaux « privilégient certains profils à d'autres en fonction de leurs chances anticipées de réinsertion » (Damon, 2002, cité par Gardella et Arnaud, p.47). Il en résulte que dans certaines situations, les ayants droits les mieux dotés bénéficient d'une meilleure prise en charge. Pourtant, ce sont chez ces derniers que les risques sociaux sont les moins conséquents.

prestations ou services, ce qui implique de se poser la question des caractéristiques de la population à informer : est-ce l'ensemble des personnes éligibles à un droit ?

Ou uniquement certaines populations dont on suppose qu'elles éprouvent des difficultés à accéder à ce droit ? Autrement s'agit-il de diffuser massivement une information ? Ou au contraire, de développer une approche individualisée et de proximité ? Ces interrogations amènent également à se préoccuper de **la qualité de la relation de service** (Warin, 2013) dans la mesure où elle impacte directement la bonne diffusion et la bonne compréhension de l'information. Dans ce cas, les déclencheurs du non-recours peuvent être un mauvais accueil de l'utilisateur, une connaissance incomplète du droit applicable, une incitation institutionnelle à se focaliser sur la fraude plus que sur l'accessibilité, etc. Le tout étant souvent à mettre en lien avec des moyens insuffisants, du personnel sous pression, mal ou peu formé, etc. (Vleminckx dans *Regards croisés, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté*, 2016 ; Kesteman, 2017).

Il est à noter que les conséquences du manque ou du défaut d'information sont d'autant plus grandes qu'elles s'ajoutent parfois aux **représentations faussées** que les personnes ont de l'offre de service à laquelle elles peuvent prétendre. Ainsi, dans leur recherche sur le non-recours à la médiation familiale, Amandine Mathivet et Émilie Saint-Macary observent que la perception que les personnes concernées ont du dispositif ne correspond pas à ce qu'il propose vraiment. Celui-ci est associé, à tort, à un mode de résolution des conflits à visée thérapeutique et de ce fait, il se heurte au besoin réel des personnes qui est d'entériner une relation souvent difficile et de gérer la séparation d'un point de vue matériel et organisationnel (Mathivet & Saint-Macary, 2015). Aussi les auteures mettent-elles en exergue un problème de **méconnaissance de l'aide** lié à la prégnance de représentations à la fois externes au dispositif car relevant de croyances personnelles et interne à celui-ci car alimentées par son opacité et sa complexité. Dans le même ordre d'idée, Laurence Noël indique, dans son étude sur la sous-protection sociale en Région bruxelloise, que l'information des personnes provient très souvent des réseaux sociaux informels et que, de fait, de « très nombreuses informations erronées circulent et donnent lieu à des malentendus, des conflits aux différents guichets. » (Noël, 2016, p.15). Or, ce déclencheur du non-recours est exacerbé par le fait que, selon Philippe Warin, « les réponses des administrations en termes d'information ne tiennent aucunement compte de l'information sur l'offre qui circule entre les individus » (Warin, 2009, p.143, se référant à Cohen-Cole et Zanella, 2008). Suivant ces mêmes constats, les recherches de Méline Ramos Gorand sur le non-recours à l'APA et celles de Pauline Domingo et Muriel Pucci sur le non-recours au RSA concluent à une **mauvaise connaissance de l'offre** de la part des demandeurs plutôt que d'une non-connaissance de celle-ci.

1.5 Les risques d'une asymétrie grandissante entre les institutions et leur public

Dans son travail de recherche, Méline Ramos Gorand (2016) aborde également les questions relevant du **niveau de connaissance et des représentations des pourvoyeurs de l'offre**. Si elle fait le constat, comme les auteurs précédents, d'un manque d'information des potentiels bénéficiaires, elle observe également que les professionnels de terrain sont peu enclins à le reconnaître. Selon l'auteure, l'explication réside en partie dans la confiance que ces derniers octroient aux relais de proximité censés véhiculer efficacement l'information aux populations concernées. Or, il semblerait que certains intermédiaires sociaux et médicosociaux ne proposent pas la prestation comme ils devraient le faire par méconnaissance des critères d'éligibilité lesquels ne sont pas toujours suffisamment transparents et lisibles pour pouvoir être intégrés et donc diffusés. Pareil constat invite à prendre en compte l'impact des dimensions institutionnelles mais aussi et surtout politiques dans le phénomène du non-recours.

Les changements permanents des critères d'éligibilité à certaines offres publiques couplé à **l'instabilité des statuts socio-administratifs des personnes** sont ainsi susceptibles de produire du non-recours. Ils ont des conséquences au niveau des perceptions et des comportements des professionnels de terrain (comme évoqué plus haut) mais aussi au niveau de celles des demandeurs potentiels, gagnés par un sentiment de frustration face à des démarches administratives qui deviennent interminables. Ce constat se retrouve dans de nombreuses études menées sur des offres diverses concernant des prestations financières ou des services (Warin, 2010 ; Noel, 2021 ; Rode, 2011).

En outre, plusieurs auteurs au premier rang desquels Pierre Mazet²⁹, évoquent un autre facteur explicatif du non-recours relevant également de l'accès à l'information et de la visibilité de l'offre, à savoir **la numérisation des services**, qui est d'autant plus impactante que les problématiques d'accès et d'usage aux technologies numériques restent largement sous-estimées par les décideurs. La diminution des guichets vient notamment limiter les possibilités de recevoir des explications personnalisées (Noël, 2021 ; Sorin et al, 2019 ; Warin et Revil, 2020). Dès lors, pour le demandeur, il devient difficile de trouver une oreille attentive aux problématiques d'instabilité des statuts socio-administratifs et de complexification des dispositifs évoqués plus haut. Les procédures numérisées sont standardisées et conduisent à une déshumanisation des échanges avec l'interlocuteur, source de de découragement pour ceux qui peinent à trouver l'information recherchée.

Dans son étude sur les liens entre non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise, Laurence Noël souligne elle aussi l'impact négatif de la dématérialisation qui contribuerait à détériorer la confiance vis-à-vis des institutions, lesquelles deviennent de plus en plus inaccessibles et mettent l'utilisateur face à des procédures opaques (Noël, 2021, p.11). Se référant aux travaux de Vincent Dubois (2015), elle met en lumière **l'asymétrie croissante entre les citoyens et les services publics**. Ce sentiment d'une administration surplombante et inaccessible n'est pas uniquement lié à la dématérialisation, mais elle s'inscrit dans une série de changements politiques et organisationnels globaux qui « individualisent les responsabilités des usagers, dissolvent celles des administrations et limitent le suivi de la procédure ou du dossier et le dialogue entre usagers et institutions. » (Noël, 2021, p.9). Plusieurs auteurs effectuent un constat similaire et pointent son impact sur les situations de non-recours (Vial, 2016, 2018 ; Lima, 2013).

²⁹ « Être autonome numériquement suppose d'être connecté, d'être doté de compétences (linguistiques, informatiques, numériques), d'être en confiance dans son rapport aux pratiques numériques et aux machines. Cette autonomie numérique requise pour ses relations avec les administrations constitue une conditionnalité implicite de l'accès aux droits à l'ère numérique », dans Mazet, 2017, cité par Sorin, Mazet, Plantard, et Vallauri, 2019, p.7.

1.6 Le poids de l'impression de dépendre de l'Etat sur le non-recours

En prolongement de ces observations, certains travaux de recherches choisissent de privilégier une approche sociopolitique et effectuent un lien entre non-recours et pratiques d'activation lesquelles comprennent notamment le ciblage des prestations, la conditionnalité des prestations sociales ou encore le contrôle régulier du bien-fondé de leur octroi (par exemple : Beal, 2016 ; Domingo et Pucci, 2014 ; Warin, 2010). Ces contraintes institutionnelles ne peuvent être appréhendées qu'en rapport avec le développement de l'Etat social actif. Elles aboutissent à la stigmatisation des potentiels bénéficiaires et révèlent ainsi les effets du **welfare stigma**. Plus précisément, Philippe Warin dénonce des pratiques de ciblage qui contribuent à produire une « société de frontières » (Warin, 2010), Serge Paugam parlant quant à lui de « politique sociale disqualifiante » (Paugam, 1991). Cette tendance se trouve renforcée par les discours de stigmatisation des « profiteurs » et des « assistés » qui auraient pour effet, selon Benjamin Vial, « d'inciter les destinataires des politiques publiques à discipliner leurs rapports à l'offre publique, en adoptant notamment un usage modéré sinon limité de l'aide sociale » (Vial, 2018, p.32).

Il est à noter que le poids des déterminants sociaux ne doit pas conduire à appréhender le non-recours comme une situation uniquement passive au risque d'invisibiliser les personnes concernées. Aussi, selon Antoine Rode qui a étudié l'accès aux services médicaux, non-recours ne signifie pas absence de pratiques d'où une préférence pour le terme « non-utilisation » au dépend de celui de « non-accès ». Dans ses recherches, l'auteur se focalise notamment sur les représentations des personnes et sur l'impact de celles-ci sur les pratiques de soin. Pour expliquer le non-recours, il évoque des **conflits avec les normes** véhiculées par les politiques de santé mais aussi par la volonté de l'individu d'affirmer son autonomie vis-à-vis d'un univers médical associé à toute une série de risques : stigmatisation, infantilisation, etc. « Le non-recours prend ici le sens fort d'un **agir protecteur**. » (Rode, 2011).

On retrouve cette même idée chez Maria Ramos Gorand qui reprends les travaux de Catherine

Gucher et de son équipe en parlant de **non-adhésion aux principes de l'offre**, laquelle trouve ses sources dans « des raisons culturelles » (Gucher et al., 2011). Comme dans l'étude menée par Antoine Rode, des pratiques alternatives sont mises en place par les personnes concernées. Dans le cas présent, ce sont alors les enfants, la femme ou le mari qui prennent en charge l'aide auprès de la personne. Dans sa thèse de doctorat, Frédérique Leresche souhaite également remettre l'acteur au cœur de l'analyse en s'intéressant aux justifications mobilisées par ce dernier pour ne pas recourir aux droits sociaux. Elle s'appuie sur le courant théorique des économies de la grandeur afin de « rendre manifeste le décalage entre le monde social tel qu'il est et ce qu'il devrait être pour satisfaire aux attentes morales des personnes » (Boltanski, 2009, cité par Leresche, 2019, p.2).

1.7 Entre capacités d'action et déterminants sociaux

Se détourner délibérément des services et prestations auxquels on pourrait prétendre amène à « vivre hors droits » selon les termes employés par Philippe Warin. Ce dernier met en exergue plusieurs facteurs explicatifs à cette situation (Warin, 2008, p.15) :

- Il pointe ce que Louis Chauvel appelle « **l'involution générationnelle** » qui se caractérise par un cumul des précarités que l'offre publique ne cherche pas à pallier. Cela entraîne, par extension, une indifférence des populations concernées à leur propre vulnérabilité. Ces dernières se

détournent alors du collectif pour chercher leurs propres solutions en dehors de l'offre publique (ce qui renvoie à « l'individualisme négatif »³⁰ tel qu'analysé par Robert Castel).

- Il souligne l'existence de **préférences pour des consommations favorisant des processus identitaires** qui entrent en concurrence avec l'offre publique existante, que ce soit en matière de santé, d'éducation, de culture, ou autres. Ces consommations possèdent une dimension identitaire forte, possiblement influencée par des particularités culturelles.
- Enfin, il met en exergue ce qu'il appelle **le choix de comportements de sobriété** qui s'inscrit dans une tendance en faveur d'une « simplicité volontaire » et amène à favoriser de nouveaux modes de vie visant la suffisance. Les personnes concernées doutent de la capacité de l'offre publique à satisfaire leurs besoins et choisissent de privilégier des pratiques basées sur des formes de sociabilité plus directes, encourageant les liens interpersonnels³¹.

Ces observations relatives à la non-utilisation de certains services ou prestations mettent en lumière un individu « dialogique » tel que défini par François Dubet, c'est-à-dire un individu capable de choix et de réflexivité mais qui n'en reste pas moins profondément social. Antoine Rode en fournit une illustration intéressante dans son étude sur le non-recours aux services de soin, expliquant que certains obstacles indépensables (tels que le manque de ressources financières, la pénurie de l'offre sur le territoire, etc.) sont progressivement incorporés par les personnes pour finalement devenir, plus ou moins consciemment, une préférence affichée. Il précise : « Les contraintes qui pèsent sur certaines couches sociales ou certains acteurs sociaux sont telles que le choix se résume bien souvent à une **rationalisation a posteriori**, compte tenu des faibles marges de manœuvre de l'acteur » (Martin, 2007, cité par Rode, 2011, p.6).

De même, Benjamin Vial, qui a étudié le non-recours aux dispositifs d'insertion chez les jeunes, pointe-t-il des déclencheurs qui relèvent de l'intériorisation de normes par les jeunes les conduisant à s'éloigner ou au contraire, à se diriger vers l'offre. Selon l'auteur, s'intéresser à la question du non-recours aux droits sociaux et à l'offre de services sociaux chez les jeunes comme chez les adultes passe par la compréhension de l'activité socialisatrice des professionnels de terrain (il souligne ainsi « **le pouvoir de proposition des professionnels** »). Ce constat d'appuie sur l'analyse des impacts de la non-proposition d'une aide ou du refus de celle-ci sur le public concerné qui aboutiraient à la normalisation des conduites des jeunes et inscrirait de fait le rôle des professionnels dans une « socialisation aux bons et aux mauvais usages de l'aide publique ».

Ainsi, il apparaît que non-recours est également imputable à l'intériorisation de normes et de valeurs découlant du processus de socialisation primaire et secondaire. Dès 1976, alors que le non-recours n'était pas encore une préoccupation majeure, Antoinette Catrice-Lorey mettait en lumière la « **prégnance des composantes culturelles liées à une certaine pauvreté, comme obstacle supplémentaire à l'accès à une offre de protection** » (Catrice-Lorey, 2016, p. 182 citée par Vial, 2018, p.28) pointant ainsi des facteurs tels que l'origine sociale, le statut socio-professionnelle mais aussi le niveau de participation sociale et l'attitude des individus à l'égard du temps. Beaucoup des auteurs qui ont travaillé par la suite sur non-recours, se sont attachés à affiner cette analyse en mettant plutôt l'accent

³⁰ Depuis la fin des années 70, la fragilisation de la société salariale et le développement du précaire entraîne un délitement des solidarités ainsi qu'une atomisation sociale et géographique des plus vulnérables.

L'individualisme négatif ou de désaffiliation est donc l'aboutissement de ce processus qui se caractérise par la perte de l'attachement de l'individu au salariat.

³¹ Pour illustrer cet indice du « vivre hors droit », Philippe Warin se base sur les travaux de Laura d'Andrea Tyson concernant les réseaux d'automédication dans les grandes métropoles américaines (Tyson, 2002).

sur le poids des trajectoires individuelles et des expériences passées dans le rapport à certains services, adoptant une approche plus dynamique et moins déterministe. Pour Antoine Rode, comprendre les mécanismes du non-recours et apporter des réponses sociales pertinentes constitue un véritable défi qui requiert de savoir « articuler les capacités des individus aux contraintes et déterminismes sociaux ». (Rode, 2011, p.7). Pour ce faire, les travaux de l'ODENORE offrent une grille de lecture précieuse en déclinant les déclencheurs du non-recours selon différents niveaux d'explication : le contenu de l'offre ; les pratiques professionnelles et/ou institutionnelles ; l'intérêt personnel ; les représentations et normes personnelles ; les ressources économiques, sociales, psychiques des personnes (Warin, 2010, p.43). La mise en exergue de ces différents niveaux à partir desquels les situations de non-recours peuvent être appréhendées, vient conclure le recensement et la synthèse des facteurs explicatifs qui se dégagent de cette revue de littérature. De même, elle annonce l'analyse typologique du non-recours qui sera présentée dans le point suivant.

2 Définir le non-recours à travers une analyse typologique

La mise en exergue de la diversité et de la complexité des déclencheurs du non-recours invite à appréhender le phénomène autrement que comme un choix découlant d'un calcul rationnel des potentiels usagers ou, à l'opposé, comme la résultante de déterminismes sociaux indépassables.

Dans ce cadre, l'analyse typologique constitue un instrument particulièrement approprié pour mettre au jour les relations entre des processus globaux, des expériences vécues par les individus et le sens qu'ils attribuent à leur (non) pratiques. Cette dernière section vise à mettre le focus sur cet outil explicatif du non-recours qui représente, pour notre démarche recherche, un appui précieux.

2.1 De l'intérêt des typologies pour comprendre le processus de non-recours

La définition du non-recours a considérablement évolué depuis les premiers travaux effectués sur le sujet, dans les années 60 au Royaume-Uni. Devenu objet d'intérêt en tant qu'instrument d'évaluation des politiques publiques, le non-recours a dans un premier temps été réduit à une non-utilisation de l'offre (relatif à un non besoin), validant l'inutilité de celle-ci et justifiant la diminution voire la suppression de certaines aides publiques. Les recherches qui ont suivi sont venues remettre en question cette conception utilitariste, démontrant le poids de facteurs géographiques, culturels et sociaux et questionnant la relation aux institutions ainsi que l'impact des politiques publiques. La définition du non-recours s'est progressivement élargie, principalement sous l'influence des travaux menés par l'ODENORE depuis sa création en 2002. Désormais, il est généralement admis que le non-recours « renvoie à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre » (Warin, 2010). Autrement dit, le non-recours devient « une potentialité dès lors qu'une offre s'adresse à un public à la fois non contraint et non captif. » (Mathivet & SaintMacary, 2015). Comme largement démontré dans le point précédent, le fait de ne pas recourir à une offre publique à laquelle on pourrait pourtant prétendre dépend d'une multiplicité de causes, qui englobent de nombreux facteurs, tant individuels qu'institutionnels. Pour en expliquer la dynamique, la littérature scientifique recourt largement à l'analyse typologique qui invite à penser le non-recours comme un processus complexe. Il est important de rappeler que la création de typologies n'a pas pour objet de « classer les personnes mais d'élaborer la logique des relations abstraites qui permet de mieux comprendre les comportements et les discours observés et donne une nouvelle intelligibilité aux interactions sociales » (Schnapper, 2012, p.7, p.140, p.142, citée par Vial, 2020, p.314). Les travaux présentés dans ce second point sont en ce sens particulièrement illustratifs. Il apparaît que deux conceptions du non-recours sont fréquemment mobilisées dans la

littérature, en premier lieu celle de Wim Van Oorschot qui permet de mesurer le non-recours à des prestations lorsque la population potentiellement éligible est identifiée, et en second lieu de celle de Philippe Warin qui englobe toute forme de non-recours aux droits et aux services de l'État social (sont donc concernées toutes les prestations non monétaires, comme les services d'accueil des enfants au cœur de cette recherche)³². De manière complémentaire, Les deux auteurs développent un cadre théorique qui permet d'apprécier les différentes formes de non-recours et qui fait aujourd'hui figure de référence. Celui-ci est d'ailleurs mobilisé dans une grande partie des travaux cités dans cette revue de littérature, et leur consultation permet de constater que le modèle de départ s'est considérablement étoffé. Dans le cadre de la présente recherche, il apparaît donc essentiel de s'approprier cet appareil théorique afin de pouvoir le confronter à la réalité d'un terrain qui reste à explorer. C'est dans cette perspective que l'exposé qui suit doit être appréhendé.

2.2 La typologie de la CNAF, une avancée dans la compréhension du non-recours

Dès les années 90, Wim Van Oorschot met en évidence la complexité du processus de demande d'une prestation et des mécanismes d'arbitrage qui le composent comme déjà évoqué dans le premier point de ce document. En 1996, en collaboration avec Antoine Math, il élabore une typologie descriptive pour le compte de la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF). Le contenu de ces travaux est détaillé dans un article scientifique la même année (Van Oorschot et Math, 1996). Cette typologie permet notamment de distinguer :

- **le non-recours primaire**, qui concerne une personne éligible qui ne perçoit pas une prestation, car elle ne l'a pas sollicitée.
- **le non-recours secondaire**, qui renvoie à la situation dans laquelle une personne éligible demande une prestation mais finit par ne pas la percevoir.
- **Le quasi non-recours**, qui désigne la situation d'une personne « [qui] répond à toutes les conditions sauf à celle(s) liée(s) au comportement et qui, si elle avait eu une connaissance de la prestation et des conditions d'accès, aurait eu le comportement souhaité pour être éligible » (Warin, 2010, p.29).

Les chercheurs distinguent également non-recours volontaire et involontaire. Dans cette classification de la CNAF, le non-recours primaire et le quasi non-recours sont plutôt imputables à l'allocataire alors que le non-recours secondaire implique davantage l'organisation institutionnelle. Il est apparu que dans plusieurs recherches – notamment celles concernant des secteurs ayant trait à l'éducation, à l'accueil de l'enfance, voire à la culture – référence était souvent faite à l'accessibilité primaire et secondaire du service (l'analyse du non-accès venant alors supplanter celle du non-recours). Un lien peut bien évidemment être effectué entre les deux déclinaisons du non-recours telles que définies plus haut mais ces notions ne renvoient pas tout à fait à la même réalité. L'accessibilité primaire désigne la capacité à accéder au service (elle concerne donc l'ensemble des bénéficiaires potentiels, qu'ils aient formulé une demande ou non) alors que l'accessibilité secondaire désigne la capacité des personnes bénéficiaires à trouver dans ce service, la réponse à leurs besoins et de « pouvoir s'y sentir à leur place »³³. Un défaut d'accessibilité primaire peut donner lieu à des situations de non-recours à

³² Les analyses typologiques de la CNAF et de l'ODENORE font suite à d'autres travaux sur le non-recours, tels que ceux d'Antoinette Catrice-Lorey ou encore de Scott Kerr cités plus haut.

³³ Joëlle Mottint et Anne-Françoise Dusart précisent : « Lorsque nous parlons d'accessibilité, nous parlons de deux réalités différentes, qui se complètent : l'accessibilité primaire, qui vise « une place pour toutes et pour tous » : 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 ;

la fois primaire et secondaire. Un défaut d'accessibilité secondaire impacte plutôt l'intensité et/ou la durée du non-recours.

Cette observation amène à s'intéresser à l'approche métrique du non-recours également développée par Wim Van Oorschot et Antoine Math pour compléter la typologie précédemment citée. Les auteurs mettent en lumière des marqueurs d'intensité, de durée et de cumulativité du non-recours. Selon ces derniers, le non-recours peut être considéré comme **temporaire** quand « une personne éligible effectue une demande un certain temps après être devenue éligible ». Il est à noter que le non-recours temporaire se distingue du **non-recours frictionnel** qui renvoie au non versement complet ou partiel d'une prestation alors que les droits sont ouverts. Le non-recours devient **permanent**, « si une personne n'effectue pas une demande entre le moment où elle devient éligible et le moment où elle ne l'est plus » (Van Oorschot, 1996, et Warin, 2010, cités par Ramos Gorand, 2016, p.8)

De même, le non-recours secondaire peut être **partiel** quand une personne éligible demande une prestation et n'en reçoit qu'une partie, ou **complet** quand une personne éligible demande une prestation et ne reçoit rien.

Enfin, les auteurs mettent en lumière les **non-recours cumulatifs** lorsqu'une personne éligible à plusieurs prestations n'en perçoit pas plusieurs. Il est à noter que l'ODENORE reprend cette même dénomination pour qualifier plus spécifiquement des situations de non-recours cumulés qui s'enchaînent les uns aux autres. Ce scénario de non-recours cumulatifs est alors à mettre en lien avec l'emboîtement des conditions d'éligibilité, l'ouverture d'un droit permettant d'en ouvrir d'autres (Warin, 2010, p.8).

La littérature révèle que les travaux de recherche tendent à se focaliser sur le non-recours primaire et/ou complet, n'explorant que très rarement les formes plus ambivalentes présentées plus haut (prestation perçue seulement en partie, prestation dont le versement est différé, etc.) Ce constat rejoint la conclusion effectuée par Pierre Mazet qui a étudié le non-recours frictionnel aux prestations de la Caisse l'Allocations Familiales en France. Ce dernier ne manque pas de souligner l'intérêt de mettre en lumière ces problématiques qui révèlent toute la complexité des relations entre l'institution et ses usagers (le non-recours frictionnel façonne les représentations de ces derniers sur le pourvoyeur de l'offre mais aussi sur d'autres usagers qui sont perçus comme responsables des dysfonctionnements constatés) mais aussi entre l'institution et les autres organismes dont dépend l'application du droit (comme l'explique Pierre Mazet : « le non-recours frictionnel montre que, dans un système de droits de plus en plus partenarial (...), les processus de traitement sont souvent disjoints. » (Mazet et Revil, 2018, p.57)).

2.3 La typologie de l'ONDENORE, mobiliser l'existant pour pousser plus loin l'analyse

Il apparaît que la classification de la CNAF telle qu'élaborée par Wim Van Oorschot et Antoine Math présente une grande valeur heuristique dans la mesure où elle propose d'analyser le non-recours comme un processus et non comme une situation figée qui s'arrêterait au résultat de la décision d'une personne éligible de demander une prestation (Warin, 2010, p.21). La complexité des mécanismes d'arbitrage et la diversité des formes de non-recours qui en découle sont mises en exergue. Pour

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. » Dans Wagener (dir), 2020, p.14.

autant, cette classification n'est pas exempte de limites. Il apparaît en effet qu'elle s'applique principalement au champ des prestations sociales et qu'elle ne permet d'analyser le non-recours que lorsque la population éligible est identifiée et circonscrite. Une partie non négligeable des droits et services constitutifs de l'offre publique est donc occultée.

Face à ce constat, l'ODENORE propose d'élargir la portée des travaux de Math et Van Oorschot en procédant à une extension de la définition du non-recours :

- *au niveau des services concernés tout d'abord* en englobant d'autres domaines de l'action publique qui ne sont pas nécessairement financier³⁴ ;
- *au niveau des populations concernées ensuite* en se distanciant du critère d'éligibilité ce qui implique de prendre en compte un public plus large, parfois invisibilisé car ne figurant sur aucun registre, ou encore de mettre le focus sur des droits ou des services qui visent une accessibilité universelle³⁵ ;
- *au niveau des formes de non-recours enfin*, en étayant la typologie présentée plus haut. Les chercheurs de l'ODENORE identifient notamment le non-recours par non-connaissance, par non-demande, par non-réception et par non-proposition.

Plus précisément, pour mettre en lien cette typologie avec les différents niveaux d'explication des déclencheurs évoqués à la fin du point précédent :

- **Lorsqu'il y a non-connaissance, l'offre n'est pas connue.** Cette situation est imputable au manque d'information (en lien avec les pratiques professionnelles ou institutionnelles) ou à une maîtrise insuffisante de celle-ci (en lien avec les ressources économiques, sociales ou psychiques des personnes).
- **Lorsqu'il y a non-proposition, l'offre n'est pas proposée par les intermédiaires sociaux.** Ce cas de figure relève potentiellement d'une non-connaissance de l'offre par l'agent, d'une volonté de ne pas confronter l'utilisateur à l'offre pour des raisons diverses³⁶ ou encore d'une discrimination (ces trois dimensions étant en lien avec les pratiques professionnelles ou institutionnelles). La non-proposition peut également découler d'une contrainte en termes de ressources (en lien avec le contenu de l'offre), à l'image des professionnels décrit par Benjamin Vial qui ne propose pas certaines offres de formation aux personnes qu'ils accompagnent par anticipation de l'insuffisance du budget ou du nombre de places disponibles (Vial, 2018).
- **Lorsqu'il y a non-demande : l'offre est connue, mais pas demandée.** La non-demande peut être délibérée ou subie³⁷ comme le précisent Méлина Ramos Gorand (2016) et Frédérique Leresche (2019). Lorsque la non-demande est délibérée, elle découle potentiellement d'un calcul coût /

³⁴ « La définition du non-recours est élargie aux services non-marchands financés par l'ensemble de la collectivité grâce aux prélèvements obligatoires et fournis par les administrations publiques ». Dans Warin, P. (2016).

³⁵ Il est à noter que ce second élargissement de la définition du non-recours permet de tenir compte du fait que le « non-recours existe de partout » (Warin, 2006, p. 3, cité par Leresche) et ne concerne donc pas seulement les personnes en situation de précarité, destinataires des politiques sociales sous condition de ressources.

³⁶ Dans sa revue de littérature sur le recours des jeunes adultes à l'aide publique, Benjamin Vial identifie toute une série de raisons associées à ce type de non-recours et laisse ainsi entrevoir les multiples cas de figures dans lesquels un professionnel peut être amené à ne pas proposer une offre de service : « les professionnels jugent les procédures trop complexes et trop coûteuses par rapport à la situation de l'utilisateur et au temps dont ils disposent ; les professionnels préfèrent ne pas confronter l'utilisateur au risque d'échec de ses démarches ; les professionnels jugent la demande de l'utilisateur illégitime au regard, etc. » Dans VIAL, B. (2018, p.13).

³⁷ Il est à noter que ces notions de « non-demande délibérée » et de « non-demande subie » renvoient à peu de choses près à celles de « non-recours volontaire actif » et de « non-recours volontaire passif » évoquées par Wim Van Oorschot et Antoine Math (Van Oorschot et Math, 1996, cité par Warin, 2010, p.25).

avantage ; d'un désaccord vis-à-vis de l'offre (concernant ses principes, ses conditions, ses modalités) ; d'une préférence pour des alternatives ; d'un choix civique³⁸. Ces facteurs explicatifs font intervenir l'ensemble des niveaux évoqués en conclusion du point 1 sur les déclencheurs du non-recours, excepté le calcul coût / avantage qui est sans rapport avec d'éventuelles pratiques professionnelles. Lorsque la non demande est subie, elle renvoie à un manque de capacités, c'est-à-dire de connaissances, de savoir-faire, de confiance, de soutien (en lien avec les ressources économiques, sociales ou psychiques des personnes). Elle peut également être révélatrice du welfare stigma tel que souligné par Frédérique Leresche (2019). Cette dernière préfère d'ailleurs parler de « non-recours raisonné » plutôt que de non demande, formulant l'hypothèse qu'il s'agit d'une « critique » (au sens où l'entend Boltanski) de l'offre publique.

- Enfin, **lorsqu'il y a non-réception, l'offre est connue et demandée, mais n'est pas reçue**. Là encore, plusieurs facteurs explicatifs peuvent être invoqués : oubli ou négligence de la part du demandeur (en lien avec ses ressources économiques, sociales ou psychique) ; lenteur ou erreur administrative (en lien cette fois avec les pratiques professionnelles / institutionnelles).

En mettant en parallèle la typologie de l'ODENORE avec celle précédemment évoquée de Van Oorchot et Math, il apparaît que le non-recours par non-connaissance, par non-proposition ou par non-demande relèvent du non-recours primaire. Il peut par ailleurs s'agir de non-recours temporaire ou permanent. Le non-recours par non-connaissance renvoie au quasi non-recours. Enfin, le non-recours par non-réception renvoie au non-recours secondaire. Il peut être cumulatif, cumulé, partiel ou complet. (Warin, 2010, p.41).

2.4 Vers une approche socio-politique du non-recours

Au sein de cette typologie, il est une forme de non-recours qui retient particulièrement l'attention de Warin : « **le non-recours pas désintéressé** ». Bien que relevant a priori de la « non-demande », ses particularités amène le chercheur à le classer dans ce qu'il appelle « **le non-recours tertiaire** » qui vient compléter les catégories de non-recours primaire et secondaire définies par Van Oorschot et Math en 1996.

Chaque type de non-recours ouvre à un questionnement spécifique sur l'offre publique. Les deux premiers questionnent sa matérialité et le dernier interroge sa pertinence, ce qui, selon Warin, a longtemps été difficilement entendable par la puissance publique car révélant l'abandon, par les individus, de leur citoyenneté sociale. Arnaud Béal se réapproprie ce constat dans son travail de thèse et souligne, en empruntant les mots de Pierre Mazet, que ne pas demander ses droits alors qu'on les connaît constitue une forme de non-recours « inaudible ». Il ajoute que pour « faire valoir ses droits » il faut les connaître, mais il faut également « s'y reconnaître » (Berrat, 2011, p. 139, cité par Béal, 2016, p.43) faisant ainsi la part belle aux normes et pratiques des individus qui, potentiellement, peuvent entrer en désaccord avec celles véhiculées par l'offre publique et par le droit.

Dans la perspective développée au Royaume-Unis à partir du milieu du 20^{ème} siècle, le non-recours par désintéressé renvoie directement au manque d'utilité de l'offre, ce qui justifie sa limitation voire sa

³⁸ Ce facteur explicatif du non-recours peut sembler surprenant. Pour mieux comprendre de quoi il s'agit, il convient de revenir à l'étude réalisée par Antoine Rode sur le non-recours aux soins, citée à plusieurs reprises dans le point 1. L'auteur y évoque notamment ce qu'il appelle un « non-recours citoyens » qui consiste à mettre en évidence un comportement responsable dans le sens où on ne recourt aux services que quand on en a vraiment besoin, on ne pèse pas sur la collectivité en « abusant » de la sécurité sociale.

suppression (l'analyse du non-recours devient alors un instrument de régulation des dépenses sociales). Warin s'inscrit en porte-à-faux avec cette logique et préfère envisager le non-recours par désintérêt comme un phénomène auxquels décideurs doivent s'intéresser afin de redéfinir au mieux le contenu de l'offre publique (et non d'en limiter la portée au risque d'augmenter les inégalités). Ce type de non-recours renvoie en fait à des signes de « mal vivre » qu'il faut de fait savoir entendre et comprendre, ce qui justifie le recours à des méthodologies d'analyse qualitatives compréhensives permettant d'aller au-delà des mesures quantitatives. Autrement dit, ce type de non-recours ne renvoie pas uniquement à un problème d'utilité de l'offre mais également à un problème d'identité du bénéficiaire potentiel (l'image que l'on a de soi). Albert O. Hirschman, cité par Warin (2008) évoque, sur base de l'analyse des comportements humains, un **modèle de la défection**, à savoir un repli commandé par un déni de confiance (Warin, 2008, p.14).

Dans une perspective similaire mais avec un angle d'approche sensiblement différent, Benjamin Vial effectue un pont entre non-recours par non-demande (et par désintérêt) et non-recours par non-connaissance en développant la notion de « **non-concernement** » qu'il tire de son travail de recherche sur le phénomène du non-recours aux institutions d'insertion dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés. Selon l'auteur, cette notion permet de ne pas réduire la non-connaissance à un manque d'information et la non-demande à une posture conflictuelle vis-à-vis de l'aide sociale. Dans ses travaux sur le non-recours des jeunes à l'aide publique, il observe notamment que non-connaissance et non-demande s'alimentent mutuellement. Plus précisément, il explique : « la logique du non-concernement renvoie finalement à trois dimensions : la sensibilité des individus à l'information sur les droits ; la perception de l'intérêt d'y avoir recours ; le rapport au fait de demander une aide. » (Vial, 2016, p. 86). Par ailleurs, il distingue **non-concernement passif** (qui se rapproche plutôt d'une non-connaissance par manque d'information mais aussi par manque de préparation pour accueillir et user au mieux de cette information) et **non-concernement actif** (qui se rapproche cette fois davantage de la non-demande par volonté de faire preuve d'autonomie mais aussi, en filigrane, par crainte de ne pas être en mesure de se plier aux exigences de l'institution). Dans un cas comme dans l'autre, les « dispositions »³⁹ des individus, impactent la décision de ne pas recourir à l'offre. Benjamin Vial effectue par ailleurs un lien entre non-concernement et non-adhésion. Il indique que si le fait de se sentir concerné n'implique pas nécessairement d'adhérer, l'inverse est souvent observable : l'adhésion à l'offre scolaire stimule le concernement. Par bien des aspects, la notion de nonconcernement se rapproche de celle de **non-connaissance volontaire** évoquée par Laurence Noël, laquelle « pourrait quasiment être assimilée à une non demande » dans la mesure où elle consiste à « ne pas vouloir savoir pour mieux 'se protéger' ou se distancer d'un droit » (Noël, 2016, p.13).

Enfin, il est à noter que Laurence Noël, qui mobilise largement la typologie de l'ODENORE dans ses travaux, ajoute à la non-connaissance, la non-demande, la non-réception et la non-proposition, ce qu'elle appelle « **l'exclusion du droit** », qui se situe entre la non-couverture et la fabrique du non-recours (Noël, 2021, p.3). Sont concernées les personnes qui ont perdu leurs droits, éventuellement en raison d'une non-connaissance de ceux-ci mais aussi en conséquence des changements intempestifs de législation qui font qu'il devient difficile voire impossible de répondre aux conditions pour maintenir un droit. L'exclusion peut donc être légale car liée à une modification de la loi (et/ou à

³⁹ Ici, le terme « disposition » est à entendre comme autant de façons d'agir et de penser apprises dans le passé, ayant été incorporés et qui persistent au cours du temps « mais qui sont susceptibles de révision en fonction des épreuves, plus ou moins grandes, rencontrées à chaque instant. » Dans Lemieux, 2009, cité par Gardella et Arnaud, 2018, p.83.

une évolution du statut administratif de la personne), mais elle peut également être abusive quand il s'avère que la personne est bien éligible (l'on touche alors au non-recours par non-proposition).

La présentation des typologies faisant figure de référence en matière de non-recours permet d'appréhender toutes les subtilités d'un processus qui est au cœur du travail de recherche entamée. Ces typologies constituent autant de grilles de lecture mobilisables, qui bien que présentées de façon très transversale dans ce premier point, offrent déjà de nombreux angles d'approches et d'analyse. Par ailleurs, il est tout aussi intéressant de constater la manière dont ces typologies ont évolué, s'adaptant aux observations issues de différentes recherches. À l'appareil conceptuel développé par Philippe Warin et Wim Van Oorschot sont venus s'ajouter des nuances, des compléments, des notions visant à en affiner d'autres. **Ainsi, ces typologies, loin d'être des catégories enfermant les réflexions des chercheurs, constituent, pour reprendre les propos de Philippe Warin, « une proposition méthodologique ouverte » qui, dans une démarche inductive, s'enrichit « au fur et à mesure de l'accumulation et de la comparaison des travaux empiriques » (Warin, 2010, p.42). Dans le cadre de la présente recherche sur le non-recours aux services de l'enfance, cet appareil théorique viendra donc nourrir l'analyse de la même façon que l'analyse permettra son développement et son ajustement en fonction du travail empirique qui s'annonce.**

2.5 Quelles appellations pour le non-recourant ? Des mots qui ne sont pas neutres

Enfin, pour clôturer ce chapitre sur l'analyse typologique du non-recours, un dernier point mérite d'être développé. Il concerne non pas le non-recours en tant que tel, mais la manière dont les individus concernés, c'est-à-dire les usagers⁴⁰, devenus sujet d'étude, sont désignés. La littérature scientifique et la littérature grise passées en revue révèlent, en la matière, une grande diversité : souvent l'emploi d'une dénomination neutre est employé, on parle alors de « personnes » ou « d'individus ». L'intention est ici de signifier que le non-recours peut toucher une grande diversité de public et qu'il s'agit en cela d'un phénomène général. A contrario, il est parfois fait mention à un « public cible », à « une population éligible », à des « ayants droits » ce qui témoigne cette fois d'une volonté de circonscrire les sujets de la recherche. Certains auteurs soulignent les caractéristiques signifiantes des individus lorsque celles-ci impactent l'objet d'étude, l'on retrouve ainsi les dénominations suivantes : « ménage », « famille », « enfant », « personnes âgées », etc. Enfin, les travaux sur les prestations sociales évoquent parfois « l'allocataire », d'autres parlent du « demandeur » ou de « l'utilisateur ». Ces derniers – allocataires, usagers ou demandeurs – peuvent être potentiels (en cas de non-recours primaire) ou non (en cas de non-recours secondaire).

Après le terme de « personne », c'est celui « d'utilisateur » qui est le plus fréquemment utilisé dans la littérature. Il est important de souligner que les mots ne sont pas neutres et que cette dénomination en particulier ne va pas sans susciter certaines controverses dans le milieu de la recherche mais également dans celui du travail social. Si les références bibliographiques consultées font presque toutes l'impasse sur le sujet, il reste cela dit pertinent de préciser certains points.

La notion d'utilisateur est aujourd'hui largement mobilisée dans le cadre législatif, ce qui peut être mis en lien avec les évolutions sociétales récentes qui vont dans le sens de l'instauration d'un « nouvel équilibre entre les institutions et les usagers » (Polère, 2015, p.17). Il s'agit de mettre l'accent sur les capacités d'action de l'individu et de signifier son émancipation vis-à-vis des institutions. Si l'évolution

⁴⁰ Cette section répond à une demande spécifique de traiter la question lors du comité d'accompagnement n°2.

semble a priori positive, certains points de vigilance doivent néanmoins être pris en compte. Que se cache-t-il derrière la montée en puissance de la rhétorique relative à la place de l'utilisateur ? De quel type d'utilisateurs parle-t-on lorsque référence est faite à une démarche « centrée-utilisateurs » ? À cette question, Michel Chauvière répond : « Un lien de plus en plus visible rattache notamment l'affirmation des droits des utilisateurs, le renforcement des obligations d'évaluation (une aubaine pour les vendeurs de conseils et de kits évaluatifs - glissement typiquement marchand) et le durcissement des contraintes administratives sur les opérateurs (comme pour mieux les socialiser au raisonnement d'entreprise - dernier glissement de type culturel) », aussi conclut-il : « (...) la question des utilisateurs reste marquée par une tension entre régulation politique ou démocratique et régulation marchande. Mais cette tension évolue. Faute de soutiens tangibles et de conviction politique, la ligne jaune est de plus en plus souvent transgressée. » (Chauvière, 2018, p.307). Autrement dit, l'on assiste à un glissement de la figure de l'utilisateur-citoyen vers celle de l'utilisateur-client. Alors que la première renvoie à la nécessité de faire société, la seconde s'inscrit dans une logique servicielle de satisfaction des besoins. Dans le cadre de cette recherche, il est donc important de peser le poids des mots. Le recours au terme « utilisateur », s'il n'est nécessairement à proscrire, ne doit pas conduire à une approche utilitariste de l'offre publique. Comme le souligne Eve Gardien (citée par Polère, 2015, p.20) : « Dans notre monde contemporain, l'action sociale n'est pas seulement un travail avec les utilisateurs mais aussi avec des partenaires, des réseaux. Il faut donc penser au-delà d'une approche strictement individualisée, mais aussi prémunir les personnes contre un interventionnisme excessif. » De tels constats invitent à limiter l'emploi de ce terme et, le cas échéant, à préciser ce à quoi il renvoie : utilisateur-bénéficiaire, utilisateur-citoyen, utilisateur-patient, utilisateur-communautaire, etc.⁴¹ La façon dont sont qualifiées les personnes en situation de non-recours peut également produire des représentations impactant les interactions avec le chercheur et avec l'institution.

2.6 Non-recours, accessibilité primaire et secondaire de l'offre d'accueil, et inégalités sociales d'utilisation des structures d'accueil

La question de l'accessibilité et celle du recours peuvent être envisagées comme les deux facettes d'une même réalité, selon que l'on appréhende celle-ci sous l'angle de l'offre d'accueil et donc des structures (qui sont accessibles ou non) ou sous celui des familles potentiellement bénéficiaires (qui y recourent ou non). À ces deux facettes viennent se greffer également la question des inégalités sociales liées au recours à l'accueil. L'imbrication étroite de ces trois questions nous invite donc, pour étudier plus spécifiquement celle du non-recours, à analyser également la littérature existante au sujet de l'accessibilité de l'offre d'accueil ainsi que celle abordant les inégalités entre familles dans l'accès aux structures.

De nombreux auteurs ont documenté l'impact des politiques d'accueil sur l'(in)accessibilité de l'offre d'accueil, et plus particulièrement sur les **inégalités d'accès** qu'elles entraînent entre utilisateurs potentiels des structures d'accueil, à savoir les enfants et leurs familles (Colombet C. 2018) (Conus et Knoll, 2020).

⁴¹ Ces dénominations se réfèrent à la typologie des utilisateurs effectuée par François Vedelago et présentée par Cédric Polère, (2015). « L'action sociale et les utilisateurs, quelles relations ? Quelles perspectives ? », Métropole de Lyon - Direction de la prospective et du dialogue public, p.23.

Ces disparités d'accès aux structures s'observent tant au niveau de l'accessibilité **primaire** qu'au niveau de l'accessibilité **secondaire**.

La question de l'accessibilité **primaire** est assez bien documentée. La plupart des études qui y sont consacrées mettent en évidence plusieurs éléments susceptibles de produire des inégalités sociales dans l'utilisation des services : « Il s'agit par exemple de l'inégale disponibilité des services, de la mise en place de critères de priorité d'accès, ou encore des modes de tarification déterminant l'accessibilité financière » (Humblet et Laevers, 2013, p. 2).

A cet égard, le rôle du pouvoir politique est crucial : « L'accessibilité primaire est déterminée par le cadre politique. L'absence d'intérêt pour la question de l'équité a pour conséquence ce que Pierre Lombrail appelle les inégalités 'par omission'⁴². En effet si les inégalités sociales d'accès sont la règle, seule une politique explicite pour lutter contre elles peut les réduire » (Humblet P. et Laevers F., 2013, p. 2).

Ces éléments sont aussi documentés sous formes de freins - géographiques, organisationnels, financiers et culturels – dans le secteur de l'accueil des moins de trois ans et dans celui de l'accueil durant le temps libre. Nous étayons ces freins dans le chapitre suivant de cette revue de littérature.

Parallèlement à l'accessibilité **primaire**, l'accessibilité **secondaire** des structures est également source potentielle d'inégalités d'accès. En effet, « mettre en place une offre de services d'accueil ne constitue qu'un premier pas. Si les aspects structurels – comme la situation géographique et l'accessibilité financière – sont rencontrés et si cette offre fait l'objet d'une communication telle que les parents voient en elle une opportunité qui peut les aider à avancer, on peut s'attendre à ce qu'ils franchissent le seuil, avec leurs enfants. Mais c'est là que commence la deuxième forme 'd'accessibilité': faire en sorte qu'ils perçoivent rapidement ce lieu d'accueil comme étant un endroit incontournable pour leur enfant » (Humblet P. et Laevers F., 2013, p. 6).

Les freins documentés en ce qui concernent l'accessibilité secondaire sont essentiellement d'ordre organisationnel et culturel, et incombent davantage aux équipes d'accueil elles-mêmes : « Cela exige beaucoup de choses de la part du service: qu'il adopte une démarche de qualité, dans le chef de chaque accompagnateur et enseignant comme au niveau de toute l'équipe, dans ses relations avec les parents ainsi qu'avec les autres acteurs et organisations qui gravitent autour de l'école et dans la manière d'exploiter les atouts qu'ils recèlent » (Humblet P. et Laevers F., 2013, p. 6). Nous abordons également ces freins dans le chapitre suivant.

Ces déficits observés, tant dans les politiques d'accueil que dans l'accessibilité primaire et secondaire des structures d'accueil, ont pour conséquence que toute une série de familles se trouvent en situation de non-utilisation de ces structures, ou autrement dit, en situation de **non-recours**.

2.7 Freins à l'accès aux structures d'accueil

Les **raisons et motivations** sous-jacentes au non-recours sont potentiellement diverses et font l'objet de la présente recherche. Plusieurs auteur·rice·s ont mis en évidence quatre types de **freins** à l'accès, et donc au recours, tant dans le secteur de l'accueil des enfants de moins de trois ans que dans celui de l'Accueil durant le Temps Libre. Certains de ces freins résultent plutôt d'un déficit au niveau de

42 Pierre Lombrail P. (2010) . Actualité et dossier en santé publique adsp, 73 :24-27

l'accessibilité primaire, d'autres sont davantage liés à des lacunes d'accessibilité secondaire, et d'autres encore relèvent tout à la fois de défaut d'accessibilité primaire et secondaire.

La méthode Prisma nous a conduit à examiner à cet égard un très grand nombre de références belges et internationales. Néanmoins, pour cette partie bien spécifique de notre revue de littérature, nous avons choisi de développer principalement (mais pas exclusivement) les références se rapportant au contexte belge. Et ce, essentiellement pour deux raisons ; d'une part, parce que ce sont les travaux les plus étayés sur cette question précise et, d'autre part, parce qu'il nous semble plus pertinent de considérer ces freins en les replaçant dans le contexte institutionnel et politique qui est celui de la recherche qui nous occupe. Ces freins sont d'ordre financier, organisationnel, géographique et culturel. À ces quatre types de freins peut également être ajoutée la question de la visibilité des services.

Notons que ces freins qui sont documentés dans la littérature concernent essentiellement les familles fragilisées et/ou en situation de précarité (sociale, financière, etc.). Reposant en grande partie (mais pas uniquement) sur les constats de professionnel-le-s de terrain, ils seront à nouveau sous la loupe dans la présente recherche. Ils n'épuisent cependant pas la question ; il est probable en effet que d'autres éléments, non directement liés à l'accessibilité des structures d'accueil, viennent compléter et affiner le tableau descriptif des mécanismes à l'œuvre dans la motivation d'autres familles à ne pas recourir à celles-ci. Étant très peu, voire pas du tout documentés comme tels dans la littérature existante, ces éléments feront également l'objet d'attention au cours de la présente recherche.

2.7.1 Les freins financiers

Pour le secteur de l'accueil de la petite enfance, plusieurs auteur-ric-e-s constatent que « même lorsque le montant de la participation financière parentale est calculé suivant les revenus des familles, celui-ci reste trop élevé pour les familles les plus démunies. C'est particulièrement le cas pour les milieux d'accueil non subventionnés, mais également pour les milieux subventionnés » (Dusart et Mottint, 2020, p 20). D'autres études mettent en évidence que la part du budget familial consacrée à l'accueil est d'autant plus importante que les revenus sont faibles (Lorant & al, 2003).

Les freins financiers sont également présents dans le secteur ATL, dans des proportions variables selon les contextes, et peuvent se cumuler. Ainsi, aux coûts de la garderie d'avant et après la classe, qui diffèrent fortement d'une école à l'autre, s'ajoutent les « coûts liés aux accueils durant les congés scolaires. (...) Certains, bon marché, sont souvent organisés par les communes et réservés aux habitant-e-s (ou aux enfants fréquentant une école communale) de celles-ci. S'ils sont accessibles aux non-résident-e-s, le coût est souvent plus élevé. Beaucoup d'accueils sont organisés par des initiatives privées (...) et les prix sont très variables » (Dusart & Mottint, 2020, p 20).

Les résultats d'une étude menée en Suisse (Bonoli et Champion, 2012), auprès de familles migrantes arrivent au même constat : « Le coût des structures collectives s'avère dissuasif pour beaucoup de familles (...) les familles à faible revenu accèdent plus facilement aux crèches dans les réseaux qui pratiquent des tarifs plus bas à leur encontre. Parmi les parents interrogés qui n'utilisent pas ce mode de garde, une majorité mentionne le coût élevé comme un obstacle. Par ailleurs, au sein de la minorité de parents recourant aux crèches, beaucoup se voient contraints à une utilisation à faible intensité, à raison de quelques demi-journées par semaine, pour des raisons de coûts. » L'étude en conclut que « la structure tarifaire des crèches subventionnées, même si elle avantage les bas revenus, ne permet pas de surmonter les biais d'accès » (Bonoli et Champion, 2012, p.5).

2.7.2 Les freins organisationnels

Tant dans le secteur de l'accueil de la petite enfance que dans celui de l'ATL, l'organisation des services et leurs règles de fonctionnement, qui sont liés tant à leurs missions définies par la réglementation qu'à l'interprétation plus ou moins souple de celle-ci par le pouvoir organisateur et par les équipes de professionnel-le-s, peuvent représenter un frein important à l'accueil de certains enfants. Certain-e-s auteur-ric-e-s soulignent notamment pour le secteur ATL que « moins il y a de conditions, et plus l'activité est accessible aux enfants vivant la précarité » (BADJE, 2011, p21).

Parmi ces éléments organisationnels figurent entre autres les procédures d'inscription, mais également les horaires d'accueil, l'exigence de régularité, ou encore la fixation d'un temps d'accueil minimum ou maximum.

Ainsi par exemple, la **procédure d'inscription** peut être source d'obstacles à différents niveaux ; « le système d'inscription « à l'avance » empêche de répondre à des demandes d'accueil d'urgence et défavorise les familles qui n'ont pas accès à cette information et/ou la capacité à gérer celle-ci de manière efficace » (Dusart, 2007, p. 13). En outre, dans le secteur de l'Accueil Temps Libre, il est très courant que la présence des parents soit requise au moment de l'inscription de l'enfant, afin d'avoir au moins un temps de rencontre entre parents et professionnel-le-s (Mottint et Roose, 2000). Cette exigence, bien que légitime, peut pourtant être un frein à la fréquentation de certains enfants. « Certaines associations tentent de rencontrer les parents à leur domicile, lorsqu'un enfant souhaite s'inscrire aux activités mais que les parents ne se déplacent pas. Malgré cela, il y a des parents qui semblent injoignables. Ces associations se trouvent prises dans une tension entre le fait de demander la présence des parents lors de l'inscription, ce qui leur semble indispensable pour que l'accueil se passe bien et le fait que cela exclut de fait la participation de certains enfants aux activités, des enfants qui sont paradoxalement ceux qui auraient peut-être le plus à gagner de la fréquentation du lieu ATL. » (Mottint, 2013, p. 3).

Les **horaires d'accueil** sont également sous la loupe. Ainsi dans le secteur de l'accueil petite enfance, « actuellement, l'ouverture des MA se situe généralement entre 7h00 et 7h30 du matin et leur fermeture, entre 17h30 et 18h00. Ce régime horaire typique (...) correspond au rythme professionnel « d'employés de bureau », ou de fonctions similaires, mais n'est pas nécessairement celui de nombreuses autres catégories d'emploi » (FSMI, 2018, p 14). Il est à noter que ces autres catégories d'emploi touchent principalement les femmes et sont le plus souvent précaires (FSMI, 2018 ?). De plus, à ces contraintes s'ajoutent également celles des temps « consacrés à l'accueil des enfants, le matin, et ceux de reprise des enfants, dans le courant de la journée. Ainsi, dans la plupart des MA, les enfants sont accueillis entre 7h00 et 9h00 ou 7h00 et 9h30. D'autres part, certains MA n'autorisent pas la reprise de l'enfant durant certaines tranches horaires, par exemple entre 12h00 et 14h00 ou entre 13h00 et 15h30, afin de préserver leur temps de sieste. Ces contraintes organisationnelles constituent un obstacle supplémentaire pour les parents dont les horaires de travail sont coupés et ne coïncident pas avec ceux prescrits par le MA. » (FSMI, 2018, p.14). Nous n'avons pas trouvé d'études sur cette question dans de secteur de l'Accueil durant le Temps Libre. Nous ne pouvons donc qu'émettre l'hypothèse que ces contraintes liées aux horaires y sont également présentes.

L'**exigence de régularité** peut aussi constituer un frein important. Dans de nombreuses structures d'accueil, les enfants sont tenus à une fréquentation régulière, pour différentes raisons qui apparaissent légitimes aux professionnel-le-s : « Il leur apparaît important que les enfants soient réguliers pour qu'ils bénéficient au mieux de ce que leur offre la structure d'EA(J)E, pour qu'ils se fassent leur place au sein du groupe, mais aussi parce qu'un enfant irrégulier prend la place d'un autre

qui, lui serait, peut-être régulier, parce que de l'utilisation effective des places dépendent les subsides qui exigent une certaine rentabilité. Dans certaines structures d'EA(J)E, si l'enfant ne vient pas suffisamment régulièrement, il perd sa place qui sera donnée à un autre enfant. Cette exigence de régularité est un obstacle à la fréquentation des familles les plus défavorisées. Les conditions de vie de celles-ci expliquent leur difficulté à être régulières, comme de nombreuses études l'ont montré. » (Mottint J., 2013, p. 3).

Ainsi, dans le secteur de l'Accueil durant le Temps Libre, « diverses priorités et conditions de vie, qu'il est important de comprendre et de prendre en compte pour accueillir au mieux ces enfants, expliquent d'ailleurs ces irrégularités. Ainsi le fait d'être sans papier et d'être pris dans des démarches de régularisation, la menace de perdre son logement, la mauvaise connaissance des langues nationales, les multiples démarches à faire auprès de l'aide sociale, l'organisation de l'aide familiale, un vécu antécédent d'exclusion en d'autres lieux expliquent l'impossibilité pour certains enfants d'être réguliers, en tous cas à certains moments » (BADJE, 2011, p.44).

Dans le secteur de l'accueil des 0-3 ans, on observe également que l'insécurité vécue par les familles peut avoir un impact sur leur régularité : « Il s'agit de l'insécurité des revenus, du logement, par exemple, mais aussi l'insécurité qui caractérisent les relations avec les structures institutionnelles et, ici, les structures d'accueil de leur enfant. Les parents sont conscients que leurs situations, caractérisées par une instabilité (potentielle), peuvent les mener à ne pas être à même d'honorer leurs engagements (règles déterminées par le règlement d'ordre intérieur et le contrat d'accueil), c'est-à-dire les conditions d'accueil. » (Meys A., 2013 p. 86)

Enfin, la fixation d'une fréquentation minimale ou maximale peut décourager voire empêcher certaines familles de recourir aux services. Ainsi que le dit Aurélie Meys, il est important de réfléchir à l'« accessibilité temporelle » des services, à l'instar des pratiques mises en place notamment dans les halte-accueils : « L'existence de temps d'accueil modulables permet, d'une part, d'accueillir une diversité de demandes et, d'autre part, de s'adapter aux réalités des familles. L'accessibilité des structures est favorisée par les différentes alternatives. Ce n'est pas un accueil standardisé qui est proposé. Les possibilités sont multiples et c'est au regard des demandes et besoins que les responsables, en accord avec les familles, vont construire cet accueil » (Meys, 2013, p 78).

2.7.3 Les freins géographiques

Concernant l'offre d'accueil pour les moins de trois ans, force est de constater qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles, celle-ci est « répartie inégalement sur le territoire. Les milieux d'accueil sont moins nombreux dans les zones précarisées qui sont souvent aussi celles où l'on observe la plus grande concentration de familles avec enfants (Gillet, 2009-2010, in Dusart et Mottint, 2020, p 21). En milieu rural, vu les distances parfois très importantes entre domicile et milieu d'accueil, l'absence d'une voiture, qui est souvent le fait des familles les plus démunies, couplée à un réseau de transports en commun insuffisant, peut être un véritable frein à la fréquentation d'un milieu d'accueil. En ville, les transports en commun ne sont pas forcément adaptés aux voyages avec enfants et poussettes, ce qui rend les déplacements difficiles, a fortiori si le milieu d'accueil est très éloigné du domicile familial » (Dusart et Mottint, 2020, p. 21).

Concernant la disparité de l'offre d'Accueil durant le Temps Libre, la situation semble très contrastée, bien que peu documentée ; en effet, « aucune étude récente ne prend en compte les aspects géographiques de manière globale » (Dusart et Mottint, 2020, p. 22). De nombreuses structures d'accueil de proximité (maisons de quartier, écoles de devoirs, activités culturelles, ...) existent dans

certains quartiers précarisés, alors que dans d'autres quartiers, « il n'y a rien ou quasi rien, en dehors des accueils organisés dans les écoles (garderies scolaires) ». Les autrices émettent l'hypothèse que les obstacles géographiques présents dans le secteur ATL rejoignent en grande partie ceux observés dans le secteur de l'accueil des moins de trois ans, ou encore dans le secteur scolaire (Dusart et Mottint, 2020).

2.7.4 Les freins culturels

Certaines familles ne maîtrisent pas les codes liés à l'utilisation des services d'accueil. Ainsi par exemple, « pour les familles qui ne sont pas issues de la culture dominante du milieu d'accueil, il peut exister un sentiment de « c'est pas pour nous », dû à la perception d'un hiatus trop grand entre pratiques familiales et pratiques du milieu d'accueil. Plus le milieu d'accueil se présente « fermé » aux familles, plus ce sentiment s'avère prégnant et la porte du milieu d'accueil infranchissable ». (Dusart, 2007, p. 13). En outre, « quand parents et professionnels n'ont pas en commun les mêmes pratiques éducatives, les mêmes références, les mêmes codes, bref les mêmes cultures, il n'est pas nécessairement facile que chacun trouve sa place au sein du milieu d'accueil » (Dusart, 2011-2012, p. 4).

Si certaines familles fréquentent peu, voire pas du tout les lieux d'accueil petite enfance, c'est « peut-être par choix, bien sûr, mais c'est aussi pour des raisons culturelles, sociales, de santé, parce qu'elles se sentent différentes, peu à leur place, parce qu'elles n'imaginent pas pouvoir confier leur enfant, parce qu'elles ont peur d'être jugées, peur de ne pas être comprises, peur de ne pas comprendre, peur des institutions » (de Chalendar in ACEPP, 2008, p.26).

D'autres auteur·rice·s abondent également dans ce sens : « alimentées par des déficits d'information, les représentations sur les services, sur les valeurs et sur les pratiques éducatives qui y règnent peuvent également amener des familles à renoncer aux services disponibles ou à différer leur demande. » (Humblet P. et Laevers F., 2013, p. 3).

Les travaux de l'Université Populaire des Parents d'Anderlecht explicitent notamment cette désinformation qui peut exister par rapport aux pratiques en vigueur dans les services : « les faits divers liés à de la maltraitance en crèche que ce soit en Belgique ou ailleurs ont beaucoup d'impact sur leur vision du travail des milieux d'accueil. Cela renforce l'idée, liée au contexte familial, que c'est aux mères de s'occuper des enfants et que rien d'autre n'est bon pour eux. Il y a une méfiance vis-à-vis des puéricultrices (« ce ne sont pas de vraies mères ») » (UPP d'Anderlecht, 2013, p.16).

Le même phénomène s'observe dans le secteur de l'Accueil durant le Temps libre : « Beaucoup de milieux d'accueil extrascolaire accueillent des publics précarisés. Cependant, nous avons constaté que de nombreux enfants issus de milieux vivant la pauvreté et la grande pauvreté restent encore derrière la porte de l'extrascolaire : leurs familles ne trouvent pas la porte d'entrée aux activités ou n'imaginent pas qu'elles leurs soient accessibles » (BADJE 2011, p. 9).

Cependant, une étude suisse menée auprès de familles migrantes relativise le frein culturel : « Peu d'éléments par contre suggèrent que les crèches soient intentionnellement évitées par des familles migrantes pour des raisons culturelles. Au contraire, les crèches vaudoises jouissent d'une très bonne image auprès des familles rencontrées. Dans ce cadre, pour les parents migrants sensibles à l'intégration sociale et scolaire de leurs enfants, les structures collectives de socialisation tels les jardins d'enfants ou halte-jeux offrent une prise en charge de qualité plus accessible financièrement. » (Bonoli

et Champion, 2012, p.5) Selon ces auteur et autrice, « recours aux crèches et valeurs traditionnelles ne sont pas nécessairement antinomiques. » (Bonoli et Champion, 2012, p.44)

2.7.5 La visibilité des services

Outre les quatre types de frein mentionnés ci-dessus, l'absence ou le déficit de visibilité des services est également pointé comme obstacle potentiel au recours à ceux-ci par certaines familles. En effet, « pour que des familles aient l'idée d'utiliser un service d'ÉAJE, que ce soit une crèche, un accueil extrascolaire ou l'école maternelle, il faut qu'elles sachent que ce service existe (...)» (Mottint, 2013, p. 2). Or cela semble loin d'être évident pour bon nombre de familles, qui ne savent pas que ce service existe, et a fortiori qu'il leur est destiné à elles également (Mottint, 2013). Un important travail de visibilité est donc requis de la part du service ; cela nécessite pour celui-ci d'être ancré dans son environnement, et donc, entre autres, de « connaître cet environnement (son histoire, son quotidien) mais aussi de connaître, repérer toutes les familles, y compris les moins visibles » (de Chalendar in ACEPP, 2008, p. 27) ; de rendre visible et de faire connaître le service et son projet d'accessibilité à tous , notamment auprès des autres services et professionnels du quartier, par exemple, la consultation ONE, le centre de planning familial, la maison médicale et autres services de santé, les autres structures d'ÉAJE, le comité des habitants, le CPAS, les associations qui organisent des cours de français ou d'alphabétisation... ; de participer à la vie locale, d'être visible lors des fêtes de quartier, lors des réunions de coordination sociale (quand il y en a), de concertation, de préparation d'événements (la fête du quartier par exemple) (de Chalendar in ACEPP, 2008 ; Mottint, 2013, p. 2).

2.8 Bénéfices et déficits liés à la fréquentation d'une structure d'accueil - conséquences du non recours

À l'entame d'une recherche visant à documenter les mécanismes menant certaines familles à se trouver en situation de non-recours aux structures d'accueil, il nous semble crucial de revenir sur le postulat sous-jacent motivant cette question de recherche. L'hypothèse de départ repose sur le constat, largement éprouvé par les professionnel-le-s de terrain et documenté dans la littérature, que la fréquentation d'une structure d'accueil procure des bénéfices importants, tant pour l'enfant accueilli que pour sa famille.

Ces bénéfices potentiels sont précisément ceux par lesquels peuvent s'évaluer, « en creux », les conséquences, pour les familles concernées, du non-recours aux structures d'accueil. Ces conséquences seraient donc ce que nous pourrions appeler les « manques à gagner » par rapport aux bénéfices dont ne peuvent pas profiter les familles en situation de non-recours.

A contrario, d'autres travaux se sont penchés sur les éventuels déficits potentiellement liés à la fréquentation d'une structure d'accueil. Bien qu'en nombre nettement plus restreint, ces éléments permettent de déconstruire, ou, à tout le moins, de nuancer certaines évidences qui sont rarement questionnées actuellement. Et d'autre part, ils peuvent être éclairants pour orienter notre démarche de recherche, notamment pour la conception des grilles d'entretien avec les professionnel-le-s et les parents.

Si les conséquences du non-recours aux structures d'accueil s'évaluent en creux des bénéfices/déficits de la fréquentation de celles-ci, il est important de faire le point sur ceux-ci. Pour ce faire, nous les prenons en considération selon leurs liens avec les trois fonctions de l'accueil, que nous explicitons ci-dessous.

2.9 Fonctions de l'accueil, bénéfiques et déficits

Il est généralement admis aujourd'hui que les structures d'accueil assument trois fonctions, qui sont intimement liées : économique, éducative et sociale (Dusart et Mottint, 2002 ; Vandebroeck, 2005 ; Dusart, 2007). « Ces fonctions correspondent, approximativement, aux besoins des familles et/ou des enfants, ceux-ci ne se traduisant pas forcément par des demandes explicites. » (Dusart, 2021).

2.9.1 La fonction économique

La fonction **économique** concerne la garde proprement dite ; elle se définit par le service rendu aux parents mais aussi de manière plus large à la société ; en confiant leur enfant à une structure d'accueil, les parents se rendent disponibles à l'emploi, que ce soit en suivant des formations, en postulant pour un emploi ou encore en exerçant une profession (Dusart et Mottint ; 2020). Autrement dit, « 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. » (FSMI, 2012). « Cette fonction concerne a priori les femmes, mais également les familles et la société au sens large (Penn, 2009, in FSMI, 2018). Elle s'évalue sur le plan tant microéconomique que macroéconomique. Pour la présente recherche, c'est essentiellement la dimension microéconomique qui est sous la loupe. Celle-ci concerne « la possibilité offerte aux parents, et particulièrement aux femmes, de concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles, en organisant la garde des enfants (FSMI, 2018, p 7). Elle est « liée à la fonction sociale des politiques d'accueil de l'Enfance puisqu'il s'agit de favoriser l'émancipation et l'égalité des chances hommes-femmes sur le marché du travail, en créant la possibilité, pour les femmes également, de se construire une carrière professionnelle (Meulders, 2010). » (FSMI, 2018). Cette fonction permet aussi « d'améliorer la situation financière des ménages, du fait de la possibilité des parents de s'intégrer dans le marché de l'emploi. » (FSMI, 2018, p.7).

Cette fonction économique est présente dans les crèches et dans les structures ATL, mais aussi à l'école maternelle, car même si celle-ci se défend parfois d'être un lieu de « garde », c'est aussi le fait d'avoir une place pour leur enfant à l'école qui permet aux parents d'être pleinement disponibles sur le marché du travail. (Dusart et Mottint, 2020).

Les limites de cette fonction économique (et de ses bénéfiques) sont toutefois questionnables, notamment concernant les horaires d'accueil, en lien avec les contraintes du monde du travail. « La flexibilité horaire, voire l'hyperflexibilité, exigée aujourd'hui dans le monde du travail, ou le décalage des horaires par rapport à la norme (tôt le matin ou tard le soir), induisent une demande pour un élargissement des horaires des MA de la part d'une catégorie de parents. » (FSMI, 2018, p 14). Cette possibilité d'élargissement des horaires d'ouverture des milieux d'accueil pose la question notamment de l'impact sur le bien-être et le développement de l'enfant et sur sa relation avec ses parents : « Quel serait l'impact sur un enfant, sur ses besoins et sur sa relation avec ses parents si ceux-ci le déposaient dans un MA à 5h00 du matin ou l'y reprenaient à 22h00 ? S'il y passait 12h00 par jour ? Comment les parents eux-mêmes pourraient-ils se sentir dans de telles circonstances ? Pris malgré eux dans des contraintes dictées par la suprématie de l'emploi dans la société, d'aucuns risquent de souffrir de tels rythmes de vie dans la construction de leur lien à leur enfant. » (FSMI, 2018, p. 15).

2.9.2 La fonction éducative

La fonction **éducative** est celle qui est la plus documentée. Selon l'ONE, elle « porte bien sur l'enfant. Il n'est pas question ici d'une fonction éducative parentale, excepté pour des projets particuliers et qui

l'explicitent clairement. » (ONE, Missions et fonctions des lieux d'accueil – Extrait du « Satellite accueil ONE 2015). Il s'agit d'apprendre à grandir, à se socialiser, apprendre le vivre ensemble, être confronté-e à l'autre et à la diversité, comprendre et maîtriser les codes de la vie en collectivité, s'éveiller à la culture, apprendre ou développer un savoir ou une compétence particulière, mais aussi parfois apprendre la langue du pays d'accueil. Ce sont autant d'éléments parmi d'autres qui mettent en avant la plus-value éducative de la fréquentation d'une structure d'accueil pour l'enfant. (Dusart et Mottint, 2020). En d'autres termes, la fonction éducative, « motivée par la continuité d'accueil et d'éducation de l'enfant entre la famille, les milieux d'accueil et l'enseignement » (FSMI, 2018, p. 4), est « particulièrement centrée sur des objectifs de socialisation, de développement physique, intellectuel et socio-affectif, de confiance de soi, de développement de la personne et d'émancipation sociale. » (FSMI, 2018, p. 4)

La fonction éducative s'inscrit dans deux temporalités, le présent et le futur. Concernant le présent, « les structures d'accueil sont comprises comme des milieux contribuant au développement global – physique, psychologique, cognitif, affectif et social – (de l'enfant) complémentaires au milieu familial (OCDE, 2001, 2007, 2012 ; Penn, 2009). Ils permettent de contribuer à une égalité des chances, par les opportunités de rencontre avec d'autres enfants, la différenciation des expériences, l'ouverture vers le monde extérieur, etc. (ONE) » (FSMI, 2018, p 8). Concernant le futur, « la fonction éducative s'inscrit dans un processus d'apprentissage « tout au long de la vie ». La fréquentation d'une structure d'accueil de grande qualité serait un facteur positif pour l'enfant et pour la société dans le sens qu'elle favoriserait l'émergence de citoyens plus capables pour la vie en société (Etude CORE, 2011 ; Vandebroek, 2006).» (FSMI, 2018, p 8)

S'il y a bien un constat qui fait l'unanimité dans la littérature existante, c'est que la fréquentation d'une structure d'accueil n'est bénéfique, sur le plan éducatif notamment, que si l'accueil proposé est de qualité (Vandebroek, 2021). Différentes études permettent en effet de confirmer « les effets individuels positifs des MAEJE de bonne qualité, tant au niveau du développement cognitif qu'au plan socio-émotionnel et de la scolarisation pour tous les enfants et particulièrement pour les enfants issus de milieux défavorisés qui peuvent ainsi développer leurs aptitudes scolaires (Lazzari et Vandebroek, 2012) ». (Vandebroek, 2021, p 2).

Le LIEPP, dans sa vaste revue de littérature sur le sujet, montre en outre qu'« à travers tous les pays et tous les groupes d'enfants, il se dégage un consensus clair pour dire que la qualité a une importance cruciale dans les effets potentiels sur le développement des enfants (Bennett, 2012b ; Bigras é Lemay, 2012 ; Dalli et al, 2011 ; Egert et al., 2018 ; Fukkink & Lont, 2007 ; OECD, 2018a ; Peeters et al, 2015 ; Peleman et al., 2018 ; Scobie & Scott, 2017 ; Slot, 2018 ; Van Huizen & Plentenga, 2013). Une meilleure qualité apparaît comme systématiquement reliée à un meilleur développement des enfants et à de meilleurs apprentissages (Fukkink & Lont, 2007). Et ce, sur tous les domaines du développement des enfants de notre carte conceptuelle (Melhuish et al., 2015 ; OECE, 2018b). La fréquentation d'établissements de très haute qualité pourrait mener à des effets bénéfiques perdurant même après la fin de l'adolescence (Melhuish et al., 2015). En outre, elle serait le meilleur prédicteur du développement des enfants, devant la qualité et le mode d'accueil (Melhuish et al., 2015). » (Carbuccia L. et al, 2020, p. 59).

En outre, ceci est particulièrement prégnant pour les enfants issus des milieux les plus fragilisés, puisque ce « sont ceux qui bénéficient le plus d'une prise en charge dans un mode d'accueil formel, et ce dans tous les domaines du développement, à la condition que le mode d'accueil soit de bonne qualité. » (Carbuccia L. et al, 2020, p. 65).

Certains travaux ont étudié l'impact de l'intensité de fréquentation de l'accueil sur le développement des enfants, en comparant notamment les effets d'un accueil à temps plein et ceux d'un accueil à temps partiel. Il apparaît qu'« une haute intensité de prise en charge dans des établissements de haute qualité peut avoir des effets bénéfiques sur le développement du langage, pré-mathématique et sur le développement moteur » (Bigras, Lemay, et al., 2012 ; Bigras, Lemire, et al., 2012 ; Blain-Brière et al., 2012 ; Meluish et al., 2015). Les résultats sont moins clairs pour le développement socio-comportemental en particulier en-dessous d'un an, où de longues heures en soins (plus de 30 heures) peuvent avoir un impact négatif sur le développement socio-comportemental des enfants, et sur leur niveau de stress (Dalli et al., 2011 ; Meluish et al., 2015). Cependant, les auteurs soulignent que ces résultats ne sont pas homogènes, et pourraient être en partie expliqués par une faible qualité (Dalli et al., 2011 ; Meluish et al., 2015). Une fois encore, les enfants issus de milieux défavorisés nécessiteraient de pouvoir bénéficier plus que les autres d'une prise en charge plus intensive (Meluish et al., 2015).

Ces résultats semblent corroborés, mais seulement en partie, dans le contexte français, où une étude a comparé les effets d'un accueil en crèche de 3 jours par semaine, à ceux d'un accueil de 4 jours et de 5 jours par semaine. Berger, Solaz et Panico (2020) (in Carbuccia L. et al, 2020, p. 69) ont mis en évidence des constats différents pour le développement langagier et moteur et pour le développement socio-comportemental, à l'âge de deux ans. Pour le premier, plus l'intensité est importante, plus les effets positifs le sont aussi. Pour le second, on observe le schéma inverse : plus l'intensité est élevée, plus les risques de problèmes de comportements à l'âge de deux ans sont élevés.

Quant à une potentielle différence dans les bénéfices au niveau développemental selon le mode d'accueil (collectif vs accueillantes autonomes ou encadrées), il n'existe « actuellement pas de consensus scientifique pour dire qu'un mode d'accueil puisse être meilleur qu'un autre (Bradley & Vandell, 2007). » (Carbuccia L. et al, 2020, p. 77)

3 Qui est concerné par le non-recours aux services d'accueil de l'enfance ?

La littérature grise et scientifique évoquant les problématiques liées à l'accessibilité et/ou au recours aux services d'accueil de l'enfance, qu'il s'agisse d'accueil temps libre ou d'accueil de la petite enfance, met principalement l'accent sur les familles considérées comme étant « défavorisées », « en situation de précarité », « vulnérables », voire « pauvres ». Ces qualificatifs désignent tour à tour des caractéristiques sociales, économiques, culturelles et des formes familiales particulières que la présente section se propose d'explorer plus en détail. En outre, la recension de la littérature permet également de mettre en lumière certains travaux qui, bien que marginaux, donnent un aperçu nouveau du non-recours basé sur l'idée d'opposition, de refus, de non-adhésion à une offre publique existante. Le cas des populations concernées sera abordé dans un dernier point afin de démontrer tout l'intérêt de la prise en compte de leur trajectoire pour le travail empirique qui s'annonce.

3.1 Les familles défavorisées, des familles à faibles revenus

En Belgique, le rapport du réseau des experts indépendants en matière de l'inclusion sociale auprès de l'Union Européenne confirme que les familles vulnérables sont celles qui ont le plus de difficultés à accéder aux places de crèches. Dans une étude de 2016, l'OCDE effectue un constat similaire en pointant que la participation des enfants issus de familles défavorisées reste inférieure de moitié à celle des enfants de familles les plus favorisées (Collombet, 2018, p.79). Si des études statistiques

permettent d'objectiver le lien entre les caractéristiques socio-économiques de certaines familles et leur recours aux services d'accueil de la petite enfance, il n'en va de même pour les services d'accueil temps libre comme l'atteste notre revue de littérature. Cette observation est principalement imputable au morcellement et à l'hétérogénéité du secteur qui ne permet que très difficilement d'effectuer ce genre d'analyses et qui rend toute tentative de comparaison – que ce soit au niveau national ou international – particulièrement complexe. Pour autant, les enquêtes, principalement qualitatives, qui traitent du sujet indiquent très clairement que « si de nombreux milieux d'accueil extrascolaires s'adressent à des publics précarisés, cet accès est insuffisant. » (Gillot, 2019, p.38). Beaucoup d'entre elles insistent sur des obstacles en termes de coût (Chainaye et al., 2014 ; De Wilde 2019 ; Gillot, 2019 ; Tremblay, 2005) ce qui laisse à penser que la vulnérabilité des familles est principalement appréhendée du point de vue de leur niveau de vie (mais qui, au final, ne se limite pas à cet aspect comme nous le détaillerons par la suite).

En effet, le premier indicateur retenu pour identifier la précarité des familles reste l'indicateur économique, à savoir le niveau de revenu du ménage. Se basant sur celui-ci, la revue de littérature sur les politiques d'accompagnement au développement des capacités des jeunes enfants éditée par la CNAF offre un jeu de données⁴³ particulièrement intéressants qui permet de positionner la Belgique par rapport aux autres pays européens en matière d'inégalités d'accès aux structures d'accueil de la petite enfance. Celui-ci présente la répartition des enfants participant à des structures d'EAJE en fonction des revenus de leurs parents dans les pays de l'OCDE. Avec un indicateur d'homogénéité⁴⁴ à 53,3%, la Belgique arrive en 20^{ème} position sur les 30 pays analysés. **Son score est en dessous de la moyenne des pays de l'Union Européenne** (qui est de 63,6 %). Bien que la Belgique soit au-dessus de la moyenne européenne concernant le pourcentage d'enfants des familles moins aisées accueillies dans les structures formelles (38,3 % pour une moyenne à 29,5 %), il apparaît qu'**elle est également largement au-dessus de la moyenne pour ce qui est de la participation des enfants appartenant aux foyers plus aisés** (71,8% pour une moyenne à 45,8%) ce qui explique les inégalités constatées.

Ce constat d'un différentiel d'accès en faveur des populations les plus aisées, ici objectivé par des données chiffrées, fait largement consensus dans la littérature grise comme scientifique. Ainsi, Joly, citant une étude de 2013 effectuée par Van Lancker, souligne que de manière générale, les enfants de familles à faible revenu recourent aux structures d'accueil de la petite enfance « dans une bien moindre mesure que ceux des familles à revenu élevé » (Joly, 2020, p.5). Il apparaît donc qu'en Belgique, **les places d'accueil de la petite enfance bénéficient majoritairement aux familles ayant des revenus élevés**. Comme souligné précédemment, la problématique du coût de ces places est donc fréquemment mise en débat, que ce soit pour les milieux d'accueil de la petite enfance ou pour l'accueil temps libre.

Dans un contexte de pénurie des milieux agréés et/ou subventionnés – d'autant plus significatif que plusieurs études démontrent que les quartiers des villes ayant des revenus supérieurs à la moyenne possèdent plus de places accessibles que les quartiers défavorisés (Van Lancker et Vandebroek, 2019 ; Japel, Tremblay et Côte, 2005 ; Raynault et Côte, 2010) – le recours à des opérateurs

⁴³ Issu des estimations de l'OCDE, 2017.

⁴⁴ Les pays sont classés en fonction du ratio 1er / 3ème tercile, en tant qu'indicateur d'homogénéité de la représentation des enfants dans ces structures selon le revenu des parents. Une valeur égale à 100 % signifie que les enfants des familles défavorisées sont aussi représentés que ceux des familles favorisées. Inversement, plus ce ratio 1er / 3ème tercile est proche de 0, au plus les enfants issus des familles les plus défavorisées sont sous représentés par rapport aux enfants des familles les plus favorisées.

déterminant librement leurs tarifs représente parfois la seule alternative pour les parents, ce qui contribue à augmenter encore un peu plus les inégalités d'accès. Une étude réalisée par la Caisse nationale des allocations familiales dévoile ainsi **une corrélation très forte entre le recours aux modes d'accueil payants et le niveau de vie des familles**. Dans ce cadre, il n'est pas surprenant de constater que « les ménages aux revenus les plus modestes s'organiseront pour garder eux-mêmes leurs enfants et réduire ainsi les coûts, alors que le recours aux modes d'accueil collectifs ou à une assistante maternelle agréée augmente avec le niveau de vie des familles. » (Sechet, David et Keerle, 2013, p.7).

Par ailleurs, lorsqu'il existe des dispositifs permettant une diminution des coûts sur base de critères dits « sociaux », certains auteurs pointent le risque d'un non-recours inhérent au « welfare stigma » (voir section 2). Dans cette perspective, les demandes de subvention ou de tarifs particuliers du fait de faibles revenus, inscrites dans les politiques de ciblage, donnent aux familles concernées **le sentiment d'être labellisé « dans le besoin »** et engendrent des réticentes (Lazzari, 2012, cité par Carbuccia et al., 2020, p.125).

Enfin, la recherche menée au Québec par Raynault et Côte qui se propose d'effectuer une synthèse des connaissances sur l'accessibilité et l'utilisation des services de garde – et qui se base, notamment, sur des études menées en région bruxelloise – souligne qu'un parent en situation de « survie économique » se tourne plus difficilement vers les ressources formelles de garde « soit par manque de connaissances, soit par manque d'initiative. » Ce phénomène est accentué par le fait qu'il « est plus difficile pour les services de rejoindre les parents pauvres, qui ne vont pas vers eux ; la situation difficile que vivent ces familles fait en sorte qu'elles sont moins parties prenantes de leur milieu, moins informées (Pichette 2013, citée par Raynault et Côte, 2014, p.24). Ce dernier constat démontre que les obstacles que rencontrent les familles précarisées ne se limitent pas aux coûts des services. De même, il illustre le fait que la précarité de ces familles ne peut pas uniquement être appréhendée en fonction d'indicateurs économiques.

3.2 Les revenus, en lien étroit avec le taux d'emploi, le niveau d'éducation et la forme familiale

Si le niveau de revenu des familles est vecteur d'inégalités dans l'accès aux milieux d'accueil de l'enfance, il n'en constitue pas le déterminant unique. En effet, les ressources mobilisables ou non par les parents incluent tout à la fois leur capital économique, leur capital social et leur capital culturel. Aussi, lorsque la littérature évoque la précarité des familles en situation de non-recours, elle renvoie bien souvent au cumul de facteurs de vulnérabilité qui génèrent des situations complexes dans lesquelles se mêlent poids des représentations collectives, choix personnels, disfonctionnements organisationnels et discriminations systémiques.

3.2.1 L'impact du niveau d'éducation

La présente revue de littérature révèle un autre facteur de poids dans les difficultés d'accès aux structures d'accueil de la petite enfance, celui du niveau d'éducation des parents, lequel est fréquemment – mais pas systématiquement – corrélé à leurs conditions d'emploi et donc également à leurs ressources financières et sociales.

Au Royaume-Unis⁴⁵ une forte corrélation est relevée entre le niveau scolaire des mères et l'usage de l'accueil formel, avec un écart de 12 points de pourcentage entre les femmes qui n'ont pas ou peu de qualifications et les mères les plus diplômées. En Allemagne, il apparaît que les groupes qui ont profité le plus de l'expansion de places amorcée depuis 2013 pour les moins de 3 ans était celui des mères très éduquées, les places étant généralement allouées aux parents en emploi et les mères les plus éduquées étant les plus susceptibles de retrouver un emploi (Collombet, 2018, p.78). En Belgique, le taux de participation à l'éducation et à l'accueil de jeunes enfants de moins de trois ans affiche **un différentiel significatif selon que la mère ait atteint ou non un niveau d'enseignement tertiaire**. Ce différentiel est certes bien moins important qu'en France, en Suisse ou en Pologne mais il se situe tout de même dans le peloton de tête des pays de l'OCDE (Carbuccia et al., 2020, p.116).

Des auteurs mettent explicitement en lien le niveau de scolarisation de la famille et certains comportements susceptibles d'avoir un impact sur le non-recours par non-réception ou par non-connaissance (ces types de non-recours sont définis dans section 2). Ainsi Raynault et Côte, citant Vandebroek et al. (2008), notent qu'à Bruxelles comme au Québec, au sein des services de garde subventionnés et règlementés, l'on observe **un décalage dans le temps** entre le moment où les familles faiblement scolarisées entament la recherche d'une place et le moment où les autres familles le font⁴⁶. Celles-ci ont également **moins recours aux sites internet** qui donnent des renseignements sur les garderies (Raynault et Côte, 2014, p.24) ce qui pourrait potentiellement révéler des inégalités dans l'accès et/ou l'usage des outils numériques ayant des répercussions sur l'accès à l'offre de service en tant que telle.

Par ailleurs, Raynault et Côte mettent également en évidence une **corrélation entre revenu, niveau d'éducation et recours régulier aux milieux d'accueil**. Autrement dit, plus le revenu et le niveau de scolarité de la famille sont bas, moins celle-ci a recours à un mode de garde de façon régulière (Raynault et Côte, 2014, p.20). Or, dès lors que pour jouir des effets bénéfiques des structures d'accueil, l'engagement de l'enfant et donc de sa famille doit pouvoir perdurer sur le long terme et de façon régulière jusqu'à sa scolarité (Archambault et al., 2019 ; Van Huizen et Platenga, 2013, cités par Carbuccia et al., 2020, p.125) l'on comprend l'impact d'un tel constat.

Ainsi, face aux potentialités offertes à l'enfant par les milieux d'accueil en termes de développement cognitif (voir section 5), un problème s'impose : les enfants les plus susceptibles d'en bénéficier y ont proportionnellement moins recours. Autrement dit, alors même que la fréquentation des structures d'accueil pourrait avoir des effets bénéfiques sur les aptitudes scolaires des enfants ne pouvant pas s'appuyer, par ailleurs, sur les ressources de parents diplômés, celle-ci reste encore fort limitée.

3.2.2 L'impact du rapport à l'emploi

Le niveau d'emploi est également difficilement dissociable du niveau de diplôme et de revenu des familles et notamment de ceux des mères puisque comme nous l'avons évoqué précédemment, leur situation socioprofessionnelle apparaît plus impactante que celle des pères en matière d'éducation de

⁴⁵ Plusieurs études ont été diligentées depuis 2000 par le ministère de l'Éducation sur l'usage des modes d'accueil formels, et plus particulièrement des heures d'éducation gratuites (« early years provision ») – dispositif développé depuis 1999 – par les familles défavorisées. Ces études permettent d'entrevoir l'ampleur de la stratification ainsi que les raisons du non-usage.

⁴⁶ Carabuccia et al. effectuent un constat similaire, sans pour autant l'attribuer explicitement au niveau d'éducation, en soulignant que « les parents issus de familles défavorisées entament les démarches significativement plus tard que ceux issus de milieux plus favorisés. » (Carabuccia et al., 2020, p.124).

l'enfant et, par extension, d'accès aux milieux d'accueil. Il convient de souligner que dans l'ensemble des pays européens, malgré des variations d'un pays à l'autre, le travail à temps plein reste plus répandu chez les mères des catégories sociales supérieures (Fioretta, 2018).

Parallèlement, plusieurs rapports de recherche indiquent qu'en Europe, le fait que les parents travaillent constitue souvent le principal critère d'accès aux services d'accueil pour les jeunes enfants de moins de deux ans. Plus précisément, il ressort de ces travaux que « l'emploi de la mère joue un rôle déterminant dans quasiment tous les pays concernant les inégalités d'accès aux modes d'accueil du jeune enfant. » (Rapport Eurydice, 2009 et rapport de l'OCDE, 2016, cités par Collombet, 2018, p.74)

La Belgique ne fait bien évidemment pas exception. Bien que la réglementation prévoit un système de priorités permettant d'attribuer des places pour des motifs sociaux, les opérateurs accordent le plus souvent leur préférence aux parents qui travaillent et/ou qui ont déjà un ou plusieurs enfants accueillis au sein de la structure (Vandenbroeck et al., 2008). En mettant le focus sur l'exemple bruxellois, on observe que **les milieux d'accueil francophones accueillent des enfants vivants majoritairement (87%) dans un ménage professionnellement actif** : « 67 % dont les deux parents travaillent, 15 % dont c'est le cas d'un des deux parents, et 5 % dont le parent isolé est actif » (Humblet et al., 2020, p.5).

Au-delà du fait d'avoir une activité professionnelle ou non, il semble que l'exercice d'un emploi à temps partiel ne joue pas en faveur des parents concernés lorsqu'il s'agit d'obtenir une place dans une structure d'accueil pour son ou ses enfants, ce constat étant encore accentué lorsque les horaires de travail sont atypiques (ce qui recouvre des situations diverses tels que travailler durant le week-end, le soir ou la nuit). Ce phénomène est à mettre en lien avec les **difficultés organisationnelles** que ces situations posent aux opérateurs. Dans la recherche menée par Raynault et Côte, les directions des structures enquêtées soulignent que la présence d'enfants à temps partiel « rend trop difficile la gestion des places à combler ». Suivant leur expérience, les instances de direction arrivent à la conclusion que « deux enfants à temps partiel représentent plus de travail qu'un seul enfant à temps plein ». (Raynault et Côte, 2014, p.32). La recherche pointe également que le fait d'**occuper un emploi avec des horaires atypiques, variables et/ou imprévisibles est associé à un recours irrégulier aux milieux d'accueil**.

Enfin, quelques auteurs relèvent que le positionnement sur le marché de l'emploi conditionne en partie le rapport aux milieux d'accueil de l'enfance. Ainsi, Sechet, David et Keerle, dans le cadre de leur recherche sur la petite enfance et les activités sportives, observent que **le milieu social des parents impacte directement la capacité d'adaptation à des situations complexes** liées, par exemple, à un manque de places ou à des procédures d'inscription compliquées. Les auteurs précisent : « La capacité d'aménager le temps de travail est soumise aux types d'emplois et de professions des parents, offrant par exemple beaucoup plus de latitude à ceux ou celles qui exercent des fonctions d'encadrement qu'à ceux qui occupent des emplois postés. » (Sechet, David et Keerle, 2013, p.7). De leur côté, Raynault et Côte associent **absence d'emploi, isolement et manque d'information sur les modalités d'accès à l'offre de services ce qui désavantagerait les familles concernées** dans la course aux places de garde. En se référant à l'étude menée par Halperin en 2007, elles arguent : « les parents qui ne sont pas en emploi ont moins de contact avec le monde extérieur et sont moins renseignés, et se retrouvent souvent en situation d'attente. Moins informées, les familles ne connaissent pas les délais entre l'inscription et l'obtention d'une place. Par conséquent, elles ne pensent pas à chercher des services précocement et se retrouvent à la queue des listes d'attente. » (Halperin 2007, cité par Raynault et Côte, 2014, p.24).

3.2.3 L'impact de la structure familiale, le cas des familles monoparentales⁴⁷

Les signalements de cas de discrimination d'accès aux milieux d'accueil sont extrêmement faibles selon l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes. Selon Joly, le dernier cas rencontré date de 2018 et concerne une mère célibataire, à la recherche d'un emploi ne parvenant pas à trouver une place en crèche. L'auteure précise que ce signalement n'a pas été suivi de poursuites (Joly, 2020, p.6). Rien d'étonnant à un tel constat. Si les discriminations existent, elles sont avant tout systémiques ce qui rend leur dévoilement particulièrement ardu. Le cas des familles monoparentales est, en ce sens, significatif. Il va de soi qu'aucun milieu d'accueil ne pratique de sélection en fonction de la forme familiale, excluant explicitement les parents isolés. Pour autant, les enfants provenant de ces familles demeurent très peu représentés au sein des services d'accueil comme le confirme l'enquête réalisée par Humblet et al., qui révèle que plus de 85% des enfants inscrits dans les services francophones à Bruxelles vivent avec deux parents (Humblet et al, p.6).

Ces chiffres s'expliquent notamment par le fait que les familles monoparentales – à la tête desquelles on trouve plus de 80% de femmes – **cumulent les facteurs de vulnérabilité** : beaucoup d'entre elles n'ont pas d'emploi, et donc pas de revenus salariés en raison d'une difficile conciliation entre activité professionnelle et vie familiale. Ce phénomène est encore accentué lorsque la cheffe de famille est peu diplômée (voir point précédent) et/ou issue des immigrations (voir point suivant). Ainsi, le conseil de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes souligne que le salaire minimum pour une famille isolée avec un enfant se situe sous le seuil de la pauvreté et il met la lumière sur la quantité et la qualité insuffisantes des structures d'accueil pré et parascolaires, lesquelles sont de plus trop coûteuses (Joly, 2020, p.6). Dans leur rapport pour la fondation Roi Baudouin sur la précarisation des familles monoparentales en Belgique, Dorien et al. constatent également les difficultés rencontrées par celles-ci dans leur insertion professionnelle et dans leur accès aux milieux d'accueil de la petite enfance⁴⁸. Ils rejoignent alors le constat déjà mis en avant dans cette revue de littérature selon lequel les financements publics accordés aux milieux d'accueil bénéficient surtout aux familles privilégiées et dénoncent ainsi un « effet Matthieu »⁴⁹ qui se trouve être « renforcé par le système de déduction fiscale » favorisant encore un peu plus les ménages ayant des revenus élevés (Dorien et al, 2014, p.23).

Les études réalisées sur les services d'accueil temps libre, si elles sont moins nombreuses et surtout peu renseignées au niveau statistique, font l'objet de constats similaires que celles concernant l'accueil de la petite enfance : les familles monoparentales y ont peu accès, cette fois **principalement pour des raisons de coût**. L'étude réalisée par De Wilde sur base des informations rapportées par 146 communes de fédération Wallonie-Bruxelles inscrites dans le dispositif ATL indique qu'environ une commune sur cinq estime que le coût de l'accueil dans les lieux d'accueil extrascolaire représente potentiellement

⁴⁷ Suivant la définition reprise par Martin Wagener dans son travail de thèse (2013), la famille monoparentale est ici entendue comme : un ménage avec un seul parent et au moins un enfant à charge ; un parent qui éduque ses enfants seul (en continu ou en alternance) ; un parent seul responsable financier (hors pension alimentaire).

⁴⁸ Les familles monoparentales se trouvent prises dans un véritable cercle vicieux : plus les enfants sont jeunes, plus le risque est élevé d'être sans travail. La plupart des mères en situation de monoparentalité avec un enfant de moins de trois ans sont donc inactives (Dorien et al, 2014, p.21). Or, cette situation socio-professionnelle difficile vient complexifier l'accès aux structures d'accueil ce qui renforce la mise à l'écart du monde du travail et réciproquement.

⁴⁹ La formule est introduite en sociologie par Robert Merton. Elle fait référence à une phrase de l'Évangile selon Matthieu : « À celui qui a, il sera beaucoup donné et il vivra dans l'abondance, mais à celui qui n'a rien, il sera tout pris, même ce qu'il possédait. » Reprise par la suite par plusieurs sociologues, au premier rang desquels Julien Damon, elle désigne le fait que, très paradoxalement, les institutions à visée sociale octroient préférentiellement leur soutien aux publics qui sont déjà les mieux dotés.

un obstacle à la participation des enfants et plus d'une commune sur deux met en avant le coût comme obstacle à la participation dans le cadre d'activités organisées par des associations sportives et culturelles⁵⁰. Selon l'auteure, cette difficulté « touche particulièrement les familles monoparentales et les familles nombreuses, incluant également des familles recomposées » (De Wilde, 2019, p.12). La recherche-action sur le cas des familles monoparentales en Fédération Wallonie-Bruxelles, dirigée par Chainaye, aboutit à la même conclusion : le coût demeure trop important et les dispositifs qui permettent une prise en charge, comme l'article 27, **requièrent des démarches administratives trop complexes**. Au-delà de cette dimension, la recherche identifie d'autres freins comme les horaires des services (qui constituent une contrainte que le parent en situation de monoparentalité est seul à assumer) ; les barrières culturelles (si certaines activités artistiques sont gratuites jusqu'à 12 ans, reste à voir si toutes les familles se sentent légitimes à y inscrire leurs enfants) ; le manque de visibilité de l'offre face à son morcèlement et à sa grande diversité ; la « mauvaise conscience » du parent qui **ne s'autorise pas à confier son enfant à une tierce personne**, notamment lorsqu'il est sans emploi (Chainaye, 2014, p.26).

En conclusion, la monoparentalité prédispose au non-recours aux milieux d'accueil et aux services d'accueil temps libre, notamment lorsqu'elle se combine à un faible niveau de revenu (ce qui est fréquemment le cas puisque la charge de la famille revient à un seul parent, le plus souvent la mère) et à un niveau d'instruction limité. Par ailleurs, l'ampleur de ce non-recours des femmes en situation de monoparentalité **dépend fortement de facteurs plus structurels** « tels que la politique sociale choisie et des aspects socioculturels relatifs à l'image de l'enfant et de la mère, au travail des femmes, à l'égalité de genre mais également à l'image des services à l'enfance. » (Humblet et al, 2014, « plus de chance dès l'enfance »)

3.3 Les familles issues des immigrations

Le constat d'une sous-représentation des enfants originaires de familles étrangères dans les services d'accueil de la petite enfance a été effectué dans la plupart des pays européens et extra-européens. Nombre des recherches réalisées sur le sujet attribuent ce phénomène à des facteurs déjà évoqués précédemment qui concerneraient encore plus largement ce type public : les niveaux de revenus seraient plus faibles en raison de difficultés d'insertion sur le marché du travail, le niveau de qualification également, le taux d'emploi des mères serait plus bas. Ces observations amènent Raynault et Côte à conclure que « Les parents immigrants récents, fréquemment dans une situation financière difficile, rencontrent les mêmes obstacles [que les familles en situation de pauvreté]⁵¹ » (Raynault et Côte, 2014, p.2).

En Suisse, une étude menée dans le canton de Vaud par Bonoli et Champion aboutit à des constats similaires : les services d'accueil « bénéficient principalement aux enfants issus des classes moyennes et supérieures, alors que les enfants vivant dans des ménages à bas revenu et issus d'une migration peu qualifiée ont une probabilité nettement moins élevée d'être pris en charge dans une crèche. »

⁵⁰ Le plus problématique étant, selon l'auteure, le coût des activités sportives et particulièrement des stages sportifs ou d'autres activités thématiques comme les activités linguistiques, culturelles...

⁵¹ Plus précisément, les auteures indiquent que les freins rencontrés par certaines familles immigrantes ont souvent similaires à ceux rencontrés par les familles défavorisées : « c'est le cas du manque d'information et du retard dans les démarches d'inscription. À Bruxelles, seulement 14 % des enfants ayant des parents non belges fréquentent les services de garde subventionnés, alors que leur proportion dans la population est de 46 %. La sous-représentation de ces enfants pourrait s'expliquer entre autres par des difficultés d'accès, étant donné que les parents immigrants à Bruxelles entament leurs recherches plus tardivement que les autres » (Vandenbroeck 2008, cité par Raynault et Côte, 2014, p.39).

(Bonoli et Champion, 2012, p.5). Les auteurs mettent ici en évidence le croisement entre deux caractéristiques : le parcours migratoire et la faible qualification des ménages. Ils rejoignent ainsi plusieurs travaux de recherches effectués sur la même thématique en Europe et en Belgique. Pour autant, les données statistiques dont Bonoli et Champion disposent indiquent également que « toutes choses étant égales par ailleurs, un enfant de nationalité d'Europe du Sud ou de l'Est a une probabilité inférieure à la moitié de celle d'un enfant suisse d'être pris en charge dans une crèche. » (Bonoli et Champion, 2012, p.18). Une telle observation (« toutes choses égales par ailleurs ») amène à penser que **les facteurs expliquant le non-recours de ces familles présentent des spécificités les distinguant des autres publics précédemment cités.**

En France, Petit et Serves se basent sur une recherche qualitative effectuée auprès de structures d'hébergement de familles migrantes puis de structures d'accueil petite enfance dans les Bouches-du-Rhône pour constater : « le nombre d'enfants accueillis dans les lieux d'accueil de la petite enfance est dérisoire ». Ils ajoutent que les lieux d'accueil concernés justifient cet état de fait par une absence de demandes en premier lieu, par la nécessité d'avoir des papiers pour être accueillis en second lieu et enfin par le système d'attribution des places qui, pour les inscriptions via les plates-formes, réserve les places aux parents qui travaillent (Petit et Serves, 2019, p.43). Sans surprise, **les spécificités des parcours de migration conditionnent largement les motifs du non-recours**, une famille résidant en structure d'hébergement, réfugiée et en demande d'asile rencontrant des problématiques sensiblement différentes que celles d'une famille installée de façon stable dans le pays d'accueil.

En Belgique, la recension de la littérature révèle que c'est principalement en Flandre que l'on trouve les études les plus détaillées sur le rapport qu'entretiennent les familles issues des immigrations avec l'offre de services d'accueil de l'enfance. Ainsi, une étude flamande montre que « de nombreux parents défavorisés et appartenant à des minorités ethniques, en particulier, ne connaissent pas les structures officielles de garde d'enfants, ce qui entraîne des idées préconçues et un manque de confiance » (Vanpée, Sannen, et Hedeboom, 2001, cité par Joly, 2020, p.4). De son côté, Bennett (2010) met en exergue la richesse des recherches sur des questions d'immigration et d'accueil du jeune enfant menées par le VBJK (Vernieuwing in de Basisvoorzieningen voor Jonge Kinderen). Les données chiffrées qui en sont issues laissent apparaître le poids des dimensions financière (coût), géographique (distribution de l'offre sur le territoire) et organisationnelle (critères de recrutement) sur l'accès des enfants immigrés aux services d'accueil, « ainsi que les barrières invisibles y faisant obstacle, tels que les présupposés dominants des services mono-culturels ou les représentations sociales de ces services, chez les immigrants et le groupe dominant » (Vandenbroeck, 2007, cité par Bennett, 2010, p.37).

Ces « **barrières invisibles** » dont fait mention Vandenbroeck sont évoquées par plusieurs auteurs. Concernant les représentations sociales des familles, Raynault et Côte notent qu'au Québec, les parents préfèrent parfois avoir recours à des services offerts par des organismes communautaires liés au pays d'origine, plutôt qu'à des structures régies par l'Etat dans la mesure où ils se sentent « plus à l'aise de confier leurs enfants à un organisme qu'ils connaissent depuis longtemps, souvent depuis le début de la grossesse. » (Raynault et Côte, 2014, p.2). Citant une étude de Pichette (2013, p.61), elles ajoutent que les préoccupations des familles récemment immigrées sont souvent marquées par l'urgence et la survie et que de ce fait, la garde et la socialisation des enfants passent en second plan. Selon les auteures, cette interprétation explique en partie **l'écart identifié entre les parents immigrants et les non immigrants concernant l'importance accordée à la socialisation de l'enfant** (Vandenbroeck, 2008, p.253). Il est à noter que Bonoli et Champion viennent nuancer l'impact des motifs culturels dans l'accès à l'accueil collectif. S'ils reconnaissent que certains modèles culturels traditionnels quant aux rôles parentaux peuvent en partie engendrer une défiance des familles

migrantes à l'égard des milieux d'accueil extrafamiliaux, les résultats de leur étude tendent plutôt à prouver « **la grande capacité d'adaptation des parents à la société d'accueil dans laquelle ils vivent** ». Ils concluent : « dans ce cadre, recours aux crèches et valeurs traditionnelles ne sont pas nécessairement antinomiques. » Aussi, les causes d'un recours moindre aux lieux d'accueil seraient donc à trouver dans ce que Vandebroek nommait plus haut « les présupposés des services. ».

À ce niveau, Bonoli et Champion formulent l'hypothèse – sans toutefois être en mesure de la valider d'un point de vue empirique – de l'existence de critères informels, mis en place consciemment ou non par la direction des structures, qui pénaliseraient certaines familles migrantes. L'étude réalisée en Ile-de-France par Costes et Hakim sur un dispositif d'accueil mère-enfant accompagnant des mères seules, issues de l'immigration ou primo arrivantes, et leurs enfants en bas âge, apporte davantage d'information sur les représentations que les milieux d'accueil peuvent potentiellement véhiculer. Les auteures identifient notamment l'existence de « **conflits de représentation** » au sein des crèches, lesquels se manifestent principalement dans le rapport au corps (exemples mis en avant : remarques négatives des professionnelles sur la façon dont les mères s'habillent ou sur les bijoux qu'elles font porter à leurs enfants alors même que ces habitudes sont culturellement ancrées) et dans le rapport aux horaires (le non-respect des horaires étant interprété, par les professionnelles, comme une forme de résistances aux normes). Ainsi, Costes et Hakim concluent que ce qu'elles appellent la « culture des crèches » – qui désigne également celle des professionnelles qui y travaillent – est « centrée sur des théories du développement de l'enfant qui renvoient aux normes occidentales de l'éducation basées sur des connaissances scientifiques. Les apports essentiels y sont ceux de la médecine et de la psychologie. » (Costes et Mounir, 2019, p.63). Bien que la présente étude ne porte pas sur le non-recours, étant entendu que les personnes enquêtées participent au dispositif étudiés, elle révèle un angle mort dans cette revue de littérature en soulevant **le poids des stéréotypes que les milieux d'accueil sont susceptibles de véhiculer**, et ce malgré leur bienveillance, entravant potentiellement – du moins est-ce là une hypothèse – l'accessibilité secondaire des services d'accueil du petit enfant et éventuellement aussi d'accueil extrascolaire.

D'autres recherches, qui portent sur l'impact de la barrière linguistique sur l'éducation extrafamiliale des jeunes enfants, même si elles sont très spécifiques, peuvent être mises en lien avec les constats effectués par Costes et Hakim. Il en va ainsi de l'étude longitudinale réalisée par Young et Mary (2016) sur ce qu'elles nomment les « politiques linguistiques pratiquées » d'une enseignante qui s'est autorisée à employer quelques éléments de langues parlées par ses jeunes élèves au sein de leur famille dans une visée inclusive. Les auteures indiquent que **lorsque l'enseignant désapprouve ouvertement ou implicitement l'emploi d'une autre langue que celle du pays d'accueil, cela produit de l'autocensure de la part des élèves mais aussi des familles**. La conséquence en est « une dégradation de la qualité des interactions entre parents et enfants, entre les élèves et les enseignants et entre l'école et les familles qui parlent une langue minorée » (Young et Mary, 2016, p.77). S'il est ici question de l'institution scolaire, qui plus est en France, il n'en reste pas moins que de tels constats restent potentiellement transposables au contexte des milieux d'accueil en Belgique dont la fonction éducative tend à prendre de l'importance, dans la littérature comme dans les politiques publiques (voir section 5). Ainsi, lorsque Raynault et Côte notent qu'à Bruxelles, les parents qui parlent à la maison une autre langue que celles d'usage dans les structures d'accueil, ont moins tendance à s'inscrire sur plus d'une liste d'attente – alors même que cette pratique est courante chez les autres parents – l'on peut potentiellement effectuer un lien avec le phénomène d'autocensure décrit par Young et Mary.

Mathias Urban s'intéresse quant à lui aux politiques européennes d'intégration de Roms dans les Etats membres dans lesquelles le secteur de la petite enfance joue un rôle déterminant car considéré

comme moteur en matière d'éducation et donc d'intégration. Il note la persistance de discriminations, révélatrices d'une crise systémique des approches politiques des systèmes de soutien aux jeunes enfants marginalisés et à leur famille. Citant le rapport d'évaluation de 2012 de l'Open Society Foundation (OSF), il souligne que les Roms sont, pour la plupart d'entre eux, **renvoyés vers des écoles de qualité inférieure**, avec des enseignants ayant des « attitudes partiales » (Open Society Foundation, 2012, cité par Mathias Urban, p.407). Dans certains cas extrêmes mais néanmoins symptomatiques, les enfants roms sont orientés vers des écoles spécialisées destinées aux publics ayant des difficultés d'apprentissage⁵² ce qui révèle des représentations sociales associant appartenance à la population roms et handicap. Mathias Urban met en lien ces ségrégations persistantes dans les Etats membres avec la conceptualisation même des politiques publiques qui, en s'appuyant sur des termes génériques pour qualifier les la pauvreté et l'exclusion contribue à construire une image « des pauvres et des exclus comme étant différents du groupe dominant de la société – eux et nous, l'Autre généralisé. » (Mathias Urban, 2015, p.406). Bien que la volonté de l'Union Européenne d'apporter des solutions efficaces aux problématiques qui se posent ne prête pas à discussion, il apparaît que la rhétorique politique entretient une forme d'**essentialisation du pauvre**. Pour définir ce phénomène, Mathias Urban parle du « **paradoxe des bonnes intentions** ». Ce constat l'incite à remettre en cause le présupposé selon lequel le recours aux services de l'accueil de la petite enfance aurait des vertus intégratrices. L'exemple des enfants roms qu'il mobilise (très peu abordé dans la littérature et pourtant évocateur d'un phénomène structurel global) pointe l'importance de penser l'accessibilité aux milieux d'accueil en lien avec les politiques publiques qui cadrent leur déploiement, afin de ne pas tomber dans une vision normative consistant à penser le recours aux services comme la solution d'excellence aux difficultés éducatives, économiques et sociales rencontrées par certaines familles et leurs enfants.

3.4 Les familles ayant des enfants « à besoins spécifiques »

Durant les dernières décennies, la vision de la personne handicapée a connu une évolution significative. Si celle-ci étaient autrefois définie par ses « manques » en référence à une certaine idée de la normalité, il apparaît aujourd'hui que le handicap est appréhendé comme étant la résultante d'un contexte environnemental déficient car incapable d'offrir à toutes et tous, au-delà des différences, les mêmes conditions de réalisation individuelle et collective. Ce changement de perspective s'accompagne d'un changement sémantique, l'enfant handicapé devenant un enfant à « besoins spécifiques ». Comme le souligne Maryse Hendrix, directrice du bureau régional du Brabant Wallon de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées, ce parti pris n'est pas sans implications pour les milieux d'accueil ordinaires qui doivent désormais être en mesure de « se spécialiser » au regard de la situation de l'enfant. Autrement dit, **la charge de la responsabilité est déplacée** : « ce n'est pas l'enfant qui doit s'intégrer mais c'est plutôt la structure qui doit offrir les conditions nécessaires à l'accueil de tous les enfants et ce, dès le plus jeune âge, dès la naissance » (Hendrix dans Bartholomé et al., 2013, p.12).

Actuellement, le règlement de l'ONE relatif à l'autorisation d'accueil, dans son article 52, impose aux milieux d'accueil de réserver au moins 10% de leur capacité totale à des enfants présentant des besoins

⁵² En guise d'illustration, l'auteur évoque un procès qui s'est tenu en République Tchèque après que 18 enfants roms ait été placés dans des écoles spéciales pour enfants ayant des difficultés d'apprentissage, et cela uniquement en raison de leur origine ethnique. La cours des droits de l'homme a donné raisons aux plaignants estimant que ces derniers avaient effectivement été victimes de discrimination. Pour autant, l'auteur souligne que malgré ce genre de procès historiques, la situation ne change guère pour la population rom. Il reprend en cela le rapport de l'Open Society Foundation (OSF) déjà évoqué dans cette revue de littérature.

spécifiques résultant de situations particulières. Sans définition claire, l'appréciation de ces situations dépend des interprétations des opérateurs de service (Joly, 2020). Ces derniers peuvent choisir ou non d'accorder une priorité aux enfants en situation de handicap en les incluant dans le minimum des 10% de places réservées aux situations particulières, voire en allant au-delà de cette capacité réservée. Selon le principe d'inclusion tel que défini par Hendrix, la proportion d'enfants à besoins spécifiques qui fréquentent le milieu d'accueil devrait en principe refléter les données démographiques (Hendrix dans Bartholomé et al., 2013, p.12). Qu'en est-il dans la réalité ? Combien d'enfants en situation de handicap fréquentent des milieux d'accueil pour la petite enfance ? Répondre à une telle question n'est pas aisée tant **les statistiques sur le handicap sont rares**. Les explications potentielles sont multiples : les situations de handicaps sont hétérogènes, les critères de désignation sont donc flous, le diagnostic chez le jeune enfant reste complexe et la volonté politique (voire scientifique) fait peut-être également défaut face à une problématique trop souvent circonscrite au domaine médical.

Dans le cadre de cette revue de littérature, les principaux chiffres donnant une indication de la représentation des enfants « à besoins spécifiques » dans les milieux d'accueil sont issus d'une enquête menée auprès des Travailleurs Médico-Social de l'ONE (aujourd'hui appelés partenaires enfants parents (PEP's)) durant le premier semestre 2012. Il apparaît qu'au sein de l'échantillon, 35% des enfants suivis par les TMS ont fréquenté une structure collective subventionnée, 15% le domicile d'une accueillante conventionnée ou autonome, 7 % une Maison d'enfants et 1,3 % une halte accueil. L'enquête révèle également que sur les 582 enfants qui ne fréquentent pas un milieu d'accueil, 23% de leurs parents ont été contraints de changer les modalités de leur temps de travail pour pouvoir assurer la prise en charge de l'enfant. L'enquête indique en outre que **les parents d'enfants en situation de handicap font fréquemment appel au soutien de la famille élargie**. Pour ces derniers, la pénurie de places connue en fédération Wallonie-Bruxelles se révèle particulièrement problématique (Bartholomé et al, 2014, p.67). Adoptant un tout autre angle de vue partant cette fois des déclarations effectuées par les milieux d'accueil⁵³, Humblet et al. soulignent que pour la très grande majorité des enfants (88 %) le service ne considère pas qu'il y ait un « besoin spécifique » lors de l'accueil (Humblet et al, p.6). Sachant que dans le cadre de l'enquête, l'appellation « besoins spécifiques » touche à une multitude de situations (incluant, par exemple, la pratique d'une langue étrangère au sein de la cellule familiale), l'on imagine la faible représentation des enfants en situation de handicap dans les structures concernées.

Pour ce qui a trait au le secteur de l'accueil extrascolaire, la recherche-action réalisée par Tremblay, bien que relativement datée, offre des informations précieuses sur un sujet très peu abordé dans la littérature scientifique comme dans la littérature grise. Pour contextualiser sa recherche, l'auteur se réfère à l'état des lieux global de l'accueil extrascolaire réalisé par les coordinations communales de l'accueil en 2002. Celui-ci révèle **un manque conséquent de structures d'accueil extrascolaire pour les enfants en situation de handicap**. Ce constat est d'autant plus alarmant que les parents sont de plus enclins à souhaiter inscrire leurs enfants dans des structures ordinaires, dans une volonté d'ouverture et d'inclusion. Tremblay souligne que les coordinations extrascolaires communales éprouvent des difficultés à estimer le nombre de personnes concernées et à cerner leurs besoins, dès lors, il demeure difficile de mettre en œuvre des programmes adaptés. L'auteur note en outre – *et la présente revue de littérature le confirme* – que peu d'évaluations ont été menées sur les intégrations réalisées dans l'extrascolaire, les recherches concernent plutôt l'enseignement formel.

⁵³ Rappelons ici qu'il s'agit uniquement des milieux d'accueil de la petite enfance francophones à Bruxelles.

Dans sa démarche de recherche, Tremblay adopte une approche quantitative⁵⁴. Afin d'affiner l'analyse des données récoltées, il choisit d'effectuer a posteriori des typologies d'enfants ayant des besoins similaires. Sans surprise, il en ressort que la part des enfants participant à des activités extrascolaires varie significativement en fonction des spécificités de ceux-ci. Elle est la plus élevée chez les enfants atteints de surdité totale ou partielle (69%), viennent ensuite les enfants présentant un handicap mental seul (avec un taux de participation de 50%), puis les enfants présentant un handicap physique seul (43%), les enfants autistes (39%) et en dernier lieu, les enfants polyhandicapés qui ne sont que 17% à participer à des activités extrascolaires.

Dans le cas du polyhandicap, les parents justifient le non-recours par la nature du handicap de leur enfant, par le manque de places disponibles en adéquation avec ses besoins, et ils ajoutent qu'ils préfèrent s'occuper de lui en famille (ce qui renvoie, d'une certaine façon, aux constats effectués par Bartholomé et al. pour l'accueil de la petite enfance). Il est à noter que **lorsqu'il y a un handicap physique, même lorsque celui-ci est léger, le non-recours se joue surtout au niveau de l'accessibilité primaire**. Il s'agit en effet de trouver une place et « de faire accepter l'enfant » par la structure (Tremblay, 2005 p.88, p.93)⁵⁵. En outre, il apparaît que la plupart des parents d'enfants à besoins spécifiques, quelle que soient la nature de ces besoins, insistent sur l'importance de la qualification du personnel encadrant. Cette observation rejoint celle effectuée dans d'autres travaux de recherche qui soulignent que « l'un des freins majeurs à l'inclusion d'enfants avec besoins particuliers est le manque de ressources, notamment le manque de personnel qualifié pour développer un nombre suffisant de services de garde inclusifs et pour soutenir la qualité des programmes à l'intérieur de ces services. » (Halfon et Friendly, 2013, cités par Raynault et Côte, 2014, p.40). Le manque d'information est également souvent pointé du doigt. L'hypothèse d'un lien avec le morcellement du secteur et l'opacité des critères de priorité peut être avancée pour expliquer cette observation et devra éventuellement être validée par la recherche empirique.

3.5 Les familles « invisibles », de l'empêchement au non-recours délibéré

Les familles dont il est ici question présentent une certaine hétérogénéité et une partie d'entre elles se différencie significativement des autres dans la mesure où la situation de non-recours dans laquelle elles se trouvent est liée à une non-adhésion aux principes de l'offre de services. Pour ces dernières, ce ne sont pas de potentiels facteurs de vulnérabilité qui expliquent le non-recours. Au contraire, **elles possèdent parfois un fort capital culturel et/ou social**, ce qui n'exclut pas l'existence de caractéristiques communes avec d'autres publics présentés précédemment : être issu des immigrations, occuper un emploi à temps partiel, avoir un enfant ayant des besoins spécifiques, etc. Ce profil de parents que l'on pourrait qualifier en situation en « non-recours choisi » a été peu étudié et est donc représenté à la marge dans la littérature scientifique et grise. Lorsque tel est le cas, les recherches portent plutôt sur la non-scolarisation. Dans un contexte sociétal marqué par l'obligation scolaire et l'accès universel à l'éducation, le fait de refuser de recourir à l'école suscite la curiosité sinon la suspicion. Aussi, ce cinquième et dernier point se base principalement sur les travaux de Bongrand et Glasman qui se sont intéressés aux parents faisant le choix « d'instruire en famille ». Bien que les chercheurs mettent le focus sur le non-recours aux établissements scolaires et non aux milieux

⁵⁴ L'auteur a ciblé les enfants scolarisés en primaire et en secondaire à Bruxelles, principalement dans les institutions scolaires spécialisées. Un questionnaire a été adressé aux parents pour cerner leurs besoins en matière d'accueil extrascolaire.

⁵⁵ Un constat similaire a été effectué dans une enquête canadienne menée par Mayer (2009, p.165) et dont les constats sont repris par Raynault et Côte : « Ne pas accepter un enfant dans un service de garde parce qu'il a un handicap semble être, encore aujourd'hui, l'une des formes acceptables de discrimination au Canada. » (Raynault et Côte, 2014, p.41).

d'accueil de l'enfance, des similarités rapprochent probablement ces deux processus de décision. Dans cette perspective, l'on peut formuler l'hypothèse que la volonté de se priver de la fonction économique, socialisatrice et éducative des milieux d'accueil se rapproche, au moins en partie, de celle qui amène certains parents à éduquer leur(s) enfant(s) hors de l'institution scolaire. La recherche empirique permettra de confronter les éléments issus de la littérature sur la non-scolarisation à la question du non-recours dans les services d'accueil de l'enfance.

Dans leur article sur « l'éducation à la maison », Bongrand et Glasman s'attachent à décrire la façon dont les statistiques publiques distinguent les motifs de non-scolarisation (2018, p.6) ce qui leur permet de mettre en évidence plusieurs types de familles répondant aux définitions – et donc aux perceptions – de l'administration. Ils en identifient trois :

Le premier type regroupe les familles ayant des besoins très spécifiques justifiant l'offre d'une modalité adaptée du service public d'éducation. Il concerne notamment : les familles ayant des modes de vie itinérants (gens du voyage, bateliers, forains) ; les familles dont l'état de santé de l'enfant empêche la scolarisation ; les familles ayant des enfants exerçant une activité artistique ou sportive de haut niveau, incompatible avec les rythmes scolaires ; les familles des enfants d'expatriés qui désirent maintenir le lien avec le système scolaire du pays d'origine.

Le second type regroupe les familles dont les enfants ne sont pas scolarisés sans être pour autant déclarés comme « instruits dans la famille ». Il s'agit de mineurs étrangers isolés (nommés mineurs étrangers non accompagnés – MENA – en Belgique) ; de familles vivant dans des conditions de grande pauvreté (comme les familles roms et/ou les familles migrantes) qui n'ont pas les moyens de respecter l'obligation scolaire. Ces familles occupent des logements de fortune, des squats, des hébergements temporaires ou des aires de stationnement. Elles sont parfois éloignées des établissements scolaires et sont soumises à l'urgence de problèmes immédiats de survie. Étant non-captive de la plupart des institutions publiques, une partie de ces familles demeure totalement invisibilisée.

Le dernier type regroupe les familles ayant des enfants ou des adolescents ne fréquentent pas d'établissement scolaire non par contrainte mais par choix. Ces familles revendiquent une alternative au modèle de scolarisation dominant qu'elles justifient bien souvent par une recherche de liberté et d'épanouissement (que l'institution scolaire ne permettrait pas) et/ou par la volonté de transmettre des valeurs, des principes de vie et des connaissances (que l'institution scolaire ne véhiculerait pas). Bongrand et Glasman rapprochent ces justifications du non-recours des discours liés au « homeschooling » en Amérique du Nord.

Pour faire le lien avec les familles en situation de non-recours déjà présentées dans cette revue de littérature, il apparaît que le premier type de familles peut englober le vécu de certains parents confrontés au handicap de leur enfant alors que le second type renvoie en partie aux caractéristiques des familles réfugiées ou en demande d'asile dont il est fait mention dans le point 6.3. Le dernier type de familles est quant à lui radicalement différent car renvoyant à une non-adhésion aux principes de l'offre publique.

Il convient de souligner que pour ce troisième type de famille, le non-recours peut résulter de dynamiques différentes, plus ou moins précoces, plus ou moins délibérées, exprimant des rapports singuliers à l'offre scolaire. En guise d'illustration, les auteurs évoquent le cas des parents qui **déscolarisent « par dépit »**, suite à une expérience insatisfaisante de l'accueil scolaire (lorsque l'enfant est victime de harcèlement scolaire ou encore lorsque des parents résidant dans des quartiers populaires craignent de mauvaises fréquentations). Le fait de ne pas recourir découle alors du constat

d'un système scolaire incapable d'offrir un encadrement qualitatif. Bongrand qui s'est penché sur les dénominations visant à caractériser et classer ces familles, note que les porte-paroles des parents qui ne recourent pas à l'institution scolaire⁵⁶ utilisent les termes de « non-sco » et de « désco » (références à « non-scolarisation » et « déscolarisation ») pour distinguer ce qui relève d'un choix global de ce qui découle d'un retrait lié bien souvent à la souffrance de l'enfant. Quelle que soit la situation, l'utilisation de ces termes est loin d'être neutre. **Elle permet de rapporter le fait de ne pas (ou de ne plus) scolariser son enfant à un choix et ceci de manière différente de l'administration** (laquelle le résume, de façon un peu caricaturale, au troisième type de familles évoqué plus haut). « Dans cette littérature, la question n'est pas de savoir si l'instruction en famille est l'objet, ou pas, d'un choix, mais pourquoi elle est choisie. Ici, tous les parents choisissent : les uns (« non-sco») spontanément, les autres (« désco ») faute d'avoir scolarisé de manière satisfaisante. » (Bongrand, 2018, p.25). Aussi, que le non-recours relève d'une déception *a posteriori*, d'une décision *a priori* engageant des valeurs spécifiques, voire d'une prétendue incompatibilité entre les besoins de la famille et l'organisation de l'institution scolaire (pour revenir au premier type de familles, l'on peut remettre en cause « l'impossibilité de scolarisation » évoquée par l'administration en arguant que le nomadisme peut également être envisagé comme un choix de vie impliquant une non-scolarisation délibérée), l'analyse du discours de ces familles permet de mettre en lumière le rejet d'une offre publique vécue comme non-adaptée à certaines aspirations ou modes de vie. Ce ressenti est d'autant plus questionnant qu'il démontre qu'il existe une différence de perception entre les familles et l'administration publique, laquelle préfère appréhender certaines formes de non-recours comme une impossibilité de scolarisation plus que comme un choix. Le poids des représentations sociales des familles d'une part, et l'incapacité des opérateurs de service à répondre à certaines demandes de l'autre, sont au cœur des carrières⁵⁷ des « non-sco » ou « désco ». D'un point de vue plus global, c'est l'ensemble de l'institution scolaire et à travers elle les politiques d'éducation, qui prêtent ici à réflexion. Aussi Bongrand et Glasman notent-ils : « la plupart des questions posées à l'instruction en famille peuvent aussi interroger l'institution scolaire. (...) Ne pas scolariser ses enfants, c'est, de fait, ne pas recourir au service public de l'éducation », avant de s'interroger : « **certaines des raisons invoquées pour justifier ce non-recours n'appelleraient-elles pas un retour de l'école sur elle-même ?** » (Bongrand et Glasman, 2018, p.13) En transposant ces questionnements à l'offre en matière d'accueil de l'enfance, se dessine tout l'intérêt d'entendre le discours de ces parents qui refusent de recourir à des services pourtant accessibles, et cela en toute connaissance de cause.

⁵⁶ La majorité des écrits traitant de l'instruction en famille en France n'ont pas été produits par des chercheurs, mais par des parents non scolarisants. Comme le soulignent Bongrand et Glasman, « au début des années 2010, l'instruction en famille devient une rubrique des guides de pédagogie et établissements alternatifs, et elle fait également l'objet d'ouvrages pratiques spécifiques. Les regroupements de parents à fin d'échange d'informations, d'organisation collective de loisirs ou d'activités éducatives, et de mobilisation pour la défense de leurs droits relativement aux pouvoirs publics, semblent plus nombreux, et ils sont assurément plus visibles. » De nombreuses associations se créent pour défendre les droits et les aspirations des parents ne souhaitant pas confier l'éducation de leurs enfants à l'institution scolaire. Les auteurs ajoutent : « Depuis le milieu des années 2000, les forums, listes de discussion puis pages Facebook de plusieurs dizaines de groupes locaux, souvent constitués à l'échelle départementale, facilitent la connaissance, et donc potentiellement l'accessibilité, de la « non-sco ». » (Bongrand et Glasman, 2018, p.8).

⁵⁷ La notion de carrière est utilisée par Glasman pour qualifier les trajectoires des parents qui font très tôt le choix de ne pas mettre leurs enfants à l'école. Le chercheur s'attache ainsi à décrire la « carrière » des « non-sco », lesquels « ont besoin d'apprendre à vivre, sur tous les plans de leur existence, les conséquences d'un choix qui finit ainsi par les transformer eux-mêmes. » (Bongrand et Glasman, 2018, p.16).

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance - Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

Le présent chapitre propose une analyse du processus de non-recours aux services d'éducation et d'accueil des enfants (EAE) par le biais d'une méthode typologique. Bien que mettant en exergue différentes situations dans lesquelles les familles enquêtées ne font pas usage de ces services, l'approche se veut dynamique. **En effet, les situations vécues ne sont jamais appréhendées comme un état figé. Au contraire, la démarche adoptée permet de rendre compte de leur enchevêtrement dans un système de relations faisant intervenir différent·e·s acteur·rice·s tant au niveau du réseau de sociabilité des familles que de celui des institutions, du territoire et bien évidemment des (mil)lieux d'accueil.**

La construction de typologies n'est pas sans poser question. Le danger de simplification d'une problématique complexe est souvent évoqué comme point d'attention. Une manière de l'éviter consiste à considérer celle-ci comme « une production intermédiaire plutôt que comme un résultat final de l'analyse » (Demazière, 2013). Il ne s'agit pas ici de présenter notre recherche comme non finalisée mais au contraire, de souligner, comme nous l'avons déjà fait précédemment dans ce rapport, que les typologies proposées, loin d'être des catégories enfermant les réflexions des chercheurs, constituent, pour reprendre les propos de Philippe Warin, « une proposition méthodologique ouverte » qui, dans une démarche inductive, s'enrichit « au fur et à mesure de l'accumulation et de la comparaison des travaux empiriques » (Warin, 2010, p.42).

Dans nos travaux, la typologie permet de repérer et d'explicitier des significations saillantes, extraites de notre terrain. Elle vise à comprendre les mécanismes sous-jacents du non-recours dans toute sa diversité en mettant le focus sur des éléments de contexte, des acteurs, des représentations particulières.

Aussi, notre typologie est indissociable de notre terrain même si elle poursuit l'objectif d'offrir une grille de lecture plus large du processus de non-recours dans le secteur de l'accueil du petit enfant. Elle doit donc être abordée comme un outil de compréhension avant tout. Son sens est non-normatif et elle ne prétend pas décrire de façon exhaustive et figée des phénomènes empiriques, ce qui n'enlève rien à sa pertinence.

Nous avons cherché à mettre en exergue le caractère dynamique de notre typologie qui ne se présente pas comme une série de cases d'où l'on ne pourrait pas sortir, mais au contraire comme des situations susceptibles de connaître des évolutions en fonction d'une pluralité de déclencheurs. Il convient donc de garder à l'esprit le caractère évolutif et non définitif des types de non-recours, de parcours et de pratiques de familles qui ont été mis en exergue.

Le non-recours prend ici la forme d'une expérience qui se décline selon les trajectoires subjectives, les réalités territoriales et les interventions d'agents intermédiaires dans différents domaines (social, médical, administratif, remise à l'emploi, etc.). Cette expérience est évolutive et certaines familles basculent d'un type de non-recours à l'autre, voire du recours ou non-recours et inversement. Autrement dit, les typologies ne sont qu'un outil imparfait pour rendre intelligibles les mécanismes et processus observés dans le cadre de l'enquête empirique.

Ces dernières seront présentées dans une première section qui traite des situations de non-recours identifiées dans le secteur de l'accueil de la petite enfance. Les traits saillants de leur manifestation, leurs facteurs explicatifs, et les déclencheurs susceptibles de les faire vaciller seront mis en avant.

Dans une seconde section, l'attention sera portée sur l'accueil durant le temps libre et concernera donc les enfants de 3 à 12 ans. Le secteur comporte une large palette d'activités et dépend d'acteurs

politiques et de professionnel-le-s de terrain spécifiques, ce qui nécessite un angle d'approche sensiblement différent que nous explicitons en introduction de la section.

Contrairement à ce que pourraient laisser penser ces deux sections distinctes, des ponts seront effectués entre l'analyse de l'utilisation ou non des services de l'accueil de la petite enfance et de ceux de l'accueil durant le temps libre

1 Les milieux d'accueil de la petite enfance, une pluralité de situations de non-recours

Les situations de non-recours sont diverses et renvoient à des réalités complexes qui ne se résument jamais à un seul facteur explicatif. Dans ce premier point, les typologies du non-recours élaborées par les chercheurs de l'ODENORE et présentées dans notre revue de littérature ont été réinterprétées selon les spécificités des observations effectuées sur le terrain. Trois grands types sont ici repris : la non-demande, qui était au cœur de la recherche et qui est explorée à travers plusieurs de ses formes, le non-concernement, la non-adhésion et le renoncement ou découragement ; la non-réception et enfin, la non-proposition. Il est à noter que la non-connaissance n'est de toute évidence pas à exclure dans le cadre de cette analyse, cela dit, un des biais de la méthodologie adoptée – qui consiste à passer par des professionnel-le-s de terrain pour accéder aux familles en situation de non-recours – est d'avoir été confrontées à des familles relativement bien informées sur l'existant. Ce n'est donc qu'en s'intéressant à des points très précis touchant à des dispositifs favorisant l'accès aux milieux d'accueil, que la non-connaissance a pu être identifiée. Cette dimension sera donc abordée en filigrane de deux autres types de non-recours au sein desquels elle occupe une place importante : le non-recours par non-concernement et le non-recours par non-proposition.

1.1 Lorsque la famille ne se sent pas concernée par l'offre, le non-recours par 'non-concernement'

La notion de 'non-concernement' développé par Benjamin Vial, permet d'articuler l'idée d'une non-demande par désintérêt avec celle d'une non-connaissance de l'offre. Dans le cadre du non-recours aux milieux d'accueil de la petite enfance, le 'non-concernement' présente des spécificités qui le distinguent de la façon dont il se déploie dans les parcours d'insertion des jeunes pas ou peu diplômés étudiés par Vial (Vial, 2016). Les « dispositions » des usager-e-s notamment, n'occupent pas toujours une place centrale dans la décision de recourir ou non à l'offre. Cette dimension présente tout de même une portée heuristique pour notre analyse si on l'entend comme les capacités de la famille à se passer des milieux d'accueil. Dans ce cas, le rapport de causalité est inversé : plus les capacités des familles à se passer des milieux d'accueil sont importantes, plus le non-recours par non-concernement est susceptible d'advenir. Nous détaillerons cet angle d'approche dans le point qui suit.

1.1.1 Comment se manifeste le 'non-concernement' ?

Comme son nom l'indique, le non-recours par 'non-concernement' renvoie au fait ne pas se sentir concerné par ses droits ou, dans le cas présent, par les services auxquels on pourrait pourtant légitimement prétendre et recourir. Plus précisément, dans notre échantillon, ce type de non-recours concerne des parents qui n'identifient pas les milieux d'accueil de la petite enfance comme leur étant destinés et/ou comme pouvant être potentiellement utiles, que ce soit pour eux ou pour leurs enfants. **Ne se sentant pas concernés par l'offre, la plupart d'entre eux n'ont jamais envisagé d'y recourir, ce qui explique qu'ils aient une connaissance très limitée des milieux d'accueil.** Celle-ci provient, la

plupart du temps, d'anecdotes rapportées par des proches ou d'informations plus ou moins fiables véhiculées par certains médias ou réseaux sociaux. Nos observations rejoignent donc celles effectuées dans la littérature scientifique : le non-concernement alimente la non-connaissance des milieux d'accueil subventionnés par l'ONE et réciproquement. Les crèches restent l'offre la plus connue (de façon succincte et avec le prisme déformant lié aux vecteurs de diffusion de l'information évoqués précédemment) par rapport aux haltes-accueils et aux services d'accueillantes salariées⁵⁸. Cette non-connaissance tend à ancrer le processus de non-recours et à le rendre permanent même si, comme nous le verrons ultérieurement, certains déclencheurs sont susceptibles d'impacter cette situation.

Dans son travail de recherche, Benjamin Vial indique que le non-concernement obéit à une logique comprenant trois dimensions : la sensibilité des individus à l'information sur les droits ; la perception de l'intérêt d'y avoir recours, et le rapport au fait de demander une aide (Vial, 2016, p. 86). Concernant les milieux d'accueil de la petite enfance, c'est très nettement la seconde dimension – à savoir la perception de l'intérêt d'y avoir recours – qui prédomine. Cela n'est guère étonnant si l'on considère la spécificité de notre terrain qui, contrairement à celui de Vial, entretient un lien fort avec la sphère familiale. Les services étudiés poursuivent en effet une mission de « défamiliarisation » (Lister, 1994 ; 2003 ; Bamba, 2007 citées par Degavre & Merla, 2016), c'est-à-dire d'externalisation d'une partie du travail « reproductif »⁵⁹ traditionnellement dévolu aux femmes (ici, en l'occurrence, il s'agit de l'attention et du soin apporté au jeune enfant) pour favoriser la liberté et l'indépendance de ces dernières tout en permettant l'épanouissement de leur(s) enfant(s).

Aussi, si l'on considère le poids des représentations sociales et culturelles qui rattachent encore largement l'épanouissement des mères à la prise en charge de l'enfant nouveau-né et que l'on ajoute à cela les pratiques de solidarité intergénérationnelle à l'œuvre dans beaucoup de familles, l'on comprend pourquoi une part significative des parents éprouvent des difficultés à percevoir l'intérêt de recourir à des milieux d'accueil pour leurs enfants. Le témoignage de cette mère, cité ci-dessous, est en ce sens particulièrement illustratif. Le fait de travailler elle-même dans un milieu d'accueil de la petite enfance ne l'incite en rien à y recourir. Au contraire. Elle effectue une scission claire entre ce qui relève du cadre professionnel et ce qui relève du cadre privé au sein duquel elle a choisi de rester pour se consacrer pleinement à son jeune enfant :

« Je ne trouve pas de sens d'aller travailler pour aller m'occuper d'autres enfants et de confier à une crèche mon enfant. Je ne saurais pas me dire que je vais bosser pour payer les personnes qui vont faire la même que chose que je vais faire avec d'autres bébés (...) Donc du coup, on n'a pas cherché et on ne nous a pas parlé des milieux d'accueil et je n'ai pas eu contact avant l'accouchement avec qui que ce soit de l'ONE, ça n'a été qu'après avec M. [la PEP's]. (...) Je ne me sens pas prête de me séparer de lui toutes les journées et de confier les tâches de soin, je fais confiance au personnel, je suis aussi de ce côté-là, je sais qu'il y a de très chouettes personnes qui font ce métier vraiment par amour du métier mais je ne me sens pas à l'aise avec l'idée de confier mon enfant plusieurs jours ou ne serait-ce qu'une journée sans que je sois là pour les soins de base et aussi pour l'allaitement, c'est aussi quelque chose, parce que je l'allaité toujours à la demande donc j'ai pas envie de tirer mon lait et de donner ce côté nourrissant, nourricier enfin de nourrir l'enfant à quelqu'un d'autre, ça c'est vraiment le lien qu'on a tous les deux »

⁵⁸⁵⁸ Nous utilisons le terme d'accueillante salariée, qui tend à remplacer celui d'accueillante conventionnée, depuis l'entrée en vigueur de la réforme.

⁵⁹ Les études féministes désignent le travail reproductif comme le travail de production et de reproduction de la vie même. Par la procréation et l'éducation des enfants, il assure la production des futur-e-s travailleurs et travailleuses et par le soin quotidien apporté au sein du foyer (aussi bien au niveau matériel qu'affectif), il assure la reproduction des travailleurs et travailleuses (et donc de la force de travail). Ce travail spécifique, largement invisibilisé, a été et demeure encore très majoritairement effectué par les femmes.

Les deux autres dimensions que sont la sensibilité des individus à l'information et le rapport au fait de demander une aide (qui apparaissent également en arrière-plan dans cet extrait d'entretien) sont étroitement liées aux représentations évoquées concernant la famille et la parentalité. Les parents ne sont pas opposés, sur le principe, à l'idée de demander de l'aide à un organisme extérieur à la sphère familiale, mais ils ne l'envisagent même pas, l'accueil de l'enfant au sein du foyer ne posant pas question que ce soit en termes d'organisation et/ou d'éducation. La sensibilité à l'information sur l'offre existante, autre dimension évoquée par Vial, est à mettre en lien avec **une culture familiale ne préparant pas les parents à se tourner vers un milieu d'accueil et d'éducation de l'enfant**. Ces derniers n'ont eux-mêmes jamais fréquenté un milieu d'accueil et ont souvent grandi sous l'œil jugé bienveillant de leurs parents ou grands-parents. Ils se montent, de fait, hermétiques aux informations sur les modalités d'accès qui pourraient leur être transmises au sein de leur réseau de sociabilité (certains ont des proches dont les enfants fréquentent les milieux d'accueil), par un intermédiaire de l'ONE (type PEP's)⁶⁰ ou d'un service médical et/ou social auquel ils pourraient potentiellement être confrontés.

Enfin, il est à noter que la culture familiale dont il est ici question n'est pas nécessairement à mettre en lien avec la culture du pays d'origine des parents. En effet, si à Hêtre, la plupart des familles pouvant être regroupées dans la catégorie du non-concernement sont effectivement issues des immigrations (immigrés dits de 'première génération' pour la totalité d'entre eux) il n'en est pas de même sur le territoire de Pin, de Chêne ou de Tilleul, où il s'agit avant tout de familles 'autochtones'. Il reste difficile d'interpréter ces différences territoriales. Une hypothèse peut être avancée : le caractère très urbain, dense et cosmopolite du territoire de Hêtre laisser imaginer de forts mouvements de populations. A contrario, les territoires de Pin ou de Chêne, communes de taille plus modeste, favorisent probablement un ancrage plus grand des familles qui, bien souvent, y sont établies depuis plusieurs générations. A Tilleul, la directrice du CPAS nous parle des familles allocataires qui sont en situation de non-concernement :

« Etonnamment, on a plus de demandes de demandeurs d'asile qui viennent et qui ont envie de s'intégrer ; et qui vont demander à ce que l'enfant aille en crèche, que de familles belges. Parce qu'il y a, quand ils arrivent, ce souci d'intégration, directement. Et donc l'enfant doit être intégré, eux veulent suivre des cours de français, ils veulent aller vite, etc. Donc en général, quand on a une famille avec des enfants en bas âge, directement ils sont demandeurs d'une place en crèche. Mais les familles qui, de génération en génération, bénéficient du CPAS, belges pour la plupart, ce sont des familles qui restent fort entre elles. On voit ici, il y a des logements sociaux juste derrière, ils se connaissent tous. Donc les enfants jouent ensemble, mais entre familles de bénéficiaires du CPAS. Ils font leurs activités ensemble »

1.1.2 Les facteurs explicatifs

Le non-recours par non-concernement regroupe des familles a priori très différentes, tant au niveau de leur origine sociale que culturelle. Si aucune ne perçoit l'intérêt de faire appel à des milieux d'accueil de la petite enfance, elles ne partagent pas pour autant les mêmes représentations sur ceux-ci. En effet, alors que certaines évoquent de la méfiance – principalement basée sur leur refus d'externaliser le soin au jeune enfant à des personnes extérieures – d'autres indiquent n'avoir aucun a priori négatif relatifs aux milieux d'EAE. De fait, les représentations concernant l'offre ne constituent pas le

⁶⁰ L'ONE offre d'accompagner gratuitement les familles dans leur projet d'avoir un enfant et de les soutenir dans la découverte et le vécu de leur rôle de parents. Cet accompagnement est assuré par un Partenaire Enfants-Parents (PEP's)

déclencheur principal au non-recours pour cette catégorie de parents. Elles n'en sont pas moins dénuées d'intérêt. Nous y reviendrons.

La question qui se pose alors est la suivante : quels sont les dénominateurs communs de ces familles apparemment très hétérogènes qui, pourtant, ne recourent pas à l'offre de services parce qu'elles ne se sentent pas concernées par ce qui leur est proposé ?

En premier lieu, et comme déjà évoqué précédemment, elles ont en commun une culture familiale qui alimente leur désintérêt pour les structures d'accueil. Les deux parents – car la plupart des familles concernées ne sont pas en situation de monoparentalité – n'ont, dans leur petite enfance, jamais fréquenté de crèche, halte-accueil, préguardiennat ou autres. Par ailleurs, ils perçoivent la cellule familiale, restreinte et élargie, comme le lieu privilégié d'épanouissement des enfants dans leurs premières années (sans nécessairement dénier à l'accueil de la petite enfance sa fonction éducative et sociale).

« La mère – On ne s'est jamais vraiment dit : est-ce qu'on va à la crèche ? Ça n'a jamais vraiment été une question. Pour toi [s'adresse au père] ça sortait de ton entendement de base parce qu'il n'a pas grandi en crèche. Donc, c'était assez clair de base. Moi, ma maman était maman au foyer donc pareil. Mon papa enseignait aussi en académie.

Le père - Ce que je veux dire c'est que dans notre situation initiale, quand nos enfants sont nés, à la naissance de A. [prénom du fils aîné], à la naissance de L. [prénom de la fille cadette], on était assez certains de vouloir s'en occuper de nos enfants. On était même très fier et très content de s'occuper de nos enfants toute la journée. » [Couple de parents, deux enfants]

Pour autant, comme nous le verrons plus tard, ce facteur explicatif du non-recours n'est pas uniquement partagé par les familles en non-concernement. Alors sur quoi s'appuie leur spécificité ? **Elle tient dans leurs capacités à se passer des milieux d'accueil.** Plus ces capacités sont importantes, moins le fait de ne pas recourir aux structures d'accueil nécessite d'aménagements, de contraintes, de modifications dans le rythme de la vie quotidienne. Ces capacités se matérialisent notamment par le soutien du réseau familial et social. Celui-ci réside à proximité et partage les mêmes représentations de la parentalité et de l'éducation que les parents ce qui, au-delà du rapport de confiance, contribue à consolider une continuité en termes de filiation. Pour les membres du réseau familial, la prise en charge de l'enfant, en supplément de celle des parents, est perçue comme une évidence.

« On n'a ni l'un ni l'autre été gardés par quelqu'un d'autre que nos grands-parents quand on était petits et nos mamans respectives en parlaient déjà avant que je sois enceinte : « moi je pourrai le garder tel ou tel jour ». Et mon mari, en tant qu'enseignant, il a des disponibilités un peu plus larges. » [Mère, en couple, deux enfants]

« Je savais que je ne mettrais pas, je n'y ai pas réfléchi. J'ai pas cherché. Puis s'il faut, ma belle-mère vient tous les jours. J'ai maman qui habite à 7/8 km. (...) Ils étaient malades la semaine dernière, ils avaient chacun une otite. Ma belle-mère est venue deux jours les surveiller le soir pour que je monte à l'étable. Donc non, je ne suis pas bloquée. » [Mère, en couple, deux enfants]

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

Les capacités à se passer des structures d'accueil peuvent également s'appuyer sur le fait que certaines mères ne travaillent pas⁶¹. Bien que l'on trouve beaucoup de familles issues des immigrations dans ce cas de figure, il apparaît que des familles autochtones peuvent présenter les mêmes caractéristiques. Ici, l'arrêt de l'activité professionnelle est vécu comme un choix et non comme une contrainte.

« C'était déjà un désir de maternité très grand. Je suis devenue maman à 23 ans, c'est jeune. Je me suis dit : tant qu'à faire des enfants ce n'est pas pour les mettre tout de suite à la crèche donc j'ai vraiment fait une pause dans ma carrière professionnelle pour les élever jusqu'à ce qu'ils aillent à l'école. » [Mère, en couple, cinq enfants]

Toutes les mères en non-concernement n'ont pas les mêmes représentations quant à leur vie professionnelle. Certaines y accordent au contraire une importance toute particulière. Dans ce cas, c'est justement le soutien sans condition du réseau familial auquel s'ajoute la possibilité de pouvoir articuler, voire fusionner, les temps familiaux et professionnels qui permettent l'émancipation dans la sphère professionnelle, aussi paradoxale que peut sembler cette observation. À la grande flexibilité des grands-parents, oncles et tantes, et du milieu familial dans sa globalité, s'opposent les obligations fixées par la vie professionnelle et les contraintes inhérentes au recours à un milieu d'accueil externalisé de la famille. Les deux témoignages ci-dessous de mères ayant chacune une carrière professionnelle très différente – la première est juriste alors que la seconde est agricultrice – en sont une parfaite illustration :

« Moi à ce moment-là, je travaillais sur Bruxelles donc c'est sûr que je ne me voyais pas me stresser avec un horaire de crèche. Avec les trains, c'était déjà assez lourd comme ça. Je pense que ça s'est fait naturellement. Pour A. [prénom du fils aîné], au début, vu qu'il était vachement petit, tout le monde venait chez nous, on ne devait pas le déposer le matin. N. [prénom du conjoint] part un peu plus tôt que moi, parce que lui, il a de la route. On se levait et les grands-mères ou arrières grands-mères étaient là à tour de rôle au moment où on devait partir. Alors moi je donnais le sein avant de partir le matin, mais je ne devais pas le changer, je ne devais pas l'habiller, le mettre dans la voiture, il restait à la maison. » [Mère, en couple, deux enfants]

« Même la matinée je pourrais les mettre mais c'est moi alors qui dois être fixée aux horaires. Quand j'ai commencé, par exemple, j'ai un vêlage j'ai dû attendre une heure que le vétérinaire arrive, donc je suis décalée et je suis revenue à 12h30 ici (...) ce n'est pas facile si je dois surveiller la montre tout le temps (...) Si je dois préparer son sac, les vêtements de rechange. Alors que moi, parfois, il dort et je le laisse dormir, je lui donne son biberon, il est encore en pyjamas bah c'est pas grave. Je l'embarque et on va à l'étable et il se rendort à l'étable ou je me promène avec lui. Il me suit dans la poussette. (...) Et maintenant lui il joue, il a sa petite brouette. » [Mère, en couple, deux enfants]

Au sein de ce premier type de non-recours, une mère se distingue des autres : son réseau social est faible en raison d'une trajectoire migratoire relativement récente. Ses parents, dont elle était très proche, résident dans son pays d'origine. Pour autant, elle partage les mêmes représentations de la famille que les autres parents. Son ex-mari qui avait une vision très traditionnelle du rôle de la femme – avec laquelle elle reste en partie d'accord – l'a longtemps contrainte à rester au domicile, ce qui a contribué à la couper de la sphère publique. Elle n'a jamais envisagé d'autre rôle que celui de femme au foyer prenant en charge l'éducation de ses enfants. Ce n'est qu'à l'occasion de son divorce et de sa

⁶¹ Au sein des familles enquêtées, le parent qui interrompait son activité professionnelle pour s'occuper du jeune enfant était systématiquement la mère. Une famille fait exception, sur le territoire du Hêtré. Il s'agit d'un père qui ne travaillait pas avant que sa compagne ne tombe enceinte et qui est toujours en recherche d'emploi. La mise entre parenthèse de son parcours professionnel est davantage liée à un parcours migratoire compliqué qu'à une volonté de se charger de l'éducation de ses enfants.

rencontre avec certains intermédiaires sociaux, que son intérêt pour les structures d'accueil a doucement émergé.

Pour certaines familles, le 'non-concernement' peut être renforcé par des facteurs conjoncturels qui incitent le ou les nouveaux parents à se replier au sein de la sphère privée : accouchement difficile, maladie, crise sanitaire. L'idée que le milieu familial est le seul à pouvoir assurer la protection du jeune enfant a alors tendance à s'ancrer dans l'esprit des parents. Les fonctions éducative, sociale et économique des structures d'accueil ne sont pas déniées, elles sont tout bonnement ignorées.

« Et surtout, c'était ma première. Je voulais aussi faire mon rôle de maman, m'occuper de mon premier enfant aussi (...) Et mon accouchement s'est très mal passé. J'ai fini en dépression. L'accouchement était long, très long. Il a fini en césarienne. Donc c'était trop fatiguant psychologiquement. Et le confinement, psychologiquement vous voyez, c'était difficile. (...) Il y avait le covid, donc il ne fallait pas qu'elle l'attrape là-bas en crèche (...) Là, je me suis dit : bon, maintenant je vais rester [au domicile], je profite encore un peu de ma fille. » [Mère, en couple, un enfant]

Comme le démontre l'extrait d'entretien ci-dessus, le contexte de crise sanitaire lié à la pandémie de covid-19 a contribué à renforcer ce sentiment. Concernant le cas particulier des enfants en situation de handicap, il est à noter que les parents ont bien souvent développé des compétences à la fois médicales et pédagogiques, adaptées aux besoins spécifiques de leurs enfants, qui les prévalent d'une certaine forme d'expertise.

« Elle avait besoin d'énormément de stimulations. Je ne me voyais pas confier ce rôle à quelqu'un d'autre qu'à moi. Clairement j'ai fait ça avec beaucoup de plaisir. » [Mère, en couple, cinq enfants]

La prise en charge de l'enfant et de ses 'troubles' devient une véritable mission familiale. Imaginer qu'elle puisse être assurée par un tiers se révèle souvent très coûteux émotionnellement. Nous y reviendrons dans le point suivant.

Pour conclure, nous retiendrons que le non-concernement implique de posséder une culture familiale qui ne prédispose pas à se tourner vers une structure d'accueil pour son jeune enfant et, surtout, de disposer de capacités importantes à se passer de ces structures (réseau familial proche, disponible et soutenant ET/OU un parent au foyer disposé à prendre en charge le jeune enfant). Bien que ce tableau puisse sembler sans nuages, cela ne signifie pas qu'il n'y ait pas un besoin sous-jacent de la part d'un ou des deux parents, susceptible de se révéler au gré des trajectoires. Ce constat nous amène au point suivant, sur les déclencheurs susceptibles de faire vaciller le non-recours par non-concernement.

1.1.3 Ces déclencheurs qui ébranlent le 'non-concernement'

Au non-recours par non-concernement, s'ajoute bien souvent un non-recours par non-connaissance. En effet, lorsque les parents ont la possibilité de se passer des structures d'accueil et ne sont pas disposés à faire appel à elles, pourquoi iraient-ils chercher des informations sur ce qui est proposé et sur les conditions d'accès de l'offre ? Aussi, cette forme de non-recours a-t-elle toutes les chances de devenir permanente. Cela dit, comme nous l'avons largement souligné dans l'introduction de ce chapitre, le non-recours n'est pas un état mais une situation qui a vocation à évoluer au gré des expériences. Ce constat fait écho aux observations effectuées sur le terrain qui démontrent que certains déclencheurs sont susceptibles d'impacter une situation qui semblait pourtant bien installée. Deux cas de figures ont été identifiés faisant intervenir une pluralité de déclencheurs :

- Dans le premier cas de figure, **c'est l'offre qui suscite la demande**. La famille en non-concernement entre en contact de façon inopinée avec une structure d'accueil qui s'intègre

parfaitement à son rythme de vie et qui permet d'envisager d'y recourir sans pour autant déroger aux représentations concernant la parentalité et la place de la famille dans l'éducation du jeune enfant. Un exemple nous est donné par l'expérience d'une famille installée sur le territoire de Pin. Cette dernière n'avait jamais envisagé confier ses enfants à un milieu d'accueil. Suite à un concours de circonstances lié à ses deux grossesses et au contexte sanitaire, la mère, diplômée et travaillant dans le secteur de l'éducation, avait suspendu ses activités professionnelles. La sphère familiale élargie, soutenante, avait tout naturellement pris une place importante dans l'accueil des deux enfants. Le père avait également changé d'emploi pour être en mesure de s'impliquer de façon plus significative. La mère ne semblait pas souffrir de la situation et trouvait une grande satisfaction dans le fait de pouvoir accompagner ses enfants dans leurs premières années de vie (à l'image de ce qu'elle avait elle-même vécu étant enfant) bien que le fait de passer une grande partie de son temps dans la sphère privée ne lui était guère familier. Le premier enfant est entré à l'école. Le second avait un peu plus d'un an. C'est alors qu'une ancienne élève a décidé d'ouvrir une crèche dans l'enceinte même de l'école de l'ainé, revendiquant son inscription « *dans la lignée du projet pédagogique de l'établissement* » pour reprendre les termes de la directrice avec laquelle nous avons eu un échange informel. Or cet établissement, qui accueillait déjà le fils aîné, jouissait de la confiance des parents. L'accessibilité de cette nouvelle crèche et son organisation se sont révélés de réels atouts pour cette famille, ce qui a contribué à ouvrir une brèche dans cet impensé concernant les milieux d'accueil de la petite enfance.

« Voilà, ça a été une grosse décision compliquée mais depuis le 10 janvier je crois, tous les matins on les dépose tous les 2 dans l'établissement. C'est génial parce que c'est le même établissement. On va dans le bâtiment, on dépose K. [prénom de la petite fille] là, on dépose Z. [prénom du petit garçon] là, et puis on s'en va. C'est super. » [Mère]

Cette opportunité a également permis à la mère de prendre conscience de ses besoins et de les formuler à son mari, qui a entendu les difficultés que rencontrait sa compagne :

« Ce n'était pas du tout une demande de ma part [l'accueil en crèche]. Par contre, cette crèche, de base, je voyais bien que c'était important pour que [prénom de sa compagne] puisse souffler (...) c'était important parce qu'on s'est beaucoup occupés de nos enfants. Ils sont très proches en âge. On n'a pas eu beaucoup de temps pour souffler. Il y a eu le COVID en plein milieu de tout ça. » [Père]

Le fait que la crèche soit dans le même espace que l'école, qu'elle contribue à assurer la transition avec celle-ci, la proximité avec la directrice de l'école ainsi qu'avec celle de la crèche qui est une ancienne élève, sont autant d'éléments qui ont favorisé l'idée que le recours à une structure d'accueil était compatible avec des représentations de l'éducation du jeune enfant axées sur les liens de proximité. Il est à noter qu'une telle décision peut avoir des conséquences inattendues. Ainsi, certains membres de la famille se sont montrés réticents et éprouvent toujours des difficultés à comprendre un tel revirement. Ce rapport particulier à la famille, chez les parents en non-concernement, apparaît dans plusieurs entretiens.

« Ce sont des choses qui ne sont pas spécialement comprises dans ma famille. Ils nous demandent : pourquoi est-ce que vous allez payer des gens pour s'occuper de vos enfants alors que si on s'organise, on peut le faire nous-mêmes ? » [Père de la famille en non-concernement ayant finalement pris la décision d'inscrire son second enfant en crèche]

Il est à noter que les réticences exprimées par les grands-parents paternels sont alimentées par un autre élément dont nous n'avons pas encore fait mention : l'argent. Cette nouvelle crèche, facilement accessible, accueillant un petit nombre d'enfants, est en fait une maison d'enfants dont les tarifs ne

sont pas réglementés par l'ONE. Toutes les familles ne peuvent donc pas bénéficier d'une telle opportunité. D'autres exemples ont également été relevés au sein de milieux d'accueil subventionnés. Nous citerons le cas de cette mère d'une famille nombreuse et recomposée comptant un enfant à besoins spécifiques qui, bien qu'ayant, selon ses propos, « *une fibre maternelle très forte* » et ne souhaitant pas recourir à des structures d'accueil, a admis avoir fait appel à un service de préguardiennat pour un de ses enfants, sur une courte période, pour « *souffler un peu* » juste après une nouvelle grossesse. La description qu'elle effectue de l'établissement rappelle pour beaucoup, l'expérience de la famille précédente :

« C'était à la campagne. C'était tout petit. C'était adossé à l'école maternelle. Il y avait aussi très peu d'enfants donc c'était vraiment... Ce n'est pas comme les crèches ou les préguardiennats dans les grandes villes. C'était un petit village. »

Ces familles ont en commun de ne pas avoir été amenées à chercher un milieu d'accueil pour leur enfant ; le milieu d'accueil s'est présenté de lui-même, s'est presque 'imposé' dans leur parcours de parents. Il s'agissait d'établissements de taille modeste, inscrits dans le réseau de proximité des parents, au même titre que leurs amis et membres de la famille. L'accessibilité de l'offre était donc optimale et son contenu permettait d'envisager l'inévitable, à savoir externaliser une partie de leurs 'devoirs parentaux' à un organisme extérieur.

- Dans le deuxième cas de figure, **la demande des parents naît d'une ou plusieurs ruptures dans leur parcours de vie**. Il ne s'agit que rarement d'une demande exprimée, mais d'un besoin émergent qui peine parfois à être admis par les principaux intéressés. Ce besoin peut survenir, par exemple, lorsqu'il y a défection du réseau familial, éventuellement pour des raisons de santé. Ainsi, dans notre enquête de terrain, un couple habitant avec la mère du père de l'enfant, indique ne plus pouvoir compter sur l'aide sans condition de cette dernière suite à une dégradation importante de ses capacités de mobilité. La famille de la mère, bien que résidant à proximité, n'est pas en mesure de prendre le relais en raison des contraintes professionnelles incompatibles avec la garde d'un enfant. Le plus souvent, les déclencheurs se cumulent mais le principal d'entre eux reste le retour à l'emploi, souvent perçu comme une nécessité plus que comme une envie. Pour illustrer cette observation, nous citerons le cas d'une mère qui, après avoir mis son activité professionnelle entre parenthèses durant la crise sanitaire – elle était enceinte et travaillait dans des établissements scolaires – et après avoir été indemnisée par sa mutuelle suite à un accouchement difficile qui s'est doublé d'une infection à la covid-19 sur une longue durée, a été incitée à reprendre une activité professionnelle. De ce fait, elle a été mise en contact avec des intermédiaires sociaux supposés favoriser son retour à l'emploi. N'ayant pas été préparée à cette double perspective - s'engager dans la recherche d'emploi et se séparer de son enfant encore très jeune - la mère a développé un discours très négatif sur les milieux d'accueil de la petite enfance allant jusqu'à évoquer des cas de maltraitance rapportés principalement par les médias. Elle dénonce également les dispositifs qui permettent aux parents sans emploi de bénéficier d'un accueil en crèche pour leurs enfants en arguant que cela conduit à « voler » un avantage qui devrait revenir aux parents en emploi.

On soulignera la contradiction dans ce discours : l'accueil au sein d'une crèche est à la fois perçu comme délétère pour l'enfant (selon cette mère, au sein des milieux d'accueil, on ne change pas les enfants, on ne s'en occupe pas, on ment aux parents sur les conditions dans lesquelles ces derniers sont accueillis, etc.) et comme étant une sorte de privilège qui ne devrait être attribué qu'aux parents qui travaillent. Lors de l'entretien, il est apparu que ces représentations négatives et ambivalentes des milieux d'accueil étaient nées de la confrontation avec des intermédiaires sociaux poussant la famille à y recourir alors même que celle-ci n'y était pas préparée. En effet, si les parents en non-

concernement peuvent parfois émettre des réserves sur l'accueil de l'enfant par des professionnel-le-s extérieur-e-s à la sphère familiale, ces réserves ne deviennent virulentes que lorsque que les parents se sentent acculés à se conformer à une injonction au recours. Le développement de représentations négatives justifiant le rejet de l'offre devient alors une stratégie d'évitement, voire de protection. Dans le même ordre d'idée, l'on pourra également citer l'exemple d'un parent, accompagné par le CPAS, qui est allé jusqu'à produire un certificat médical – que son assistance sociale soupçonne d'être un faux – pour justifier que son enfant ne puisse pas être séparé d'elle en raison de récentes ruptures familiales ayant bouleversé son équilibre psychologique (décès de la grand-mère et divorce avec le père). Nous pouvons faire l'hypothèse que ce n'est pas l'enfant mais la mère, qui a été profondément affectée par ces récents évènements et qui ne peut concevoir la perspective d'une nouvelle séparation.

Enfin, il convient de noter que la confrontation au discours institutionnel peut être plus diffuse et qu'elle ne passe pas uniquement par une rencontre directe avec un-e de ses représentant-e-s. Les conséquences sur le rapport aux milieux d'accueil n'en sont pas moins significatives. Ainsi, un père résidant sur le territoire de Chêne, qui a eu un parcours marqué par une multitude de ruptures à la fois au niveau migratoire (migration dans plusieurs pays européens et extra européens), familial (séparation suite aux problèmes de santé de la mère) et professionnel (succession d'emplois dans les secteurs de la restauration ou du bâtiment qui débouche sur une situation de chômage au moment de l'entretien) tient un discours soulignant à la fois son non-concernement – selon lui c'est à la famille que revient la responsabilité de l'éducation des enfants, la mission des crèches n'est pas dénigrée, elle est juste ignorée car ne le concernant pas – et un discours relevant cette fois d'une forme inattendue de 'welfare stigma'⁶².

« Ce n'est pas les enfants de l'État belge, ce n'est pas l'État belge qui m'a demandé de mettre les enfants au monde. C'est moi qui ai décidé est c'est moi le responsable. Et les deux premières années, je ne savais même pas qu'il y avait des allocations [familiales] des enfants qui s'organisent en Belgique. (...) le système est magnifique. Mais le ciel est magnifique et si on en abuse, un jour il va tomber madame. (...) Si on construit une maison, il faut entretenir la maison. (...) Moi je n'ai jamais profité. (...) c'est que la crèche c'est entre guillemets, quelqu'un qui paye. Et ce quelqu'un c'est l'État belge. Et on est, entre guillemets, en train de manger l'État belge. Et on a construit un système, ce n'est pas pour en abuser. Et il y a des gens qui ont vraiment, vraiment besoin de cet argent-là : il sont malades, maman n'est pas capable, elle n'est pas bien,... vous comprenez ? Et ça c'est un système pour eux. Nous on est bien, ce n'est pas l'État belge qui nous a demandé de faire des enfants. Donc moi je pense comme ça. »

Ces configurations, tirées de nos investigations de terrain démontrent que l'intervention d'une institution, qu'elle soit directe par le biais d'une rencontre faisant suite à un 'accident' de parcours, ou indirecte suite à l'intériorisation du discours sur l'activation et la responsabilisation des usager-e-s, peut avoir des effets paradoxaux si les objectifs recherchés ne sont pas discutés avec les parties prenantes et orientés vers leur bien-être mais s'ils sont au contraire dictés par des considérations essentiellement économiques. Le risque est alors de voir ces familles basculer dans une autre forme de non-recours, le non-recours par non-adhésion, que nous abordons dans la sous-section suivante.

⁶² Le 'welfare stigma' a déjà été abordé dans notre état des lieux de la littérature (Chapitre 3). Il désigne une forme de non-recours par non-demande qui s'explique par la stigmatisation du ou de la bénéficiaire de l'aide sociale. Dans le cas qui nous intéresse, l'octroi d'une place au sein d'un milieu d'accueil sur conditions sociales, peut être à l'origine du retrait du demandeur ou de la demandeuse, qui craint d'être associé-e, selon les cas, à un parent incapable de pourvoir aux besoins de sa famille ou à un-e usager-e assisté-e, pesant sur le budget de l'Etat et dépendant de la solidarité nationale.

1.1.4 Le non-concernement, schématisation

Nous proposons ici de mettre le processus de non-recours en images afin de synthétiser les dynamiques qui le sous-tendent. Pour ce faire, plusieurs espaces sont mis en scène : la sphère privée qui renvoie à la famille, à l'intimité, aux proches ; la sphère publique qui se rapporte à la vie active, politique, citoyenne et qui, par extension, inclut les acteurs institutionnels et associatifs qui interviennent dans ces différents domaines. Si ces deux sphères sont dissociées, ce n'est que pour mieux montrer la nature de leur imbrication. La présente analyse porte en effet sur l'accueil de l'enfant et plus précisément sur son externalisation en dehors de la sphère familiale puisqu'il s'agit de confier cette responsabilité à des structures extérieures souvent – mais pas toujours – dans l'objectif de favoriser une implication pleine et entière des parents dans la sphère publique. L'utilisation du terme « parent » ne doit pas masquer le fait que c'est bien souvent de la mère dont il est question. Alors que pour les hommes, ces deux sphères sont clairement définies et disjointes, les perceptions des femmes tiennent compte de la sphère privée dans la sphère publique. C'est l'attribution des rôles stéréotypiques de genre qui génèrent les différences entre les femmes et les hommes dans le rapport privé-public (Baerlocher, 2007). Effectuer une analyse du non-recours aux structures de l'EAJE suppose de pouvoir prendre en considération ces stéréotypes de genre et cette distribution inégale des rôles concernant la prise en charge de l'enfant et notamment du jeune enfant. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si les parents enquêtés sont en grande partie des femmes malgré notre volonté de laisser toute sa place à la parole des pères.

Le témoignage de la mère ci-dessous illustre bien cette question de la répartition inégale des rôles, ici dans la gestion logistique des trajets domicile – crèche /structure d'ATL, et dans la gestion des périodes de congés scolaires et de fermeture de la crèche. Ce qui est interpellant, en outre, c'est l'apparente intériorisation/acceptation de cette répartition des rôles par la mère qui, pourtant, occupe, tout autant que le père si pas davantage, une fonction professionnelle particulièrement prégnante et à fortes responsabilités :

« Ben alors, est-ce que le papa gèrera ? Même si je l'aime de tout mon cœur et que c'est un homme formidable, mais il reste encore très, bon c'est pas évident de le dire, dans un modèle un peu macho. Après, il a un rôle de directeur général de [nom du lieu de travail du père], donc c'est quand même aussi une grosse responsabilité, mais j'ai l'impression que ce sera plus à moi de gérer ça et éventuellement à mes parents de gérer les grands, qui eux ont plus l'habitude de faire ça. » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

Les schémas des différents types de non-recours (ici celui du non-concernement) permettent de visualiser les allers-retours entre sphère privée et sphère publique. Les ressources dont disposent les parents, les déclencheurs au recours ou au non-recours des milieux d'accueil, les incitants et les freins, relèvent tous d'une imbrication complexe entre privé et public. Pour mettre ces dynamiques en valeur, les deux encarts reprenant les composantes des sphères de vie sont complétés par un encart reprenant les conséquences de leurs relations sur le recours à l'offre.

Enfin, de façon transversale, un dernier encart situé en dessous des trois autres, expose le rapport des familles aux milieux d'accueil. Celui-ci est également en interaction constante avec les évolutions au sein des sphères de vie et avec la qualité des liens entre les acteurs qui les composent.

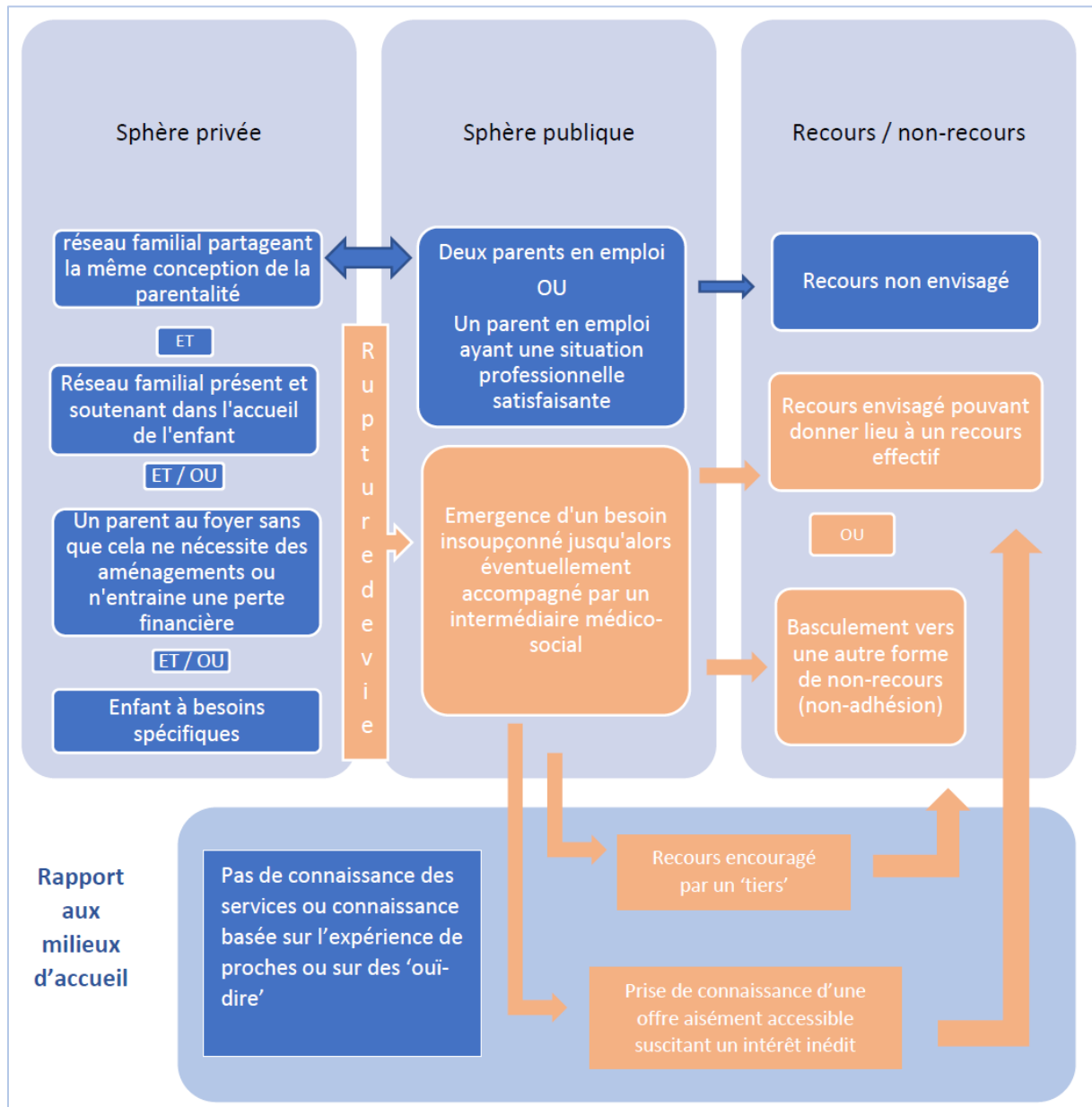
Les relations entre les différents éléments constitutifs des sphères privée, publique, du domaine du recours / non-recours et de celui du rapport aux services, sont matérialisés par des flèches à sens unique ou à double sens (afin de désigner si les relations sont unilatérales ou pas).

Les encarts et flèches bleus illustrent la situation de non-recours (ici par non-concernement) 'idéaltypique' (Weber, 1919) qui se dégage des observations de terrain. Les encarts et flèches de couleur orange illustrent quant à eux les déclencheurs qui déstabilisent cette situation, dans le sens du recours

mais aussi, potentiellement, dans le sens d'un renforcement du non-recours. Ils mettent également en exergue la résultante de cette déstabilisation (exemples : basculement vers une autre forme de non-recours, renforcement du non-recours existant, basculement vers le recours...).

Précisions enfin que les schémas présentés dans ce rapport sont une 'stylisation' du processus de non-recours (avec ses déterminants et ses facteurs de déstabilisation) tel que décrit dans la section qui précède. Tout comme nos typologies, ils ne contiennent aucune dimension normative et n'ambitionnent pas de décrire façon exhaustive et définitive des phénomènes empiriques. Ils sont indissociables de notre terrain (dont les caractéristiques ont été largement décrites plus haut) et permettent de comprendre les mécanismes sous-jacents qui aboutissent à des formes de non-recours qui n'ont rien d'homogène mais qui, au contraire, relèvent de dynamiques sensiblement différentes et font intervenir des éléments de contexte, des acteurs, des représentations socio-culturelles singulières.

Figure 1 : Schématisation du non-concernement



Le 'tiers' susceptible d'accompagner, voire parfois de déclencher le besoin, varie en fonction du parcours des parents. Il peut s'agir d'un agent du CPAS ou d'un organisme de formation s'il y a un processus de retour à l'emploi ; d'un intermédiaire médico-social si la famille est confrontée à des problématiques liées à la santé ou au handicap ; d'un agent de l'ONE (type PEP's) que la plupart des parents rencontrent dans le cadre du suivi de leur jeune enfant.

Le basculement vers la non-adhésion intervient si l'entremise de ce tiers favorisant l'accès au milieu d'accueil a lieu sans tenir compte des attentes des parents, de leurs craintes, de leurs représentations quant aux milieux d'accueil. Ainsi, une des PEP's enquêtées effectue ce constat : « avec les années on se dit : faire les choses à la place des parents ça ne fonctionne pas ».

Nous pouvons imaginer également un basculement vers du non-recours par non-réception (voir sous-section 1.4) si le besoin émergeant lié à une rupture⁶³ de vie, se stabilise et ne trouve pas de réponse. Mais nous n'avons pas observé ce phénomène sur notre terrain, ce qui s'explique par le fait que chez les parents que nous avons rencontrés et qui étaient en non-concernement, le besoin émergeant était soit accompagné par un intermédiaire social, soit consécutif à l'identification d'une offre facilement accessible et en adéquation avec la routine et les valeurs de la famille

1.2 Lorsque la famille refuse de recourir à l'offre, le non-recours par 'non-adhésion'

La non-adhésion est une autre forme de non-recours par non-demande qui se distingue du non-concernement dans le sens où elle ne se limite pas à un désintérêt pour l'offre mais implique une opposition au contenu de celle-ci. Warin met en évidence le fait qu'il s'agit d'un impensé à la fois dans les politiques publiques et dans les milieux scientifiques (en sociologie de la relation de service notamment), dans la mesure où ce type de non-recours qui « procède d'un affrontement sur la signification de l'offre publique relève pour le coup d'un rapport social et non simplement d'une relation à l'agent prestataire » (Warin, 2016). Autrement dit, l'on sort ici de la classique triangulation entre le prestataire, l'usager-e et les besoins qui constituent le point de rencontre entre l'un et l'autre (Gadrey, 1992) pour entrer dans une dimension plus politique qui tend à remettre en cause la conception même de l'offre, dans ses principes, normes et valeurs. Le témoignage recueilli auprès de la directrice du CPAS de Tilleul, permet d'illustrer ce constat, d'une manière qui dépasse la seule question du non-recours aux milieux d'EAE pour concerner le non-recours à l'aide sociale dans son ensemble :

« Les gens qui viennent ici vivent du revenu d'intégration sociale, ils ont 1480 euros par mois. Et s'ils ont besoin, ils peuvent venir au CPAS pour demander qu'on prenne en charge une facture d'électricité, qu'on paie quelque chose pour les enfants ... mais souvent, ils ne viennent pas, ils s'en sortent comme ça. Et nous on se dit « comment ils font pour s'en sortir avec ça ? » Mais ils ne viennent jamais, alors qu'ils savent que si ils viennent, on va le prendre en charge. Ici au CPAS, je ne me souviens pas qu'on ait déjà refusé de prendre en charge une aide. Mais que ce soit même pour des ordinateurs, des gsm, des cartes de téléphone, ça peut être n'importe quoi. Mais ils ne viennent pas. Et ça on l'a remarqué, on a plus de demandes d'aide venant de personnes qui travaillent, qui bénéficient de la mutuelle, des allocations de chômage, et qui à un moment donné ont une difficulté ou sont endettés, et alors viennent au CPAS. Ceux-là, qui ont l'habitude d'avoir des revenus un peu plus importants, sont demandeurs. En tout cas avec des besoins différents, des besoins supérieurs à ceux qui bénéficient du RIS et ont l'habitude de s'en sortir avec ça (...) Je vais prendre un exemple. Pour la Saint Nicolas, il nous restait des subsides donc on a proposé à plusieurs familles d'avoir des bons d'achat de 100 euros pour aller acheter des jouets. Il y a des familles qui sont venues, mais d'autres n'ont pas donné suite. C'est fou hein ? Nous on va se dire ben c'est dommage pour les enfants, parce que ça permet une fois d'acheter un beau cadeau, un beau jouet, ça pourrait être des vêtements aussi. Mais eux ... il y en a qui n'ont pas besoin, et qui n'ont pas envie qu'on leur propose, ou qu'on aille les chercher, ou qui n'ont pas envie même de juste venir jusqu'ici. Un autre exemple, c'est l'assistant social qui va faire une visite et qui va se rendre compte que les draps de lit des enfants sont tout jaunes, qu'ils ne sont plus lavés depuis longtemps. Qui va proposer d'acheter de la literie. Et puis on n'a plus de suite. Vous voyez ? »

⁶³ Pour la présente recherche, nous utilisons le terme « rupture » de manière large, comme un événement significatif survenant dans la vie des individus ou des familles, sans qu'il y ait forcément « cassure » nette et/ou grave et/ou définitive dans leur parcours, comme le terme de rupture pourrait le laisser entendre.

1.2.1 Comment se manifeste la 'non-adhésion' ?

Le non-recours par non-adhésion renvoie à une non-demande délibérée qui découle d'un désaccord avec l'offre proposée par les milieux d'EAE. Dans notre échantillon de familles, la non-adhésion n'est pas rare, ce qui peut être mis en lien avec la nature même des services qui, comme nous l'avons déjà développé précédemment, proposent d'externaliser une partie du travail reproductif et plus particulièrement la dimension du soin apporté au jeune enfant. Si ce processus de défamiliarisation est généralement perçu comme vecteur d'émancipation des femmes, il peut aussi entrer en contradiction avec certaines représentations culturelles et sociales des relations familiales et/ou de l'éducation des enfants.

Les deux dimensions – velléités d'indépendance et de liberté des femmes d'un côté et refus de procéder à une externalisation d'une partie du soin apporté aux enfants de l'autre – ne sont d'ailleurs pas toujours à opposer.

Au sein du groupe de parents enquêtés, plusieurs situations ont été relevées. Certaines mères estiment effectivement que la prise en charge du jeune enfant leur incombe, au moins jusqu'à son entrée à l'école. Les milieux d'accueil sont alors perçus comme de piètres ersatz du soin parental / maternel auxquels les familles ne recourent que lorsqu'elles sont acculées par la nécessité (professionnelle ou autre). A contrario, l'école représente le moment légitime de séparation entre la mère et l'enfant. Elle est le lieu de ses premiers pas dans la sphère publique c'est-à-dire le début de sa socialisation, de ses apprentissages des savoirs et normes nécessaires à la vie en société. Ici, ce n'est pas tant le recours à un milieu d'accueil qui est au centre des préoccupations, que la place de la famille dans l'éducation de l'enfant. Les parents concernés sont donc plutôt dans une situation de désintérêt pour l'offre (ce qui renvoie au non-concernement décrit précédemment, jusqu'à une certaine limite tout au moins).

La barrière de la non-adhésion est définitivement franchie lorsque le ou les parents défendent la pertinence d'une prise en charge familiale de l'enfant par opposition à une prise en charge par des structures extérieures, laquelle serait délétère pour le développement de celui-ci. Leurs arguments sont en général construits, basés sur des valeurs familiales, culturelles, voire environnementales et sociétales mais aussi sur des lectures et expériences personnelles. Ces parents ont globalement une bonne connaissance de l'existant en matière de services d'EAJE, ils y ont parfois déjà même eu recours.

Certains parents – et notamment certaines mères – voient dans le fait de s'occuper de leurs enfants en famille, le moyen de se libérer du carcan de la sphère professionnelle. Ces dernières « désirent organiser leur vie autour d'autres valeurs et activités. Elles s'inscrivent alors dans une vision alternative de la vie sociale actuelle ». (Gavray, 2004 ; Meda, et al., 2003, citées par Dieu, Delhaye, Cornet, 2011). Les critiques que ces mères adressent aux milieux d'accueil de la petite enfance se tournent parfois également vers les établissements scolaires, le projet éducatif pour l'enfant s'inscrivant alors dans un véritable projet de vie, partagé par la famille, et basé sur des préoccupations liées au développement personnel de ses membres et à la possibilité de prendre du temps pour soi, pour les autres et notamment pour garantir le bien-être des enfants.

« En discutant avec des parents, souvent on voit que les deux parents travaillent et qu'ils rentrent tard le soir. Après, le temps de qualité passé avec les enfants sur une semaine est vraiment très réduit vu que le week-end il sert à faire des courses ou autres. Nous, on n'envisageait pas de faire des enfants pour ça. On s'était dit : si c'est ça, autant ne pas faire d'enfant. Si on fait des enfants, c'est pour pouvoir passer du temps de qualité avec eux et les voir grandir, ne pas être tout le temps dans la course et finalement qu'ils soient tout le temps confiés à des personnes extérieures (...) La perspective d'être assise dans un bureau devant un pc, ça ne m'emballait vraiment pas. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Enfin, pour une dernière catégorie de parents qui se distingue singulièrement de celle décrite plus haut, **le refus de recourir aux milieux d'EAE tient principalement au contenu de l'accueil proposé et à ses modalités de déploiement, plutôt qu'à une volonté de favoriser l'éducation en famille.** Dans ce cas précis, la décision des parents de ne pas recourir à l'offre d'accueil renvoie au contenu de celle-ci, à la façon dont elle a été conçue et dont elle est mise en œuvre, sans être forcément motivée par l'attachement à l'alternative mise en place (qui peut être le fait de se charger soi-même du soin et de l'éducation du jeune enfant). Les alternatives à un recours complet et permanent sont alors susceptibles de prendre la forme d'aménagements parfois hasardeux, mettant les familles dans des situations inconfortables, potentiellement susceptibles d'entraîner des souffrances psychologiques et d'avoir des répercussions sur l'organisation du quotidien.

Autrement dit, le non-recours par non-adhésion est constamment en tension entre critique de l'offre proposée par les milieux d'accueil et valorisation d'un certain modèle éducatif, la balance pouvant pencher vers l'une ou l'autre de ses dimensions et aboutissant, quoi qu'il en soit, à une situation de non-recours, volontaire et active.

1.2.2 Les facteurs explicatifs

Les familles en non-adhésion ont toutes en commun des facteurs explicatifs renvoyant à des représentations négatives des milieux d'accueil de la petite enfance. Il est à noter que ces représentations n'entrent pas nécessairement en cohérence avec celles des membres de la famille élargie. Contrairement aux parents qui ne se sentent pas concernés par l'offre (voir point précédent), leurs opinions sont sans concession. Il n'y a pas de bons ou de mauvais milieux d'accueil, il y a juste des milieux d'accueil qui ne sont pas adaptés à leurs attentes et à celles de leur(s) enfant(s). Pour autant, ces représentations négatives ne sont pas homogènes et elles peuvent porter sur deux dimensions très différentes :

- **La remise en cause de la mission même de l'accueil.** Dans ce cadre, les milieux d'EAE ne seraient pas légitimes à assurer l'accueil du jeune enfant. Les parents concernés ont une conception très affirmée de ce que doit être l'éducation d'un enfant. Cette conception trouve sa source dans des référentiels divers, selon les contextes. Il peut s'agir de la culture familiale à l'image de cette mère originaire d'un pays du Moyen-Orient, de père ingénieur dans le domaine militaire, qui attache une grande importance aux cadres, aux limites qu'il faut fixer, au contrôle qu'il faut pouvoir assurer.

« [Au Moyen-Orient] ils disent : il faut respecter le professeur comme si c'était ta maman. Il faut respecter. Tu dois me respecter parce que je te respecte. Cette chose, il faut la donner à l'enfant dès le départ. Si l'enfant n'est pas encadré à respecter les autres, il ne va jamais le faire. (...) Après, maintenant [dans les crèches], ils sortent avec la nouvelle phrase chez tout le monde : on ne peut pas forcer un enfant, s'il n'a pas voulu manger, on ne le force pas. Non, il a besoin de manger. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Il peut également s'agir d'un attachement à des modèles pédagogiques alternatifs, hérité d'un environnement familial qui allait déjà dans ce sens et/ou tiré d'une réflexion personnelle sur le bien-être de l'enfant.

« La crèche je n'avais pas envie puisque je me disais que jusqu'à trois ans dans la plupart des civilisations, tu es avec ton enfant. C'est juste chez nous en Occident où on met notre enfant à trois mois. (...) Du coup je me disais, pourquoi être séparé d'eux les trois premières années de leur vie où le développement du cerveau va être le plus important et où 'je-ne-sais-pas-qui' pourrait bousiller leur cerveau ? C'est un peu bizarre à dire mais... c'est avant trois ans qu'il y a tout qui se fait plus ou moins. Parfois il y a même des zones qui sont déjà même fermées à 6 mois. Tu imagines ? (...) Je me suis dit qu'avec moi ils verront plus de choses, que d'aller... enfin ils auront plus d'activités de stimulations que s'ils allaient en crèche. » [Mère, en couple, deux enfants de moins de trois ans]

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« Je lis beaucoup sur les différentes pédagogies actives et les pédagogies alternatives. C'est comme ça que je me suis dit que ça pourrait être super chouette de tester avec les enfants (...) On pense qu'il y a des lieux qui sont au final plus qualitatifs pour apporter vraiment ce lien social finalement. Je ne pense pas que C. [prénom de l'enfant] rate quelque chose en allant pas à la crèche. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Ces réflexions s'inscrivent généralement dans des préoccupations plus globales liées par exemple à la défense de l'environnement, éventuellement à une volonté de rompre avec certaines dérives de nos sociétés modernes : injonction à la compétition, à la rentabilité, à la rapidité, à l'individualisme, etc. Il est à noter que nous sommes ici dans un cas de figure très différent du premier évoqué. Les mères concernées ont toutes en commun de posséder un capital économique confortable, ce qui leur permet d'arrêter de travailler pour se consacrer à l'éducation de leur(s) enfant(s). Cela dit, dans le premier cas, le capital culturel est plus limité. L'école est survalorisée, contrairement aux milieux d'accueil, en raison des cadres stricts qu'elle impose aux enfants dans l'apprentissage de normes jugées nécessaires à la vie en société. Les deux autres mères ont un capital culturel élevé (toutes deux ont un diplôme universitaire). Leur méfiance vis-à-vis des milieux d'accueil qui, selon elles, seraient le reflet des dérives sociétales qu'elles dénoncent, s'adresse aussi à l'institution scolaire. Nous y reviendrons dans la seconde section de ce chapitre lorsque nous traiterons du secteur de l'accueil durant le temps libre. Dans le premier cas, les milieux d'accueil, et notamment les crèches, sont vues comme des structures laxistes, incapables de contrôler les enfants, de cadrer leurs excès éventuels et d'accompagner leurs difficultés. Dans le second cas, ils sont envisagés comme un environnement froid, dans lequel les enfants ne sont pas considérés pour ce qu'ils sont, dans lequel les valeurs des parents ne sont pas entendues. Notons que malgré le gouffre qui sépare les perceptions de ces mères de famille, leurs représentations des milieux d'accueil ne sont pas totalement incompatibles et, au contraire, peuvent entrer en résonance.

- **La remise en cause des modalités de déploiement de l'offre, mais pas de la mission d'accueil en tant que telle.** Là encore, les facteurs explicatifs apparaissent relativement divers. Des traits saillants ont tout de même pu être mis à jour. Plusieurs parents enquêtés dénoncent le fait de se sentir obligés d'organiser l'accueil de l'enfant en-dehors de la sphère familiale avant même sa naissance, c'est-à-dire avant même d'avoir pu rencontrer leur enfant et expérimenter la parentalité. Dans la même perspective, une part importante d'entre eux ressent une forme de 'violence' à l'idée de confier un enfant à une structure extérieure à la famille alors même que celui-ci n'a pas six mois. Pourtant, c'est précisément ce qu'exigent les modalités de fonctionnement de la plupart des milieux d'accueil comme l'illustrent les témoignages ci-dessous :

« Au moment de l'inscription, en général les femmes sont encore enceintes (...) J'ai une maman qui est puéricultrice et qui a mis son enfant chez moi à 5 mois. Elle m'a dit : je le mets mais il ne viendra que 3 jours semaine à mi-temps. Donc il faisait que des toutes petites journées mais elle disait : je prends la place parce que sinon je sais que s'il a plus de 6 mois, je n'aurai pas ma place. Et donc elle était bien consciente de la réalité... » [Directrice de crèche]

« À peine on dit aux personnes qu'on est enceinte, que c'est une des premières questions qui arrivent : et pour la crèche ? Et moi je réponds : ben, je ne sais pas. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

« C'est ça qui est dur avec les systèmes de l'ONE où tous les autres systèmes de crèche. C'est que, on n'a même pas encore notre enfant, qu'on doit prévoir nos horaires pour après. C'est un peu contradictoire d'envisager une vie sans son enfant alors qu'on n'a même pas encore son enfant. [Père, en couple, deux enfants de moins de 4 ans]

Le terme de violence est ici utilisé à dessein. Il renvoie à la façon dont certains parents vivent les conditions d'accès à une crèche et il convient de ne pas édulcorer leur ressenti. Selon Tomkiewicz, la violence institutionnelle désigne « toute action commise dans ou par l'institution ou toute absence

d'attention qui cause à la personne une souffrance physique, psychologique inutile et/ou qui entrave son développement ultérieur » (Tomkiewicz, 1991). Dans le cas qui nous intéresse, cette violence n'est pas le fait des structures à proprement parler mais plutôt d'un système global qui régit leur fonctionnement (lié, entre autres, aux politiques publiques, aux subsides alloués au secteur, à un contexte structurel de pénurie de places disponibles, etc.)

La réaction de rejet de la part de certains parents laisse imaginer à quel point leurs appréhensions sont grandes, au point, parfois, de générer une véritable souffrance psychologique. En guise d'exemple, nous pouvons évoquer le cas de ce couple de parents qui ont décidé de mettre leur enfant en crèche avant ses six mois, répondant ainsi à contre-cœur à ce qu'ils ont estimé être une « *pression sociale* ». Celle-ci venait à la fois de l'entourage proche qui projetait sur la mère un idéal d'émancipation basé sur un retour rapide à la vie professionnelle, mais aussi et surtout des milieux d'accueil eux-mêmes qui, en s'appuyant sur une réalité – les disponibilités sont rares – enjoignaient les parents à saisir la place qui leur serait offerte au risque de ne plus en avoir lorsque l'enfant serait plus âgé. Le témoignage de la mère illustre toute la douleur que cette expérience a suscité au sein de sa famille :

« En tant que parent, je ne sais pas, je n'avais même pas encore mon bébé entre les mains que je devais commencer déjà à le confier à quelqu'un. Je trouvais ça aussi hyper dur. Après, on l'a fait parce qu'on s'est dit : la crèche, il faut trouver une place assez vite et tout (...) Il a quand même fait les 2 mois de préavis. On s'est dit : c'est une expérience comme une autre, donc il a continué à y aller pendant les 2 mois. Mais presque tous les jours jusqu'à la fin il hurlait, il s'accrochait à moi (...) C'est bizarre parce qu'il y avait deux accueillantes qui étaient tout le temps-là ou presque tout le temps-là. Et puis les autres, elles ne se présentaient jamais, donc on confiait notre enfant comme ça à des personnes. C'est nous qui devons leur demander : bonjour, vous êtes qui ? » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Des témoignages provenant d'autres parents vont dans le même sens :

« Avec mon mari, on ne savait pas trop. D'un côté, on pensait : si on dit non, on n'aura plus de place et d'un autre côté, quand même c'est très tôt. Elle aura 3 mois à peine. (...) Ça paraît vraiment inhumain. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

« Tout petite comme ça, à l'âge de trois mois, je ne voulais pas. La crèche, c'est une croix ! C'est non ! » [Mère, monoparentale, trois enfants]

« Le congé de maternité 3 mois je ne trouve pas que c'est beaucoup parce qu'un enfant qui a 3 mois et demi, le mettre en crèche, c'est quand même trash. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

« Elle, elle va aller à la crèche dans 15 jours, parce qu'on est bien obligés, parce qu'il faut toujours travailler, mais je trouve ça extrêmement violent en fait, et je trouve qu'en Belgique, le système qui est appliqué aux familles, aux femmes enceintes ou aux jeunes mamans et aux jeunes enfants est extrêmement violent. Moi j'ai travaillé jusqu'à une semaine avant sa naissance ... (...) là, j'ai prolongé mon congé de maternité, mais je veux dire, si je n'avais pas eu la possibilité de le faire, elle n'avait pas 3 mois, donc avant de pouvoir rentrer à la crèche, ça veut dire être sevrée, parce que je me vois mal tirer du lait pendant... enfin des litres de lait toute la journée. Et encore maintenant, je la trouve trop jeune. Moi je trouve que s'il y a vraiment un combat à mener, c'est un petit peu protéger la mère, l'enfant, la famille, parce que là maintenant je vais retourner au boulot, j'ai pas dormi depuis... je n'ai pas fait une nuit complète depuis plus de 5 mois. J'ai un métier qui demande quand même de la concentration, ... » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

« Je souffre chaque matin à la laisser comme ça. Je souffre vraiment le matin. J'arrive au cours, là je commence à transpirer, à stresser. (...) C'est pour ça que j'ai enlevé ma fille [de la crèche]. En plus, si je la laisse là-bas, elle pleure. Ma fille, elle est collée souvent avec moi. (...) Ma fille, si tu la vois comme ça, elle est un peu timide

par rapport à mon fils. Mon fils, il est turbulent. Ma fille, elle reste tout près de moi comme ça. J'ai du souci à la laisser avec quelqu'un que je ne connais pas. » [Mère, monoparentale, deux enfants]

Le dernier extrait est particulièrement intéressant dans la mesure où il provient d'une mère en situation de monoparentalité, accompagnée par un CPAS et vivement encouragée à faire appel aux services d'un milieu d'accueil pour se rendre disponible afin de suivre une formation. La situation évoquée rejoint en cela celle décrite plus haut (sous-section 1.1) de la mère ayant produit un certificat médical pour échapper aux injonctions de l'institution. Il était alors question d'un cas de non-concernement susceptible de basculer vers la non-adhésion en raison de l'insistance de l'intermédiaire social qui n'avait pas pris en compte la souffrance de l'usagère, laquelle n'était pas préparée au changement que le recours à une structure d'accueil de la petite enfance pouvait produire dans son quotidien et surtout, dans sa relation avec son enfant. **Il apparaît donc que l'institution peut paradoxalement produire du non-recours par non-adhésion comme déjà évoqué dans le point précédent.**

Il est intéressant de noter que cette souffrance des parents, et en particulier des mères, nous est également rapportée lors de nos entretiens avec certain-e-s professionnel-le-s, comme en témoigne par exemple l'extrait ci-dessous:

« À mon avis, la majorité des gens mettent aussi leur enfant à la crèche parce qu'ils n'ont pas le choix. Parce qu'ils doivent reprendre le travail. Ici moi j'en ai énormément qui ... voilà c'est prévu, ils ont la crèche etc, mais c'est vraiment à contre-cœur au début qu'ils mettent leur enfant. Donc quand on arrive vraiment à la date, c'est des mamans que je ramasse à la petite cuillère. En plus souvent quand les bébés sont tout petits, c'est compliqué, ils sont toujours dans une fusion, ou alors c'est une maman qui allaite, le bébé ne veut pas le biberon, donc c'est vraiment très très compliqué, et puis l'organisation alors ... enfin voilà, je fait de se dire qu'une personne étrangère voit plus son propre bébé, c'est difficile à supporter. Surtout quand ils sont tout petits, parce qu'on ne voit pas non plus l'intérêt pour le bébé en fait, il n'y a pas vraiment d'échanges relationnels, ce n'est pas comme quand ils sont plus grands et qu'il y a des copinages ... » [PEP's, Tilleul]

Enfin, pour faire un pont entre les deux facteurs explicatifs que sont les représentations négatives concernant la mission même de l'accueil des milieux d'EAE et les représentations négatives sur les modalités de déploiement de cet accueil, il convient de souligner une autre dimension qui encourage la non-adhésion. Les représentations négatives que les parents ont des services font souvent écho aux jugements négatifs les concernant qu'ils anticipent ou qu'ils ont expérimenté au sein de ces services. En effet, **la relation parents-professionnel-le-s représente bien souvent le nœud d'un problème difficile à résoudre.** Les représentations que les parents ont des milieux d'accueil s'expriment parfois à travers des jugements très durs à l'encontre des accueillant-e-s, lequel-le-s ne prendraient pas en considération les appréhensions des parents, ne chercheraient pas à comprendre les pratiques éducatives familiales, voire ne se chargeraient pas de l'enfant avec bienveillance, n'auraient pas le temps, les moyens ou l'envie, d'assurer un accueil de qualité, en bonne intelligence avec la famille⁶⁴. Ces constats reflètent un manque de confiance vis-à-vis du personnel des milieux d'accueil mais aussi

⁶⁴ Il est à noter que lorsque la relation parents – professionnel-le-s de l'accueil est mauvaise (les parents jugent négativement le travail des accueillantes et/ou ont également le sentiment d'être jugés en retour) cela peut faire naître, chez les familles issues des immigrations, la sensation d'être victimes de discriminations 'raciales'. Ce témoignage en donne une illustration : *« ça dépend aussi de l'ethnie de l'enfant. Moi une fois mon fils, il avait un peu de fièvre, mais il était un peu malade, et il y en avait une autre qui avait les mêmes symptômes et ils l'ont laissé entrer et le mien, ils ont dit qu'il fallait le ramener à la maison. Je me suis posé la question, je me suis demandé : mais pourquoi moi ? Pourquoi ils m'ont dit à moi que je ne pouvais pas le laisser ? »*. Aucun des témoignages recueillis n'apporte d'éléments objectifs allant dans le sens de comportements racistes de la part des professionnel-le-s du secteur, mais ce ressenti ne doit pas être pris à la légère pour autant. Il exprime le profond mal-être que peut causer le rapport aux milieux d'accueil de la petite enfance lorsque celui-ci se révèle insatisfaisant.

une peur d'être soi-même jugé, en tant que parent. Nous avons recueilli de très nombreux témoignages allant dans ce sens, de la part de parents en non-adhésion ou pas, tous avec des profils très différents. Cette peur du jugement peut être une appréhension (dans les cas où il n'y a jamais eu recours) ou une expérience vécue (dans le cas d'un recours momentané qui s'est soldé par un ressenti négatif) :

« On était déçus dans le sens où la dame qui surveillait M. [prénom de l'enfant] à ce moment-là nous disait qu'elle n'avait jamais rencontré ce genre de comportement avec d'autres enfants alors que ça faisait apparemment un moment qu'elle était surveillante d'enfant. (...) Elle était jugeante. C'était souvent des critiques dites sur le ton de la rigolade mais qui étaient assez blessantes (...) » [Mère, en couple, un enfant]

« Je voyais les collègues [la mère enquêtée a fait un stage dans une crèche durant ses études] quand il y avait un enfant qui ne comprenait pas beaucoup, comment elles le traitaient par rapport à un enfant qui était... Vous voyez ? Il y avait beaucoup de... Je l'ai vu par moi-même. Par exemple un enfant qui est plus éveillé entre un enfant qui n'est pas éveillé. Bah il y a beaucoup de différences. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

« Moi, une fois, mon fils, j'étais allée le déposer, et la femme me disait qu'elle ne pouvait pas le prendre parce qu'il est un peu en surpoids. C'était parce que c'était mon enfant, si c'était son enfant à elle, elle ne pourrait pas dire qu'elle ne pouvait pas le prendre dans ses bras, juste pour le faire entrer. Ça c'est parce que c'est mon enfant à moi. » [Mère, en couple, 3 enfants, enceinte du quatrième]

« Sur le site, ils disent vraiment que c'est une adaptation au milieu familial, qu'ils font en sorte de respecter au maximum ce que les parents mettent en place avec l'enfant. Mais, en fait, ils ont leur canevas, leurs procédures et ils ne suivent que ça. Et dès que c'est hors de ça, on nous dit : ah non désolé, ce n'est pas possible. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

« Je n'avais pas de retour et pas de contrôle, enfin j'avais l'impression que ce n'était pas très encadré. Il n'y avait pas énormément de relations avec les professionnelles, et j'ai 2-3 fois capté des comportements qui n'étaient pas vraiment adaptés. Un moment donné, il y a une petite qui est un peu partie, la directrice l'a prise, elle fait « eh tu vas où comme ça ? », elle lui dit un truc pan-pan-cul-cul. enfin je veux dire bravo pour l'éducation, et elle lui met une fessée. Alors, pas forte hein, mais moi je vois ça, je lui dis mais ... Elle me dit « oui mais non, comme ça ils savent ». Mais non, hors de question quoi. Je n'ai pas attendu qu'on m'interdise la fessée pour être fondamentalement contre cette méthode pédagogique, d'enseignement. » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

« Ce n'était pas gai, et j'étais très accrochée à mon téléphone. J'étais prête à arriver à n'importe quel moment s'il fallait. (...) et un jour j'ai été plutôt vers 14h le chercher, ils l'avaient mis dans une poussette face à un mur, et il hurlait dans sa poussette face à un mur. J'ai bien sûr dit qu'il était hors de question de faire ça. Et là, comme je vous avais dit, il y a eu une puéricultrice qui a pris un peu R. sous son aile et donc j'avais refait ce coup-là de revenir plus tôt, et à chaque fois je voyais R. dans ses bras. Elle s'est vraiment dévouée, ça m'a rassurée à ce niveau-là. Mais ce n'était pas très gai. » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

« Je n'avais pas un bon feeling avec la directrice non plus. R. était un bébé très difficile. Donc tant qu'il n'a pas su parler, il a pleuré. Et du jour où il a parlé, il a parlé très tôt, vers 18 mois – 2 ans, ça a été un enfant totalement différent, et qui est d'ailleurs toujours le même, hyper drôle, hyper jovial, hyper gentil, altruiste, beaucoup de qualités. Mais c'était un bébé extrêmement difficile, c'est-à-dire que R. ne pleurait juste pas quand il était dans le porte-bébé ou dans mes bras, jour et nuit. À la crèche, ça posait problème, et il n'y avait pas beaucoup de patience et de compréhension » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

« Ce qui était aussi important à la crèche, c'est qu'ils ont accepté que j'apporte mon propre lait au début. Donc ils commençaient à manger, mais il y avait un complément à donner. Ils ont accepté que j'amène mon lait maternel et je n'ai pas été regardée de travers ou quoi, ce que je craignais un petit peu. J'ai eu plusieurs commentaires, que ce soit dans l'entourage ou de la part de certains professionnels, y compris les infirmières de la crèche qui venaient examiner les enfants de temps en temps, où j'avais des commentaires où il fallait que j'arrête d'allaiter parce qu'il fallait quand même lâcher l'enfant un moment donné, lui lâcher la main. Mais donc il y a des a priori sur les mamans qui allaitent, qui sont trop maternantes, qui couvent trop leurs enfants.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

Et de la part de puéricultrices, ça a été très bien accueilli, elles ont même soutenu ça, parce qu'elles ont des facilités par rapport au contenant, je pouvais choisir. Donc elles mettaient dans le congélateur, elles me demandaient bien si c'était comme ça qu'il fallait faire et tout. Donc ça, ça a été important au moment du choix de la structure, de ne pas être jugée là-dessus. Parce que je crois que dans la société, allaiter 1 – 2 mois est tout à fait admis, mais au-delà, ça reste... Ça c'était une dimension importante. Ça n'a pas joué sur le choix d'aller en crèche ou pas, parce que c'est une fois que j'y étais. Mais c'est vrai que peut-être augmenter la communication sur ça, je ne sais pas comment le faire car il ne faut pas non plus culpabiliser les mamans qui n'allaitent pas. C'est compliqué. Mais indiquer qu'il y a la possibilité d'amener son lait, qu'il y a la possibilité d'avoir un endroit pour allaiter sur place, etc. Moi ça m'aurait rassurée.» [Mère, en couple, 2 enfants]

Comme le démontrent ces extraits d'entretien, **la relation avec les professionnel·le·s de l'accueil est également susceptible de produire du non-recours**, souvent consécutif à une situation de recours.

Il faut aussi noter que l'absence de confiance des parents vis-à-vis d'un milieu d'accueil, susceptible de produire du non-recours, peut se décliner à travers différents éléments, voire être renforcée par ceux-ci : configuration des espaces, alimentation, suivi médical, moments formels et informels de rencontres entre parents et professionnel·le·s, etc. C'est ce que montrent les extraits de témoignages ci-dessous, d'une maman ayant eu une expérience négative pour son aîné en maison d'enfant, et une expérience positive en crèche pour son second enfant :

« Dans la crèche privée, la structure déjà c'était une ancienne maison, donc il y avait des escaliers, les enfants devaient monter à l'étage pour dormir, il n'y avait pas de fenêtres, ce n'était pas très aéré. Je ne sais plus combien il y avait d'enfants qui dormaient dans une seule pièce. C'était en hauteur, dans les vieilles maisons de ville, c'était chaud, il n'y avait pas beaucoup d'air (...) le bâtiment était complètement fermé, donc on en savait pas trop... il fallait presque donner l'enfant sans trop savoir... enfin il y avait vraiment une opacité là-bas (...) C'était tout le contraire pour M. où c'était une crèche dans une école avec des grandes fenêtres et si on passait devant, on voyait les enfants jouer. On avait quand même un petit... voilà (...) On entrait, il y avait de mémoire c'était assez grand, c'était vraiment grand, mais ça ne me dérange pas à partir du moment où il y a du monde pour s'occuper des enfants. Avec une pièce pour les plus jeunes, une pièce pour les plus âgés. Au milieu, la cuisine et le réfectoire. Et on voyait tout. Et les enfants étaient de bonne humeur, c'était frais, c'était lumineux. » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

[A la maison d'enfants] ils faisaient la nourriture eux-mêmes, mais j'ai un jour vu que c'était toutes des boîtes de conserve. Donc je ne sais pas en fait ce qu'il a mangé mon fils, je n'avais pas vraiment de retour sur la qualité de la nourriture. (...) [A la crèche] Il y avait le cuisinier qui venait tous les jours avec son grand panier de légumes, il disait bonjour à tous les enfants, qui étaient super contents de le voir, ils avaient plein de produits frais, je pense qu'ils mangeaient vraiment bien. » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

[A la maison d'enfants] il n'y avait jamais non plus de fête ou de moments de réunion, ce qu'il y avait par contre à la crèche, où ils faisaient le carnaval, on avait un truc pour Noël... L'année était ponctuée d'invitations, où les parents étaient là avec les enfants, on les voyait évoluer dans leur environnement qui leur était hyper familier, on voyait que ça se passait bien quoi. Quand M. est parti de la crèche, donc le plus petit, il avait reçu une carte, avec tous des petits trucs souvenirs, des petits mots, des machins, il y avait quelque chose qu'il n'y avait pas dans la crèche privée. Dans la crèche privée, on avait l'impression qu'ils étaient au bout de leur vie en permanence. » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

« Il y a une chose encore, à laquelle je repense d'un point de vue médical et suivi des vaccins. Autant à la crèche, ils étaient très à cheval là-dessus et il y avait un vrai compte rendu. Autant dans l'autre, rien ou pratiquement rien. Je crois que de temps en temps on m'avait dit qu'il y avait un médecin qui allait passer, mais je n'avais pas plus d'infos que ça. Il y avait aussi cet aspect-là qui était... (...) Mais comme [prénom de l'enfant] était mon premier enfant, il y avait aussi des choses que j'ignorais. [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

Il ne s'agit pas là de pointer du doigt le travail des un-e-s ou les a priori des autres, mais de mettre en exergue l'importance de cette relation dans le cadre du processus de non-recours (et par opposition, de recours) et de comprendre pour quelles raisons elle se trouve ainsi mise à mal. Le discours des professionnel-le-s du secteur nous donne des éléments de réponse :

« Avec le nombre d'enfants présents, le nombre de situations sociales, la fatigue du personnel, le personnel absent aussi. C'est très fatigant et le personnel peut, parfois, être fatigué face à certaines situations et être plus souvent malade que... (...) Après, je pense que dans les crèches, il y a un fort taux d'absentéisme, voilà. Ça peut mettre l'équipe en péril et alors avec les enfants, c'est vraiment un accueil, juste pour dire : on a accueilli les enfants, voilà, ils sont gardés, ils sont bien mais on ne sait pas faire du « péda » avec eux ou des choses comme ça qui permettent le développement de l'enfant aussi. » [Assistante sociale travaillant dans le secteur de la petite enfance]

« Dans les crèches ils sont là avec leur idée de puéricultrice de référence enfin voilà mais le truc c'est qu'il y en a qui font leur travail très bien et ainsi de suite hein mais il y a tellement de turn over qu'il peut avoir des supers beaux projets pédagogiques je n'en sais rien je ne les lis pas spécialement. Mais avoir un projet c'est très chouette, le comprendre dans sa tête c'est très chouette aussi mais avec le turn over qu'il y a je ne sais pas comment ils font pour vivre le projet pédagogique. » [Responsable d'une structure d'accueil de la petite enfance]

« Parce qu'il y a des parents qui ne veulent pas tout simplement mettre leur enfant à la crèche. Pas par manque de moyens. Je pense que vraiment c'est au niveau éducationnel. Pas envie. Pas envie non plus d'être surveillés. Pas envie d'être dans ce cadre-là. (...) Il y a des familles qui ne veulent pas du tout être contrôlées. Ça c'est clair. Il y a des familles qui ont vécu des placements, qui ont vécu des choses excessivement difficiles dans leur vie, par l'intrusion des services sociaux. Parce qu'il y a des personnes dans les services sociaux, c'est comme partout, il y a des personnes qui voilà, qui s'en foutent et qui sont intrusives, qui posent des questions, qui font des dénonciations. Et ça ça traumatise à vie. Moi je dirais que les personnes qui ont un vécu à ce niveau-là ne viennent pas parce qu'elles ont peur. Mauvaise expérience. Peur. Ça, c'est sûr et certain. Il y en a qui font quand même l'effort, mais ça ne dure pas. Ça ne dure jamais. Parce que le moindre regard, le moindre froncement de sourcil est mal interprété directement quoi. » [Assistante sociale, CPAS, en charge de la coordination de la plateforme de lutte contre la pauvreté infantile]

« Parfois on en aussi qui arrêtent de mettre leurs enfants en crèche parce qu'ils se sont sentis jugés. Moi j'ai eu récemment une maman qui a dit « oh non la crèche, on a arrêté, on a lâché parce que les enfants ont eu des poux et la crèche n'a pas été cool avec nous ». Alors elle ne l'explique pas avec ces mots là mais « ils nous l'ont dit de manière un peu brusque et donc moi je ne veux plus les voir ». Donc voilà, il y a eu ce sentiment d'être jugé et donc les ponts sont rompus et quelque chose pour lequel il fallait déjà mettre beaucoup d'énergie pour rendre les horaires, que tout soit prêt. Bah il suffit qu'il y ait à un moment une petite difficulté, enfin une petite, une difficulté, pour que la famille lâche et du coup on y va plus, on reste à la maison et voilà. » [travailleuse psycho-sociale, AMO]

Ce qui se joue ici, relève de la reconnaissance : reconnaissance des métiers de l'accueil, des conditions de travail des professionnel-le-s de l'accueil, de l'importance de leur mission, des moyens qui doivent être mis en œuvre pour leur permettre de la mener à bien. Reconnaissance des modèles éducatifs que les parents développent au sein de la sphère privée et que les milieux d'accueil se proposent d'externaliser. Reconnaissance enfin des capacités des usager-e-s à décider de l'utilisation ou non d'une offre d'accueil en fonction des intérêts et des valeurs qui sont les leurs.

1.2.3 Ces déclencheurs qui ébranlent la 'non-adhésion'

Chez les familles qui disposent de capacités importantes (ressources financières, ressources en termes de réseau social, etc.) leur permettant de se passer des milieux d'EAE sans aménagements

contraignants, le non-recours tend à s'installer. Il est en général complet et permanent. Au sein de notre échantillon, plusieurs familles sont dans ce cas de figure dont deux couples ayant choisi de s'orienter vers l'enseignement à domicile (autrement appelé école à la maison). Les parents ont un capital économique, culturel et social important. La famille élargie est particulièrement investie dans la prise en charge des jeunes enfants et les mères ont choisi de mettre leur carrière professionnelle entre parenthèses pour s'occuper pleinement de l'éducation de leurs enfants. Elles sont ainsi dans la même situation que certains parents en non-concernement, même si les facteurs explicatifs de leur non-recours diffèrent.

Pour l'une d'entre elles, la non-adhésion ne s'est pas imposée d'emblée. Malgré quelques réticences à l'idée de déléguer la prise en charge de son enfant à un milieu d'accueil, la jeune mère, diplômée et incitée, par sa famille, à poursuivre sa carrière professionnelle, a, en premier lieu, décidé de recourir aux services d'une crèche. La place a semble-t-il été obtenue sans difficulté bien que les parents aient refusé la première proposition qui leur avait été faite (alors que l'enfant avait trois mois) pour pouvoir s'en occuper quelques semaines de plus. À ce moment du processus, il existait des a priori négatifs liés à l'ensemble des milieux d'accueil et d'éducation (ces derniers incluant l'école) mais le non-recours n'était pas installé. Le réseau social du couple et le réseau familial de la mère, contribuaient à entretenir une image des crèches comme vecteurs d'émancipation et d'autonomie pour les parents comme pour les enfants. **C'est donc l'expérience au sein du milieu d'accueil qui est venue entériner la non-adhésion.** Les doutes de la famille ont été renforcés par ce que les parents ont interprété comme une absence d'empathie de la part des accueillantes mais aussi et surtout une absence de collaboration, de communication et de temps de rencontres de qualité, que ceux-ci soient formels ou non, conditions *sine qua non* à la continuité des valeurs éducatives qui leur tiennent à cœur.

Un autre élément à prendre en compte, conjoncturel celui-là, tient aux mesures de distanciation sociale liées à la pandémie de covid-19 qui ont amené les milieux d'accueil à restreindre encore davantage les contacts avec les parents. Le recours a duré deux mois (ce qui équivalait à la durée de préavis exigée par la crèche) et s'est soldé par un non-recours permanent et définitif.

Pour d'autres, les capacités de se passer des structures de l'EAJE sont extrêmement limitées. C'est notamment le cas des familles n'ayant pas un réseau social dense et soutenant, des familles monoparentales et/ ou en précarité économique qui sont, à ce titre, accompagnées par un ou des intermédiaires sociaux. Lorsque la nécessité se fait trop pressante – en raison d'une rupture de vie bien souvent (nous les énumérons un peu plus bas) – **ces parents recourent aux milieux d'accueil de façon contrainte, ce qui les place dans la situation inconfortable d'être usagers d'un service qui ne leur correspond pas et auquel ils n'adhèrent pas.** Les extraits d'entretien cités plus haut dans le but d'illustrer ce sentiment d'être victime d'une forme de violence institutionnelle, laissent apparaître toute la détresse qu'implique ce type de recours. Dans ces conditions, il devient difficile pour les milieux d'accueil de la petite enfance d'assurer leurs fonctions économique, éducative et sociale et cela d'autant plus que les familles concernées mettent en place des tactiques et autres bricolages⁶⁵ pour limiter autant que possible le temps d'accueil de leur enfant.

« Ils insistaient quand même, ils disaient qu'il fallait respecter le contrat. Moi j'en ai même parlé une fois avec la directrice parce qu'elle m'a appelé pour me dire qu'il fallait respecter le contrat. Là j'ai lâché tout ce que j'avais au niveau de mon cœur, j'étais énervée, tout le monde me regardait comme ça (rires). J'ai demandé à

⁶⁵ Chez Michel de Certeau, le pouvoir est un avoir et l'acteur dominé n'a donc pas de pouvoir, mais il possède suffisamment de ruse, de créativité, de mobilité pour contourner et jouer avec les règles que cherchent à lui imposer les institutions dominantes. DE CERTEAU, M. (1980) *L'Invention du quotidien*, Paris, Union générale d'éditions, 374p.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

faire un mi-temps, c'est quand j'ai terminé mon contrat de travail, c'est là que j'ai baissé les heures (...) quand j'ai terminé mon contrat, il n'y allait plus qu'à mi-temps. Comme déjà il doit récupérer sa croissance [la mère pense que son enfant a un retard de croissance en raison de la négligence des accueillantes qui l'ont pris en charge], des fois je l'amène, des fois non. Alors on m'a dit : vous n'aimez pas la crèche. J'ai dit : oui, je n'aime pas trop. » [Mère, monoparentale, deux enfants]

Dans certains cas, le stress engendré par le recours est si fort que, malgré la nécessité, le parent choisit de retirer son enfant du milieu d'accueil, sans respecter le préavis qui lui est imposé, avec les conséquences économiques que cela implique lorsque l'accueil est financé par un service d'aide sociale ou que du recours dépend la possibilité de travailler ou de suivre une formation.

« Si je la laisse là, elle pleure. Ça me fait du souci. C'est ça que j'ai dit : on peut couper ça [le contrat avec la crèche] (...) On m'a envoyé les factures. Ça me trouble les factures là, je n'ai pas encore payé. J'ai amené ça au CPAS, mais on m'a dit : comme elle n'est pas allée à la crèche, nous, on ne peut pas payer les factures comme ça, c'est à votre charge. » [Mère, monoparentale, deux enfants]

« J'étais très, très fâchée. Parce que je travaillais mais je n'avais même plus le goût de mon travail. Je voyais mon fils qui était de plus en plus fatigué. Voilà. » [Mère, monoparentale, quatre enfants]

« Il est resté en crèche plus ou moins 6 mois. Dans les 6 mois, il y a des fois où je n'allais pas à la formation parce que je n'avais pas envie de le mettre à la crèche. » [Mère, en couple, un enfant]

Les déclencheurs susceptibles de déstabiliser le non-recours par non-adhésion sont donc divers et souvent liés à des ruptures dans le parcours des familles et/ou à ce que les parents ressentent comme des pressions extérieures : pression du réseau familial et/ou amical (si dans certaines familles, confier son enfant à un milieu d'accueil peut être mal perçu, dans d'autres, il s'agit au contraire du marqueur d'une volonté de s'émanciper du foyer et de gagner en autonomie) ; défection de la personne qui se chargeait de l'enfant si le ou les parents travaillent (pour des raisons de santé souvent) ; incitation au retour à l'emploi si un des deux parents était au foyer et que le ménage connaît des difficultés financières (perte de travail du conjoint, etc.) ou se sépare, ou si les revenus de subsistance (mutuelle, RIS) risquent de ne plus être assurés par les services sociaux

Nous l'avons vu à travers plusieurs exemples, ces déclencheurs peuvent parfois amener au recours durant une période plus ou moins longue, mais **au sein des familles enquêtées, aucun de ceux-ci n'a pu réellement lever la non-adhésion. Au contraire, ils ont plutôt contribué à la renforcer.**

Certain-e-s professionnel-le-s de terrain ne sont pas dupes de cette réalité et ont conscience que leur intervention peut être problématique lorsqu'elle consiste à amener le ou les parents à recourir à un milieu d'accueil pour leur(s) enfant(s) alors que la demande ne vient pas d'eux. Elles / ils soulignent la nécessité d'un accompagnement en amont pour préparer à l'acceptation de l'accueil en dehors de la sphère familiale tout en sous-entendant que cette acceptation n'a finalement que peu d'impact sur l'issue de la situation (ici en l'occurrence, le placement de l'enfant en milieu d'accueil qui est décidé sans que les parents ne puissent formuler d'objection).

« Ça peut arriver, ça n'arrive pas tous les jours mais ça arrive régulièrement en tout cas que je doive écrire à la crèche de la commune pour voir s'ils pourraient accueillir un enfant en urgence. Ils ont normalement un total de places qui est réservé pour des situations comme ça. (...) Parfois malheureusement c'est aussi des dossiers qui sont au service d'aide à la jeunesse (SAJ) où c'est une des conditions pour que le dossier ne passe pas au SPJ [Service de la Protection de la Jeunesse] : que l'enfant aille en crèche, ça arrive aussi. (...) Et voilà, il fallait que la famille accepte de le faire et ils l'ont fait. Ils savaient très bien que s'ils ne le faisaient pas, il y avait autre chose qui se passait... C'est vrai que ce n'était pas toujours spécialement... Parce qu'eux n'avaient pas vraiment envie. Ils étaient un petit peu obligés parce que sinon ça passait au niveau du SPJ (...) Donc il faut

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

préparer ça avec les parents et ça prend parfois plusieurs semaines, plusieurs mois avant de les convaincre que ce serait une bonne idée. » [Partenaire Enfants-Parents de l'ONE]

Aussi, dans le cadre de cette analyse, **il convient de s'interroger sur la normativité de ce que nous mettons derrière les notions de recours et non-recours**. Le non-recours prive-t-il toujours les parents de diverses formes d'avantages ? A contrario, le recours est-il toujours profitable ? Lutter contre le non-recours signifie-t-il nécessairement amener vers le recours ? S'il se révèle en effet essentiel de favoriser le retour, comment procéder lorsque les familles sont en non-demande ?

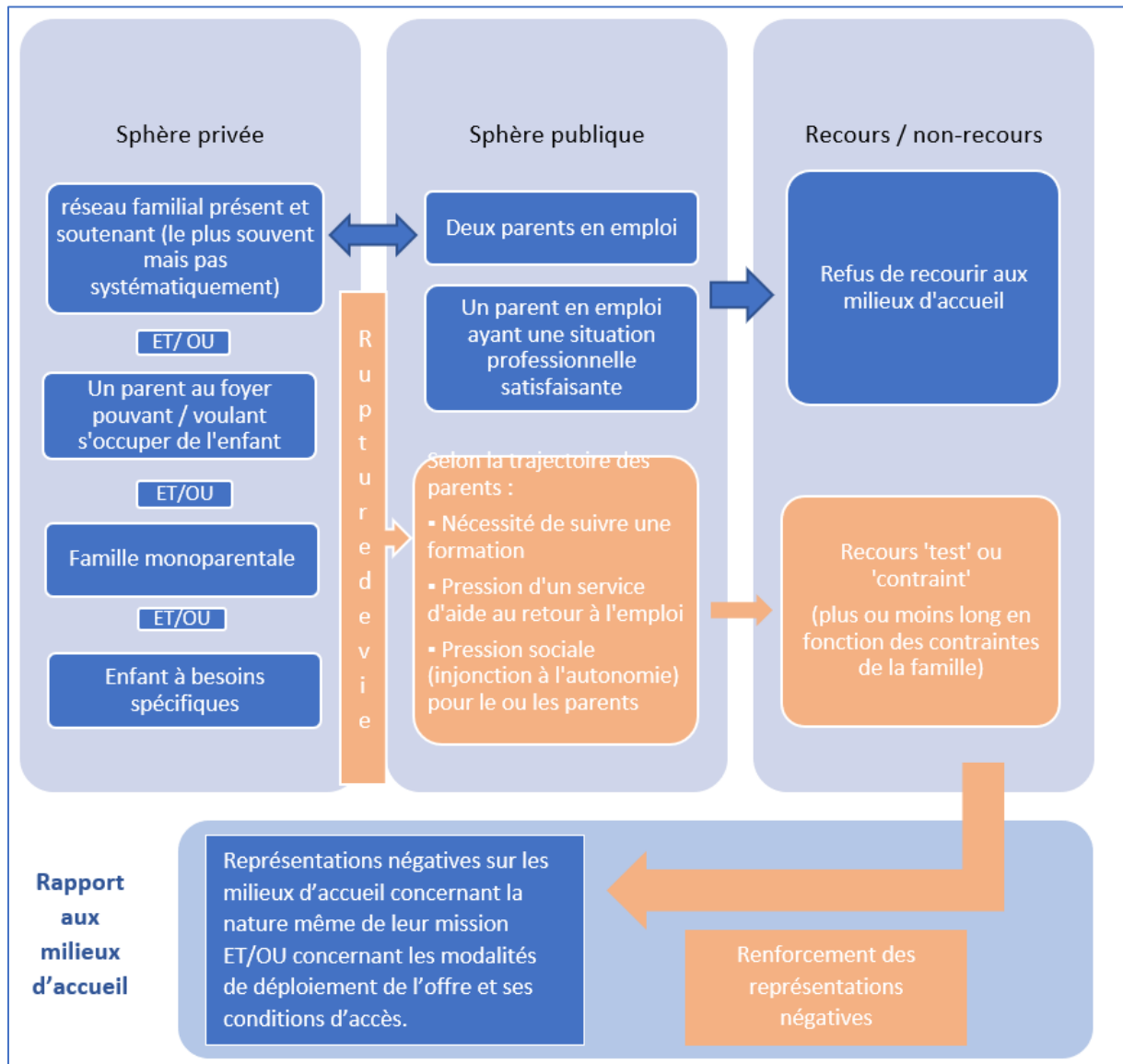
Ces questions ne sont que rarement abordées par les politiques publiques qui, comme le souligne Warin, éprouvent des difficultés à envisager que l'utilisateur puisse être en non-recours volontaire et actif. Notre enquête de terrain révèle pourtant que certain-e-s professionnel-le-s du secteur, issu-e-s du monde associatif, tentent de développer des dispositifs visant à répondre aux problématiques des familles précarisées en situation de non-demande, se situant entre le non-concernement et la non-adhésion. L'objectif est de les familiariser au recours aux milieux d'accueil (lutte contre le non-concernement) afin de briser les freins et autres représentations négatives que ces familles entretiennent vis-à-vis de ces structures (lutte contre la non-adhésion).

« Il s'agissait plutôt d'offrir une expérience d'accueil qualitative pour la famille pour, peut-être, effectivement, démystifier cela, faire en sorte que la famille puisse plus tard, pour le même enfant ou pour un autre enfant, s'inscrire sur une liste d'attente normale et ne plus avoir ce rapport négatif aux milieux d'accueil. (...) Avec ce nouveau projet, on veut encore aller un pas plus loin, et ce pas plus loin c'est d'aller chercher des familles vraiment en grande précarité et très, très éloignées des milieux d'accueil. Au niveau des partenaires institutionnels c'est aussi un apprentissage des arcanes des institutions, que chaque institution puisse comprendre comment fonctionne l'autre, etc. » [Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

La collaboration avec les niveaux institutionnel et politique se révèle parfois difficile tant les enjeux peuvent différer d'un acteur à l'autre. La grande difficulté tient notamment dans la normativité qui sous-tend les volontés politiques – le non-recours est souvent appréhendé comme étant lié à la non-connaissance des familles, leur capacité de jugement sur l'offre d'accueil en elle-même étant de fait ignorée – ce qui rend difficile l'implémentation du dispositif par les acteurs associatifs qui ont une vision fine des contradictions que cette vision implique. Amener les familles en non-adhésion à aller vers un milieu d'accueil de façon volontaire est déjà une épreuve en soi. Faire en sorte que l'expérience se révèle positive et se pérennise en est une autre (comme nous l'avons largement démontré). **Entendre la non-adhésion des parents aux milieux d'accueil dans ce qu'elle dit de l'offre d'accueil constitue une étape supplémentaire, qui nécessite de mobiliser une réflexion collective rassemblant les acteurs des différents niveaux concernés.**

1.2.4 La non-adhésion, schématisation

Figure 2 : Schématisation de la non-adhésion



Les explications permettant de lire le schéma sont données dans le point 1.1.4. Tous les schémas des différents types de non-recours répondent à la même logique.

Ici, nous avons appelé 'recours test' celui des familles qui, malgré des a priori négatifs concernant les milieux d'accueil de la petite enfance, tentent d'y recourir afin de répondre à une certaine pression sociale (injonction à l'autonomie évoquée précédemment). Nos observations démontrent que ce recours débouche généralement sur une confirmation des représentations négatives des parents et entraîne un retrait définitif du milieu d'accueil lorsque la famille a les capacités nécessaires pour s'en passer.

Nous pouvons bien sûr envisager qu'il puisse en être autrement et que l'expérience se révèle satisfaisante et se mue en un recours sur une longue durée, mais nous n'avons pas observé ce cas de figure sur le terrain. Le contexte inédit lié à la pandémie de covid-19 peut expliquer en partie ce constat mais pas totalement.

Sur le schéma est aussi mentionnée l'idée de recours contraint qui a été largement explicité dans le point précédent. Il est à mettre en lien avec les faibles capacités des familles à se passer des milieux d'accueil, avec la nécessité qu'elles ont de recourir à un service de garde (nous utilisons délibérément ce terme dans la mesure où il exprime la façon dont la famille le perçoit) et/ou avec l'intervention d'un intermédiaire social poussant au recours. Il est à noter que ce processus de recours, de par son caractère contraignant, entraîne systématiquement l'aggravation voire le déclenchement (lorsque la famille n'était pas en non-adhésion auparavant) des représentations négatives sur les milieux d'accueil de la petite enfance. Il apparaît donc que le non-recours aux milieux d'EAE peut être produit par les institutions elles-mêmes, comme nous l'avons déjà explicité.

Il est à noter que le réseau social et parfois des opérateurs externes (PEP's ONE par exemple) sont susceptibles d'apporter de la nuance dans les représentations négatives que les familles ont des milieux d'accueil de la petite enfance. Cette observation n'apparaît pas sur le schéma car nos entretiens avec les familles n'ont pas permis d'identifier d'impacts significatifs sur la décision de recourir ou non dans le cas de la non-adhésion au-delà du témoignage d'une des PEP's de notre échantillon que nous avons cité plus haut (ce qui ne signifie pas que cette dimension soit sans importance).

Cette mise en perspective de la non-adhésion, forme la plus affirmée de la non-demande, doit nous amener à aller au-delà d'une réflexion en termes d'adéquation entre demande de l'utilisateur et mise en place de l'offre. **Il s'agit de redonner leur place aux parents** et reconnaître leurs capacités de décision, ce qui nécessite d'être aussi disposé-e à questionner l'offre d'accueil dans ses enjeux et dans son caractère normatif, ainsi que dans les rapports sociaux qui la traversent (rapports entre les services sociaux et ses usager-e-s ; rapports entre les professionnel-le-s de l'accueil et les contraintes institutionnelles, financières, organisationnelles qui sont les leurs ; rapports entre les parents, les enfants et leurs besoins sociaux, etc.)

1.3 Lorsque la famille renonce à l'offre, le non-recours par 'découragement'

Cette forme de non-recours est symptomatique d'une asymétrie grandissante entre les institutions et leur public. Elle se manifeste lorsque les milieux d'accueil (ou les services sociaux lorsqu'ils ont un rôle d'intermédiaire entre milieux d'accueil et familles) imposent des conditions qui deviennent rédhibitoires pour les familles qui renoncent alors à y recourir. Il s'agit également d'une forme de non-demande mais ici, le non-recours ne peut plus être perçu comme volontaire dans la mesure où il résulte d'un renoncement lié aux caractéristiques de l'offre.

1.3.1 Comment se manifeste le non-recours par découragement ?

Comme précisé précédemment, ce type de non-recours renvoie comme les autres à une absence de demande de la famille (non-recours par non-demande) mais **il se différencie singulièrement dans la mesure où la famille reconnaît avoir besoin d'un milieu d'accueil et, bien souvent, effectue les premières démarches pour se renseigner sur l'offre existante**. Dans la plupart des cas, elle ne franchit pas le seuil de la demande dans la mesure où les quelques informations dont elle dispose lui font anticiper une procédure coûteuse, une offre non adaptée à la réalité relative à sa sphère privée et professionnelle ou encore un refus. Parfois, elle s'engage malgré tout dans un processus de demande mais ne le mène pas à terme pour les mêmes raisons (que nous détaillerons dans le point suivant). Ces parents ne sont donc jamais en non-recours par non-connaissance, même si le manque d'information peut intervenir à un moment ou un autre du processus. Autrement dit, ils ont connaissance qu'il existe des milieux d'EAE sur leur territoire et ont une idée relativement fiable de la façon dont il faut procéder pour y accéder.

Si l'on se réfère au modèle dynamique de Win Van Oorschot (Van Oorschot, 1996, p.40, cité par Warin, 2017, p.10), les parents concernés par cette forme particulière de non-recours ont franchi ce que le chercheur appelle le seuil 1 du processus de demande : ils ont connaissance de l'offre et de ses modalités d'accès (ils ne sont pas en non-recours par non-connaissance), ils ont conscience de leur besoin et de l'intérêt pour eux et pour leur(s) enfant(s) de recourir à un milieu d'accueil (ils ne sont pas en non-concernement), ils n'ont pas d'attitude négative vis-à-vis du service (ils ne sont pas en non-adhésion) ; ils se considèrent donc comme potentiellement éligibles. Ils entrent alors dans une phase d'arbitrage qui doit en principe les amener vers la décision de demander ou non une place au sein d'un milieu d'accueil. Or, **c'est durant cette phase d'arbitrage qu'intervient le découragement ou le renoncement.**

Ces arbitrages sont effectués en fonction de différents éléments renvoyant à la sphère privée (présence ou non d'un ou d'une conjoint-e, présence d'un réseau familial et/ou social soutenant, besoins de l'enfant qui peuvent, dans certains cas, être liés à des troubles du comportement ou à une situation de handicap, etc.) ; à la sphère publique (être en emploi ou non, avoir des exigences plus ou moins contraignantes relatives à l'organisation professionnelle, avoir une relation plus ou moins bonne avec des intermédiaires sociaux, médicaux ou autres, accéder ou non à des dispositifs facilitant l'accès, etc.) ; aux milieux d'accueil (évaluation des formalités administratives à remplir pour y accéder, de la longueur de la liste d'attente, des coûts des services, des horaires, de la flexibilité de l'accueil, etc.)

« Avant même la naissance, quand on est enceinte, c'est déjà compliqué, on se demande : qu'est-ce qu'on va faire ? est-ce que je vais la mettre à la crèche ou pas ? Rien que ça ! (...) Du coup, j'ai regardé pour le congé maternité et le congé parental, quelles étaient les possibilités, parce qu'on peut le faire en temps plein en une fois, on peut le faire en mi-temps et en 4/5^{ème} et donc, de là, on regardait si on allait la mettre à la crèche ou pas, comment organiser les horaires et comment profiter également de ce congé parental qui a une certaine durée aussi, on ne peut pas l'utiliser comme on veut. On est déjà dans l'administratif avant même que l'enfant soit née. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Le témoignage ci-dessus d'une mère qui a été en non-recours par découragement mais qui est parvenue à trouver ses propres solutions (nous y reviendrons) illustre parfaitement cette phase d'arbitrage (trade-offs) décrite par Van Oorschot comme celle « où l'individu considère les facteurs encourageants et ceux inhibant sa demande de prestation. » (Van Oorschot, 1996, cité par Warin, 2016, p.10). Notons en outre que ce témoignage fait également apparaître un des facteurs explicatifs de la non-adhésion évoqué précédemment, à savoir **le fait de devoir anticiper l'accueil de l'enfant par des structures externes avant même la naissance**. L'on voit que si ce facteur n'est pas d'emblée rédhitoire dans le cas présent, il pèse tout de même dans la balance et peut la faire pencher du côté d'une non-demande par découragement. Il est donc essentiel de le considérer comme transversal à tous les types de non-recours.

Concernant la manifestation de cette forme de non-recours par découragement, soulignons enfin que les parents concernés ne passent pas, en principe, la phase des arbitrages et décident donc de ne pas demander la prestation. Cela dit, nous avons choisi d'inclure également le cas de deux couples de parents qui avaient franchi ce seuil, allant donc jusqu'à prendre la décision de demander une place dans une crèche subventionnée par l'ONE. Ce choix tient au fait que ces derniers ont très vite interrompu la procédure pour des motifs qui seront détaillés dans le point suivant.

1.3.2 Les facteurs explicatifs

Afin de dérouler les facteurs explicatifs au non-recours par découragement, nous suivons une logique qui consiste à évoquer en premier lieu les parents qui se découragent le plus rapidement, pour terminer par ceux qui abandonnent leurs démarches au seuil de la phase de demande.

Nous l'avons précisé plus haut, les familles concernées ont toutes manifesté le besoin de recourir à un milieu d'accueil pour leur enfant. Dans la grande majorité des cas, celui-ci est lié prioritairement à des obligations professionnelles (les parents travaillent ou ont un projet d'insertion socio-professionnelle qui nécessite de pouvoir dégager du temps) mais beaucoup d'entre eux évoquent aussi des attentes relevant de la socialisation de l'enfant. En effet, ils prêtent aux milieux d'EAE des atouts pédagogiques dans le sens où ceux-ci favoriseraient l'apprentissage du vivre ensemble dès le plus jeune âge. Dans certaines familles, ce type d'attentes est d'autant plus fort que les mesures de distanciation sociale liées à la gestion de la pandémie de covid-19, ont entraîné un repli dans la sphère familiale jugé délétère pour l'enfant. Aussi, le profil des parents s'engageant dans la recherche d'un milieu d'accueil ne se limite bien évidemment pas aux parents en emploi. C'est alors qu'apparaît le premier facteur explicatif du découragement. Les représentations que les familles ont de l'accueil de la petite enfance ne découlent pas uniquement de la culture familiale, ou de valeurs personnelles (les deux étant d'ailleurs souvent liées, que ce soit dans la continuité ou dans l'opposition) mais elles résultent également de **l'intériorisation du discours véhiculé par les pouvoirs publics**, comme nous l'avons déjà rapidement évoqué plus haut en référence au 'welfare stigma'. Aussi, la pénurie de places dans les crèches n'est-elle ignorée par personne. De fait, certains parents renoncent d'emblée à s'engager dans un processus de demande, soit parce qu'ils anticipent une réponse négative, soit parce qu'ils ne se sentent pas légitimes à le faire. Dans un cas comme dans l'autre, l'explication est la même : le parent est sans emploi. Ses besoins seraient donc secondaires étant donné que celui-ci ou celle-ci bien souvent – a théoriquement le temps nécessaire pour se charger du ou des jeunes enfants (ce qui le ou la relègue d'office dans la sphère privée).

« Moi, j'hésitais parce que, comme je disais tout à l'heure, j'étais dans l'engrenage : je suis sans emploi, je suis là pour les enfants, donc il n'y a pas besoin d'envoyer les enfants chez des amis, chez mes beaux-parents, à la crèche, parce que je suis là (...) Je me suis fait avoir petit à petit. » [Mère, en couple, deux enfants]

L'expression employée par cette jeune mère – « *je me suis fait avoir* » - est particulièrement illustrative du cercle vicieux dans lequel beaucoup de mères sont prises : la mise entre parenthèses de la carrière professionnelle après la naissance de l'enfant, qui se prolonge durant une période indéterminée en raison d'une pluralité de facteurs, liés entre autres, aux représentations sociales qui assignent encore largement les femmes à la prise en charge du jeune enfant ainsi qu'aux possibilités limitées d'externalisation de cette prise en charge (laquelle tient aussi aux procédures d'attribution des places qui accordent la priorité aux parents qui travaillent, comme nous le verrons dans le point portant sur le non-recours par non-réception).

Tout au long du processus de recherche d'un milieu d'accueil, ce cercle vicieux se renforce. Ainsi, lorsque vient le moment du calcul financier, certains parents, en apprenant le coût du service, renoncent à y recourir et, par là même, acceptent l'idée de prolonger encore le temps passé au foyer afin de répondre aux besoins de l'enfant.

« Tu vas travailler et puis prendre la moitié de ton salaire et donner à la crèche. Sans compter qu'il faut le biberon, du lait, de l'eau, tout ça. Au final, tu vas uniquement travailler pour le petit. » [Mère, en couple, famille recomposée, un enfant avec son conjoint]

En employant ces mots : « *tu vas uniquement travailler pour le petit* », cette mère exprime sa volonté (contrariée) de travailler pour elle-même, afin d'acquérir son indépendance vis-à-vis de son conjoint notamment (idée qu'elle développe dans l'entretien). Or, le coût de la crèche la contraint à ne travailler que pour son enfant (pour subvenir aux frais relatifs à l'accueil de celui-ci), comme elle le ferait, au final, au sein du foyer (en s'occupant elle-même de son enfant). Dans ce cadre, pourquoi aurait-elle recours à un milieu d'accueil ? **L'on voit ici que la question financière englobe des dimensions bien plus larges ayant trait au sens que l'on donne au travail.**

Certains parents relevant de ce type de non-recours, ne sont pas en emploi mais sont engagés dans un processus de retour à l'emploi, ce qui implique un accompagnement par un service d'insertion et/ou d'aide sociale. Il est à noter que pour les personnes issues des immigrations, ce processus peut passer par la nécessité de suivre des cours de langues. Le besoin de recourir à un milieu d'accueil pour son jeune enfant naît alors de la volonté de dégager du temps pour mener à bien son projet d'insertion socio-professionnelle. Pour que le besoin se transforme en demande, il doit en général passer par un-e intermédiaire social-e au risque de ne pas être entendu (ce constat sera développé plus loin). De fait, **la concrétisation de la demande est étroitement liée à la qualité de la relation qui unit le parent et l'intermédiaire social-e chargé-e de faire entendre ses besoins et de faire valoir ses droits.** En la matière, les politiques d'action sociale développées depuis les années 2000 ont des impacts qui se révèlent négatifs pour beaucoup de familles précarisées qui ne peuvent satisfaire pleinement aux exigences liées à la contractualisation de l'aide sociale. **La pression qui accompagne l'injonction constante à l'activation de soi et les contrôles réguliers de la part des services sociaux amènent certains parents à taire leurs besoins.** La relation avec le travailleur ou la travailleuse social-e est caractérisée par la méfiance, et l'information ne circule plus.

« Quand j'ai commencé la grossesse, mon assistante sociale ne savait pas que j'avais commencé la grossesse et c'est elle qui m'a demandé si je peux travailler (...) Pour savoir que je suis enceinte, il faut que je l'ai dit moi-même. J'ai eu une réunion ici avec mon assistante, elle ne voit même pas que je suis enceinte. Si elle vient chez moi pour la visite de la maison, je porte la robe, elle ne voit rien du tout. » [Mère issue des immigrations, monoparentale, deux enfants]

« En fait, moi je n'habitais pas avec ma compagne quand on a eu la première. Mais on s'est mis sur la même adresse. Je lui ai dit : « attends, va voir ton assistante sociale pour avoir une place [en crèche] pour toi ». Elle m'a répondu : « non, non, elle est compliquée, quand je parle, elle va commencer à me casser la tête ». J'ai dit : « non, non, elle est là pour ça. C'est elle qui doit te dire ce que tu dois faire, elle doit t'accompagner ». Déjà, quand on a eu la maison là-bas, l'assistante sociale a commencé à poser la question : « est-ce que ton copain habite avec toi ? » Ma femme a répondu : « non, il n'habite pas avec moi mais il est tout le temps ici. » J'ai dit à ma compagne : « quand elle te pose des questions comme ça, ne réponds pas. Ce sont des questions auxquelles il ne faut pas répondre. C'est ta vie privée ». J'ai dit ça à ma femme. » [Père, issu des immigrations, en couple, trois enfants]

Pour les parents isolés, cette tendance est encore plus marquée car une grossesse implique bien souvent une présomption de fraude⁶⁶ qui peut se révéler lourde de conséquences. Ainsi, le père dont le témoignage a été cité plus haut, explique la façon dont sa compagne a finalement été sanctionnée par son institution de référence, sanction qui a rapidement été levée après confirmation de sa situation mais qui a déstabilisé de façon importante le budget familial.

« L'assistante sociale a fait son rapport et ils nous ont coupé le CPAS pendant 3 mois. Et la souffrance, la galère... elle a dit : « c'est parce que vous habitez là ». J'ai dit : « Madame, je suis prêt à répondre où vous voulez ». Elle nous a fait attendre trois mois ! Trois mois pendant lesquels on attendait la convocation, on n'avait pas de salaire, l'enfant mange, il ne mange pas, qui sait ? Moi je ne travaille pas, je n'ai pas de revenu, je n'ai pas le CPAS, je n'ai pas le papier. Tu vois ? Madame aussi, le seul revenu qu'elle avait c'était son CPAS. On a contacté le bailleur pour lui dire qu'on ne pouvait pas payer le loyer jusqu'à ce que le CPAS arrange la situation. » [Père, issu des immigrations, territoire de Hêtre]

⁶⁶ Le passage au « taux cohabitant » de parents touchant un revenu d'intégration sociale (RIS) et auparavant déclarés isolés reste fortement pénalisant pour ces derniers. La non-individualisation des droits joue ainsi un rôle délétère dans la relation des parents isolés avec leur assistant-e social-e.

Dans ces circonstances, l'on comprend mieux les mécanismes qui amènent certains parents à ne pas faire valoir leurs droits et à masquer certaines problématiques à l'agent·e social·e censé·e les soutenir. Le non-recours est alors consécutif aux relations avec les services sociaux, lesquelles dépendent de politiques sociales plus globales.

Plus le parent avance dans la phase d'arbitrage et se rapproche du seuil de la demande, plus il accumule d'informations concernant les milieux d'accueil au contact des différent·e·s interlocuteur·rice·s qu'il rencontre (PEP's, intermédiaires sociaux et sociales, agent·e·s chargé·e·s de centraliser les demandes de places en crèches, directions des milieux d'accueil). Certains sont alors confrontés à un **problème d'incompatibilité entre leurs contraintes personnelles et professionnelles et les modalités d'accès aux milieux d'accueil**. Dans la majeure partie des cas, il s'agit de contraintes liées aux horaires de l'accueil et au manque de flexibilité des structures. En fonction des territoires, de leur configuration et de leur offre en transports en commun, ces contraintes peuvent être accentuées par des difficultés de mobilité, lesquelles impactent significativement l'accessibilité des services. Parfois, le besoin est si fort que les parents franchissent le seuil de la demande malgré tout, mais le constat reste inchangé, les parents ne parviennent pas à moduler leurs contraintes horaires, les milieux d'accueil (souvent des crèches) ne laissent entrevoir aucune possibilité d'arrangement et la demande est vite abandonnée.

Ainsi, cette maman indépendante a renoncé à une place en crèche car les horaires n'étaient difficilement compatibles, elle a pu compter sur quelqu'un de son entourage pour son premier enfant. Par contre à la naissance du deuxième bébé, elle a fait le choix d'arrêter de travailler.

« Je travaille beaucoup en sous-traitance pour un institut, j'étais esthéticienne, un institut à H [ville distante de 40 minutes en voiture]. Les horaires de crèches et les horaires de l'institut ne correspondaient pas trop. Et puis mon compagnon est absent la semaine donc je ne pouvais compter que sur moi pour aller les conduire et les chercher et le soir faire le souper, le bain et tout ça. Donc c'était trop une charge donc on a préféré que moi j'arrête de travailler et que je m'occupe d'eux. » [Mère, en couple, deux jeunes enfants]

« Ils sont tous dans le même bâtiment : CPAS, ONE, tout est rassemblé. Donc on y est allés pour demander quelles étaient les possibilités. Alors, ils nous ont donné une liste des crèches avec lesquelles ils travaillaient. Et ma première question était les horaires : à quelle heure on peut les déposer ? À quelle heure on peut aller les chercher ? Et quelles sont les conditions ? Et la plupart des crèches avec lesquelles ils travaillent, c'était 17h30 le plus tard et au bout du 3^{ème} retard, c'était dehors. On était exclu complètement de la crèche. Je trouvais ça un peu radical (...) j'ai trouvé que les horaires n'étaient vraiment pas très adaptés. Le matin, ils étaient plus à être ouverts à 7h que 8h donc ça c'était vraiment bien mais le soir, ça n'allait pas. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Ces deux mères de famille ont été amenées à renoncer à leur demande de place au sein d'un milieu d'accueil avec pour chacune, des conséquences importantes bien que différentes. La première a été contrainte d'interrompre sa carrière professionnelle, après la deuxième naissance, pour être en mesure de s'occuper de son enfant et la seconde est passée à mi-temps et a sollicité l'aide de son réseau familial (sa belle-sœur a notamment consenti à baisser son temps de travail afin de soutenir la famille durant cette période délicate). Mentionnons que dans les deux cas, le père ne pouvait que très difficilement prendre le relais, en raison d'horaires de travail atypiques et de disponibilités réduites ou aléatoires. La seconde mère citée, qui réside à proximité du territoire de Pin, s'est finalement tournée vers un milieu d'accueil privé, ce qui a nécessité des ajustements budgétaires non négligeables (impliquant une continuité dans le recours au réseau familial) malgré un niveau de vie relativement confortable.

Enfin, il existe un groupe de familles confronté à des 'nœuds' à tous les niveaux de la phase d'arbitrage : celles qui ont un ou des enfants à besoins spécifiques. Ces nœuds sont variables en fonction de la

nature des besoins de l'enfant. Dans notre échantillon, un enfant est en situation de handicap physique alors que les autres souffrent de troubles du comportement, plus ou moins importants, parfois en cours de diagnostic. Quelle que soit la situation, les arbitrages aboutissent souvent à un découragement qui ne permet pas de s'acheminer vers une demande.

« Donc, on s'était dit : est-ce que pour son développement, on ne devrait pas aller dans une structure, peut-être un peu plus spécialisée aux enfants sourds ou des choses comme ça. Et là, je me suis retrouvée aussi face à des difficultés. Il y en a une, celle qui est reliée à l'hôpital des enfants, je ne sais plus le nom de cette crèche, mais je pense que celle-là c'est une crèche communale. (...) Donc, dans cette crèche-là, tous les enfants utilisaient la langue des signes. Là, Q. [prénom de l'enfant] n'utilisait pas la langue des signes parce qu'il a un problème d'équilibre en plus. (...) Il n'a jamais fait la langue de signes et là le problème c'était : ah, mais il ne fait pas la langue des signes donc ça ne va pas, il ne suivra pas le rythme ici. » [Mère, en couple, deux enfants dont un ayant des besoins spécifiques]

Si la problématique est ici tellement singulière, c'est parce que cette famille a été relativement loin dans la recherche d'un milieu d'accueil adapté aux besoins très particuliers de son enfant. Les autres sont en non-adhésion (parfois après une expérience malheureuse au sein d'une crèche) ou dans une situation intermédiaire, entre le non-concernement et le découragement. Le poids de la culpabilité de confier son enfant à des personnes extérieures à la famille, l'anticipation de difficultés au niveau de la prise en charge de l'enfant (le personnel ne serait pas assez qualifié et n'aurait pas le temps nécessaire pour prendre en charge les besoins de l'enfant), l'anticipation d'un refus de la part des milieux d'accueil, sont autant de facteurs qui expliquent pourquoi ces parents renoncent à franchir le seuil de la demande.

1.3.3 Ces déclencheurs qui ébranlent le non-recours par découragement

En premier lieu et comme déjà évoqué dans le point précédent, pour les parents qui ne rencontrent pas de difficultés financières notables, le premier déclencheur susceptible de mettre fin à leur situation de non-recours est la rencontre avec un milieu d'accueil privé. Le fait que le secteur marchand représente la porte de sortie d'une situation inextricable (une des familles concernées avait été contrainte de modifier ses horaires de travail et de demander aux membres de la famille élargie d'en faire de même pour être en mesure de se relayer dans la prise en charge de l'enfant tout en poursuivant une activité professionnelle réduite à un mi-temps) pose bien évidemment question. Quand on considère que l'accès à ces structures est largement conditionné par le niveau de revenu de la famille alors que c'est pourtant par leur intermédiaire que les parents pourront assurer leur épanouissement au sein de la sphère publique – le discours de cette mère souhaitant « *travailler pour elle* » ou de cette autre qui prétend « *s'être fait avoir* » en restant reléguée à la sphère privée, sont en ce sens éloquentes – l'idée d'une offre d'accueil accessible à toutes et tous prend tout son sens.

C'est d'ailleurs dans cette direction que s'oriente la réforme pour l'accueil de la petite enfance qui redéfinit les types de pouvoirs organisateurs possibles, lesquels devront nécessairement être une asbl, un pouvoir public ou une société à finalité sociale⁶⁷. L'objectif poursuivi est clair : il s'agit de considérer l'accueil de l'enfance comme un service public délégué et de rappeler son ancrage dans le secteur non-marchand. Le point d'attention issue de cette enquête de terrain l'est tout autant : il convient également de renforcer l'accessibilité du secteur à tous les niveaux. Cet impératif est également au cœur de la réforme mais il est important qu'il ne reste pas un vœu pieux. Le risque associé à des

⁶⁷ En dehors du cas des accueillantes d'enfants indépendantes qui sont leur propre pouvoir organisateur.

conditions d'accès trop rigides et non adaptées à la réalité professionnelle, sociale et culturelle des parents est bien connu et les entretiens réalisés dans le cadre de cette recherche le confirment : le repli au sein de la sphère privée devient inévitable, principalement pour les mères qui ne sont plus en mesure de s'investir dans une activité professionnelle⁶⁸ ou dans toute autre activité extérieure au foyer susceptible de favoriser leur épanouissement.

En second lieu, pour les familles qui comptent au moins un parent ne travaillant pas (a fortiori lorsqu'il s'agit de familles monoparentales), le déclencheur du recours est bien souvent la recherche d'emploi ou de formation. C'est en effet à cette occasion que le parent entre en contact avec des intermédiaires sociaux et sociales ayant le pouvoir de porter sa voix et de faire valoir ses droits auprès des milieux d'accueil subventionnés. Jusqu'à présent nous avons principalement pointé le fait que la relation avec les services d'aide sociale étaient susceptibles de créer du non-recours (par non-adhésion ou par renoncement) si la relation était mauvaise. Or, la dégradation de la relation d'aide ne dépend que très rarement des compétences professionnelles du travailleur ou de la travailleuse social-e mais elle découle de ses cadres de travail régis par les politiques d'activation et caractérisés par une injonction au contrôle qui découle de la contractualisation de l'aide, de la sur-responsabilisation de l'usager et de la non-individualisation des droits sociaux. Lorsque, malgré ces cadres contraignants, **le travailleur ou la travailleuse social-e parvient à accomplir sa mission d'aide, il apparaît qu'il devient le vecteur privilégié d'accès à un milieu d'accueil**. Nous développerons cette dimension dans le point suivant, traitant du non-recours par non-réception, lorsqu'il s'agira d'évoquer les déclencheurs susceptibles de le faire évoluer.

Mentionnons que certains CPAS – puisque dans nos entretiens, il est souvent question des 'services emploi' des CPAS – ont pris la mesure de ces difficultés et tentent d'apporter des solutions en ciblant certains publics particulièrement concernés par ces problématiques. Ainsi, au sein du territoire de Hêtre, un dispositif à destination des femmes en situation de monoparentalité, permet à ces dernières de bénéficier d'un accompagnement intensif, holistique et sensible aux questions de genre. La relation avec l'accompagnateur-riche est basée sur l'écoute et le non-jugement. Celui-ci ou celle-ci est dégagée des contraintes auxquelles sont soumis-e-s les assistant-e-s sociales et sociaux de l'aide générale (caseload limité, accompagnement dégagé des exigences liées à la contractualisation de l'aide sociale, etc.) et sa mission consiste principalement à faire valoir les droits des usagères et à favoriser leur 'empowerment'. Ce type de soutien permet l'instauration d'une relation de confiance avec le travailleur ou la travailleuse social-e et, par extension, permet de lutter contre le non-recours par découragement (l'usagère ne craint plus de confier ses besoins au travailleur ou à la travailleuse social-e et celui-ci ou celle-ci la soutient dans ses démarches voire l'amène à faire les démarches nécessaires) mais aussi par non-concernement ou par non-réception. Un dispositif tel que celui-ci constitue un déclencheur au recours. Pour autant, il convient de ne pas oublier ses limites : il s'adresse à un public cible et sa portée est donc limitée.

Sur un des territoires investigués, l'intervention croisée du CPAS et de la crèche communale qui présente la particularité d'avoir un mode de fonctionnement relativement flexible, se révèle être un soutien précieux pour les familles en grande précarité. Ainsi, cette mère qui a quitté un conjoint violent, dont le fils aîné a été placé pendant 4 ans en maison d'accueil, a-t-elle pu bénéficier d'une place en crèche pour son plus jeune enfant, malgré un emploi dans l'Horeca et des horaires variables.

⁶⁸ Dans le même temps, il faut garder à l'esprit que ce besoin de flexibilité provient, en grande partie, des exigences portées par le monde du travail. Dans une perspective plus méta, il convient donc de responsabiliser l'employeur sur ses devoirs vis-à-vis de ses salariés et de leurs enfants. Nous y reviendrons ultérieurement dans la mesure où la même problématique se pose pour le secteur de l'accueil durant le temps libre.

L'exemple en est que le jour de l'interview, elle déposait exceptionnellement son bébé à 11h30 au sein du milieu d'accueil. Précisions que cette mère ne possède pas de permis de conduire et que les caractéristiques du territoire – une commune très étendue composée de plusieurs villages – contribuent à rendre encore plus aléatoire l'issue de la phase d'arbitrage décrite précédemment.

Toujours sur le même territoire, nous pouvons également citer le cas d'une jeune mère en situation de monoparentalité arrivée d'Afrique subsaharienne depuis quelques années. Fort isolée, elle a été accompagnée par l'AMO⁶⁹ et le CPAS qui ont là aussi facilité l'accès à un milieu d'accueil. Aussi, son fils de six mois est-il actuellement en période de familiarisation à la crèche de la commune, laquelle débouchera sur une fréquentation de deux jours par semaine. Notons enfin que la mère prévoit de s'engager prochainement dans une formation et que son fils pourrait alors être amené à fréquenter la crèche à temps plein.

L'importance de la rencontre avec un-e intermédiaire social-e ou médico-social-e dans le processus de demande mérite aussi d'être mise en exergue pour les familles ayant un ou des enfants en situation de handicap ou présentant des troubles du comportement. Face au profond désarroi dans lequel les parents sont parfois plongés – la plupart d'entre eux évoquent un emploi du temps surchargé par les RDV médicaux et/ou avec des services spécialisés susceptibles de leur apporter un soutien logistique – la rencontre avec un-e interlocuteur-ric(e) à l'écoute, au sein d'un hôpital ou d'un service d'aide, peut permettre de franchir le seuil de la demande pour aboutir, dans le meilleur des cas, à une situation de recours.

« J'ai eu la chance de trouver un endroit de prise en charge de notre enfant en petite enfance. C'était dans le cadre d'une crèche intégrée, à [nom d'une commune relativement éloignée du territoire de domiciliation mais proche de l'hôpital que fréquentait l'enfant]. En fait c'est des recherches qui ont été faites par l'assistante sociale du service où était prise en charge notre fille à l'hôpital. (...) Donc on est allés visiter les lieux avec l'assistante sociale la première fois et puis après, le contact est tout de suite bien passé avec la responsable de la crèche qui est infirmière. On a rencontré l'équipe, on a rencontré la kiné, elle avait besoin de logo, d'ergo. Tout ça, c'était prévu dans l'accompagnement, ce qui nous a vraiment permis lâcher. » [Mère, en couple, trois enfants]

Concernant les familles qui estiment que les milieux d'EAE ne sont pas faits pour elles et qui, parfois, vont jusqu'à éprouver des difficultés à se percevoir comme potentiellement éligibles à une place en milieu d'accueil – ce qui implique une phase d'arbitrages très limitée et une recherche d'informations qui l'est tout autant – **les déclencheurs menant au recours demeurent quasiment inexistantes. La solution trouvée, qui consiste, pour un des deux parents, à prendre en charge le jeune enfant au sein de la sphère familiale, ne laisse que peu de place aux opportunités et à la rencontre avec un potentiel intermédiaire favorisant l'accès aux services.** Des dispositifs tels que celui évoqué dans la sous-section sur la non-adhésion, qui tentent de répondre aux problématiques des familles précarisées en situation de non-demande et fortement éloignées des milieux d'accueil, pourraient contribuer à lutter contre le découragement de certains parents qui estiment ne pas pouvoir prétendre à une place au sein de ces milieux d'accueil. Cela nécessiterait qu'ils s'adressent un public plus large en allant au-delà des personnes usagères de l'institution avec laquelle ils collaborent et de celles qui rejettent l'offre (le découragement pouvant amener à un non-recours aussi ancré que le non-concernement ou la non-

⁶⁹ Une AMO (Service d'action en milieu ouvert) est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation, de soutien et d'accompagnement pour le jeune et/ou pour sa famille et ses proches.

adhésion). Certaines de ces pistes sont d'ailleurs en cours de réflexion, comme l'illustre l'extrait d'entretien ci-dessous :

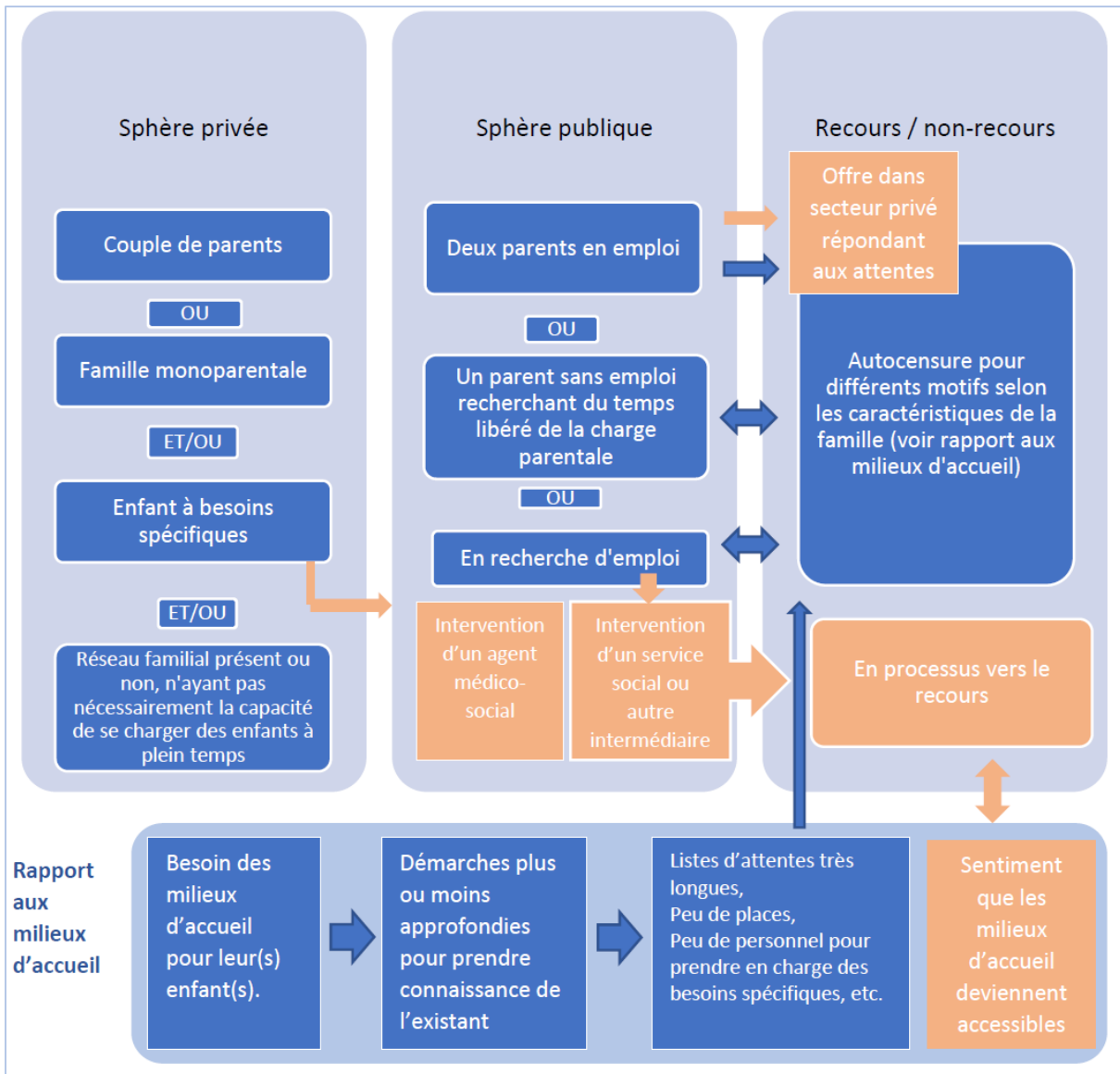
« Comme on compte multiplier les portes d'entrée du projet à d'autres secteurs du terrain associatif, une question se pose : si la famille n'est pas aidée par le CPAS mais qu'elle est identifiée comme étant une famille [potentiellement bénéficiaire] par un autre acteur social, est-ce que oui ou non, le CPAS prendra en charge ? En principe oui, j'ose espérer en tout cas. Ce sont des éléments à discuter et à faire avancer. » » [Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

Pour finir, soulignons un point positif que notre investigation du terrain a révélé : **aucune des familles rencontrées n'a été découragée en raison de la complexité de la procédure de demande et des formalités administratives afférentes**. Si les déménagements des parents ont tout de même été pointés comme potentiellement producteurs de découragement – il demeure difficile de chercher/trouver un milieu d'accueil dans une commune dans laquelle on n'est pas encore domicilié – la procédure d'inscription en elle-même ne semble pas comporter de difficulté majeure. Au sein de certains territoires, la centralisation des demandes joue, en ce sens, un rôle majeur. De même, le regroupement des services au sein d'un même lieu (tel que décrit précédemment par une famille résidant à proximité du territoire de Pin : *« Ils sont tous dans le même bâtiment : CPAS, ONE, tout est rassemblé »*) permet un meilleur accès à l'information et facilite la bonne compréhension de la procédure à suivre et des modalités d'accès aux milieux d'accueil de la petite enfance.

La densité du maillage social, institutionnel et associatif sur le territoire, quand il va de pair avec sa lisibilité et donc avec un regroupement et une mutualisation des pratiques et des services, participe sans conteste à la lutte contre le non-recours aux droits sociaux, à plus forte raison lorsque celui-ci est lié au découragement des usager-e-s (Bonnetier & Wagener, 2018).

1.3.4 Le non-recours par découragement, schématisation

Figure 3 : Le non-recours par découragement, schématisation



Les explications permettant la lecture du schéma sont données dans le point 1.1.4. Tous les schémas des différents types de non-recours répondent à la même logique.

Il est à noter que les démarches effectuées par les familles pour prendre connaissance de l'existant en matière d'accueil de la petite enfance, suite à l'identification d'un besoin, peuvent être de natures très variables. Si, au sein de notre échantillon, la plupart d'entre elles se sont adressées à des institutions, organismes sociaux ou opérateurs de service, d'autres, minoritaires, se sont limitées à des informations succinctes rapportées par des tiers n'appartenant pas toujours au secteur.

Ces dernières, qui sont découragées d'emblée par un processus de demande qu'elles anticipent infructueux, ne vont pas nécessairement aller à la recherche d'intermédiaires susceptibles de favoriser leur démarche. Aussi, ce n'est qu'au gré de leur 'trajectoire parentale' que ces intermédiaires pourront éventuellement venir à elles : services sociaux si difficultés sociales, services d'insertion socio-professionnelle si projet de retour à l'emploi, services médico-sociaux si problématiques liées à la santé

ou au handicap, dispositifs spécifiques intervenant dans une logique « outreach »⁷⁰ et de façon plus généralisée, PEP's ONE⁷¹ et AMO qui accompagnent un panel très large de familles.

Ici, l'on se rend compte de l'importance de la rencontre avec un intermédiaire institutionnel ou associatif susceptible de rendre le recours envisageable et d'accompagner le ou les parents dans le franchissement du seuil de la demande.

Enfin, toujours en référence au schéma ci-dessus, relevons que si le fait d'être sans emploi engendre du découragement et donc du non-recours (comme nous l'avons expliqué précédemment, une part non négligeable des parents sans emploi estiment ne pas être légitimes à demander une place pour leur enfant au sein d'un milieu d'accueil), le non-recours entretient également le non-emploi. Nous sommes donc face à un cercle vicieux.

1.4 Lorsque la famille effectue une demande mais que l'offre lui est refusée, le non-recours par 'non-réception'

La non-réception de l'offre est la forme de non-recours la plus souvent mise en avant par les pouvoirs publics et par les médias dans la mesure où elle est essentiellement liée au manque de places dans les milieux d'accueil de la petite enfance. Dans cette recherche, il n'était pas prévu de mettre le focus sur ce type de non-recours qui a déjà fait l'objet de beaucoup d'études, c'est pourquoi l'un des critères retenus pour identifier les territoires à investiguer étaient que ceux-ci disposent d'une offre sinon suffisante, au moins a priori disponible pour ses habitant-e-s. Pour autant, malgré les précautions prises, l'enquête de terrain nous a mené à certaines familles confrontées à la pénurie de l'offre, ce qui démontre le caractère incontournable de ce facteur explicatif. Le présent rapport ne pouvait donc pas faire l'impasse sur cette question. Le parti pris est de l'aborder à travers l'approche utilisée jusqu'à maintenant, à savoir via une perspective d'analyse relationnelle mettant en exergue les relations entre les services et les familles et pointant leur impact sur le non-recours par non-réception.

1.4.1 Comment se manifeste la non-réception ?

Le non-recours par non-réception survient lorsqu'une famille s'engage dans un processus de demande d'une place au sein d'un milieu d'accueil subventionné par l'ONE pour son ou ses enfants et que celui-ci aboutit à un refus. Autrement dit, en référence au modèle dynamique de Wim Van Oorschot, la famille a passé la phase des arbitrages, laquelle a débouché sur la décision de recourir au service. Dès lors, elle s'engage dans la dernière phase qui est celle de la demande en tant que telle et dont le résultat dépend principalement du comportement des opérateurs de service et, pour adopter un point de vue renvoyant à un niveau plus méta, des politiques publiques dont dépend leur accessibilité.

Au-delà de la pénurie de places disponibles, le non-recours par non-réception du service et suite à la non-proposition de celui-ci (qui sera détaillé dans la sous-section suivante) sont étroitement liés à la

⁷⁰ Évelyne Baillergeau définit la notion d'outreach de la façon suivante : « Appliqué au domaine de l'intervention sociale, l'*outreach* désigne un mode d'action associé aux interventions d'opérateurs qui cherchent à aller au-devant de populations restées à l'écart ». Dans « "Aller vers" les populations en rupture. Les enjeux théoriques et pratiques de la notion d'*outreach* appliquée à la lutte contre les exclusions et la précarité », *Les nouveaux visages du travail social*, Marc-Henry Soulet ed., Académie press Fribourg, 2015, p.145.

⁷¹ Il est à noter que l'ONE encourage les PEP's à aller vers les familles au sein d'une zone géographique qui leur est attribuée, comme nous l'ont expliqué certaines d'entre elles. De plus, elles sont encouragées à participer aux réunions de quartier, à aller à la rencontre de potentiel-le-s partenaires et donc à faire vivre le réseau sur le territoire en collaboration avec d'autres acteurs clés. Ces professionnel-le-s constituent donc un excellent relais pour toucher un panel important de parents et donc d'enfants.

qualité des interactions avec les institutions, organisations, services et dispositifs qui jouent un rôle d'intermédiaire avec les opérateurs de service et/ou avec les opérateurs de service eux-mêmes. Plus prosaïquement, il survient lorsqu'une famille s'engage dans une procédure de demande pour accéder à un milieu d'accueil et que les opérateurs de service ou leurs intermédiaires ne donnent pas une suite favorable à cette procédure. Aussi, dans le cas qui nous intéresse, la situation de non-recours ne présente-t-elle pas de nuances particulières puisqu'elle concerne des familles qui ont un besoin manifeste en matière d'accueil de leur enfant, qui n'ont pas d'a priori négatifs concernant les services d'accueil du jeune enfant, qui s'engagent dans un processus de demande après avoir effectué les arbitrages nécessaires les ayant amenées à ce choix. Nous ne sommes pas face à des familles qui auraient effectué une demande par contrainte ou qui, plus ou moins consciemment, auraient entravé leurs chances de voir leur demande acceptée (en dissimulant certaines informations, en n'apportant pas les documents administratifs souhaités, en ne collaborant pas avec les opérateurs lors de la procédure, etc.). Pour ce type de non-recours, nous nous situons donc principalement du côté des opérateurs de service.

Il est à noter que dans notre analyse, nous avons également souhaité prendre en compte la non-réception temporaire – ou le recours différé – qui correspond au fait de formuler une demande qui reste dans un premier temps sans réponse (a priori, vouée à tomber dans l'oubli) et qui finit par aboutir positivement suite à la persévérance de la famille et/ou suite à l'intervention d'un-e intermédiaire social-e. En effet, même si le processus de demande débouche ici sur un recours, le temps passé en non-recours par non-réception a souvent des conséquences non négligeables pour les parents concernés et mérite donc d'être analysé.

1.4.2 Les facteurs explicatifs

La pénurie des places disponibles et le manque de milieux d'accueil sur certains territoires est-il le principal facteur explicatif de la non-réception ? Autrement dit, doit-on adopter une approche essentiellement quantitative pour comprendre ce type de non-recours ? Les témoignages des professionnel-le-s de terrain incitent à la prudence, démontrant que cette problématique – centrale dans le secteur de la prise en charge de la petite enfance – est plus complexe qu'il n'y paraît. Les réalités au sein des différents territoires investigués sont en ce sens très différentes. Le territoire de Hêtre, par exemple, est le seul parmi ceux investigués, où l'on observe que certaines crèches peinent à se remplir. Ce phénomène, que l'on peut qualifier d'insolite, n'est bien évidemment pas généralisable à l'ensemble de la zone géographique investiguée. Il concerne un quartier en particulier, en plein développement, dans lequel se sont implantées récemment deux crèches dites écologiques qui s'ajoutent aux autres milieux d'accueil déjà existants.

« Je sais qu'il manquait beaucoup d'enfants dans le quartier X, il n'y avait pas assez d'enfants pour remplir les crèches. On en a parlé en réunion. (...) Ce sont de nouvelles crèches. Il y a deux nouvelles crèches et c'est plus compliqué pour trouver des enfants. » [Assistante sociale chargée de la gestion de l'attribution des places pour les situations sociales et situations d'urgence]

Les logiques qui sous-tendent l'explication de cette implantation obéissent, selon les hypothèses de nos interlocuteur-ric-e-s, à celles d'un contrat de quartier visant à redynamiser le secteur. Il ne s'agit pas ici de procéder à une analyse des volontés politiques qui animent ce projet, mais cette observation laisse envisager le fait que la non-réception – également observée sur ce territoire – n'est pas toujours imputable au manque de places disponibles (même si ce manque de places est un problème bien réel que les pouvoirs publics n'ignorent pas et face auquel des mesures fortes s'imposent).

Le territoire de Pin présente des spécificités tout autres. Facilement accessible en train depuis la capitale du pays, la commune est devenue une « *ville dortoir* » selon les propos de la coordinatrice ATL

également responsable de la plateforme petite enfance. Depuis la crise sanitaire, le phénomène se serait accentué : beaucoup de Bruxellois-es, durablement marqué-e-s par les différentes périodes de confinement, se seraient installé-e-s à Pin, espérant y trouver un lieu de vie moins urbain. L'arrivée de ces nouveaux et nouvelles habitant e-s, jeunes actifs et actives pour la plupart, n'est pas neutre en termes de besoins concernant l'accueil de la petite enfance.

« Au niveau de la plateforme petite enfance, on constate qu'il y a énormément de demandes et beaucoup de refus, on doit refuser énormément d'enfants. Et donc, à la dernière plateforme, on s'est demandé : pourquoi ? Madame X qui est notre coordinatrice accueil de l'ONE nous dit que dans les études, pourtant, il est dit que le nombre de places augmente et à côté de ça le nombre de naissances ne montent pas. Pourquoi est-ce que chez nous c'est tout le temps plein ? Et là, la personne qui s'occupe de l'ONE ici à Pin nous disait qu'on remarque qu'il y a beaucoup de gens de Bruxelles qui viennent s'installer ici avec de jeunes enfants et qui demandent un accueil pour ces enfants-là. Ce ne sont pas des enfants qui sont nés ici. » [Responsable de la plateforme petite enfance]

Dans la commune de Chêne, le travail de la plateforme de lutte contre la pauvreté infantile, couplée à la flexibilité de l'accueil à la crèche, permettent souvent de trouver une solution. Néanmoins, le manque de places reste important et impacte particulièrement les familles en situation de précarité.

« Je ne sais pas combien on est sur Chêne d'habitants et de demandes qu'il y a... Mais ce n'est pas assez. En fait, quand une personne est enceinte, limite il faut déjà qu'elle prévoise sa place chez une gardienne ou à la crèche. Or, le public que l'on rencontre ils ne sont pas du tout dans cette optique-là. Et donc au moment où on se dit : bah on veut une place, bah il n'y a plus de place. Et puis, il n'y a plus de place tout près de chez nous. Et quand je dis tout près de chez nous c'est, je sais pas moi, dans un rayon de 20 km quoi. » [travailleuse psychosociale, AMO, Chêne]

« je pense que les coordinatrices ou les directrices de crèches ou de milieux d'accueil vont vraiment essayer de faire leur possible pour que ces enfants-là puisse être accueillis et leur trouver une place. Parce qu'elles savent que si on fait la demande, c'est que ça a un sens et que c'est important. » [travailleuse psychosociale, AMO, Chêne]

A Tilleul, il y a une crèche subventionnée de 36 places, deux accueillantes indépendantes et deux services d'accueillantes salariées. La pénurie réelle de places d'accueil petite enfance est difficile à évaluer, et n'apparaît pas, dans les discours des professionnel-le-s rencontré-e-s, comme un problème faisant l'objet d'une réflexion collective, à la recherche de solutions. En outre, l'existence d'un travail en réseau n'est pas évidente à cerner ; celui-ci n'est évoqué dans aucun des entretiens menés auprès des professionnel-le-s, ce qui nous laisse penser que ce n'est pas quelque chose qui est mobilisé de manière structurelle. Toutefois, la PEP's, bien que n'ayant jamais rencontré la directrice de la crèche « en chair et en os », mentionne la collaboration avec celle-ci qui est généralement efficace :

« la crèche communale, je connais la directrice, mais seulement par téléphone, je pense que je ne l'ai jamais rencontrée. J'ai une bonne collaboration, elle est franchement très chouette et est très ouverte aussi à pouvoir libérer de la place pour les enfants qui en ont besoin. Quand c'est vraiment nécessaire, urgent, je me tournerai plus facilement vers elle, parce que ce sera concret, et je sais qu'elle va faire son nécessaire Et donc ça c'est précieux » [PEP's, Tilleul]

A Erable, le seul milieu d'accueil collectif est une maison d'enfants de 18 places, gérée par le service petite enfance de la commune. La commune est également desservie par un service d'accueillantes salariées, et il y a aussi 2 accueillantes indépendantes. Aucun entretien avec les professionnel-le-s n'a permis de mettre en évidence l'existence d'une pénurie de places, ni le fait qu'il s'agisse d'un problème faisant l'objet d'une réflexion commune. Rien ne laisse, de prime abord, entrevoir l'existence d'un partenariat entre les différents acteur-ric-e-s et institutions du secteur de l'accueil de l'enfance.

Ces différents témoignages, s'ils invitent à considérer la spécificité démographique de chaque territoire, avec ses variations à la fois structurelles et conjoncturelles, permet également de mettre le focus sur un premier facteur explicatif au non-recours par non-réception identifié au sein de

différentes communes, et qui tient aux **problématiques que pose le déménagement d'une famille ayant un petit enfant.**

La première problématique qui se pose à la famille est la recherche d'un milieu d'accueil dans une commune qu'elle n'habite pas, voire, dans certains cas, qu'elle ne connaît pas encore. Ainsi, cette mère en situation de non-réception explique :

« Je n'ai pas eu l'occasion de l'inscrire à la crèche quand j'étais enceinte parce que j'étais à [nom du quartier] et je savais qu'on allait déménager. On a emménagé ici au mois de septembre, le premier septembre. C'est à ce moment-là qu'on a emménagé et j'ai accouché le 24. Donc on savait qu'on allait déménager. On était en train de chercher la maison. C'était impossible pour moi de trouver une crèche pour le petit. » [Mère, territoire de Hêtre]

Comme déjà explicité précédemment, l'inscription dans un milieu d'accueil nécessite une organisation rigoureuse qui s'appuie, notamment, sur la capacité à se projeter dans les différentes solutions existantes avant même la naissance de l'enfant. Or, cette exigence se révèle inatteignable lorsque les parents se trouvent dans l'incertitude concernant leur propre situation.

Une autre difficulté vient s'ajouter lorsque la future commune de domiciliation est connue mais que l'enfant a déjà plus de 6 mois. Trouver une place relève alors du parcours du combattant. Cette observation s'appuie sur le discours de parents, dont certains parlent de « *sélection* » des enfants et aussi sur celui de professionnel-le-s de terrain qui abondent dans ce sens en évoquant plus précisément le cas des crèches qui chercheraient à réduire autant que possible les difficultés potentiellement posées par l'accueil de nouveaux enfants.

« Et là, j'ai appelé les crèches et j'ai dit : voilà, j'en ai une qui a un an et demi et il y en aura un qui rentrera en novembre qui aura 3 mois. Et là, ça a été : on prendra votre fille que si elle a déjà été en milieu d'accueil avant, on veut rencontrer votre fille pour savoir si elle peut se débrouiller. J'ai dit : ok, donc il y a une sélection sur l'enfant parce qu'elle rentrait plus tard que l'âge. (...) Ce n'est pas la seule crèche qui m'a proposé ça, de venir avec D [prénom de l'enfant] pour voir comment D. réagissait. C'était vraiment une sélection sur l'enfant. » [Mère, résidant à proximité immédiate du territoire de Hêtre]

« À l'ouverture de la crèche ici, place X, ils ont ouvert 72 places. Ils sont revenus chercher tous les enfants de plus de 18 mois à l'A et à P [noms des deux halte-accueils implantées dans le quartier, dont sont responsables les interviewées] en disant : 'on a des places', parce que les enfants avaient l'avantage d'être déjà socialisés. Ils étaient déjà habitués à aller en crèche c'était bien pratique pour eux. Bon, les enfants n'y sont pas restés pour autant, hein (rire). » [Responsable de halte-accueil, territoire de Hêtre]

Certain-e-s professionnel-le-s évoquent aussi cette difficulté de l'accueil de l'enfant plus grand, en relevant deux éléments en particulier : d'une part, l'organisation du milieu d'accueil en sections horizontales, entraînant le fait que pour accueillir un nouvel enfant qui n'est plus un bébé, il faut qu'un autre enfant du même âge quitte la crèche et libère ainsi une place, ce qui, dans les faits, est rare ; et d'autre part, la volonté de certaines crèches de réduire autant que possible les difficultés potentielles liées à l'accueil de nouveaux enfants (ce qui rejoint l'idée de « *sélection* » mentionnée dans les témoignages de parents ci-dessus) :

"On a cinq sections ici : une de bébés, deux de moyens et deux de grands. Et dès qu'il y a un enfant qui sort, ça tourne. Donc il y en a qui rentrent, et ça tourne comme ça. Je veux dire, quand il y a un grand qui part, il y a un moyen qui monte chez les grands, et un bébé qui monte chez les moyens, et un bébé qui rentre. [Directrice de crèche, territoire de Tilleul]

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« Donc au début la maman ne travaillait pas, n'avait pas spécialement de projet personnel, et donc elle ne s'est pas renseignée pour des crèches parce qu'elle était là et qu'elle en avait envie, et puis quand l'enfant grandit, ben des fois ça devient un petit peu plus compliqué, et donc du coup c'est vrai qu'à ce moment là, 24 heures sur 24 euh ... ou alors une opportunité de travail ou de formation qui arrive à un moment, ou un changement, ou autre. Et c'est vrai que les enfants qui sont plus grands alors, pour leur trouver une place, là c'est compliqué. Parce qu'en général, quand ils commencent petits, ben ils terminent, il faut un déménagement ou quelque chose comme ça pour qu'une place se libère. C'est vrai qu'il y a tout proche deux halte-garderies, où il y a peut-être plus de possibilités, mais ça reste quand même fort limité » [PEP's, territoire de Tilleul]

« En fait quand un enfant s'en va parce qu'il déménage ou parce que les parents perdent leur boulot et tout ça, ils ont du mal à remplacer voir même il ne souhaite pas remplacer parce que 'oh mon dieu le groupe va être perturbé'. » [Responsable de halte-accueil]

« À l'ouverture de la crèche ici, place X, ils ont ouvert 72 places. Ils sont revenus chercher tous les enfants de plus de 18 mois à l'A et à P [noms des deux halte-accueils implantées dans le quartier, dont sont responsables les interviewées] en disant : 'on a des places', parce que les enfants avaient l'avantage d'être déjà socialisés. Ils étaient déjà habitués à aller en crèche c'était bien pratique pour eux. Bon, les enfants n'y sont pas restés pour autant, hein (rire). » [Responsable de halte-accueil, territoire de Hêtre]

La phrase conclusive de ce dernier témoignage fait référence aux avantages qu'offrent les halte-accueils comparativement aux crèches, en matière de flexibilité de l'accueil notamment, de respect du rythme des enfants et des pratiques des parents. Nous y reviendrons dans le point suivant sur les déclencheurs qui ébranlent la non-réception. Retenons tout de même que cette flexibilité serait un atout considérable pour les familles qui renoncent à franchir l'étape de la demande face aux nombreuses contraintes qu'implique le recours aux services d'une crèche (voir sous-section 1.3).

Le déménagement d'une famille dans une nouvelle commune entraîne donc des difficultés particulières lorsqu'il est question de trouver une place pour un jeune enfant dans un nouveau milieu d'accueil. Cela nous amène à considérer **les particularités des modalités d'entrée en crèche et les problématiques qu'elles posent pour tout enfant qui n'aurait pas « le bon âge » où qui n'entrerait pas « au bon moment »**.

Ainsi, Il faut noter que dans de nombreuses crèches (mais pas dans toutes, et sans que cela se vérifie sur tous les territoires investigués), de grosses entrées d'enfants ont lieu en septembre et janvier, en raison des places laissées disponibles par les enfants qui partent à l'école, les écoles privilégiant généralement les entrées en septembre et en janvier.

« Quand il y a les entrées en janvier et en septembre, les grands partent à l'école. On fait monter des bébés qui ont atteint l'âge pour aller chez les grands. Et alors on demande des bébés, généralement. Si les bébés ne sont pas encore prêts à monter en section des grands, alors là on demande un grand. L'idée est que l'enfant reste dans la même crèche jusque 2,5 ans, 3 ans. » [Assistante sociale chargée de la gestion de l'attribution des places pour les situations sociales et situations d'urgence]

« Du côté néerlandophone, il y a des entrées après chaque vacances scolaires. Il y a beaucoup plus de grosses entrées. (...) Ici, du côté francophone, les grosses entrées se font surtout en septembre et janvier (...) Si ton enfant est né dans le mauvais mois disons, c'est très compliqué à trouver une solution et c'est dommage. Du côté néerlandophone on a moins ce problème. » [Agent administratif chargé de la gestion des listes d'attente et de l'attribution des places]

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

En outre, des modalités particulières s'appliquent pour l'inscription d'un enfant âgé de plus de 6 mois, la demande d'inscription ne pouvant être formulée que dans les neuf mois qui précèdent la date prévue pour l'entrée de l'enfant en milieu d'accueil.

« Pour les enfants de plus de 6 mois, l'inscription ne peut se faire que dans les 9 mois qui précèdent la date d'entrée. Donc ça veut dire que si on veut inscrire son enfant donc il y aura plus de 6 mois au mois de septembre, l'inscription ne peut se faire qu'en janvier par exemple, ici en janvier 2022. Mais sauf que moi quand ils s'inscrivent en janvier toutes mes places sont déjà attribuées. » [Directrice de crèche]

Ces témoignages des professionnel-le-s du secteur de la petite enfance permettent d'appréhender le caractère restrictif des modalités d'inscription en crèche ; ces modalités obligent certaines familles qui en ont la possibilité à adopter des stratégies, comme l'explique cette mère ci-dessous, contrainte pour des raisons de santé, de ne pas mettre ses enfants en collectivité avant l'âge de 6 mois :

« Le médecin m'avait expliqué, quand j'étais enceinte, que la meilleure chose que je pouvais faire pour la santé de mes enfants, parce que j'ai de l'arthrose, j'ai des allergies, j'ai été lui poser la question, est-ce que ça se transmet, est-ce qu'on sait limiter la transmission, il m'avait répondu oui, clairement, il y a deux choses à faire : il y a une chose à faire, c'est d'éviter d'utiliser des antibiotiques les 6 premiers mois de leur vie, et pour ça, deux choses : premièrement, allaiter et deuxièmement ; ne pas les mettre à la crèche, pour ne pas qu'ils aient des microbes, pour éviter de devoir leur donner des antibiotiques en fait. Donc voilà, moi c'est pour ça que je ne les ai mis qu'à partir de 6 mois, ce qui était problématique car on n'est plus prioritaire à partir de 6 mois pour les places en crèche. Quand l'enfant a 6 mois, on passe dans les non-prioritaires. Ce qui veut dire qu'on n'a absolument aucune chance d'avoir une place, puisque déjà pour avoir une place quand on est « normal », ce n'est pas sûr qu'on en ait une, il n'y a vraiment que les gens qui sont hyper prioritaires qui mettent... c'est souvent quand il y a déjà un enfant qui a été, alors on met le deuxième dans la même crèche, qui a des codes de priorité. Et quand on n'a pas de code de priorité, on est « normaux », et là on n'est pas sûr d'avoir des places. Alors quand on n'est pas prioritaire du tout, c'est juste même plus possible. Donc moi, ça, ça m'a ennuyé, parce que j'ai du calculé 5 mois et demi pour avoir la place, parce qu'ils étaient formels sur la date. Et j'ai eu de la chance car ma fille est née 2 semaines à l'avance, donc en fait elle avait 6 mois. Mais c'est un coup de bol. Pour le petit, il a été à 5 mois, car il est né un peu avant la date prévue. Donc quand j'avais calculé 5 mois et demi, ben c'était 5 mois, du coup. C'est en fonction de la date de naissance qui est imprévisible. Au moment de réserver en crèche, j'ai calculé à partir de la date officielle de la naissance. » [Mère, en couple, deux enfants]

Ainsi, les parents souhaitant recourir à un milieu d'accueil sur le tard que ce soit pour des raisons liées à un déménagement (ou autres ruptures de parcours) ou suite à un désaccord avec l'idée de confier un enfant trop jeune à une structure extérieure (nous avons abordé ce cas de figure dans la sous-section traitant du non-recours par non-adhésion), ou encore en raison motifs liés à la santé, se retrouvent **placés sur liste d'attente, ce qui se révèle bien souvent synonyme de refus**. En effet, l'agent administratif en charge de ces questions sur un des territoires de la recherche, indique que son intervention consiste moins à chercher des solutions pour les parents en bout de liste qu'à aller chercher au sein de cette liste, des profils d'enfants répondant aux demandes formulées par les opérateurs de services

« En réalité on ne va pas à chaque fois regarder dans la liste quelles sont les demandes qu'on doit encore traiter, à qui on doit encore donner une place. On va surtout regarder : 'voilà quelles sont nos places libres [au sein des crèches] et on va attribuer ces places libres' » [agent administratif chargé de la gestion des listes d'attente et de l'attribution des places]

La plupart de ces familles, conscientes de cet état de fait, renoncent sans même avoir tenté leur chance (ce qui nous renvoie au point précédent). Celles qui franchissent l'étape de la demande se voient reléguées au bout de listes d'attente et n'obtiennent que très rarement une réponse (elles sont donc

considérées comme étant en non-réception). Ainsi, la famille citée plus haut, résidant à proximité du territoire de Hêtre, s'est-elle finalement tournée vers le secteur marchand qui, bien que sélectif, a accepté de prendre en charge son premier enfant de plus d'un an puis son second qui a bénéficié de la priorité donnée aux enfants ayant déjà un frère ou une sœur dans la même structure. Cet accueil, vu son coût bien supérieur à celui d'une crèche subventionnée, n'est donc pas accessible financièrement à toutes les familles ; c'est ce qu'illustre le témoignage ci-dessous, émanant d'une mère domiciliée sur le même territoire que la famille précédemment citée :

« Il y avait un numéro. J'ai appelé. On m'a inscrit. On m'a dit que j'étais dans la liste d'attente. Il n'y a pas longtemps, on m'a envoyé un courrier comme quoi il n'y avait pas de place mais je reste quand même dans la liste d'attente. J'ai su déjà que c'était un refus poli. Je comprends qu'il n'y a pas de place mais je ne sais pas quand on va rappeler. (...) Et puis, on a pris contact [avec des crèches privées] on a parlé. Ils ont de la place mais ça coûte cher. Une crèche privée, ça coûte cher. » [Mère, en couple, deux enfants]

Il est à noter que dans le cadre de ce travail de recherche, les personnes enquêtées n'ont pas relevé de complexités particulières liées à la formulation de la demande comme déjà évoqué précédemment (ce qui ne signifie pas que des complexités n'existent pas à d'autres niveaux liés, eux aussi, à l'accessibilité des services comme nous le verrons dans la sous-section suivante concernant la non-proposition). Ce n'est donc pas suite à des irrégularités dans le processus de demande que celle-ci est refusée. Pour autant, la mère dont le témoignage est repris ci-dessous, s'est vue reprocher de ne pas être en mesure de fournir les documents administratifs qui lui étaient demandés. Pour quelles raisons ? Parce qu'il s'agit d'un contrat de travail ou de documents attestant un contrat de travail à venir, ce que la mère ne possède effectivement pas en raison de la précarité de sa situation socio-professionnelle.

« On m'a juste demandé si je travaillais. J'ai dit que oui que je travaillais. Je n'ai pas un contrat indéterminé. Quand tu as un contrat CDD et que par exemple tu tombes enceinte, au travail automatiquement, on t'écarte. Moi, je travaille dans une maison de repos privée. Automatiquement, on t'écarte. Ce n'est pas comme si tu es mise en attente quand tu vas finir d'accoucher. Si tu n'as pas un contrat à durée indéterminée, tu es mise à côté. Si tu veux revenir après, tu reviens, mais tu ne seras pas couverte entre temps. Ils [les services administratifs se chargeant de l'attribution des places en crèche] m'ont demandé de leur envoyer un document de mon travail, de mon employeur. Sauf que je n'ai pas d'employeur pour le moment, je ne travaille pas (...) Ils m'ont dit qu'ils m'ont laissée dans la liste d'attente. » [Mère, territoire de Hêtre]

Cet extrait d'entretien pointe un facteur explicatif majeur du non-recours par non-proposition qui est **l'absence d'occupation professionnelle**. En effet, les parents sans emploi ne répondent pas aux exigences de bon nombre de milieux d'accueil, permettant de figurer en tête de liste, ce qui est confirmé par l'ensemble des entretiens effectués avec les professionnel·le·s du secteur. De façon implicite, **ce système d'attribution des places, encore en vigueur dans de nombreuses crèches, entretient donc l'idée selon laquelle la fonction de ces structures serait avant tout économique**. La littérature scientifique démontre que les fonctions éducative et sociale, pour autant que les milieux d'accueil soient de qualité, bénéficient principalement aux enfants issus des classes populaires, a fortiori lorsqu'ils sont issus des immigrations (ce qui est d'ailleurs le cas de la famille citée plus haut), or ce n'est pas nécessairement à ces derniers que les critères de priorité permettent d'attribuer les places disponibles. Il existe pourtant des places réservées aux situations dites « sociales », « d'urgence » ou de « crise » que la réforme du secteur de la petite enfance prévoit d'ailleurs de renforcer. Cela dit, leur qualification implique l'entremise d'un·e agent·e social·e, comme nous le verrons dans le point suivant. Le fait que la mère dont le témoignage a été cité précédemment, n'entre pas dans ces situations, doit nous interpeller. Ici, la précarité professionnelle engendre une vulnérabilité sociale (avec une protection sociale quasi inexistante) qui l'empêche de bénéficier des

dispositifs légaux mis en place pour faciliter l'articulation entre vie familiale et professionnelle (congé maternité, congé parental et autres congés spéciaux).

Enfin, un dernier facteur explicatif à la non-réception, identifié lors du travail de terrain, est lié à la prise en charge des éventuels besoins spécifiques de l'enfant que les milieux d'accueil ne se sentent pas toujours capables d'assurer.

« Par exemple les enfants qui sont atteints de trisomie, ça peut mettre énormément de temps avant de pouvoir entrer en crèche parce qu'il faut tous ces RDV avec l'assistante sociale, la psychologue, il faut parler avec le personnel de la crèche... (...) Ce n'est pas vraiment une résistance. C'est plus pour l'organisation de la section et... il y a certaines crèches qui maintenant sont prêtes à accueillir des enfants en situation de certains handicaps mais il y a des situations qu'ils ne connaissent pas alors il faut aussi pouvoir les former et les informer sur ce que l'enfant peut avoir comme comportement à la crèche et les comportements à avoir avec l'enfant. » [Assistante sociale chargée de la gestion de l'attribution des places pour les situations sociales et situations d'urgence]

Concernant les troubles du comportement, ils ne sont que rarement diagnostiqués, voire détectés lors de l'entrée en milieu d'accueil même s'ils sont parfois soupçonnés. Dans ce cas, c'est au sein de celui-ci qu'il va généralement être identifié. **L'approche des accueillantes est alors déterminante : elle peut donner lieu à un non-recours lorsque le trouble de l'enfant est mal compris et que la pression est mise sur les parents pour qu'ils retirent leur enfant de la structure.** Nous sommes alors face à un non-recours par non-adhésion (le parent retire son enfant du milieu d'accueil lorsqu'il estime la prise en charge non adaptée, contraire à ses attentes et ses valeurs) et aussi, d'une certaine façon, face à un non-recours par non-réception (le parent ressent un rejet de la part du milieu d'accueil, le personnel lui faisant comprendre qu'il n'est pas en mesure de prendre soin de son enfant). Le témoignage de cette mère nous fournit une illustration de ce type de non-recours que l'on pourrait qualifier de composite (dans le sens où il fait le pont entre deux situations apparemment antinomiques) :

« On a pu le retirer puisque dans un sens, ça les arrangeait bien. Ils rencontraient plusieurs difficultés. (...) Une surveillante disait que M. [prénom de l'enfant] pleurait énormément, que c'était un calvaire et du coup, quand j'ai dit que je retirais M. parce que j'arrêtais ma formation, on ne nous a pas dit : 'non, non, laissez-le, ça va aller', au contraire. » [Mère, en couple, un enfant à besoins spécifiques]

Au contraire, lorsque l'accueil est de qualité, **il peut être un véritable soutien dans le processus qui mène à la détection et au diagnostic du trouble et à l'acceptation de celui-ci par les parents.**

1.4.3 Ces déclencheurs qui ébranlent la non-réception

Pour les familles de classe moyenne et supérieure dans lesquelles les deux parents travaillent, la non-réception s'arrête souvent là où commence le recours aux milieux d'accueil proposés par le secteur marchand. Nous sommes ici dans un cas de figure similaire au précédent, celui du non-recours par découragement, à cela près que lorsqu'il y a non-réception, les parents effectuent une demande et se voient opposer un refus pour ensuite obtenir une réponse positive de la part d'une structure non-subsventionnée. Étant donné que ces familles ont « le bon profil » pour figurer en tête de liste, ce type de non-recours renvoie probablement à la pénurie des places proposées par les milieux d'accueil subsventionnés, à moins que l'enfant ne soit plus âgé. L'explication est alors à trouver dans le système d'attribution des places basé, dans certains territoires, sur deux grandes périodes d'entrée : septembre et janvier.

Quelles que soient les particularités des familles concernées, les déclencheurs susceptibles d'ébranler la non-réception de l'offre sont également ceux qui facilitent sa flexibilité et donc son accessibilité, tant primaire que secondaire. **Ils s'appuient systématiquement sur l'intervention d'un tiers : intermédiaire social, associatif, etc.**

Concernant les familles qui ont entrepris leurs démarches trop tardivement pour obtenir une place en crèche (souvent en raison d'une rupture de parcours, mais pas uniquement : déménagement ou accouchement difficile ; mais aussi en raison d'une non-adhésion à l'idée d'externaliser la prise en charge du jeune enfant avant un certain âge), la rencontre avec un interlocuteur susceptible de proposer des modes d'accueil alternatifs – halte-accueil ou accueillantes salariées – peut représenter une porte de sortie au non-recours.

« En fait, je m'y suis prise tard pour trouver un milieu d'accueil parce que j'étais très malade pendant la grossesse, je ne savais pas bouger. (...) Et c'est vrai qu'une de mes amies était passée par ce service d'accueil à domicile et j'avais dû aller rechercher ses enfants, comme ça, dans une maison. Et c'est vrai que je trouvais ça chouette d'avoir ce contact-là. (...) J'ai recommencé à travailler, il devait avoir 5 mois, j'avais allaité. Et il est resté... normalement, ça devait être jusqu'à ses 2,5 ans et comme les 2,5 ans arrivaient pour le mois de mai, je lui ai demandé si en fait il pouvait rester plus longtemps jusqu'au mois de septembre, donc il allait avoir presque 3 ans, et elle m'a dit qu'elle avait de la disponibilité donc qu'il n'y avait pas de problème. »
[Mère, monoparentale, un enfant]

Ce témoignage illustre l'impact du réseau social, susceptible lui aussi de véhiculer des informations utiles à la famille (d'autant plus utile que dans le cas présent, il s'agit d'une mère en situation de monoparentalité ne souhaitant pas faire appel à sa famille proche pour la garde de son enfant). Par ailleurs, il convient de noter que la **fluidité de l'information est également consolidée par un maillage territorial très dense en ce qui concerne le secteur de la petite enfance, qui se caractérise par un regroupement des services et un lien fort entre ces derniers**. Sur ce territoire, la crèche communale se trouve en effet dans les mêmes locaux que le service d'accueillantes salariées, que l'ONE ou encore que le CPAS.

« Ici dans ces bâtiments, il y a vraiment eu une volonté que la crèche, que la consultation ONE et que les permanences de [nom du service d'accueillantes salariées], se fassent au même endroit, centralisé. C'est l'exclusivité. » [Directrice d'un service d'accueillantes salariées]

La responsable du service d'accueillantes salariées citée ci-dessus et deux responsables de halte-accueils implantées sur un autre territoire, nous renseignent sur ce qu'elles sont en capacité d'offrir et sur ce qui les différencie, selon elles, du mode de fonctionnement d'une crèche.

« Chez nous c'est très différent du système de crèches. Chez nous, la participation financière des parents, c'est une opération blanche. (...) Ça donne du possible pour les gens qui sont en complication financière. Ça donne des places possibles. Parce que dans les crèches, dans certaines crèches, les tarifs sociaux ne sont pas octroyés même chez les subventionnées. C'est beaucoup plus compliqué. (...) Il faut qu'il y ait un lien de confiance qui vraiment s'établisse avec les familles pour qu'un moment donné toutes ces questions autour de l'accueil et de la vie des parents puissent s'entendre et que nous, on soit à l'écoute pour pouvoir proposer ce tarif social si on sent qu'ils ont du mal à payer. » [Directrice d'un service d'accueillantes salariées]

« Les plus jeunes accueillantes ont eu des expériences ailleurs, souvent. En crèche, par exemple. Ce que j'entends c'est que comment ça fonctionne en crèche, en tout cas, ça ne leur va pas. Elles préfèrent individualiser la relation à l'enfant, ce qui est beaucoup plus compliqué en crèche quand elles sont 2 pour 9 enfants. » [Assistante sociale d'un service d'accueillantes salariées]

« D'abord on ne s'inscrit pas dans une halte-accueil comme on s'inscrit dans une crèche. Dans une crèche, quelque part, on a un projet pour un enfant qui souvent rentre jeune et qui va rester deux ans. Nous on est là au moment où les parents en ont besoin. S'ils n'y voient plus d'utilité ou si c'est trop loin ou trop compliqué ils arrêtent. (...) Donc moi effectivement, en fait je considère que faire payer les absences aux parents c'est quelque part leur mettre le poids de l'organisation de la crèche sur leur dos à eux. Alors qu'on a souvent assez de demandes que pour arriver à avoir un taux de fréquentation correct qui ne nous met pas en difficulté financièrement et qui permet à d'autres familles d'avoir du temps. Effectivement c'est parfois frustrant quand

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

les enfants ne sont vraiment pas assez présents et qu'on a l'impression de recommencer le travail tout le temps. Ça c'est frustrant. Mais globalement il y a peut-être une ou deux familles où c'est comme ça mais le reste du temps les gens viennent. » [Coordinatrice d'une halte-accueil]

« Il y a des moments où la halte-accueil est bourrée et puis il y a une maman qui pousse la porte et qui dit prenez-le, j'en peux plus il est trop collé à moi je vais le jeter par la fenêtre. Tu ne dis pas ouais non je n'ai pas de place, tu dis ok on s'assied on va voir ce qu'il se passe. Donc du coup ça devient un accueil de l'enfant mais surtout un accueil de cet enfant-là dans cette famille là avec les besoins qu'il a à ce moment-là. Et qu'est-ce qu'on peut faire pour l'accompagner dans les transitions après ou pas. » [Directrice d'une halte-accueil]

Potentiellement déclencheurs du recours, ces milieux d'accueil conservent cependant une portée limitée. Les haltes-accueils ne sont pas présentes sur tous les territoires investigués, et la réforme de la petite enfance prévoit leur disparition (avec, peut-on l'espérer, l'intégration d'une partie au moins de leur mode de fonctionnement et de la philosophie qui sous-tend leur mission aux nouvelles crèches). Les services d'accueillantes posent quant à eux la question de la précarité des métiers de l'accueil de la petite enfance⁷², même si la réforme devrait là encore apporter un changement significatif avec la généralisation du statut d'accueillante salariée d'ici 2025. Il n'en reste pas moins que la plupart de ces professionnelles exercent leur activité seules et à domicile, ce qui a des conséquences sur leurs conditions de travail mais aussi sur la continuité du service qu'elles sont en mesure d'offrir. La défection d'une accueillante travaillant seule à son domicile n'a effectivement pas les mêmes impacts que celle d'une accueillante travaillant en structure collective. Or, ces impacts peuvent se révéler dramatiques pour certains parents :

« Il y a un cas que j'ai eu récemment, c'est une accueillante qui a dû arrêter de travailler, je ne sais plus pour quelles raisons, et elle s'occupait de deux jumeaux qui étaient tout petits. Il fallait donc trouver une place pour deux jumeaux en urgence. En une semaine l'accueillante a pris ses congés. Donc cette maman était complètement perdue parce qu'elle disait qu'elle ne pouvait pas se permettre d'aller chez des privés, elle disait : 'ça coûte trop cher, pour deux enfants en plus, je suis seule à les élever, je ne m'en sortirai jamais'. » [Responsable de la plateforme petite enfance]

« On redirige vers les accueillantes, mais maintenant il y a des parents qui vont nous dire non catégorique, "on ne va pas chez une accueillante, c'est une crèche", parce que déjà il y a des indépendantes, elles ne fonctionnent pas comme nous au niveau financier, et puis ce sont des personnes qui sont toutes seules à domicile, donc si demain il lui arrive quelque chose, elle tombe, il n'y a personne. Ici, on a une équipe, même s'il y a une malade, il y a toujours quelqu'un qui va reprendre. Donc la crèche sera toujours ouverte. L'accueillante, elle est malade, elle fait le COVID, elle est absente pendant 10 jours, ben il faut trouver une solution. Et la personne qui n'a pas de famille, elle est embêtée. » [Directrice crèche, territoire de Tilleul]

Ces observations nous amènent à considérer la limite des possibilités offertes par ces autres modes d'accueil et par extension, la prédominance actuelle du modèle des crèches en matière d'accueil de la petite enfance (lequel devrait en principe évoluer avec la réforme en cours) et la persistance d'un non-recours par non-réception inhérent à ce modèle.

Concernant les familles en situation de vulnérabilité sociale, sans emploi déclaré et souvent issues des immigrations – il apparait que dans certains territoires, comme dans celui de Hêtre, ces différentes

⁷² Il convient de souligner que le service d'accueillantes salariées que nous avons enquêté faisait, en ce sens figure d'exception, œuvrant depuis plusieurs années pour une meilleure reconnaissance du métier et devançant en cela la réforme en cours. Ainsi, la directrice déclare : « on a suivi ce travail avec ces accueillantes vraiment de l'intérieur : en les encadrant, en les formant, en les supervisant individuellement, en les formant collectivement, et puis on a mené avec elles un combat politique. On s'est battu pour que leur situation statutaire évolue. » Ce constat explique certainement l'image positive dont il jouit au sein du territoire d'implantation, que ce soit du côté des acteurs de terrain ou de celui des familles.

caractéristiques se croisent et entrent en relation pour produire des discriminations singulières⁷³ – le fait de franchir seules l'étape de la demande aboutit presque systématiquement à un placement sur liste d'attente et à un refus. Ce n'est que lorsque ces familles se tournent vers un service d'aide sociale ou visant l'insertion professionnelle que leur demande devient audible par les milieux d'accueil subventionnés. Autrement dit, en l'état actuel des choses, **ces familles ont tout intérêt à ne pas formuler leur demande elles-mêmes mais à solliciter un-e intermédiaire social-e pour que celui-ci ou celle-ci effectue la démarche à leur place**. Cette médiation leur permet d'entrer dans la catégorie des 'situations sociales' voire, dans les cas les plus critiques, des 'situations de crise', et de devenir par là même un public prioritaire. Les données empiriques recueillies viennent alimenter ce constat, et les exemples de familles précarisées, sans emploi, allochtones ayant pu bénéficier d'un milieu d'accueil pour leur(s) enfant(s) sont particulièrement illustratifs :

« Elle [l'assistante sociale] lui a dit : « il faut commencer une formation, sinon on va couper ton CPAS ». Madame a dit OK mais elle lui a dit, « je ne peux pas suivre la formation parce que je viens d'accoucher et ma fille n'a pas de crèche, il me faut une crèche pour ma fille avant de commencer ». Maintenant, on a fait le nécessaire, et l'AS aussi nous a aidé à faire le nécessaire pour que Madame puisse commencer sa formation pour travailler. Donc on a accepté, elle nous a aidé (...) Elle a fait un rapport pour qu'on puisse avoir une place et on a eu la place. » [Père, territoire de Hêtre]

« Avant de parler avec mon assistante ici, j'ai parlé à l'ONE [fait référence aux consultations avec la PEP's de son quartier]. Là, on m'avait aussi donné le numéro. J'ai appelé, on m'a dit : on va vous mettre dans une liste d'attente. Ça a pris quelque temps, 2 mois, 3 mois, il n'y a pas eu de suite. J'étais là, je suis retournée vers l'assistante. (...) Elle a appelé la crèche. La crèche a dit : comme c'est urgent, on va mettre tous les moyens pour chercher et aller vite. Elle [l'assistante sociale] a dit : on peut mettre dans la liste d'attente de 5 crèches, comme ça, s'il y a de la place, on peut la mettre plus vite comme c'est urgent. Ça n'a pas pris beaucoup de temps [avant qu'ils ne libèrent une place en crèche]. » [Mère, monoparentale, deux enfants]

Alors que nous pointions précédemment les phénomènes de non-recours que certains services sociaux génèrent involontairement, la situation est ici totalement inversée. Lorsque la famille est volontaire et disposée à recourir à un milieu d'accueil pour son jeune enfant, l'accompagnement social devient un atout quasi indispensable. La plupart du temps, ce soutien est conditionné à l'existence d'un projet d'insertion socio-professionnelle. **Une dialectique se fait jour entre injonction à l'emploi et possibilité de recourir à un milieu d'accueil, réduisant une fois encore le secteur à sa fonction économique**. Chez l'utilisateur pourtant, les fonctions sociale et éducative occupent une place importante dans la mesure où elles conditionnent son engagement – et donc celui de son ou de ses enfants – au sein du milieu d'accueil. Comme nous l'avons vu dans la sous-section sur le non-recours par non-adhésion, les parents qui rejettent l'idée d'un accueil profitable à l'enfant d'un point de vue éducatif et social, ne consentent que très difficilement à recourir à ce qui n'est à leur yeux qu'un service de garde. Il convient alors de questionner les paradoxes qui caractérisent cette dialectique ténue entre mise à l'emploi et accueil du jeune enfant au sein des politiques sociales, laquelle occulte une part essentielle des potentialités des milieux d'accueil.

⁷³ Cette observation démontre tout l'intérêt d'une approche intersectionnelle pour appréhender plus finement les déterminants du non-recours aux milieux d'EAE, dans la mesure où celle-ci permet d'analyser les interactions de catégories de sexe/genre, classe, race, ethnicité, âge, handicap et orientation sexuelle, dans la production et la reproduction des inégalités sociales (Crenshaw, K., 1989 ; Collins, P., 2000 ; Brah, A., & Phoenix, A., 2004 cités par Bildge, S., 2019, p.2). Dans le cadre de cette recherche, nous n'avons pu la mobiliser que superficiellement en raison de la diversité des services concernés et du temps imparti pour l'analyse, mais ce modèle théorique a en partie guidé notre approche du terrain.

Enfin, concernant les familles dont l'enfant a des besoins spécifiques en raison d'un handicap physique et/ou de troubles du comportement, **le soutien de partenaires associatifs se révèle souvent indispensable pour permettre le recours à un milieu d'accueil non spécialisé.**

« Du coup, on a abandonné [l'idée de trouver une crèche adaptée à ses besoins] et on est resté dans la crèche où on est pour l'instant. Et on a rajouté une psychomotricienne qui vient en plus (...) Il a toujours sa logopède qui vient, son ergothérapeute qui vient et en plus il a une psychomotricienne maintenant. C'est [nom d'une asbl qui propose un service d'accompagnement pour enfants déficients sensoriels et pour leur famille] qui fournit cette aide. On paye 40€ tous les 6 mois j'ai envie de dire, donc ce n'est vraiment pas cher. » [Mère, territoire de Hêtre]

Les coûts de cette prise en charge pluridisciplinaire restent modiques pour les parents dans la mesure où ces services sont largement subventionnés par les pouvoirs publics. Cela ne doit pas masquer les difficultés qu'ils rencontrent alors même que leur intervention est essentielle pour les familles. En Fédération-Wallonie-Bruxelles, les demandes d'accompagnement augmentent constamment et toutes ne peuvent malheureusement pas être couvertes. Les subsides octroyés par l'AVIQ dans le cas présent, ne suffisent pas à couvrir des besoins grandissants. Ces observations concernent les services favorisant l'intégration d'enfants en situation de handicap dans les milieux d'accueil de la petite enfance mais, dans le cadre de cette recherche, elles apparaissent de façon plus manifeste encore dans les activités d'accueil durant le temps libre. Nous y reviendrons donc ultérieurement.

Pour ce qui a trait au **poids financier des milieux d'accueil**, évoqué en filigrane tout au long de ce rapport, certains déclencheurs sont susceptibles de faire pencher la balance vers le recours. Ainsi cette mère mentionne l'impact des déductions fiscales des frais de garde sur sa capacité à poursuivre sa carrière professionnelle :

« Voilà, ils [un couple d'amis] s'étaient arrangés pour faire tenir l'enfant par la voisine dès fois quelques heures, des fois quelques jours sur la semaine, parce que la crèche, ça coûtait cher. Moi je leur disais : oui, mais au niveau des impôts il faut se dire qu'on va récupérer aussi cet argent. Il y a une déduction fiscale, c'est quelque chose comme 11 euros par jour. Mais c'est vrai qu'en attendant, il faut déboursier la somme. 400 euros pour un mois, c'est une sacrée somme. (...) Moi j'essayais de voir le côté positif. Je ne m'imaginais pas arrêter de travailler déjà. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

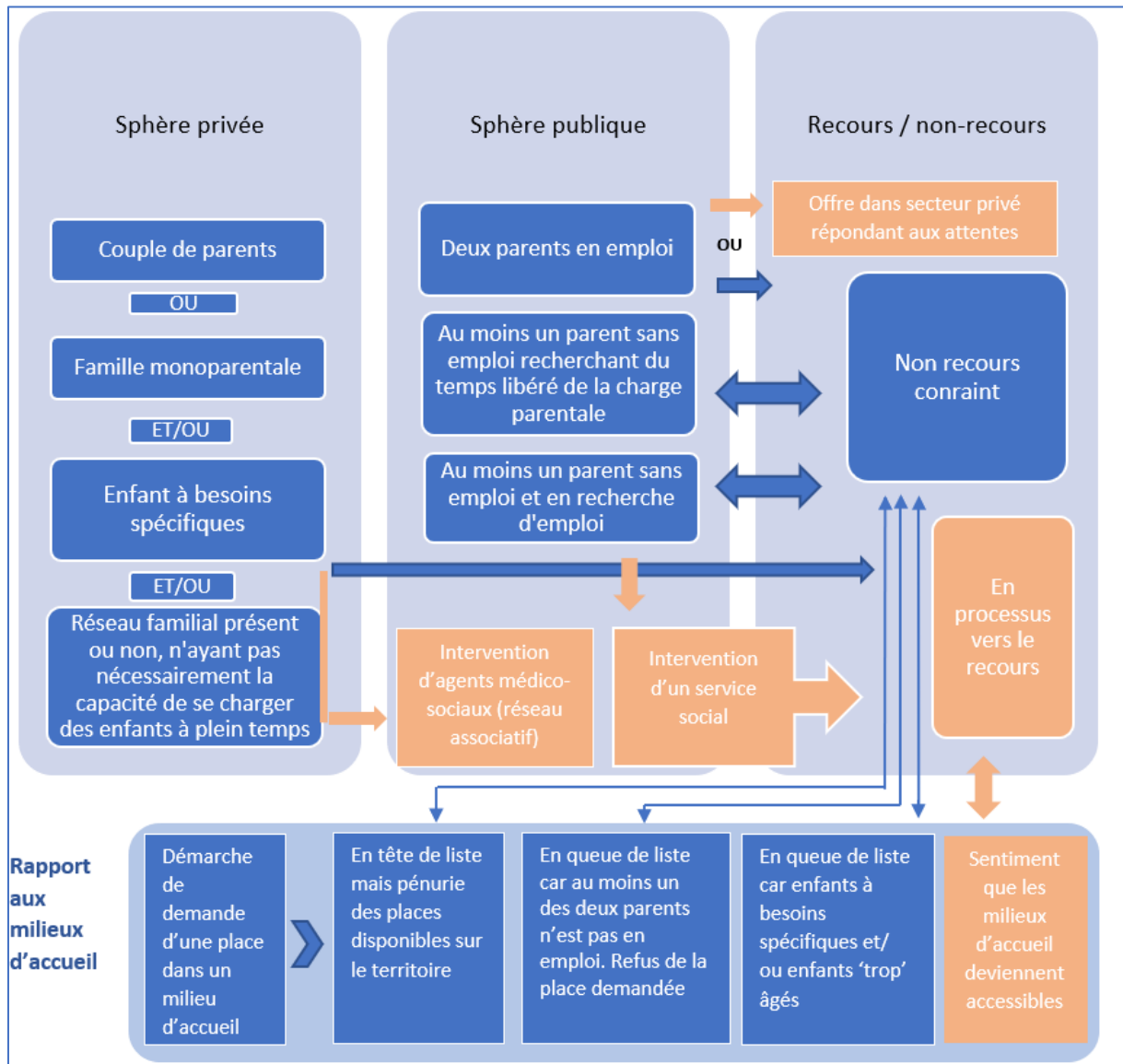
Un avantage qui fait pencher la balance mais qui ne préside pas au choix, lequel obéit à des déterminants plus complexes. Un avantage qui, par ailleurs, est d'autant plus intéressant qu'on paie plus d'impôts, les ménages précarisés n'étant de fait pas concernés. Pour ces derniers, des aides existent néanmoins et plusieurs intermédiaires sociaux sont susceptibles d'intervenir pour limiter des coûts occasionnés par le recours à un milieu d'accueil.

« Nous, on ne peut pas offrir une place en crèche si les parents ne savent pas la payer. Parfois, on fait appel au SAJ, parfois ils payent les frais de crèche. Il y a d'autres associations qui prennent en charge parfois, autre que le CPAS bien sûr. Parfois il faut que quelqu'un se porte garant, qu'il aille signer le contrat d'accueil avec la famille sinon on ne peut pas les accepter. J'ai plusieurs dossiers comme ça en attente. » [Assistante sociale chargée de la gestion de l'attribution des places pour les situations sociales et situations d'urgence]

Ce témoignage indique que ces soutiens sont souvent réservés à des publics cibles et ne sont de fait ni généralisés, ni automatiques. L'injonction à payer reste donc de mise, y compris pour les familles ayant des revenus limités. Ce constat pourrait être amené à évoluer avec la récente proposition de la Ministre Bénédicte Linard (Ministre de l'Enfance, de la Santé, de la Culture, des Médias et des Droits des Femmes) de rendre les crèches gratuites pour les ménages dont le revenu imposable est inférieur à 20000 euros par an et à diminuer les coûts des milieux d'accueil pour l'ensemble des familles aux revenus moyens et modestes, et en particulier pour les familles monoparentales.

1.4.4 La non-réception, schématisation

Figure 4 : Schématisation de la non-réception



Les explications permettant la lecture du schéma sont données dans le point 1.1.4. Tous les schémas des différents types de non-recours répondent à la même logique.

De façon encore plus évidente que pour la forme précédente de non-recours, l'on notera que le non-recours par non-réception – qui est par définition contraint – **est fréquemment lié au fait d'être sans emploi et, par la force des choses, contribue à faire perdurer cette situation de non-emploi**. Au sein de notre groupe de parents, il s'avère que les personnes concernées par cette situation étaient pour la plupart issues des immigrations.

Ce n'est que via l'intervention d'un-e intermédiaire social-e que ces familles, en grande partie précarisées, parviennent à faire valoir leurs droits et à rendre leur demande audible par les milieux d'accueil de la petite enfance. Notons que **le fait de ne pas pouvoir être entendu-e sans l'entremise d'un tiers est susceptible d'alimenter un sentiment de dépossession de ses capacités d'action**, et cela d'autant plus que le soutien apporté l'est souvent sous condition d'avoir un projet d'insertion socio-professionnelle.

Dans le cas des parents d'enfants en situation de handicap, la relation avec les agents médico-sociaux qui accompagnent les besoins de l'enfant sont davantage tournées vers le partenariat. Aucune conditionnalité n'est requise mais les demandes sont nombreuses et les partenaires potentiels souvent débordés.

D'un point de vue global, il apparaît que le non-recours par non-réception ne trouve de solution qu'avec le soutien d'un-e intermédiaire, qu'il ou elle soit social-e, médico-social-e ou autre. La visibilisation des milieux d'accueil offrant une alternative aux crèches peut également offrir des portes de sortie au non-recours (même si cette dimension n'apparaît pas dans ce schéma). Enfin, le recours au secteur marchand reste l'ultime solution pour les familles qui ont le budget nécessaire.

Soulignons qu'il **existe peu de solutions d'accueil pour les parents qui souhaitent confier leur enfant à un milieu d'EAE « juste » pour dégager du temps en dehors de la sphère privée, sans pour autant que ce temps ne soit orienté vers la sphère professionnelle**. Au sein du secteur public, ce sont les haltes-accueils qui semblent les plus à l'écoute de ce types d'attentes, pourtant légitimes.

1.5 Lorsque la famille est en demande mais que l'offre ne lui est pas proposée, le non-recours par 'non-proposition'

Le non-recours par non-proposition est probablement sous-estimé dans la mesure où les potentiel-le-s bénéficiaires n'en ont pas forcément conscience (puisque ne connaissant pas l'offre de services dans sa globalité et dans sa diversité) et les professionnel-le-s de l'accueil non plus (parfois ceux / celles-ci n'ont pas connaissance de l'information qui n'est, de ce fait, pas transmise). Par ailleurs, lorsque la non-proposition obéit à une stratégie de la part du ou de la professionnel-le, elle n'est que rarement dévoilée. Aussi, la méthode utilisée – basée essentiellement sur la réalisation d'entretiens semi-directifs et sur l'analyse que les acteurs donnent à leurs actions – ne permet pas nécessairement d'appréhender ce type de non-recours dans toute sa complexité.

Pour autant, même si le phénomène ne s'est laissé approcher que partiellement dans le cadre de cette recherche, il est important de pouvoir le mettre en exergue afin d'appréhender le non-recours selon une nouvelle perspective. Alors que les trois premiers types de non-recours identifiés relèvent de la non-demande des familles, que le quatrième renvoie à une demande non satisfaite, celle-ci correspond à une non-offre puisque c'est l'opérateur de services d'accueil (ou l'intermédiaire entre l'opérateur et la famille) qui est à l'origine de la non-demande de la famille.

1.5.1 Comment se manifeste la non-proposition ?

Lorsqu'il y a non-proposition, cela signifie que l'offre n'est pas proposée par les opérateurs de service ou par les intermédiaires permettant l'accès au service. Le ou la potentiel-le usager-e reste ainsi dans l'ignorance et ne peut faire valoir ses droits. En ce qui concerne les milieux d'accueil de la petite enfance, ce cas de figure ne se retrouve jamais de la sorte. En effet, la plupart des familles interrogées, y compris celles issues des immigrations et arrivées récemment en Belgique, ont connaissance de l'existence de services d'externalisation de la prise en charge du jeune enfant. Parfois, ces connaissances restent très sporadiques et se limitent essentiellement aux crèches, mais dans tous les cas, les parents savent qu'en cas de besoin, cette possibilité existe.

Pour autant, si les parents savent qu'ils peuvent éventuellement se tourner vers une structure d'accueil afin de confier leur enfant dans le but de dégager du temps pour eux, ils n'ont pas forcément connaissance de la diversité des services existants. Autrement dit, ils ne sont pas toujours en mesure de déterminer ce qui leur conviendrait le mieux compte tenu de l'existant, de leurs attentes et de leurs contraintes. Or, comme nous l'avons décrit tout au long de ce rapport, les attentes sont de natures très diverses et s'articulent autour des trois fonctions de l'accueil. De même, les contraintes

dépendent d'une série d'éléments tels que la forme familiale (vie maritale ou monoparentalité), les caractéristiques de la vie professionnelle, les besoins spécifiques de l'enfant, l'état de santé des parents, etc. Le témoignage ci-dessous illustre l'ampleur des questionnements auxquels un parent est confronté lorsqu'il s'agit d'organiser l'accueil de son premier enfant, hors du foyer familial. Vers quels services se tourner ? Qu'est-ce qui est le mieux pour l'enfant ? Qu'est-ce qui est le mieux pour les parents ? Ces interrogations sont élémentaires mais les réponses nécessitent un certain degré d'expertise et cela d'autant plus que leur contenu est variable d'un territoire à l'autre.

« J'ai essayé de poser des questions, parce que ce n'est pas évident. Moi, je n'y connais rien à la petite enfance. Je vais être honnête. (...) La petite enfance c'est très mignon mais je ne connais pas. Ce n'est pas ma formation. Je n'ai pas beaucoup de petits enfants autour de moi. Ce n'est pas trop mon truc. Donc, spontanément, je me dis du collectif pour des enfants si petits, en tout cas en dessous d'un an, ça ne me paraît pas forcément l'idéal. Si j'avais pu trouver quelque chose de plus petit, avec moins d'enfants, j'aurais préféré. Ça, c'était a priori. Je n'avais pas encore d'enfants donc je ne savais pas non plus. Chaque enfant a un petit peu sa spécificité. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Par ailleurs, beaucoup de parents ignorent tout de la procédure d'accès aux milieux d'accueil de la petite enfance avant d'avoir été amenés à effectuer des recherches dans ce sens. Ils développent donc leur connaissance du secteur en fonction des retours de leurs proches, de leur réseau familial et amical – lorsque celui-ci a des retours à formuler ce qui n'est pas toujours le cas comme le témoignage plus haut l'indique – avec toutes les incertitudes que cela suscite. Les démarches à effectuer pour demander une place au sein d'une crèche, d'une halte-accueil ou auprès d'une accueillante salariée leur sont bien souvent inconnues, de même que les aides susceptibles de faciliter l'accès à ces différents modes d'accueil (au niveau financier, au niveau de la prise en charge des besoins spécifiques ou autres).

C'est alors au secteur de la petite enfance et au réseau de professionnel-le-s qui le compose, qu'incombe la responsabilité de faire circuler l'information sur l'existant et de favoriser un bon appariement entre besoins des familles et spécificités des milieux d'accueil. De même, **il est attendu des intermédiaires associatifs ou institutionnels qu'ils soient en mesure d'expliquer à la famille ce à quoi elle peut prétendre ainsi que ses droits et ses devoirs en tant qu'usagère**. Le rôle de ces derniers est d'autant plus important que pour certains parents, l'accès aux milieux d'accueil se fait essentiellement via leur intervention.

Dans ce cadre et conformément à ce qui a déjà été développé dans la revue de littérature, la non-proposition relève potentiellement d'une non-connaissance de l'offre par un-e agent-e associatif-ve ou institutionnel-le qui occupe une fonction d'intermédiaire, mais aussi par le ou la professionnel-le de l'accueil lui-même ou elle-même. En effet, comme l'indique l'extrait d'entretien ci-dessous, la division des tâches entre travail de terrain d'un côté et gestion administrative de l'autre, oblige le parent à identifier le bon interlocuteur ou la bonne interlocutrice en fonction de ses besoins, ce qui peut entraîner une certaine confusion.

« Je me dis que j'aurais eu besoin de ça. Il n'y a pas de gens qui ont à la fois les deux casquettes : la casquette de terrain et administrative, pour qu'on regarde vraiment toutes les options qui sont à la fois bonnes pour les bébés, à la fois bonnes pour que nous, administrativement, ça ne pose pas de problèmes pour garder l'enfant à la crèche. Quelqu'un qui me donne des réponses rapides où je n'ai pas besoin d'éplucher internet parce que je n'ai pas le temps. Je ne sais pas. Ça, ça m'aurait aidé. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Dans certains cas, la non-proposition découle d'une discrimination en lien avec des pratiques professionnelles qui, d'après notre travail de terrain, ne cachent jamais des intentions malveillantes mais sont souvent attribuables à des contraintes liées à un manque de ressources (à la pénurie de places par exemple) ou liées aux normes et aux cadres institutionnels.

1.5.2 Les facteurs explicatifs

L'un des facteurs explicatifs les plus évidents au non-recours par non-proposition est **la transmission d'une information erronée**. Dans ce cas, l'erreur provient rarement des professionnel-le-s des milieux d'accueil mais plutôt d'intermédiaires institutionnels ou associatifs qui n'appartiennent pas nécessairement au secteur de la petite enfance mais ont tout de même en charge de relayer certaines informations. En guise d'illustration, nous pouvons évoquer le cas d'un couple de migrant-e-s d'Amérique Latine, en non-recours pour leur jeune fils malgré des besoins affirmés en termes de garde (les deux parents travaillent) mais également en termes de socialisation de l'enfant (celui-ci est très craintif et les parents redoutent que cela n'ait des répercussions sur sa scolarité à venir). L'enfant n'a pas été inscrit dans un milieu d'accueil suite à l'information transmise par les agents communaux à l'association d'aide aux migrant-e-s selon laquelle l'inscription en crèche n'était possible que pour les personnes déjà domiciliées sur la commune, ce qui n'est pas encore le cas de cette famille. Or, si le fait de résider dans une commune permet bien souvent d'accorder un caractère prioritaire à la demande, il ne s'agit en aucun cas d'une condition exclusive. De plus, l'accompagnement de la famille par un service social aurait éventuellement permis à celle-ci de faire valoir ses droits auprès des milieux d'accueil du territoire et d'accéder à une autre forme de priorité, comme nous l'avons souligné dans le point précédent. Il ne s'agit bien sûr que de suppositions mais il est certain que la communication d'un critère d'inscription erroné, qui excluait l'enfant des bénéficiaires potentiels, a sonné le glas de tout processus de demande.

Autre exemple, une assistante sociale en CPAS pense que le fait d'être en séjour illégal ne permet en aucune manière d'avoir accès à une place en crèche.

Un autre facteur explicatif au non-recours par non-proposition est **le défaut d'information de la part du milieu d'accueil ou de l'intermédiaire consulté-e**. Dans ce cas, la famille ne recourt pas au mode d'accueil qui est pourtant le plus adapté à ses besoins dans la mesure où ses interlocuteur-ric-e-s ne l'ont pas tenue informée de leur existence ou ne lui ont pas indiqué qu'il existait des aides pour faciliter l'accès à ce mode d'accueil. Ainsi, une des familles enquêtées a effectué une demande de place en crèche suite aux conseils de son réseau social et des agents institutionnels rencontrés. La place a été obtenue sans difficulté (les deux parents avaient un emploi) mais l'expérience s'est finalement révélée traumatisante tant pour l'enfant que pour les parents. Il s'est avéré que les attentes de ces derniers allaient plutôt vers un accueil plus familial, dans un cadre intime et que de ce fait, le choix d'une accueillante salariée aurait été plus approprié. La mère déplore ne pas avoir été mieux informée sur ce mode d'accueil, et elle évoque la normativité du modèle de la crèche qui est perçue comme une référence en matière d'accueil et qui ne laisse entrevoir aucune autre possibilité, tant du point de vue des agent-e-s institutionnel-le-s ou associatif-ve-s que du point de vue des familles. Ces dernières, par la force des choses, n'envisagent rien d'autre au risque, d'être confrontées par la suite à des problématiques d'accessibilité 'secondaire'.

« Autour de nous on entend parler que de crèche. Je m'étais posée la question de trouver une nounou, quelque chose d'un peu différent, mais je ne savais même pas par quoi commencer pour en trouver une. Je ne sais pas combien ça coûte. Je me doute que c'est plus cher que les crèches. Je ne sais pas quelles sont les modalités fiscales. Je ne connais rien en fait. Pour chercher une nounou, il n'y a aucun moyen sauf si on a des liens personnels. Je ne sais pas par où commencer. Du coup, la crèche c'est venu naturellement. Tout le monde en parle, les amis qui ont des enfants. L'hôpital ou j'étais suivie pour la grossesse, il y avait un spot ONE où on avait des entretiens réguliers et c'est eux qui m'ont dit : vous êtes à 3 mois de grossesse, c'est le moment d'introduire une demande. Ça s'est fait comme ça. » [Mère, en couple, un jeune enfant]

Le témoignage de cette mère laisse à la fois entrevoir sa méconnaissance (elle imagine que le recours à une accueillante salariée serait plus onéreux, ce qui est faux) et la prédominance du modèle de la

crèche qui évince tous les autres et qui, de ce fait, prive la famille de solutions susceptibles de lui convenir mieux. En outre, une certaine confusion se dégage du terme « nounou », laissant penser que cette mère confond peut-être accueillante salariée et nourrice privée travaillant au domicile de la famille (aussi appelée auxiliaire parentale), Par ailleurs, les propos de cette mère permettent encore de pointer la pression qui est mise sur les parents en matière de gestion du temps et de projection dans 'l'après naissance'. La pénurie de places disponibles et les modalités d'inscription en crèche ne laissent guère le temps aux futurs parents d'envisager toutes les possibilités qui s'offrent à eux.

La non-proposition peut donc relever d'une information communiquée de façon partielle ou sélective. L'orientation des parents principalement ou de manière première vers les crèches est un exemple. La diversité des entretiens réalisés permet également de procéder à des comparatifs, au sein d'un même territoire, entre le traitement d'une demande similaire provenant de deux familles aux caractéristiques sensiblement différentes. Ci-dessous, le témoignage d'une mère ayant un diplôme universitaire et vivant maritalement, puis celui d'une autre mère, originaire d'Afrique subsaharienne, sans diplôme, en situation de monoparentalité. L'une travaille, l'autre est en formation dans le cadre de son parcours d'intégration. Toutes deux ont donc d'importants besoins pour assurer l'accueil de leur enfant en dehors de la sphère familiale. **Toutes deux ont été orientées vers des crèches mais avec des traitements et des suggestions différenciées.**

« La dame que j'ai eue au téléphone, qui donnait les places en crèche, qui faisait le lien pour allouer les places en crèches, m'avait dit : telle crèche, je vous déconseille d'y aller. (...) Ce n'était pas très clair. Elle m'a dit qu'en gros elle n'était pas top. Elle, elle voulait m'orienter vers une autre crèche en me disant : oui, c'est une crèche novatrice, ils sont écolos, ils font des trucs bio. Elle avait l'air hyper emballée par cette nouvelle crèche. Donc, elle voulait m'orienter vers ça et je pense qu'elle le faisait vraiment de bonne foi pour se mettre à ma place. Elle voyait bien que moi je n'avais aucune idée. Du coup, je me suis dit : dans le doute je ne vais peut-être pas postuler pour la crèche où elle m'a dit que c'était nul. Par contre, après, oui, on faisait une 'short list' et on a demandé avec mon mari les crèches qui étaient dans notre périmètre. Puis, celle qu'on a eue, c'est une autre dont elle ne nous avait jamais parlé et je n'avais pas d'a priori ni pour, ni contre. Ça s'est fait comme ça. »
[Mère, niveau d'instruction élevé, en couple, un enfant]

« On m'avait appelé : madame... c'était la rentrée, j'étais de retour de ma formation dans le métro. On m'a appelé : madame, vous avez un stylo là pour prendre l'adresse des crèches, ta fille va commencer telle date et ceci cela. (...) Le problème est que j'avais des difficultés parce que mon fils, il était de ce côté, ma fille de l'autre côté, pour aller d'abord laisser ma fille, aller laisser mon fils, aller à mon cours. Je venais toujours en retard, au niveau de ma formation. (...) Je ne l'ai pas dit à l'assistante sociale. Je l'ai dit à la crèche, à l'assistance sociale de la crèche. J'ai dit que je vois que c'est vraiment loin pour moi. J'ai un peu de stress. Le matin, je commence à me stresser. » [Mère, niveau d'instruction bas, allochtone, deux enfants]

Alors que nous avons traité plus haut des représentations sociales des parents sur les milieux d'accueil de la petite enfance, ces deux témoignages présentent l'intérêt de donner à voir les représentations que les professionnel-le-s du secteur ont des familles qui demandent un milieu d'accueil pour leur(s) enfant(s), et des besoins de celles-ci. Le travailleur ou la travailleuse sociale, l'agent-e administratif-ve ou le ou la responsable de structure, en fonction des cadres d'actions qui sont les leurs, sont également amené-e-s à développer des pratiques dites « prudentielles »⁷⁴ c'est-à-dire basées sur le discernement et l'audace plus que sur l'application de règles standardisées. Il s'agit de saisir toute la complexité des problématiques des parents, de façon à y répondre le mieux possible au-delà de ce que prévoient les procédures formalisées. Dans ces pratiques prudentielles peuvent s'immiscer les représentations sociales des professionnel-le-s, lesquelles orientent ce qu'ils ou elles considèrent comme étant bon ou

⁷⁴ CHAMPY F. (2017), « Décrire des activités prudentielles pour aider à les réhabiliter ? », RECHERCHES QUALITATIVES, vol. 36, no. 2, pp. 153-172.

pas pour la famille en demande. Le premier entretien est en ce sens particulièrement illustratif. La mère ayant un diplôme universitaire se voit proposer une place au sein d'une crèche écologique alors même que de son propre aveu – elle l'indiquera dans la suite de l'entretien – les valeurs environnementales lui importent peu dans ce cadre bien précis. Les projections de l'interlocutrice ne se sont donc pas révélées appropriées dans la mesure où la famille concernée n'a pas suivi les conseils qui lui avaient été donnés.

Ce qui apparaît plus problématique en termes d'égalité de traitement, ce sont les différences de capacités de décision qui sont attribuées à la première et à la deuxième famille alors même que les deux mères, malgré leur singularité, ont en commun leur méconnaissance du secteur de la petite enfance. À la première famille sont formulées des propositions avec des précisions sur leur contenu (telle crèche n'est « *pas top* », telle autre a des pratiques « *novatrices* », etc.) À la seconde famille, il est demandé de prendre note des choix qui ont été faits pour elle, avec indication du jour de l'entrée de l'enfant dans l'établissement, sans négociation possible. Le fait que l'emplacement de la crèche ne lui convienne pas n'est pas pris en compte. Elle-même ne sait pas à qui l'exprimer : à l'assistante sociale qui a porté sa demande ? Ou à la responsable de la crèche ?

Les suites sont prévisibles. Les deux familles obtiennent une place en crèche. La seconde se rend rapidement compte que la proposition ne la satisfait pas et se retrouve alors confrontée à une autre difficulté. Dans la précipitation, ses interlocuteur·rice·s ne lui ont pas expliqué quels étaient ses devoirs en tant qu'usagère – ou peut-être ne les a-t-elle pas compris, ce qui est le propre du non-recours « par défaut d'explications » tel que présenté dans notre revue de littérature – à savoir le respect du contrat, les deux mois de préavis à honorer en cas de rupture. Ainsi, cette mère en situation de monoparentalité, avec deux enfants à charge, se retrouve-t-elle contrainte de payer un service dont elle ne bénéficie pas (elle a retiré sa fille de la crèche au bout de deux semaines).

Dans le cadre de ce travail de recherche, il apparaît que **la non-proposition est en lien étroit avec la non-information qui elle-même renvoie à la qualité de la relation de service et aux représentations que les agent·e·s ont des usager·e·s et vice versa.** Pour reprendre les conclusions de Van Oorschot déjà citées dans ce rapport, en matière de non-recours, les « responsabilités sont partagées ».

La non-proposition ne concerne pas seulement l'offre de services en elle-même mais également l'ensemble des dispositifs d'aide susceptibles de favoriser leur accès. Ainsi, un parent qui n'a pas été informé des incitations fiscales existantes, ou des soutiens apportés par certains services sociaux, renoncera peut-être à recourir à un milieu d'accueil en imaginant ne pas être en mesure de le financer. La dynamique sous-jacente sera alors interprétée comme du découragement (voir sous-section 1.3) alors qu'une partie des facteurs explicatifs relevaient de la non-proposition. Notons que ce type de non-recours est particulièrement représenté dans l'accueil durant le temps libre, nous aurons donc l'occasion de le détailler dans la seconde partie de ce chapitre. Il concerne fréquemment les familles d'enfants à besoins spécifiques qui, dans l'objectif d'accéder aux activités existantes sur leur territoire, sont constamment amenées à faire valoir leurs droits pour accéder à une information qui autrement, ne leur serait pas communiquée.

Enfin, un dernier facteur explicatif à la non-proposition d'un milieu d'accueil ou de toute aide facilitant l'accès à un milieu d'accueil, est la primauté accordée, dans les représentations des professionnel·le·s comme dans celles des familles, à leur fonction économique. Bien que les discours institutionnels valorisent de plus en plus des atouts en termes d'éducation et de socialisation, bien que les parents mettent également cette dimension en avant dans leurs témoignages, **il apparaît qu'en pratique, peu de choses sont mises en place pour favoriser un recours qui aurait comme motivation première le bien-être de l'enfant** (exception faites des enfants pour lesquels les services sociaux estiment qu'un éloignement de la sphère familiale est préférable). Aussi, un parent surmené et/ou en quête de 'temps

libéré⁷⁵, même s'il est accompagné par un service médico-social, se verra rarement proposer une place en crèche et si tel est le cas, ne fera pas partie des publics prioritaires.

1.5.3 Ces déclencheurs qui ébranlent la non-proposition

Comme précisé en introduction de ce point, le non-recours par non-proposition reste difficile à identifier, et les déclencheurs susceptibles de le faire vaciller le sont également.

Un parallèle mérite d'être effectué avec la non-information que nous n'avons pas pu investiguer en tant que telle en raison de la méthode utilisée pour approcher les personnes en non-recours. Celle-ci ayant consisté à solliciter l'entremise de professionnel-le-s du secteur ou de secteurs connexes, nous n'avons pas rencontré de parents totalement coupés du réseau institutionnel et associatif du territoire.

Cela dit, malgré ce biais, notre analyse du matériau empirique recueilli a largement permis de pointer des problématiques relevant du défaut d'information ou du défaut d'explications. Dans le cadre de la présente recherche où les services sont connus – au moins partiellement – par l'ensemble des familles, ne pas proposer équivaut souvent à ne pas informer ou à ne pas expliquer mais aussi à mal informer ou à mal expliquer ou encore à fournir des informations incomplètes ou orientées.

Ainsi, il semble pertinent d'approcher les déclencheurs déstabilisateurs de la non-proposition sous l'angle de la communication autour de l'existant. Dans ce cadre, un déclencheur susceptible d'ébranler cette forme de non-recours est **la prise de connaissance par les familles, de leurs droits**. Pour ce faire, ces dernières peuvent s'appuyer sur le soutien du réseau associatif et également (mais plus rarement) du réseau institutionnel. Des dispositifs, dont il a déjà été question dans ce rapport, permettent de porter les attentes des usager-e-s, de faire valoir leurs droits et d'accroître leurs capacités d'action, y compris au sein d'institutions publiques comme les CPAS. Nous en mentionnerons d'autres dans la seconde section de ce chapitre qui traite de l'accueil durant le temps libre, secteur fort concerné par le non-recours par non-proposition en raison, entre autres, de sa grande hétérogénéité.

Concernant la primauté accordée à la fonction économique de l'accueil de la petite enfance qui conduit certains intermédiaires sociaux à ne proposer leur soutien qu'aux parents ayant un emploi ou engagés dans un projet d'insertion socio-professionnelle, certains acteurs associatifs se sont saisis de la problématique en proposant des dispositifs expérimentaux s'adressant à des parents sans emploi et éloignés des milieux d'accueil (et donc peu ou non informés sur les possibilités qui leur sont offertes). Nous en avons déjà fait mention dans ce rapport. Du fait des partenariats qui ont été noués pour implémenter ce dispositif, il est probable que des considérations liées à l'insertion socio-professionnelle soient à l'œuvre dans le choix des bénéficiaires, cela dit, son évolution reste ouverte et le fait d'aller au-devant des familles en non-recours peut constituer, en soit, une façon de lutter contre la non-proposition et éventuellement, si le cadre le permet, de toucher une plus grande diversité de parents (en sortant du profil 'classique' de la famille utilisatrice : un enfant dont les deux parents sont en emploi et résident sur le territoire communal).

Un autre déclencheur permettant de limiter le phénomène de non-proposition est **la formation (et l'information) des agent-e-s administratif-ve-s et autres intermédiaires sociaux et sociales ayant un rôle à jouer dans l'accès aux milieux d'accueil de la petite enfance**. Ces dernier-e-s sont si nombreux-euses et disparates qu'il est difficile d'envisager des modules de formation spécifiquement dédiés aux milieux d'accueil de la petite enfance, à leur fonctionnement, aux aides existantes pour faciliter leur accès, etc. Par contre, les entretiens réalisés avec les professionnel-le-s du secteur

⁷⁵ Nous parlons ici de temps libéré des nécessités et des contraintes économiques en référence à la philosophie d'André Gorz.

indiquent que **cette formation peut être continue et implicite en passant par des mises en réseau au sein du territoire**. Le territoire de Pin est en ce sens particulièrement exemplaire. La mise en place d'une 'plateforme petite enfance' permet de resserrer le maillage territorial autour de la petite enfance. Elle met en contact des acteurs très divers ayant chacun un rôle à jouer dans l'externalisation de l'accueil du jeune enfant et facilite à la fois la diffusion d'informations, la mise à jour de celles-ci (ce qui est essentiel en vue de l'application de la réforme du secteur) et la recherche de solutions pour les parents en non-recours.

« La plateforme existe depuis longtemps. Il faut savoir que sur la commune de Pin il y a une volonté de beaucoup communiquer, de se mettre en synergie les uns avec les autres. [Au sein de cette plateforme] il y a toute une série de personnes de l'ONE et d'ailleurs qui viennent nous rejoindre : la coordinatrice accueil de l'ONE, le référent santé qui vient assister à nos réunions pour apporter sa dimension, Madame X aussi qui elle est plus pour tout ce qui est milieux d'accueil indépendants, la PEP's de l'ONE. Et alors on a d'autres personnes, le [nom du LREP] c'est un lieu de rencontre enfants-parents (...) Et il y a une psychomotricienne qui suit les réunions à distance parce qu'elle ne sait pas être présente ; notre échevine et alors une autre personne encore, c'est une kinésithérapeute pédiatrique qui est spécialisée dans tout ce qui est rééducation pour les retards psychomoteurs et des choses comme ça. (...) Aux dernières réunions, il y a une personne de l'ONE qui est venue expliquer où en était la réforme parce qu'il y a beaucoup de choses qui changent. Ils ont parlé de la qualification des directions qui doit changer, au niveau de l'encadrement des puéricultrices aussi. Ils posent des questions. Au niveau du financement, pouvoir avoir une aide supplémentaire, des choses comme ça. Ils posent beaucoup de questions à ce niveau parce qu'eux-mêmes, en tant que crèches, ne sont pas vraiment au courant de tout ce qui va se faire. » [Responsable de la plateforme petite enfance sur le territoire de Pin]

Comme nous l'avons déjà observé précédemment, la fluidité et la clarté de l'information concernant les milieux d'accueil de la petite enfance sont largement favorisées par un maillage territorial dense. La mise en lien entre les différents acteurs associatifs et institutionnels parties prenantes de l'accessibilité des services, entraîne une implication plus grande de ces derniers dans la recherche de solutions pour les parents. Elle encourage également l'intelligence collective et permet ainsi de déconstruire les éventuels stéréotypes que les agent-e-s peuvent avoir face à certaines situations. En outre, le contact régulier entre les professionnel-le-s du territoire (dans le cadre de réunions ou par courriel) vient pallier la méconnaissance éventuelle de certain-e-s agent-e-s.

Enfin, il apparaît que sur certains territoires d'enquête, cette mutualisation des connaissances se double d'un regroupement des services connexes sur un même lieu ce qui contribue là aussi à augmenter leur visibilité, à favoriser leur complémentarité et in fine, à augmenter l'accessibilité pour les usagers qui ne sont plus ballottés d'un service à l'autre pour trouver des réponses à leurs question. Ainsi, toujours sur le territoire de Pin, et comme déjà indiqué précédemment, la crèche communale se trouve dans les mêmes locaux que le service d'accueillantes salariées, que l'ONE ou encore que le CPAS.

À Chêne, c'est le travail en réseau qui permet d'accroître l'accessibilité aux services.

« On organise aussi et notamment sur Chêne, on participe aux formations des animatrices de la plaine où on aborde, l'année passée on a fait une formation sur justement la précarité pour sensibiliser les animatrices à cette question-là. Ces synergies-là font que la collaboration se passe bien jusqu'à même, et ça je pense avec la crèche, le services d'accueillantes, c'est pareil, on est entendu quant à l'accueil des enfants plus précarisés. Et donc au niveau de la plaine par exemple, si on téléphone en disant « bah voilà moi j'ai tel enfant, ce serait vraiment important qu'ils puissent venir etcetera », on est écoutés e entendus. Et je pense que les coordinatrices ou les directrices de crèches ou de milieu d'accueil vont vraiment essayer de faire leur possible pour que ces enfants-là puisse être accueillis et leur trouver une place. Parce qu'elles savent que si on fait la demande c'est que ça a un sens et que c'est important. Et du coup dans les familles où s'est compliqués, être un peu le médiateur. Nous on devient un peu le médiateur là où ils ne viennent pas à l'heure, là il n'est pas

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

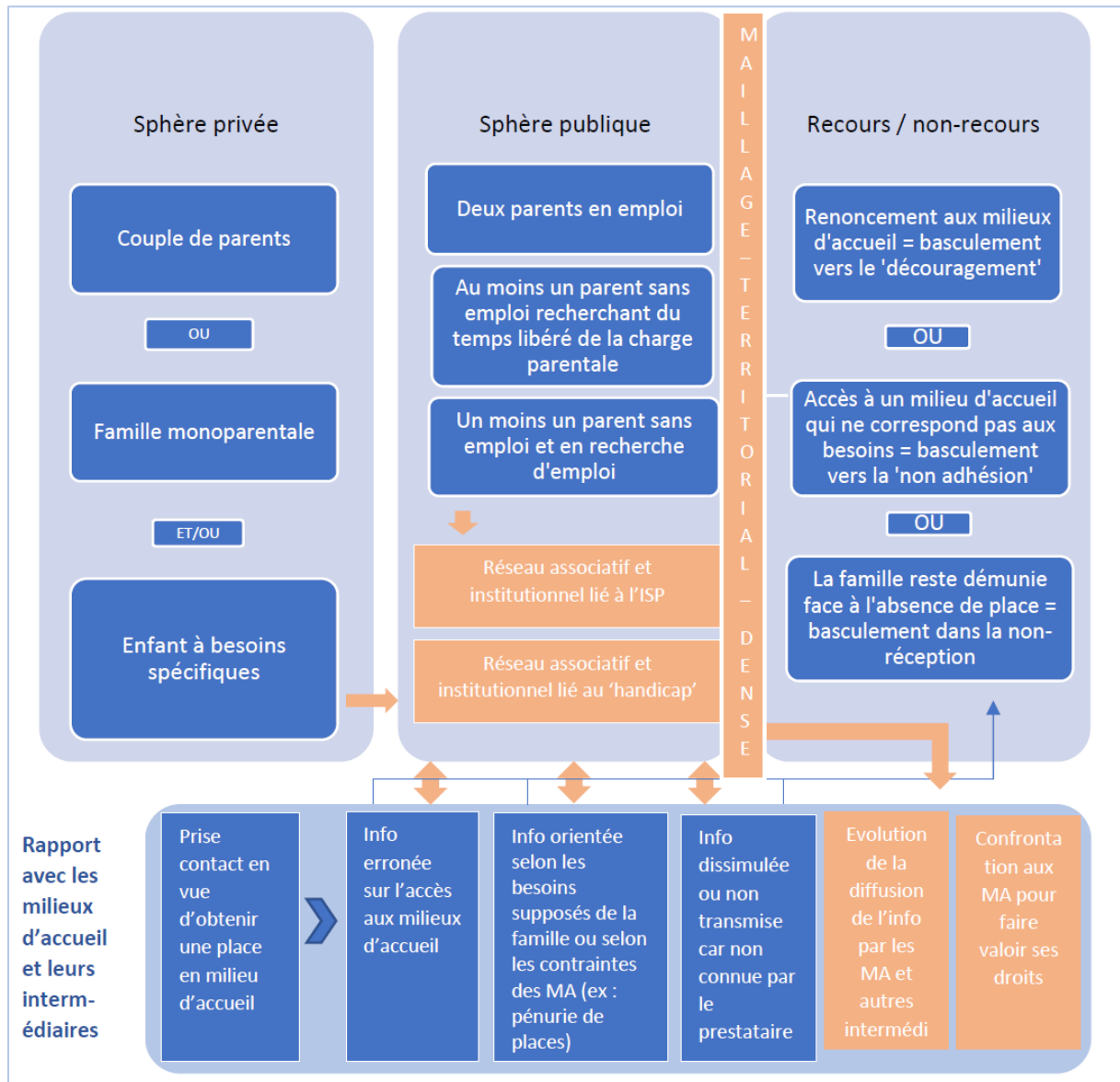
*propre. Et donc on peut travailler ça en famille. Et donc c'est vraiment porteur quand on travaille comme ça.
» [travailleuses psychosociales, AMO, Chêne]*

La densité du maillage territorial se dévoile comme principal déclencheur susceptible d'ébranler le non-recours par non-proposition mais aussi par non-réception. Les conditions mêmes de réalisation de notre enquête de terrain ont permis d'appuyer ce constat dans la mesure où cette dimension a largement conditionné nos possibilités d'accès à chaque territoire. Il est en effet apparu qu'au sein de certaines communes, les professionnel-le-s du secteur avaient très peu d'interactions, qu'ils ne se connaissaient pas et n'avaient donc qu'une idée limitée des fonctions des uns et des autres, ce qui réduisait leur propre champ de connaissance sur le secteur de la petite enfance et, par extension, rendait compliquée toute mise en relation avec d'autres acteurs de terrain voire avec des familles. A contrario, les territoires présentant un maillage dense se sont avérés beaucoup plus facile d'accès. Les professionnel-le-s interrogé-e-s avaient toutes et tous les coordonnées les uns des autres, et ils entretenaient parfois une grande proximité avec les familles elles-mêmes (ce qui a été confirmé par les entretiens avec ces dernières qui, pour la plupart, connaissaient les prénoms de certains acteurs-clés du secteur). En dépit du déficit que cela a occasionné en terme d'accès aux familles dans certains des territoires sélectionnés⁷⁶ (et donc du déficit en terme de données recueillies au sein de ceux-ci), notre protocole de recherche basé sur la sélection de territoires en fonction de critères objectifs (et non en fonction du réseau de l'équipe de recherche) nous a permis de tester, à travers notre travail d'investigation, la fluidité de l'information et la force des liens au sein de chaque territoire.

⁷⁶ Ce déficit lié à l'accès aux familles extrêmement différent selon les territoires, se reflète dans le nombre d'entretiens réalisés auprès de celles-ci dans chaque zone géographique.

1.5.4 La non-proposition, schématisation

Figure 5 : Schématisation de la non-proposition



Les explications permettant la lecture du schéma sont données dans le point 1.1.4. Tous les schémas des différents types de non-recours répondent à la même logique.

Dans ce schéma, l'accent est davantage mis sur les milieux d'accueil et leurs intermédiaires, ce qui le rend un peu plus complexe.

Le réseau associatif et institutionnel, qui est presque systématiquement sollicité quand la famille compte un enfant en situation de handicap et/ou quand un ou les deux parents rencontre(nt) des difficultés d'insertion socio-professionnelle, peut venir briser le cercle de la non-proposition ou au contraire l'encourager (d'où la double flèche).

La densité du maillage sur le territoire, qui permet une plus grande proximité entre les acteurs de terrain (réseau associatif et institutionnel) et entre les milieux d'accueil (MA), facilite les collaborations,

l'échange d'informations et de bonnes pratiques, et contribue à limiter le non-recours par non-proposition.

Il est à noter que le non-recours par non-proposition entretient des liens étroits avec les autres types de non-recours investigués. Ainsi, la famille qui y est confrontée peut-elle facilement basculer vers la non-réception, le découragement voire la non-adhésion en fonction de la nature de ses interactions (infructueuses) avec les milieux d'accueil ou leurs intermédiaires.

1.6 Les conséquences du non-recours aux milieux d'accueil de la petite enfance pour les familles concernées

Le non-recours peut avoir des conséquences diverses, plus ou moins impactantes pour les parents et pour les enfants en fonction des contextes familiaux, professionnels et du type de non-recours concerné.

Pour ce qui a trait au non-recours par **non-concernement**, il est des situations qui ne semblent pas poser question. Lorsque les parents ont la possibilité d'investir la sphère publique comme ils le souhaitent (que ce soit par une activité professionnelle ou autre), que le réseau familial est soutenant et permet une prise en charge des enfants sans que cela n'occasionne de désagréments, la situation n'apparaît pas réellement problématique. Les seules conséquences négatives que certains parents mettent en exergue touchent à la socialisation de l'enfant, à son rapport à l'autre et à son rapport au langage.

« C'est vrai que B. [prénom de l'enfant] ne parlait pas quand il est entré à l'école. C'était quelque chose qui nous inquiétait. (...) Après, on a compris que B., chez les grands-parents, il n'avait pas le temps de penser à ce qu'il voulait que... j'entends encore ma maman qui lui énumérait tous les objets qui étaient dans la pièce en lui demandant : tu veux ça ? Jusqu'à ce qu'il réponde : oui ! Elle ne le laissait pas lui-même prononcer le mot. (...) Je pense qu'en crèche, quand on a 10 enfants devant soi, quand l'enfant veut quelque chose, il doit aller la voir et le lui dire. (...) Donc voilà, les milieux d'accueil doivent avoir une fonction éducative je pense dans le langage, la propreté, dans le fait de voir les plus grandes sections faire des choses, ça je n'en disconviens pas »
[Mère]

« C'était le seul enfant. Il a vécu toute sa vie avec des adultes. Donc, quand il est arrivé à l'école, par exemple, par rapport aux enfants qui venaient de la crèche ou d'autres milieux d'accueil, il était beaucoup plus craintif par rapport aux autres enfants et ce genre de choses. » [Mère]

« Quand je voyais qu'il ne parlait pas, alors que le voisin, il avait un an et demi, il partait à la crèche temps plein. Et mon fils, il avait 2 ans ou 2 ans et demi, plus ou moins un an de différence. Le petit il parlait mieux que mon fils. Ça, ça m'a remis beaucoup en question. Après, chaque enfant a son développement. » [Mère]

Pour pallier ce « manque » attribuable à la situation de non-recours, certains parents se tournent vers d'autres lieux, dont certains sont également subventionnés par l'ONE, qui permettent l'éveil de l'enfant et le soutien à la parentalité à l'image des lieux de rencontre enfants-parents (LREP). Nous aborderons cette dimension de façon plus détaillée dans la partie traitant de l'accueil durant le temps libre.

La situation est plus problématique lorsque les capacités de la famille à se passer des milieux d'accueil s'appuient principalement sur la mise entre parenthèses de l'activité professionnelle d'un des deux parents, souvent et presque exclusivement de celle de la mère. La question qui se pose alors est la suivante : **dans quelle mesure ce choix en est-il vraiment un ?** Dès lors que l'interruption de la carrière professionnelle ou le passage à un emploi à temps partiel a potentiellement des répercussions sur le

long terme (au niveau de l'indépendance économique du parent et du calcul de sa pension par exemple⁷⁷) cette question a toute sa légitimité. Nous l'avons vu dans le cadre de cette recherche, une mère qui avait arrêté de travailler pour s'occuper de ses enfants et qui semblait en être satisfaite, a découvert un **besoin insoupçonné** lorsqu'elle a eu l'opportunité de bénéficier d'un milieu d'accueil s'inscrivant parfaitement dans sa routine, dans ses valeurs familiales et ses pratiques d'éducation.

« Puis, à un moment donné, ça n'allait plus. Ça m'ennuie, je tourne en rond. Ça fait 4 ans que je suis là-dedans [au foyer, à s'occuper des enfants]. Du coup, on a entendu parler de cette crèche qui ouvrait dans l'école. Ça a été une des grosses décisions en août. Est-ce qu'on s'offre cette crèche ou pas ? Au départ, elle devait même ouvrir début janvier. Elle a été ouverte 2 semaines après. C'était vraiment pour me permettre à partir de Noël de me dire : je retrouve un boulot ou pas, je me repose ou pas, je fais quelque chose. » [Mère, en couple, deux enfants]

Pour autant, il ne s'agit pas de tomber dans une normativité inverse en amenant une injonction à l'emploi pour des femmes lorsque celle-ci trouvent leur épanouissement au sein de la sphère privée, notamment durant les premières années de leur enfant. Comme évoqué dans ce rapport, les spécificités du processus de demande d'inscription en crèche, qui exigent d'organiser la séparation d'avec son enfant avant même sa naissance et qui impliquent de concrétiser cette séparation alors que celui-ci n'a même pas six mois, peut être vécue par le(s) parent(s) comme une violence institutionnelle.

Ce constat nous amène à considérer les conséquences du non-recours par non-adhésion. Lorsque les familles n'adhèrent pas aux modalités de déploiement de l'offre et ne souhaitent pas (ou plus) s'y soumettre, **le rapport aux milieux d'accueil se révèle parfois traumatisant**. Les familles concernées ont la sensation d'être malmenées dans un domaine particulièrement sensible puisqu'il touche au soin apporté au jeune enfant. Plusieurs extraits d'entretiens allant dans ce sens ont été cités dans ce rapport. L'on notera que concernant l'enfant, les conséquences négatives mises en avant par les parents renvoient davantage au recours aux milieux d'accueil qu'au non-recours. Les exemples donnés questionnent l'organisation des services, la qualification du personnel et, de façon sous-jacente, ils mettent en exergue l'absence de reconnaissance des 'savoirs familiaux' dans la mesure où les parents ne sont pas associés à l'externalisation de l'accueil de leur enfant, ce qui entraîne un sentiment de dépossession d'une partie des prérogatives liées à leur parentalité et augmente leur sentiment d'inquiétude : ils ne savent pas ce qui se passe dans l'enceinte du milieu d'accueil et ont la sensation d'être tenus à l'écart.

« Ils [les accueillant-e-s] disent « non, maman, on a fait ci, on a fait ça. » Ils ne savent pas mais le linge que j'utilise ici, à la maison, ce n'est pas le même que celui que j'amène à la crèche. Je rentre avec mon fils et je vois qu'il n'a pas été changé. Le lendemain, je demande et elle me dit que non, elle nie. Et moi je ne lâche pas, j'insistais et elle est devenue toute rouge. Je paie chaque mois et tout le temps je vois mon fils fatigué, le linge n'est pas changé. Et elle dit : non, le linge a été changé. » [Mère, monoparentale, quatre enfants]

« Vraiment, il faut voir ce qu'il se passe derrière ces 4 murs. Les parents, ils ont besoin de feedbacks tout le temps. C'est notre enfant. Je sais qu'il faut répéter ça 12 fois par journée : vous êtes payés pour s'occuper de notre enfant et pas le laisser et dire : 'ça a été, c'était très bien, il a mangé'. Alors que quand l'enfant il rentre, il crève de faim. Et on se pose des questions. J'ai remarqué que quand on pose beaucoup de questions, on abandonne l'enfant. La puéricultrice, elle le laisse. Oui, ta maman elle me casse la tête tous les matins, tu sais

⁷⁷ Le rapport sur « L'écart entre les sexes dans les retraites » commandé par le Parlement européen, indique sans surprise que le faible taux d'emploi des femmes et la forte proportion de femmes occupant un emploi à temps partiel constituent des facteurs ayant un impact négatif sur l'écart de retraite entre les hommes et les femmes en Belgique.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

quoi ? Je te laisse. On punit l'enfant pour le caractère et l'inquiétude de la maman. Ça, c'est triste. » [Mère, en couple, un enfant]

« Là, je me suis dit : je ne sais pas, ils sont censés être des professionnels de la petite enfance, avoir un petit peu en considération les émotions de l'enfant, le fait que c'est pas juste un paquet qu'on vient déposer (...) Et quand mon compagnon a demandé : tiens, voilà, on aimerait bien un peu savoir comment ça se passe ? L'accueillante lui a répondu : ça se passe bien sinon on vous le dirait. » [Mère, en couple, un enfant]

Les familles choisissent alors de se passer d'un service d'accueil alors même qu'elles ne disposent pas nécessairement des capacités pour y parvenir (en termes de budget et/ou de réseau social notamment), ce qui implique des **concessions importantes**. Une mère, par exemple, a choisi de mettre un terme à sa formation professionnelle afin de pouvoir retirer son enfant de la crèche. Les retombées du côté de l'ONEM ne se sont pas fait attendre, et après avoir expliqué la nature de ses difficultés, la mère s'est entendu répondre :

« Ils [l'ONEM] étaient au courant [de mes soucis avec la crèche], mais ils m'ont dit que ça ne les regardait pas et que c'était à moi de trouver la solution. (...) L'ONEM m'avait bien fait comprendre que si je ne trouvais pas un travail ou que je ne trouvais pas une formation, j'étais rayée du chômage. » [Mère, en couple, un enfant]

D'autres familles également en non-adhésion sont dans une situation sensiblement différente. Ces dernières ont la particularité de ne pas adhérer pas à la philosophie sous-tendant les pratiques des milieux d'EAE. Elles ont une conception bien arrêtée des valeurs à transmettre à leur enfant et estiment que l'accueil au sein d'un milieu d'EAE est nécessairement délétère et va à l'encontre de leurs principes éducatifs. Pour marquer cette opposition entre plus-value de l'éducation en famille et médiocrité de l'accueil au sein d'un milieu d'EAE, une mère pointe ce qu'elle considère comme un service public médiocre, sous financé, composé de professionnel-le-s en manque de reconnaissance.

« Le problème c'est que souvent les femmes qui bossent là, ce sont des jeunes filles ou des femmes qui ont un certain âge mais qui ont fait peut-être une septième professionnelle. Mais si elles ont commencé... parce que j'ai une amie de ma mère qui a été puéricultrice puis qui s'est formée... bah elle n'est pas restée en crèche. Donc à partir du moment où tu te formes, tu sais très bien que tu ne veux pas rester en crèche. (...) En fait je t'avoue que si les gens étaient formés, s'il y avait des moyens financiers, mes enfants ils seraient à l'école et dans les trucs ONE. (...) Bah c'est des francophones quoi, ils travaillent avec leurs moyens. Ils n'ont pas de moyens franchement. Tu vois, pas de moyens, pas de motivation... je ne sais pas s'ils sont vraiment motivés, franchement, et quand bien même ils auraient été motivés, ils n'auraient pas eu d'argent pour le faire. » [Mère]

Ce qui est particulièrement interpellant, c'est que le fait d'être professionnel-le de l'EAE ne « protège » pas forcément de ces représentations négatives, bien au contraire. ainsi que l'illustre le témoignage ci-dessous, émanant d'une mère occupant la fonction de directrice de crèche :

« Je pense que c'est une déformation professionnelle tout simplement. En étant dans le milieu, en voyant certaines personnes travailler, on aurait peur que certaines ... je ne dis pas que les puéricultrices travaillent mal, ce n'est pas ça que je dis, mais c'est se dire est-ce qu'on arrivera à faire confiance ... je ne sais pas. Enfin ici l'équipe qu'on a, elle est très bonne, ce n'est pas ce que je dis. Je veux dire, quand on a des stagiaires, des personnes qui arrivent fort jeunes, qui manquent d'expérience, on se dit "demain je vais lui confier mon enfant ? mais quand je la vois travailler ..." On n'est pas là pour juger mais on se dit que si demain elle est sur le marché de l'emploi, et que je dois lui confier mon enfant, je ne saurais pas, parce que sa qualité de travail, maintenant elle est là pour apprendre, n'est pas... je ne vais pas dire n'est pas correcte, mais n'est peut-être pas adaptée à un enfant. Quand on parle ici d'un baccalauréat en puériculture, je pense que oui ça ferait du bien. Mais je ne parle pas des anciennes, je parle des plus jeunes maintenant, comme on dit c'est des enfants qui s'occupent d'enfants, et ça, ça fait peur. Et je pense qu'au départ on peut choisir juste ce métier de puéricultrice en se disant je vais jouer avec les enfants. Or ce n'est pas ça être puéricultrice. Et c'est ça qui fait

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

peur. C'est parce que je pense que, je ne vais pas dire tout le monde, mais les jeunes se basent "ben oui, c'est facile, je vais aller changer des enfants, je vais jouer avec ..." : non ce n'est pas ça. Il y a tellement une grosse responsabilité là derrière, je pense qu'elles ne s'en rendent pas compte. Et confier les enfants à des jeunes comme ça, j'aurais plus dur à confier mes enfants à des personnes fort fort jeunes, qui sortent de l'école, qu'à une personne plus âgée qui a de l'expérience. » [Directrice de crèche, territoire de Tilleul]

Compte tenu des représentations négatives qu'elles ont de l'externalisation de l'accueil de l'enfant, il n'est pas étonnant de constater que ces familles ne relèvent aucune conséquence négative à leur non-recours, notamment lorsqu'elles ont les capacités nécessaires pour se passer des milieux d'accueil. Notons tout de même que dans notre échantillon, au sein des familles concernées par ce type de non-recours, le parent s'arrêtant de travailler pour se charger du soin et des apprentissages du ou des enfants est toujours la mère. Cette volonté de privilégier un mode de vie tourné vers les pédagogies alternatives, un autre usage de son temps et la mise à distance de normes sociétales jugées sclérosantes, est, parmi les parents que nous avons interrogé, davantage portée par les mères que par les pères, qui poursuivent une carrière professionnelle sans consentir à des aménagements notoires.

Le non-recours par découragement est également un type de non-demande mais il se distingue singulièrement des deux précédents. En termes de conséquences pour la famille, il se rapproche plutôt de la non-réception et de la non-proposition, ces trois types de non-recours ayant la particularité de regrouper des familles conscientes de leur besoin de recourir à un milieu d'accueil pour leur jeune enfant.

Les conséquences du non-recours pour ces parents sont d'abord liées à **la non satisfaction de leurs besoins concernant la fonction économique des services**. Elles sont nombreuses et ont des impacts importants : baisse du temps de travail (parfois, les aménagements horaires concernent également la famille élargie qui souhaite venir en aide aux parents en difficulté), arrêt de l'activité professionnelle ou changement d'activité professionnelle, suspension d'une formation, etc.

Mais malgré la prédominance des attentes dites de 'garde', l'on notera l'importance que ces parents accordent aux fonctions éducative et sociale. L'inscription au sein d'un milieu d'accueil est en effet perçue comme favorisant la réussite future de l'enfant par l'apprentissage des règles et normes sociales et aussi par la préparation à une scolarité à venir. Ce constat est d'autant plus fort que les familles se trouvent dans une situation socio-économique précaire et/ou qu'elles sont issues des immigrations.

« Justement, je voulais qu'il y ait un soutien autour d'elle qui va dans le sens de cette autonomie, qui ne la ralentisse pas, et le développement social permet de mieux partager, découvrir. (...) [En crèche] ils apprennent à découvrir les autres, à vivre en société, ils apprennent à imiter les autres. C'est vraiment genre : elle ne mange pas, elle voit quelqu'un d'autre manger et elle se dit : tiens, pourquoi je ne ferais pas pareil ? C'est une découverte pour eux mais c'est aussi un apprentissage, on apprend en reproduisant ce que les autres font, c'est important je trouve. » [Mère]

« Elle veut qu'ils aillent à la crèche pour jouer avec d'autres enfants, sinon à la maison ils vont juste regarder les dessins-animés, colorier. C'est pour qu'il apprenne : quand il tombe, il faut qu'il se relève et sa personnalité devient plus forte. Parce qu'à la maison, il tombe à peine, on va le relever, lui dire « attention ! », on va trop le chouchouter, alors qu'à la crèche il va apprendre à devenir plus fort. » [Mère]

« La crèche ça fait évoluer plus vite. Comment je pourrais dire ça ? L'enfant il va beaucoup apprendre parce qu'il y a beaucoup d'activités... quand tu prends l'exemple d'un enfant qui a été à la crèche et d'un enfant qui n'y a pas été, quand il va commencer à l'école, celui qui n'a pas été à la crèche aura des difficultés à s'adapter. » [Père]

L'on peut s'interroger sur le rôle des milieux d'accueil au regard de l'école. Leur finalité doit-elle être de préparer l'enfant à intégrer l'institution scolaire ou doit-elle plutôt mettre le focus sur le bien-être de l'enfant, sur ses besoins propres, sur son éveil, lesquels ne sont pas forcément liés aux exigences normatives de la scolarité. Si la seconde perspective apparaît plus profitable dans le sens où elle consiste à mettre l'épanouissement du jeune enfant au cœur de l'accueil, il serait malvenu de condamner les attentes de ces parents qui, en l'absence de ressources scolaires au sein du foyer, vont en toute logique les chercher là où ils pensent les trouver. Comme l'explique Vandebroek (2009, p.9) : « les politiques qui réussissent à créer un contexte plus équitable sont des politiques qui arrivent à mettre en équilibre les fonctions économiques, éducatives et sociales des MAEJE (Milieux d'Accueil et d'Education des Jeunes Enfants). Ce sont toujours des politiques qui considèrent des MAEJE comme faisant partie intégrante du système de l'éducation publique, mais avec une vision holiste qui ne limite pas l'éducation aux apprentissages scolaires. » La section suivante, sur l'accueil durant le temps libre, nous permettra de développer cette idée. Au-delà de ces considérations, l'on retiendra que les témoignages recueillis indiquent très clairement que ces parents demandent aux milieux d'accueil d'apporter à leur(s) enfant(s) une ouverture sur de nouvelles activités et qu'en ce sens, ils sont tout autant que les autres, soucieux de l'épanouissement personnel et de l'éveil intellectuel de ces derniers. L'ampleur des besoins qu'ils expriment laisse apparaître toutes les conséquences du non-recours pour leur(s) enfant(s) ainsi que pour eux-mêmes.

Le cas des familles d'enfants en situation de handicap est quant à lui un peu particulier même si, sur certains points, il rejoint la réalité de beaucoup d'autres parents. L'on retrouve parfois ces familles dans le non-concernement (lorsqu'elles privilégient la sphère privée pour prendre en charge au mieux les besoins spécifiques de leur enfant) et dans la non-adhésion (lorsque leur expérience avec les milieux d'accueil s'est avérée négative) mais elles sont souvent concernées par la non-réception, le découragement et la non-proposition. Dans ce cas, les conséquences du non-recours, pour les enfants, sont sensiblement les mêmes que celles évoquées précédemment. Ces parents souhaitent, comme les autres, que leurs enfants puissent sortir de la sphère familiale, que leur curiosité soit stimulée, que leur intégration à un milieu collectif développe leur sociabilité. **Les notions de mixité et d'inclusion revêtent une importance toute particulière.** À leurs yeux, les milieux d'accueil ont pour mission de permettre une forme d'ajustement entre des besoins spécifiques (liés au handicap, à des troubles du comportement ou à toute autre particularité) et les besoins des autres enfants. Il s'agit donc d'impulser un apprentissage de la vie en collectif en faisant en sorte que l'environnement social et institutionnel ne soit plus un handicap pour l'enfant mais deviennent une force. Malheureusement, ces parents éprouvent des difficultés à trouver des solutions appropriées à leurs besoins, et comme nous le verrons dans notre analyse du non-recours dans l'accueil durant le temps libre, il reste très compliqué pour eux d'identifier des lieux d'accueil inclusifs (c'est-à-dire non spécialisés) ayant toutes les qualités énoncées plus haut.

Par ailleurs, une autre problématique se pose qui concerne cette fois les parents. **L'accès à un milieu d'accueil pour l'enfant représente souvent la condition *sine qua non* au répit des proches.** En effet, pour la plupart des familles enquêtées, la carrière professionnelle a déjà été mise entre parenthèses afin de pouvoir s'occuper au mieux de l'enfant, la prise en charge du handicap exigeant une disponibilité de tous les instants. Ainsi, le non-recours fait courir un risque important de burn-out parental. L'enjeu est ici de permettre aux parents de libérer du temps pour eux-mêmes, pour ne pas qu'ils s'oublient face à la multitude des charges qu'ils doivent assumer au quotidien. Le poids de ces charges est si important que le recours, lorsqu'il advient enfin, nécessite également d'être accompagné-e, comme l'illustre le témoignage ci-dessous :

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« La culpabilité elle vient après, c'est-à-dire qu'elle est apparue à partir du moment où j'ai eu la possibilité de la déposer dans un endroit de confiance comme celui-là et où il a été question alors de prendre soin de moi. Alors là oui, là on est vraiment dans la culpabilité, d'où la création de notre concept, avec vraiment un accompagnement dans ce cheminement vers : 'je m'autorise à' si j'ai la possibilité d'avoir des moments pour moi. Je m'autorise à en profiter pleinement à travers un accompagnement, comme ceux qu'on offre ici à la [nom de la structure]. Me concernant, c'était de la peur, c'était de l'inconnu. Et puis B. [prénom de l'enfant] était devenue mon occupation principale. Tout avait été mis de côté. J'étais en arrêt de travail sans pouvoir dire à mon employeur si je reviendrais ou non. Étant en couple, j'ai eu la possibilité de m'arrêter sans que ça ait des conséquences sur le budget familial alors que dans des tas de familles, ça reste le nerf de la guerre. »
[Mère, créatrice d'une asbl proposant des moments de répit, de détente et de ressourcement aux familles d'enfants porteurs d'un handicap ou d'une pathologie lourde]

Il convient d'aborder la prise en compte de ces besoins particuliers, au niveau des enfants ou des parents, comme une occasion d'améliorer la qualité des services pour l'ensemble des familles. En effet, se pencher sur les attentes des familles d'enfants à besoins spécifiques permet d'appréhender la richesse de la mission d'accueil de la petite enfance autrement que par la lorgnette très restrictive de la « garde » (terme encore largement employé, par les parents comme par les professionnel-le-s). Être en non-recours d'un milieu d'accueil pour son enfant, ce n'est pas uniquement se priver d'un mode de garde durant les heures de travail, c'est aussi se priver d'un outil susceptible de favoriser l'épanouissement de l'enfant en dehors du foyer et la liberté et l'indépendance des parents (qui ne sont, doit-on le rappeler, pas que des parents). **La condition étant bien évidemment, que ce milieu d'accueil soit de qualité** comme largement explicité au sein de la littérature scientifique (voir chapitre 3 de ce rapport, section 3).

2 L'accueil durant le temps libre, un (non-)recours qui se décline au gré des trajectoires

L'originalité de notre approche réside dans le dévoilement du caractère dynamique et relationnel du non-recours. Aussi, pour aborder le non-recours au secteur de l'accueil durant le temps libre, nous avons choisi de le mettre en perspective avec celui de l'accueil de la petite enfance, au-delà des cloisonnements habituels, en partant de l'idée que les mécanismes qui présidaient au non-recours à l'un, présentaient des connexions avec le processus menant au recours ou au non-recours à l'autre. Par ailleurs, l'accueil durant le temps libre présente la particularité d'être composé d'une grande diversité d'opérateurs et d'activités, lesquels comprennent, entre autres, les écoles des devoirs, l'accueil extrascolaire, les centres de vacances (regroupant à la fois plaines de vacances (ou plaines de jeux), séjours résidentiels de vacances, et camps de mouvements de jeunesse), les stages et activités thématiques dans toute leur diversité, etc. Il semblait donc difficile d'effectuer des typologies de non-recours sachant que la plupart des familles sont à la fois utilisatrices de certains services et pas d'autres et que les facteurs explicatifs diffèrent sensiblement selon le service concerné. Le choix a donc été fait d'analyser de façon plus globale les trajectoires des familles au sein du secteur afin de comprendre ce qui amène à des phénomènes de non-recours pour des activités plutôt que pour d'autres, en mobilisant en arrière-plan les typologies du non-recours détaillées dans la section portant sur l'accueil de la petite enfance (à savoir : non-adhésion, non-concernement, découragement, non-réception, non-proposition). Le résultat est l'élaboration de profils de parcours de familles au sein des (mil)lieux d'accueil de l'enfance⁷⁸. Pour chacun de ces profils, nous avons cherché à dégager des enjeux touchant au secteur de l'ATL en mettant en exergue les acteurs-clés impliqués. Soulignons que ces enjeux sont souvent transversaux à l'ensemble des profils mais que par souci de compréhension, nous avons choisi de les mettre en lien avec certaines caractéristiques saillantes qui se dégagent des profils développés dans les cinq sous-sections suivantes⁷⁹.

2.1 Un recours ciblé à l'ATL, lorsque l'éveil de l'enfant est au cœur des préoccupations

Nous présentons ici un premier profil de parents qui pratique un **usage ciblé** de l'accueil durant le temps libre. Ces parents sont en recours pour certaines activités et pas pour d'autres et comme nous le verrons, les choix des opérateurs de services et des activités pratiquées ne relève pas du hasard mais renvoie à des stratégies éducatives. Le non-recours est ici actif et volontaire et le recours l'est tout autant.

⁷⁸ Nous parlons ici de (mil)lieux d'accueil dans la mesure où il s'agit d'appréhender les lieux d'accueil dans toute leur diversité. Afin de dégager des processus globaux, non circonscrits à un secteur ou à un autre, nous prendrons également en compte le rapport à l'ensemble des lieux destinés aux enfants de 0 à 12 ans et au soutien à la parentalité.

⁷⁹ Rappelons que ces profils, à l'instar de nos typologies du non-recours, ne sont pas normatifs et n'ambitionnent pas de décrire façon exhaustive et définitive des phénomènes empiriques. Ils sont indissociables de notre terrain de recherche et permettent de comprendre les mécanismes sous-jacents qui aboutissent à des formes de recours et/ou de non-recours dans le secteur de l'ATL. Ces profils ne doivent en aucune manière être appréhendés comme des catégories de parents dont les caractéristiques sociales, culturelles et économiques figerait les pratiques en matière d'accueil de l'enfant. Bien au contraire, notre approche se veut dynamique et ambitionne de dégager des processus découlant de l'intervention d'une pluralité d'acteurs humain et non-humains (en référence à la sociologie de l'acteur-réseau qui s'attache à étudier l'ensemble des associations entre les différents acteurs, humain et non-humain, qui se crée à la faveur d'une controverse).

2.1.1 Au commencement : profil des familles et rapport aux milieux d'accueil dans leur globalité

Ce groupe de familles apparaît assez homogène. Les parents ont en général un niveau de qualification moyen ou élevé (enseignement supérieur) et l'intérêt significatif qu'ils portent à l'éveil intellectuel et au bien-être de leur(s) enfant(s) – que la plupart des parents enquêtés partagent – se manifeste par des lectures sur la pédagogie de l'enfant et sur une réflexion concernant les pratiques à mettre en œuvre pour favoriser leur développement. Tous les parents appartenant à ce groupe n'intellectualisent pas de façon aussi poussée leur rapport à l'éducation et à la parentalité mais ils sont unanimes lorsqu'ils considèrent que le terreau familial est le plus favorable à l'épanouissement du jeune enfant, notamment parce qu'ils estiment avoir les ressources nécessaires pour satisfaire aux besoins de celui-ci. Aussi, l'on ne s'étonnera pas de constater que la grande majorité des enfants concernés **ne fréquentent pas les milieux d'accueil de la petite enfance**. En général, les parents se situent dans des situations de non-recours par non-concernement voire par non-adhésion.

Le réseau familial est généralement dense et soutenant même s'il y a quelques exceptions comme nous le verrons par la suite. Il arrive également qu'un des deux parents – la mère en l'occurrence – ne travaille pas. Cette disponibilité est mise à profit pour l'enfant non pas uniquement pour prendre en charge sa garde mais aussi et surtout pour favoriser ses apprentissages à plusieurs niveaux : rapport aux autres, rapport à son environnement, rapport aux savoirs, etc. Pour ce faire, les parents ont bien conscience du caractère restrictif du cadre familial. S'ils dénie toute fonction éducative aux crèches ou aux services d'accueillantes (ou ne la jugent pas significative comparativement à ce qu'ils sont susceptibles d'offrir) **ils n'en sont pas moins à la recherche de lieux d'apprentissages et de socialisation en dehors de la sphère privée**. Aussi, en ce qui les concerne, le non-recours aux milieux d'accueil de la petite enfance s'accompagne-t-il d'un recours important aux activités culturelles, sportives et autres lieux destinés au jeune enfant et à ses parents. Beaucoup d'opérateurs sollicités appartiennent au secteur privé et proposent, pour reprendre quelques exemples issus de nos entretiens, des activités de cirque, de musique, de danse, de natation, d'équitation, etc. D'autres sont des lieux subventionnés par l'ONE tels que les Lieux de Rencontre Enfants-Parents (LREP) ou les Maisons vertes, au sein desquels les parents partagent des moments privilégiés avec leurs enfants dans un environnement qu'ils estiment stimulant. Ils profitent également de toute une gamme d'activités allant de la psychomotricité aux cours de musique. Ces lieux de rencontre permettent en outre de nouer des relations avec d'autres parents partageant le même rapport à l'éducation et à la parentalité, ce qui a des répercussions sur leur recours futur à l'accueil durant le temps libre. En effet, **le développement d'un réseau social autour de valeurs éducatives communes contribue à ouvrir le champ des possibles en matière d'activités extérieures à l'école**.

« Disons qu'on se recroise dans les activités. Donc en fait on se voit souvent. On est dans un groupe WhatsApp, il y a des mamans qui disent : voilà, aujourd'hui je vais à tel endroit est-ce que quelqu'un veut venir ? Par exemple, je vais à [nom d'un LREP favorisant une 'dynamique ludique personnelle, relationnelle et environnementale'] avec mon fils de bientôt 5 ans. Si vous êtes disponibles, vous pouvez venir, aujourd'hui à 13h31, tu vois ? » [Mère, en couple, deux enfants]

« Il y avait une maman qui était avec sa petite et on discutait (...) Puis, elle me dit : et d'ailleurs la piscine de B. [nom d'une ville à proximité de Pin] aussi est bien parce qu'à la piscine de Pin, la pataugeoire n'est vraiment pas terrible. Par contre, à B., ils ont une nouvelle piscine, c'est génial. Et donc c'est comme ça que j'ai été pour la première fois. (...) Après, j'ai vu qu'il y avait les bébés nageurs donc je l'ai inscrit. (...) Tout est question de rencontres. J'ai rencontré plusieurs parents qui pratiquaient l'instruction en famille à la piscine de B. (...) Et, je

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

suis arrivée sur un groupe Facebook de tous les parents de l'instruction en famille en Belgique. C'est comme ça que je suis un peu ce qui se fait au niveau de la Belgique. » [Mère, en couple, un enfant]

Si le non-concernement contribue à entretenir la non-connaissance et réciproquement, ce qui explique que certains parents aient un niveau d'information limité sur ce qui se passe au sein des milieux d'accueil de la petite enfance, la situation s'avère tout autre quand l'intérêt des parents est stimulé, comme le démontrent les deux témoignages ci-dessus. La fréquentation d'un lieu de rencontre va permettre de prendre connaissance de nouvelles activités et ainsi de suite, cette dynamique ayant tendance à se développer avec l'avancée en âge de l'enfant. **Il en résulte une pratique d'activités diversifiées avant et plus encore après les trois ans de celui-ci.**

Ces observations amènent à considérer tout ce que ces lieux de rencontre – qui favorisent l'épanouissement de l'enfant en même temps que le réseau de sociabilité du parent – pourraient apporter à un parent isolé, a fortiori lorsqu'il est en situation de précarité. Pourtant, les témoignages des familles et de certain·e·s professionnel·le·s révèlent que les LREP et certaines activités ou événements poursuivant un objectif semblable, ne parviennent pas à attirer les publics qui en auraient a priori le plus besoin.

« On parlait de la population qui fréquentait des lieux d'accueil, ce n'est pas la population que l'ONE cherche hein. Donc j'étais chez [nom d'un lieu d'accueil enfants-parents] la dernière fois, et j'étais assise et j'observais les mamans que je croise partout. Il y avait la femme d'un gars qui travaillait à l'ambassade de Malte, d'ailleurs ses deux garçons sont à l'école Montessori (...). Ce sont toutes des femmes qui ont de l'argent, qui ne bossent pas, dont les maris travaillent. En fait, c'est mon profil. C'est juste qu'elles sont expats, moi je ne le suis pas. Et donc en fait je me disais qu'on était toutes des femmes du même milieu socio-économique, toutes. Mais ce n'est pas le public qu'ils [l'ONE] visent. » [Mère, en couple, deux enfants]

« Ces mamans qui viennent pour l'instant au lieu de rencontre, c'est très drôle parce que ce n'est pas les mamans que moi je rencontre ici à la consultation. Nous, dans les activités qu'on va pouvoir mettre en place ici, à la consultation, il y a notamment la fête [nom de la fête] C'est vraiment une fête de quartier qui regroupe différents habitants et puis les ASBL ou les services publics du quartier pour se faire connaître aussi. (...) Voilà, on a plein de flyers, on fait la pub. Et puis moi je suis assez frustrée parce que je me dis « J'ai fait la pub pendant quinze jours et je n'ai même pas une seule famille que moi je connais ». Alors que c'est un dimanche, on choisit un jour où il n'y a pas marché, où les gens sont à la maison. Pourquoi ça ne prend pas ? Je ne sais pas (...). Les familles qui vont assister à ça, ça va être justement des familles plutôt d'un milieu socioculturel plutôt élevé. » [PEP's, territoire de Hêtre]

Les parents que cette PEP's de l'ONE se désespère de ne pas parvenir à toucher, appartiennent à des 'profils' qui seront détaillés ultérieurement (notamment dans la sous-section 2.2) et qui, effectivement, développent un rapport aux services extérieurs à l'école qui les rend peu perméables à certaines opportunités. Nous proposerons une analyse des logiques d'action qui sous-tendent ce type de non-recours. Nous évoquerons aussi d'autres projets développés au sein de consultations ONE sur des territoires différents qui parviennent à attirer un public plus large même si les difficultés évoquées par cette PEP's qui officie dans un quartier densément peuplé et inséré dans un tissu urbain très dense, font échos à des problématiques soulevées dans les autres territoires investigués.

Notons enfin ce que les représentations sociales de la mère citée plus haut révèlent de son rapport aux services ONE. Selon elle, il ne fait aucun doute que ceux-ci s'adressent exclusivement à des publics précarisés. À l'instar des familles populaires qui imaginent que certaines activités culturelles ne leur

sont pas destinées car trop éloignées de leur habitus de classe⁸⁰, il semble donc que certaines familles appartenant à un milieu socioéconomique privilégié ne passent pas la porte des structures subventionnées, imaginant avoir affaire à des services prenant uniquement en charge les besoins de ceux qui n'ont pas la capacité financière de se tourner vers d'autres alternatives. Ces représentations doivent alerter les pouvoirs publics sur **le manque de reconnaissance qui affecte les (mil)lieux d'accueil subventionnés et sur leur nécessaire valorisation**. Cette problématique a fréquemment été abordée dans le cadre de notre travail de terrain, tant au niveau des familles qu'au niveau des professionnel-le-s du secteur. Nous aurons donc l'occasion d'y revenir.

2.1.2 Processus de recours et de non-recours au sein de l'ATL

Ces familles recourent de façon importante à l'ATL pour leur(s) enfant(s). Pour elles, il s'agit du principal vecteur de socialisation de l'enfant hors de la sphère privée, bien plus encore que l'école. L'ATL est ainsi perçu comme un moyen de **stimuler la curiosité** et de développer les connaissances au-delà de ce que les parents et la famille élargie sont en capacité d'offrir. Bien que ces parents soient peu enclins à externaliser l'accueil du jeune enfant de moins de 3 ans, ils accordent une grande importance à la qualité et à la variété des apprentissages de ce dernier et estiment qu'en la matière, l'enceinte du foyer n'offre pas suffisamment d'opportunités. Nos entretiens indiquent que cette recherche d'opportunités démarre dès la petite enfance et s'appuie sur des vecteurs d'information très divers allant de la consultation de sites internet au 'bouche à oreille'. Les parents font en général preuve d'une **grande autonomie vis-à-vis des institutions publiques** et adoptent une **approche 'sur mesure'** aux structures de l'ATL, suivant plutôt les conseils de proches (éventuellement issus d'un réseau social partageant les mêmes valeurs éducatives comme explicité précédemment) voire répondant à leur propre culture familiale. En effet, cette volonté d'assurer une forme de continuité dans les pratiques éducatives familiales, qui avait déjà un impact sur le recours ou non aux services d'accueil de la petite enfance, en a également en matière d'ATL, bien qu'elle s'exprime de façon sensiblement différente. Ici, les parents choisissent d'orienter leurs enfants vers certaines activités plutôt que d'autres **en fonction de leur propre expérience et donc de leurs propres références**.

« On a tous les deux fait les scouts mon compagnon et moi. Donc, ça c'est sûr qu'il ira aux scouts. On ne sait pas encore s'il ira en français ou en néerlandais mais il ira dans un mouvement de jeunesse. On a tous les 2 fait la musique aussi donc on lui proposera sûrement à un moment ou l'autre la musique. » [Mère, en couple, un enfant]

« Tout se fait sur le territoire de Pin mais encore une fois, mon mari joue au foot. Ils ont une école de jeunes qu'on connaissait et qui est très bonne, les infrastructures sont chouettes donc ça s'est fait comme ça. Pour le poney, c'était facile parce que moi, je connaissais un peu les deux, trois poney clubs qu'il y avait aux alentours parce que moi j'y ai été et parce qu'à l'époque, c'était une activité en 3^{ème} maternelle, on partait une semaine en stage au poney club, donc c'est quelque chose qui est resté. » [Mère, en couple, deux enfants]

« A priori l'extrascolaire, c'est oui d'office. Parce que nous, on a vécu là-dedans avec la musique et tout. Ce sont des choses que j'ai envie qu'ils fassent aussi. Si ce n'est pas de la musique, autre chose mais voilà. Mais la garderie tout ça pas spécialement. Pas de l'extrascolaire lié à l'école, non pas spécialement. » [Mère, en couple, deux enfants]

⁸⁰ Pour le sociologue Pierre Bourdieu, l'habitus est constitué de l'ensemble des expériences incorporées et des acquis sociaux découlant de la socialisation. Il renvoie ainsi à « un système de dispositions réglées ». L'habitus se décline selon les classes sociales des individus et influence tous les domaines de leur vie : loisirs, alimentation, culture, travail, éducation, consommation, etc. Il n'est donc guère étonnant de constater qu'il impacte également l'utilisation des services de l'accueil durant le temps libre.

L'inscription territoriale joue, dans certains cas, un rôle majeur. Les parents connaissent les structures ATL depuis leur plus jeune âge et souhaitent tout naturellement y avoir recours pour leurs enfants ce qui n'exclut pas l'introduction de nouvelles activités selon les besoins exprimés par ces derniers.

C'est donc **un recours ciblé à l'ATL** qui caractérise ce profil de parents. Sont privilégiées les activités déjà pratiquées par les parents étant enfants, les activités sportives et culturelles ou d'apprentissage à condition qu'elles soient sans lien avec l'école (comme le précise le dernier témoignage). Ces dernières sont plutôt tournées vers la stimulation de la curiosité, de la créativité, et vers le lien à la nature, très important pour ces familles. Les pédagogies dites actives constituent également un centre d'intérêt pour certaines d'entre elles et elles se tournent alors vers des stages ou des loisirs les mettant en application. L'aspect financier ne constitue pas un frein majeur même s'il reste impactant dans la mesure où ces parents ont un recours important à l'ATL (ce qui occasionne un coût non négligeable et donc le renoncement à certaines d'entre elles). Les structures sollicitées appartiennent aussi bien au secteur subventionné (nous l'avons vu avec les LREP dans la petite enfance mais cela peut être le cas aussi pour certains stages ou mouvements de jeunesse) qu'au secteur privé. Il convient tout de même de noter que le recours au secteur privé, et plus spécifiquement à l'offre thématique, tend à prendre de l'ampleur avec l'avancée en âge de l'enfant afin de satisfaire des demandes parfois très spécifiques qui ne trouvent pas toujours de réponse au sein de l'ATL subventionné. Les freins liés à la mobilité semblent également n'avoir que peu d'importance pour les parents qui sont **capables de dégager beaucoup de disponibilités** pour favoriser la pratique d'activités de loisir, cela dit, la proximité est tout de même recherchée afin de ne pas multiplier les déplacements et de privilégier une meilleure qualité de vie (un rapport au temps apaisé étant considéré comme essentiel pour permettre l'épanouissement de l'enfant). Notons que quelques parents soulignent que **c'est grâce au soutien de leur réseau familial que leurs enfants sont en capacité de participer à certaines activités**, les horaires n'étant pas toujours adaptés à leur rythme professionnel. Nous aurons l'occasion de détailler cette problématique ultérieurement, en évoquant les familles pour lesquelles cela engendre des situations de non-recours. Précisons enfin que plusieurs parents mettent en exergue le **manque d'activités disponibles pour les enfants de moins de 6 ans et surtout de moins de 3 ans**, quel que soit le territoire de recherche concerné. Ce constat est confirmé par une coordinatrice ATL qui, consultant les données issues de l'analyse des besoins⁸¹ effectuées en amont de l'élaboration du programme CLE, indique :

« Pour eux [les parents enquêtés] il n'y a pas encore assez de places. 'Augmenter l'offre d'activités pour les moins de 5 ans', c'est ce qui est ressorti. Et 'pas assez d'activité pour les enfants de 3 ans spécifiquement, 2 ans et demi, 3 ans'. Ça peut commencer à 4, 5 ans, mais vraiment, pour les tout-petits, c'est assez compliqué de trouver. Et 'augmenter la diversité des activités proposées ; proposer des activités découverte de la nature, faune, flore, jeux de société, sortie, activités musicales et créatives.' Ça c'est les parents qui relatent ça »

Ce déficit d'activités pour les petits enfants apparaît nettement chez ce profil de parents qui recourt de façon massive à l'ATL mais il ressort également de l'ensemble des entretiens réalisés avec les familles qui expriment ce besoin et qui, souvent, se retrouvent confrontées à des difficultés susceptibles d'aboutir à du non-recours. Il est par ailleurs intéressant de se pencher sur les demandes formulées par les parents de ce territoire (énoncés par la coordinatrice ATL) quant au contenu des activités, lesquelles rejoignent totalement celles qui se dégagent de notre enquête qualitative.

⁸¹ Le programme CLE (Coordination Locale pour l'Enfance) est un programme de coordination locale construit sur base d'un état des lieux et d'une analyse des besoins. Son objectif consiste à structurer l'offre d'accueil sur la Commune de manière à répondre aux besoins révélés par l'état des lieux et à favoriser l'établissement de synergies permettant une plus grande efficacité.

Au sein de ce profil de parents, le rapport à l'ATL présente la particularité d'être particulièrement sélectif. Bien évidemment, tous les parents, dans une certaine mesure, choisissent les activités dans lesquelles ils inscrivent leurs enfants mais dans le cas présent, **ce recours ciblé s'accompagne d'un non-recours presque systématique aux activités extrascolaires** et plus spécifiquement au temps dit de « garderie » au sein de l'école qui inclut, pour les parents, les activités du mercredi ou du vendredi après-midi. Nous retrouvons ici les mêmes mécanismes que ceux identifiés concernant le non-recours aux milieux d'accueil de la petite enfance (crèche, accueillantes salariées, etc.) Au-delà du fait que les activités proposées au sein de l'extrascolaire soient considérées comme 'utilitaires' et donc sans valeur pédagogique, la qualité de l'accompagnement est remise en question : **les accueillant.e-s seraient sous-qualifiées, débordées, sans moyens à leur disposition** (infrastructure, matériel, etc.)

« Manque de formation, je-m'en-foutisme, moi je sais que celui qui est passionné par ce qu'il fait, il va toujours aller chercher plus loin. Je pense qu'il y a des gens qui travaillent là parce que c'est la seule chose qu'on leur a proposé. Ils se retrouvent là par défaut. Et le manque de formation, forcément, parce qu'on ne les forme pas non plus ces gens-là. » [Mère, en couple mais vivant seule, deux enfants]

« De mon temps, pourtant je ne suis pas vieille, je n'ai que 31 ans, mais de ma génération, j'ai l'impression qu'on était tous gardé par nos grands-mères et qu'il y avait très peu d'enfants qui allaient à la garderie, limite quand on en parlait, on disait « ceux qui vont à la garderie » parce que c'était vraiment une minorité, et le fait qu'une fois j'avais dû y aller moi aussi, ça m'avait très fort marqué, la preuve, je m'en souviens encore ! Ça n'est arrivé qu'une fois et ça m'a traumatisé (rires) » [Mère, en couple, deux enfants]

Cette prise de distance avec l'extrascolaire peut aller jusqu'à la stigmatisation de l'enfant qui en bénéficie comme l'illustre le dernier témoignage, prenant ainsi la forme d'un 'welfare stigma' là encore très particulier puisque l'accueil extrascolaire est associé à une prestation sociale dont bénéficient ceux qui ne peuvent pas faire autrement. Cela ne correspond évidemment pas à la réalité malgré le fait que le service proposé constitue effectivement un soutien important pour beaucoup de familles monoparentales et/ou isolées et/ou ayant des horaires de travail nécessitant une prise en charge des enfants au-delà du temps scolaire. Mentionnons cela dit que la mère en question ne manque pas de relativiser ses représentations sur l'extrascolaire, précisant avoir eu des retours positifs sur ce qui se pratiquait actuellement sur la commune et concluant à une évolution qualitative de ces services. Cette observation renvoie à la fois à la non-connaissance de toute la diversité que recouvre l'extrascolaire mais révèle aussi l'importance d'une bonne communication sur le secteur, comme nous le rappellerons dans le point suivant.

Le témoignage ci-dessous, d'une coordinatrice ATL, illustre bien cette méconnaissance de ce que peut recouvrir l'accueil extrascolaire, lorsque celui-ci est de qualité. Il soulève aussi la question, cruciale, de l'importance du jeu libre, par opposition à la notion d'activité dirigée :

« Ils ont peut-être ce préjugé qui existait dans le temps : c'est de la garde, il va y avoir beaucoup d'enfants, c'est de la surveillance ... Or ici ce n'est pas du tout le cas. On essaie vraiment que chaque lieu d'accueil soit spécifique, et justement on est attentifs au mercredi après midi, parce qu'on se rend compte que ce n'est pas facile pour les enfants (...) On a toujours une demande des parents pour des activités pour les tout-petits, surtout du maternel. Dès qu'ils entrent à l'école, les parents voudraient vraiment les mettre dans des activités après le temps scolaire, tous les jours. Mais ils ne se rendent pas compte de la surcharge d'une journée comme ça, où les petits arrivent à 6h30-7h le matin, et qu'on laisse encore aux activités après le temps scolaire. Ce sont des journées très très longues. » [Coordinatrice ATL, territoire de Érable]

Enfin, il est à noter que dans ce groupe de parents, une minorité ne dispose pas des capacités suffisantes pour se passer des (mi)lieux d'accueil de l'enfance ce qui implique un **recours contraint**, lequel **provoque souvent une souffrance**, à l'instar de ce que nous avons pu observer au sein des milieux d'accueil de la petite enfance dans la partie précédente.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« Il y avait beaucoup de parents qui n'étaient pas contents. Moi je vous dis : quand on n'a pas le choix, on n'a pas le choix. On y va mais on dépose son enfant... moi quand je partais, j'étais triste. Je l'abandonnais quelque part. Ça devenait culpabilisant d'aller travailler. » [Mère, en couple mais vivant seule, deux enfants]

Au sein de l'ATL, il est une autre activité qui ne convainc pas ces parents, bien que le rejet soit moins fort que pour l'extrascolaire, il s'agit des plaines de jeux communales. Là encore, l'on retrouve les mêmes critiques que celles déjà évoquées : **les plaines communales sont associées à de la garderie pendant les périodes de vacances**. Les éducateur-rices ne feraient donc qu'occuper les enfants sans leur proposer d'activités ayant une réelle plus-value éducative et/ou de loisirs.

« Y'a un peu d'activités mais c'est aussi un peu de la garderie. Moi par exemple, je les ai inscrits deux fois à des activités reconnues par l'ONE, lui (montre son enfant le plus jeune) il est revenu deux fois avec une bosse au niveau du front et pourtant, voilà, on met du personnel quand c'est l'ONE. Et là, ils jouaient ensemble, donc forcément ils se poussaient. Il y avait des activités un peu le matin mais pas toute la journée. Je suis moins fan. » [Mère, en couple mais vivant seule, deux enfants]

Cette non-adhésion à tout un pan du secteur de l'ATL, jugé moins qualitatif, amène, par extension, certains parents à remettre en cause l'ensemble du secteur subventionné. Le risque est d'aboutir à un accueil durant le temps libre à deux vitesses avec d'un côté les activités développées par le secteur marchand pour répondre à la demande plus ciblée des ménages les plus aisés, de l'autre des activités à vocation sociale destinées à un public à la recherche d'un mode de garde pour les enfants et/ou d'occupations à faible coût. Or, non seulement cette dichotomie privée **masque toute la diversité de l'offre publique** et contribue à faire perdurer des présupposés négatifs qui n'ont pas (toujours) lieu d'être...

« Il y a des personnes qui pensent que plus on paye, mieux c'est. Alors que c'est faux. Dès fois c'est tout l'inverse. Moi-même j'ai mis mes enfants dans des stages à l'époque à 120-130€ la semaine et j'étais choqué, c'était par exemple : plein soleil pas de casquette, ce qui est impardonnable ici [dans la structure qu'il coordonne]. Et je les y avais mis parce que c'était à proximité de chez moi » [Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans]

« Moi j'ai donné des stages aussi, il fût un temps (...) Enfin moi la première, j'ai été une grande imposture, je suis musicienne, j'ai un master, et on m'avait proposé de donner des stages pendant une semaine. Au départ, c'étaient des veilles musicales pour des enfants de 7-8 ans, ok très bien. Et puis ensuite je me suis retrouvée à ce stage dont l'enfant le plus jeune avait 2 ans et demi ... on s'en occupe pas du tout de la même façon. Cette petite, elle avait encore parfois des couches et devait aller à la sieste, et j'en avais d'autres qui lisaient, qui écrivaient, donc je trouve que ce n'est pas honnête vis-à-vis des parents qui pensent que leurs enfants sont bien encadrés. Je ne les ai pas du tout maltraités, mais je n'estime pas avoir bien encadré ces enfants, ou en tout cas à la hauteur de ce qu'ils méritent. » [Mère, en couple, 4 enfants]

...mais **elle nuit également à la plus-value qu'apporte la mixité sociale et culturelle au secteur de l'ATL** et que beaucoup de parents appartenant à ce profil type (et aux autres) recherchent :

« Je trouve que c'est ça qui fait la richesse du lieu. C'est qu'il y a des enfants un peu de tous les milieux qui se côtoient. Par exemple, il y a une maman avec qui je discutais qui a un enfant qui vient de commencer l'école, elle l'a mis dans une école Steiner. Donc, c'est une pédagogie active, différente. Puis, il y a d'autres parents qui sont dans des situations complètement... enfin vraiment pas faciles. On voit que ce sont des milieux beaucoup plus défavorisés. Et tous se mélangent, tout le monde discute ensemble. Je trouve que, autant pour [prénom de l'enfant] que pour nous, c'est enrichissant. » [Mère, en couple, un enfant]

Si cette mère évoque ici les atouts d'un lieu de rencontre enfants-parents qu'elle fréquente avec son jeune fils d'un an et demi, c'est pour illustrer ses attentes concernant les activités auxquelles il aura l'occasion de participer dans l'avenir. Selon elle, l'enjeu est de taille puisque, pour reprendre ses mots,

« au final c'est ça qui va faire qu'il saura s'adapter dans l'environnement et s'intégrer dans la société, c'est parce qu'il aura côtoyé plein de personnes et qu'il aura pu faire ses expériences sociales finalement lui-même. »

2.1.3 Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l'ATL

Un acteur-clé fréquemment évoqué par ces parents, et qui le sera aussi par beaucoup d'autres mais sous un angle très différent, est l'institution scolaire. Il apparaît que les familles concernées conservent une **grande autonomie par rapport à l'école** que ce soit pour s'en distancier – au sein de ce profil de parents, deux mères envisagent de pratiquer l'enseignement à domicile – ou au contraire, pour entrer dans une démarche collaborative, d'égal à égal. Quel que soit le cas de figure, ces familles ont conscience de disposer de ressources mobilisables d'un point de vue scolaire et de fait, elles n'entretiennent pas de liens de dépendance avec l'institution scolaire. Dès lors, elles attendent du secteur de l'ATL qu'il privilégie des activités ludiques, clairement distinctes de ce que propose l'école, ce qui explique en partie leur non-recours aux écoles des devoirs (dont elles ne parlent jamais spontanément lors des entretiens et sur lesquelles elles n'ont pas d'avis tranché) et surtout aux activités extrascolaires (qu'elles rejettent pour les raisons évoquées plus haut).

L'on ne s'étonnera pas de constater que l'école n'est jamais mobilisée par ces parents pour accéder à l'information sur l'existant en matière d'ATL. D'une certaine manière, elle joue un rôle 'd'étalon de référence inversé' pour identifier les activités les plus adéquates. Que ce soit pour les parents qui jugent l'école trop normative et donc délétère pour l'épanouissement de l'enfant ou pour les autres qui estiment que l'enfant ne doit pas y passer trop de temps afin de diversifier ses sources d'apprentissage et ses moments de loisir, une activité intéressante est une activité qui a lieu en dehors des murs de l'école, qui permet d'approfondir un domaine spécifique, que l'enfant a choisi. Seuls les cours de langues étrangères font exception dans la mesure où ils représentent, pour les parents, une nouvelle porte à ouvrir pour leur enfant. Les activités considérées comme occupationnelles dont font partie les activités relevant de l'extrascolaire et à moindre mesure celles que proposent les plaines de jeux, sont tenues à distance, autant que possible.

L'analyse de ce premier profil de parents permet donc de mettre en exergue un enjeu central qui est la **valorisation des métiers de l'accueil durant le temps libre et plus spécifiquement de l'extrascolaire**. S'il est facile de remettre en question les représentations négatives de ces familles, force est de constater que celles-ci ne viennent pas de nulle part et qu'elles sont partagées par un grand nombre d'acteurs : les parents certes, mais aussi les acteurs institutionnels, et parfois les professionnel-le-s du secteur elles-mêmes et eux-mêmes. Ainsi, la directrice d'une association organisant l'extrascolaire dans plusieurs écoles de sa commune est-elle souvent amenée à rappeler aux accueillant-e-s qu'elles ou ils ne 'gardent' pas seulement les enfants mais qu'elles ou ils les 'accueillent', soulignant ainsi la différence entre une garderie et un accueil bénéfique pour les enfants, qui leur propose des activités enrichissantes mais aussi du jeu libre, dans une grande mixité au niveau des âges, des origines culturelles et sociales et dans un esprit de solidarité entre les plus grands et les plus petits. Selon la directrice enquêtée, le fait que les accueillantes utilisent ce terme de 'garderie' découle des représentations péjoratives que l'extérieur leur renvoie, notamment les enseignant-e-s. Et de conclure : « Sans l'extrascolaire, le scolaire ne pourrait pas fonctionner. » D'autres professionnel-le-s du secteur abondent dans ce sens :

« Il s'agit de faire en sorte que les parents reconnaissent qu'il y a un accueil extrascolaire qui n'est pas une garderie, il y a quelque chose derrière. Il faut que les instituteurs et les directions d'école le reconnaissent aussi. » [Coordinatrice ATL]

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« Je pense que tant qu'on ne changera pas la vision de ce secteur, qu'on ne le percevra pas comme étant une réelle plus-value éducative pour l'enfant, les familles, qui sont déjà éloignées, auront encore plus de mal à y arriver. Je pense que si déjà il y avait un discours qui changeait la valeur de ce secteur aux yeux de monsieur et madame tout le monde, forcément, à un moment donné, les familles se rendraient compte de la plus-value aussi. » [Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

« On a un taux d'encadrement, on respecte le décret, et j'ai déjà expliqué à des parents qui, le mercredi après-midi, des enfants de 2 ans et demi, ils voulaient déjà les mettre à des activités, alors que l'enfant commençait l'école en janvier. J'ai dit "Non, mettez-le à l'accueil, il n'y a pas beaucoup d'enfants le mercredi après-midi à l'accueil, il y a un local sieste, il y a tout, l'enfant sera mieux choyé là » (...) J'ai quelques mamans qui sont vraiment attentives à ça, mais on a encore, comme vous le disais tout à l'heure, celles qui... je dis les mamans, c'est stéréotypé, mais c'est souvent les mamans qui contactent pour dire "Le lundi vous avez quoi ? Le mardi, le mercredi". Je leur dis "Attendez, il va seulement rentrer à l'école, vous allez voir qu'après une journée d'école, il sera fatigué. Essayez, mettez-le à l'accueil" (...) On essaie de faire évoluer les mentalités. A chaque fois qu'on propose des activités extrascolaires, on écrit bien qu'on n'est pas dans de la performance, on écoute les besoins des enfants. Mais on a encore beaucoup de parents qui sont dans la performance, qui veulent absolument que les enfants fassent beaucoup de choses, qu'ils progressent, mais à des âges de 3 ans, 3 ans et demi » [Coordinatrice ATL, territoire de Érable]

Face à ces difficultés, les opérateurs d'accueil mettent en place des initiatives à leur échelle, qui consistent principalement à communiquer sur l'existant par le biais des réseaux sociaux ou via le site internet de l'école ou de la commune. En guise d'exemple, la directrice de l'asbl chargée de l'organisation de l'extrascolaire sur un des territoires enquêtés, évoque la création d'une page facebook qu'elle actualise et qu'elle modère et dont l'objectif est la valorisation du travail des accueillant·e·s. Le média permet par ailleurs de faire circuler l'information sur les activités développées dans l'extrascolaire mais aussi au sein des plaines de jeux communales. Au vu des entretiens réalisés avec les familles résidant sur ce même territoire, il apparaît que cette mise en lumière de la qualité de l'intervention des accueillant·e·s permet effectivement de changer progressivement le regard qui est porté sur l'accueil (comme déjà évoqué précédemment).

« À la ville de Pin, il y a un groupe facebook qui relate tout ce qui se passe sur Pin, et c'est vrai que leurs post [ceux de l'extrascolaire] étaient souvent relayés. Quand ils font des activités au parc par exemple, j'avais vu que le parc avait relayé deux, trois fois en expliquant : cet après-midi les accueillantes de [nom de l'asbl organisant l'extrascolaire] ont fait ça au parc. Donc depuis, je suis un peu ce qu'elles font. (...) Et je trouve ça toujours chouette et je sais qu'en tant que parent, si je devais mettre mon enfant dans l'extrascolaire, je serais contente de voir une photo ou l'autre, c'est toujours sympa. » [Mère, en couple, deux enfants]

Des initiatives plus larges sont également lancées par des acteurs-clés de l'accueil durant le temps libre : associations, organismes publics et professionnel·le·s de terrain œuvrant dans le secteur. Ainsi, une coordinatrice ATL évoque-t-elle la création d'une plateforme mise en place récemment pour valoriser le travail des accueillant·e·s de l'extrascolaire :

« Justement, hier on a eu une plateforme. Il y a une nouvelle plateforme qui s'est créée parmi les coordinateurs et certains organismes du secteur. Ils ont créé une plateforme pour la valorisation du travail des accueillants et on avait la première réunion hier. Ils ont mis à l'ordre du jour que le 24 janvier, ce sera la journée de l'accueil « extras-cool » ! Et donc, essayer de mettre le paquet ce jour-là, en mettant des affiches, des badges aux accueillants, en publiant des articles dans la presse pour montrer déjà que sans ça, les écoles ne s'en sortiraient pas. Que les parents ne pourraient pas aller travailler. Que les enfants ne seraient pas épanouis de cette manière-là, donc qu'il y a de la qualité derrière. » [Coordinatrice ATL]

La coordinatrice ATL souligne que cet effort de valorisation du secteur fait écho au contenu du programme CLE de la commune qui pointe la nécessaire reconnaissance du métier d'accueillant·e à travers deux dimensions essentielles : **la reconnaissance symbolique** par les parents usagers et **la**

reconnaissance économique et juridique via une amélioration du statut professionnel. Cette deuxième dimension est en effet fondamentale dans un secteur d'activité qui comprend une grande part d'employé-e-s en contrat ALE voire en contrat de volontariat⁸².

« C'est clair que nous, on identifie énormément de manques au niveau de la formation du personnel accueillant qui est souvent un public qui a peu de gages au départ, qui est dans un statut très précaire avec un turn-over très important parce qu'il n'y a pas de reconnaissance officielle du métier, donc forcément ça joue sur la qualité de l'accueil. Nous, on est dans un plaidoyer pour qu'il y ait un statut officiel qui soit accordé au personnel accueillant avec des formations à la clé, etc. Donc voilà, ça fait partie des gros enjeux de cette réforme qui est en cours actuellement pour laquelle il n'y a pas d'enjeu financier. » [Responsable de projet et formatrice, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

Comme l'indique le témoignage de cette professionnelle du secteur, **la formation des accueillantes constitue l'un des piliers du processus de reconnaissance du métier.** Or, malgré le décret ATL qui prévoit une obligation de formation pour les accueillant-e-s, il apparaît que leur reconnaissance professionnelle demeure fragile. L'embauche de certain-e-s d'entre elles et eux en contrat ALE, par exemple, contribue à renforcer la proximité de ces emplois avec 'les emplois de maison', « les plus profondément liés aux tâches domestiques, gratuites, traditionnellement effectuées par les femmes » (Cresson & Gadrey, 2004, p.17). Il en résulte un statut incertain qui engendre l'appréhension de certains parents et contribue à démobiliser des accueillant-e-s en manque de considération (d'où le fort turn-over évoqué plus haut).

2.2 Un recours limité à l'ATL, lorsque seule la famille rassure

Nous présentons ici un deuxième profil de parents très différent du précédent. Si le non-recours des familles résulte également d'un choix, le recours n'est en rien ciblé. Il est au contraire quasi inexistant, non pas tant par opposition aux principes qui régissent les services mais plutôt par méfiance vis-à-vis de tout ce qui sort de la sphère familiale.

2.2.1 Au commencement : profil des familles et rapport aux milieux d'accueil dans leur globalité

Les familles concernées ont un profil relativement homogène. La plupart d'entre elles sont nées dans un pays étranger, en général un pays d'Afrique subsaharienne, du Maghreb ou du Moyen-Orient. Elles appartiennent donc à une première génération de migrant-e-s. Elles sont plutôt faiblement diplômées (bien qu'il y ait quelques exceptions au sein de notre échantillon). Du fait de la migration, le réseau familial n'est pas toujours présent ce qui ne l'empêche pas d'impacter significativement les représentations des parents concernant l'éducation de l'enfant, la parentalité et par extension, le rapport aux (mil)lieux d'accueil de l'enfance⁸³.

Il apparaît que les parents ont tous été en situation non-recours par non-concernement et, dans une moindre mesure, par non-adhésion aux milieux d'accueil de la petite enfance, étant réticents à l'idée d'externaliser l'accueil du jeune enfant en dehors de la cellule familiale. Ainsi, beaucoup de mères étaient sans emploi lors des premières années de leur enfant et/ou se sont appuyées sur l'aide du

⁸² À ce niveau, l'on observe des différences significatives entre les territoires. Alors qu'au sein de certains d'entre eux, les accueillant-e-s ont des contrats précaires, dans d'autres, elles et ils sont employé-e-s par la commune, ce qui a des répercussions sur l'organisation de leur temps de travail et leurs possibilités de formation.

⁸³ Pour autant, il serait inapproprié de réduire les déterminants du recours ou du non-recours à une origine culturelle spécifique tant les déclencheurs sont multiples et renvoient à différents niveaux de compréhension.

réseau familial et/ou de la communauté du pays d'origine. Une mère a poursuivi une activité professionnelle en tant qu'indépendante et a donc pu aménager ses horaires de travail. Le soutien de son conjoint et celui de sa belle-sœur ont été essentiels pour être en mesure de se passer d'un service de garde. Notons que même si ce soutien venait de sa famille, cette mère regrette d'avoir perdu ce qu'elle considère comme étant des moments précieux avec son jeune enfant.

Si les discours sur les crèches et autres services d'accueil sont plutôt caractérisés par des représentations négatives, c'est davantage **la méfiance vis-à-vis de l'extérieur** qui a motivé le non-recours, liée à la conviction que seule la famille est capable d'apporter la protection nécessaire au jeune enfant. Ces familles sont donc peu enclines à fréquenter d'autres lieux pourtant destinés aux enfants accompagnés de leurs parents (tels que les LREP), préférant des espaces de jeu internes à la sphère privée. Il ne faudrait pas pour autant en déduire qu'elles souhaitent confiner leur(s) enfant(s) au sein du domicile familial, quitte à limiter leurs possibilités de développement. Au contraire, ces familles sont, comme les autres, très soucieuses du bien-être de leurs enfants et elles consacrent d'ailleurs une grande partie de leur temps à la prise en charge de leurs besoins tout en assurant la sécurité qu'elles estiment nécessaire à un épanouissement dans de bonnes conditions. Nous le verrons dans le point suivant, cette relation triangulaire avec la sphère publique jugée menaçante d'un côté et les souhaits exprimés par l'enfant de l'autre, conditionne largement le recours des parents à l'accueil durant le temps libre. L'importance toute particulière accordée à la cellule familiale ne signifie pas que les parents n'ont pas conscience du besoin de socialisation de l'enfant. Ainsi ces derniers font-ils en sorte d'aménager des moments spécifiques visant à encourager les relations entre enfants, en prenant soin de rester en terrain connu, c'est-à-dire au sein de la famille élargie ou du réseau de proches.

« Ce qu'on faisait tous les parents ici dans la cité, on laissait les enfants sortir. C'est des jardins privés mais en commun en même temps. On avait juste une petite barrière qui nous sépare. Les enfants rentraient dans les jardins des autres et jouaient. A ce moment-là, mon fils a enlevé cette peur de se séparer de maman un peu, en étant avec les autres enfants. Il y avait un enfant d'un an et demi, donc notre voisin il avait un an et demi, et jusqu'à l'âge de 9 ans. Donc, il y avait tous les âges d'un an et demi jusqu'à 9 ans. Et ils jouaient tous ensemble. Moi, personnellement, je surveille mon enfant. Je ne rentre pas ici, je ne reste pas face à ma télé. D'ailleurs, la plupart des parents, c'est ce qu'ils font. Moi, c'était hors de question parce que je ne sais pas ce qu'il y a derrière ces bâtiments. » [Mère, en couple, un enfant]

« J'ai trouvé la solution en fait. Parce que dans mon association, on fait pas mal d'activités pour les enfants de 0 ans à 6 et parfois jusqu'à 12 ans. Alors moi j'inclus toujours mes enfants dans les activités. (...) les enfants ils sont en train de jouer ensemble et toutes les mamans elles ont un œil sur les enfants. Par exemple moi je vais regarder maintenant, après c'est ma collègue, après c'est une de mes bénéficiaires et tout ça. » [Mère qui a créé une association d'aide aux migrant-e-s, deux enfants]

« Quand mon frère venait, tout le monde se regroupait. Il faisait une petite séance de sport pour les enfants. Ça marchait très bien. » [Mère, en couple, un enfant]

Par la place qu'elles accordent à la sphère familiale et privée dans la prise en charge des besoins du jeune enfant, ces familles s'éloignent non seulement des milieux d'accueil mais aussi de l'ensemble des activités destinées à la petite enfance. Ce désintéret entretient une non-connaissance de l'existant (puisque non-concernement et non-connaissance s'alimentent mutuellement comme nous l'avons déjà explicité dans ce rapport). En effet, contrairement au profil précédemment décrit, ces parents n'échangent de l'information qu'au sein d'un réseau de proches. Or, pour reprendre l'approche de Granovetter sur « la force des liens faibles », les liens forts avec d'autres personnes au sein d'un réseau (à l'instar des liens familiaux ou communautaires) ne deviennent jamais des « ponts ». En d'autres termes, ils ne permettent jamais de relier entre eux des groupes de personnes autrement disjointes.

A contrario, « les individus avec qui on est faiblement lié ont plus de chances d'évoluer dans des cercles différents et ont donc accès à des informations différentes de celles que l'on reçoit » (Granovetter, 2000). Aussi, dans la mesure où ces parents s'appuient sur un réseau composé de personnes avec lesquelles ils entretiennent des liens forts, **leur accès à l'information concernant les (mil)lieux d'accueil de l'enfance reste limité**, ce qui impacte in fine leur rapport à l'accueil durant le temps libre.

Ce constat tend à se renforcer lorsque les « dispositions »⁸⁴ des parents ne les préparent pas à trouver leur chemin dans les méandres d'un secteur qui est composé d'une pluralité d'opérateurs et qui présente donc une grande hétérogénéité. Or, cela est fréquemment le cas lorsqu'on ne maîtrise pas au moins une des langues nationales et qu'on ne possède que peu de repères au sein du pays d'accueil. Par ailleurs, le mille-feuilles institutionnel, si particulier en Belgique, représente un facteur de déstabilisation supplémentaire pour les familles primo-arrivantes.

Lorsqu'en plus, les familles se trouvent confrontées à la précarité économique et sociale et que la sphère publique du travail et de la citoyenneté renvoie un sentiment d'insécurité, la tendance est au repli sur la sphère privée. En effet, la cellule familiale et éventuellement la communauté d'appartenance, deviennent des refuges, permettant d'offrir la protection nécessaire face aux délitements des solidarités nationales et à l'atomisation sociale et géographique des plus vulnérables (Castel, 1995). Dans certains cas, ces réseaux personnels vont jusqu'à remplacer les services sociaux, comme l'illustre le témoignage de cette mère en situation de monoparentalité, récemment arrivée en Belgique et dont l'enfant est gardé par « *une de ses sœurs de l'église* ».

« Une sœur de mon église m'a dit : j'ai vu mon bailleur, il nous a dit qu'il a un appartement. On peut voir s'il va t'accepter comme ça. Elle aussi, elle est la femme d'un pasteur de notre église. J'ai vu la maison mais le monsieur a dit : 'tu n'as pas de papiers, comment on va faire ?' J'ai été parler avec mon pasteur, il m'a dit je vais t'aider pour faire le bail, tout, tout. Il a fait le bail, il a donné son contrat, tout. C'est lui qui s'est porté garant pour la maison. 6 mois après, j'ai eu mes papiers. Ça se passe vraiment bien. » [Mère, monoparentale, deux enfants]

Dans ce cadre, les mécanismes du non-recours observés pour les milieux d'accueil de la petite enfance tendent à se reproduire au sein de l'accueil durant le temps libre. À la primauté accordée aux liens familiaux s'ajoute, pour une part importante de ce groupe de parents, la méfiance vis-à-vis de l'extérieur, laquelle est entretenue par la non-connaissance de l'existant. Pour autant, comme nous le développerons dans le point suivant, la situation n'est pas figée et peut évoluer au gré des rencontres mais aussi au gré des désirs de l'enfant, lequel devient alors un 'pont' permettant d'aller au-delà du cercle restreint des proches.

2.2.2 Processus de recours et de non-recours au sein de l'ATL

Il apparaît difficile d'être en non-recours complet et permanent à l'accueil durant le temps libre, tant ce secteur couvre des besoins divers : école des devoirs, extrascolaire avant et après l'école, plaines de jeux, stages, mouvements de jeunesse, etc. Pourtant, ce profil de parents est celui qui s'en approche le plus.

⁸⁴ Ici, le terme 'disposition' est à entendre comme autant de façons d'agir et de penser apprises dans le passé, ayant été incorporées et qui persistent au cours du temps « *mais qui sont susceptibles de révision en fonction des épreuves, plus ou moins grandes, rencontrées à chaque instant.* » Dans LEMIEUX C., *Le devoir et la grâce*, Economica, Paris, 2009.

Le recours à l'extrascolaire est rare, notamment parce que ce service est associé à une garderie et limité à sa fonction économique. Or, si ces parents ne partagent pas les représentations négatives du précédent profil sur cette fonction de l'accueil, ils jugent qu'elle leur est inutile dans la mesure où, comme nous l'avons souligné dans le point précédent, ils ont fait en sorte de dégager une grande disponibilité afin de prendre en charge les besoins de leur(s) enfant(s). Aussi, ces familles partagent l'idée selon laquelle la relation parentale est la meilleure qui soit, aussi bien pour l'enfant que pour les parents. Chaque moment passé avec l'enfant est considéré comme précieux et de fait, tout moment de garde par un tiers doit, autant que possible, être évité pour permettre le bien-être de tou-te-s.

En ce qui concerne les autres pans de l'ATL, notamment tout ce qui touche aux activités sportives, culturelles, aux stages ou aux plaines de jeux, les parents ne formulent pas ou peu de réprobation relative à leur contenu que, finalement, ils connaissent peu (hormis des doutes sur le sérieux des encadrant-e-s et sur leurs capacités à sécuriser un groupe d'enfants). Par contre, ils expriment leur crainte vis-à-vis des conséquences que pourrait avoir sur l'enfant la fréquentation de lieux sur lesquels la famille n'exerce aucun contrôle.

« Je ne sais pas si vous avez déjà vu des sorties en stage ? La plupart [des accompagnant-e-s] sont des jeunes. Peut-être, il y a un grand mais... qui tient le drapeau et le reste c'est des jeunes. Une fois que les enfants ils se parlent entre eux, qu'ils parlent un langage vulgaire. Je veux dire les jeunes, pas les enfants. Et les enfants sont là en train de répéter après eux. Donc, pour moi c'est inadmissible. Si je laisse aller mon enfant, c'est vraiment avec des personnes compétentes, professionnelles et pas les faire traîner dans les bus et les trains. »
[Mère, en couple, un enfant]

« Des fois, on voit qu'ils ramassent aussi des gros mots ! Quand ils commencent à aller dans les écoles des devoirs ou dans des activités, tu vois que ton enfant il dit des mots auxquels tu ne t'attendais pas, des gros mots, le comportement et tout. Moi, c'est vrai que ça me fait vraiment peur. Je crois qu'ils doivent surveiller ça, le comportement. » [Mère, monoparentale, quatre enfants]

« Quand je vois les filles, dans le tram, comment elles sont vulgaires, comment elles parlent, je me dis... les fréquentations aussi... Je ne serai pas avec elle [ma fille] tout le temps, bien sûr. Mais autant que possible, j'aimerais bien être avec elle. Allez, ce n'est pas comme les garçons. » [Mère, monoparentale, trois enfants]

Le dernier témoignage laisse apparaître une autre dimension – **celle du genre** – qui intervient également dans le rapport des parents à l'accueil durant le temps libre. Cette mère, née dans un pays d'Afrique du nord, est arrivée en Belgique après son mariage. Elle était très proche de sa famille et ce départ a été vécu comme une déchirure d'autant plus difficile que son mari s'est avéré violent et l'a coupé du monde extérieur pendant de longues années. Aujourd'hui divorcée, cette mère élève seule ses trois enfants : deux garçons et une petite fille. Très vite, sa plus jeune fille manifeste son envie de pratiquer les mêmes activités que ses frères à savoir la boxe et le foot. La mère refuse arguant que ces pratiques sportives risqueraient de la 'masculiniser'. Suite à ses échanges avec une accompagnatrice du CPAS⁸⁵, elle consent à inscrire sa fille à des cours de danse ou de gymnastique mais à condition de pouvoir l'accompagner car elle ne souhaite pas qu'elle y aille seule, principalement en raison des « mauvaises fréquentations » évoquées plus haut. L'accompagnatrice est actuellement à la recherche

⁸⁵ Il ne s'agit pas ici d'un-e assistant-e social-e mais bien d'une accompagnatrice qui intervient dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement en faveur des femmes allocataires du RIS et en situation de monoparentalité. Ce dispositif a été implémenté dans plusieurs CPAS en Belgique et à vocation à être essaimé suite à des résultats encourageants. Nous en faisons mention à plusieurs reprises dans ce rapport.

d'activités pouvant correspondre aux exigences de la mère, ce qui se révèle compliqué et entraîne, au moment de l'entretien du moins, une situation de non-recours à l'ATL pour la plus jeune fille.

Notons que les trois mères de famille dont nous avons repris les témoignages résident dans un territoire qui s'insère dans un tissu urbain très dense. À la recherche de sécurité des parents s'opposent donc les dangers (réels ou ressentis comme tels) d'une grande ville, les mauvaises rencontres dans les transports en commun, la confrontation avec des comportements irrespectueux. Peut-être peut-on y voir également le symptôme d'un '**stress d'acculturation**' (Graber, Megard Mutezintare & Gakuba, 2010) qui génère une angoisse face à ce que le pays d'accueil serait susceptible de 'subvertir' chez l'enfant. Un père, originaire du Moyen-Orient et habitant actuellement en zone rurale, résume ainsi les motifs qui expliquent son non-recours aux (mil)lieux d'accueil de l'enfance, que ce soit pour la petite enfance ou pour l'accueil durant le temps libre : « *c'est mes enfants, je vais les élever à ma manière à moi.* »

Cette crainte de l'extérieur est également perçue par certains opérateurs de l'ATL, notamment lorsqu'ils sont implantés au sein d'une grande ville, à proximité de quartiers précarisés. S'ils ne manquent pas de souligner les difficultés que leur pose le non-recours délibéré de certains parents, ils soulignent aussi que les craintes de ces derniers peuvent parfois faire écho à de réels soucis d'insécurité.

« On a eu des cas comme à la cité X où il y a les bâtiments mais les enfants ne viennent pas. (...) Oui, vous imaginez il habite à une tour où il y a une quinzaine d'étages, alors ils se disent "Je vais descendre, je vais emmener, remonter, redescendre le récupérer", surtout s'il fait froid, en pantoufles, en bazar... Donc il ne le fait pas, il le laisse à la maison regarder la télévision. Il y a ce problème mais il y a aussi le problème de l'insécurité. À la Cité X à un certain moment, c'était un peu en insécurité. Ou aussi un problème de fréquentation, certains parents qui n'ont pas envie que leurs enfants se mélangent avec d'autres enfants. Il y a tout ça qui rentre en jeu. » [Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans]

Comme déjà explicité précédemment, à cette préférence accordée à la sphère familiale jugée plus rassurante, s'ajoute une non-connaissance de l'existant en matière d'accueil durant le temps libre sur le territoire, ces deux dimensions s'alimentant mutuellement. Pour autant le non-recours n'est jamais figé, y compris pour ses familles qui, malgré tout, rencontrent d'autres parents au sein de leur quartier, entrent éventuellement en contact avec des intermédiaires sociaux et institutionnels, et surtout, sont **confrontés aux souhaits de leurs enfants** à l'instar de cette mère dont la fille souhaite pratiquer une activité hors de l'école. Ces parents ont tous en commun d'accorder une grande importance aux besoins de leurs enfants, ainsi certains d'entre eux ont-ils été amenés à les inscrire à l'accueil extrascolaire, à un stage ou à d'autres activités, guidés les suggestions de ces derniers (la découverte de l'existant passant souvent par les interactions avec les camarades de classe et donc par le 'bouche à oreille'). D'autres parents anticipent des besoins à venir et soulignent qu'ils auront recours à l'accueil durant le temps libre en fonction des demandes de leur(s) enfant(s)⁸⁶.

« Comme il y a ses petits copains, copines qui restent à la garderie elle dit « Bah demain, par exemple, M. va rester à l'accueil extrascolaire et moi j'aimerais bien rester avec lui ». Alors je dis « OK ». Et on prévoit d'aller la rechercher après 18h ou bien à 17h. » [Mère, en couple, deux enfants]

⁸⁶ Comme l'exemple de la petite fille souhaitant faire de la boxe le démontre, il est probable que les demandes des enfants soient soumises au contrôle des parents. Il n'en reste pas moins qu'elles permettent d'ouvrir un champ des possibles que les parents n'avaient pas envisagé.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« Mes deux fils aînés sont inscrits à la boxe (...) c'est eux qui ont voulu. Le sport lui donne confiance en lui, l'aide à renforcer sa personnalité. (...) J'ai trouvé les cours par le copain de mon fils. » [Mère, monoparentale, trois enfants]

« Parce que mon fils, il aime jouer. Si je viens pour le récupérer, il ne voulait même pas. Il ne voulait même pas rentrer à la maison. Il me dit : 'Maman, ici je joue'. Je réponds : 'À la maison, tu vas jouer'. Il dit : 'À la maison, il n'y a pas des amis, ici il y a des amis' ». [Mère, monoparentale, deux enfants]

« Mon mari, il fait : non, il va faire du foot. Je lui dis : tu peux pas l'obliger à faire du foot. C'est à lui de choisir. C'est vrai qu'il aime le foot. Maintenant, il est dans le milieu voiture. Il adore les voitures. Et là, il change, il devient milieu dinosaure, nature. C'est un enfant qui se développe au fur et à mesure. (...) Il faut laisser l'enfant choisir ce qu'il aime. » [Mère, en couple, un enfant]

« Elle exprime des envies. Elle a demandé « moi j'aimerais bien faire de la gymnastique artistique ». Elle avait vu une vidéo de gymnastique artistique chez une copine et elle revient « moi je veux faire ça ». Alors voilà, on a fait ça, parce qu'elle n'en démordait pas. D'abord je me suis dit que ça allait peut-être passer le lendemain, mais non. Donc on a fait ça. » [Mère, en couple, 2 enfants]

« Pour le grand, je dirais que c'est plus le côté social qui va être important, donc j'espère qu'il va se faire des copains, parce que lui, finalement, n'a pas spécifiquement une passion. Il s'intéresse à beaucoup de choses, il fait beaucoup de choses, donc ce sera plus la sociabilisation, essayer peut-être un stage multichoix où il fera un peu de tout, du moment qu'il s'entend bien avec les copains. Et le petit, qui est passionné par l'aspect scientifique, les insectes, la médecine, le corps humain, les cellules, lui je vais le mettre plus vers un truc scientifique spécifiquement en espérant qu'il se fasse des amis ». [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

Compte tenu des mécanismes qui sous-tendent le rapport que ces parents entretiennent avec l'accueil durant le temps libre, l'on ne s'étonnera pas de constater que le processus de recours et de non-recours est étroitement lié avec la **confiance que ces derniers accordent à l'opérateur d'accueil**, confiance qui dépend bien souvent de l'entremise d'un tiers, en l'occurrence un proche ou un membre de la famille. En guise d'exemple, nous retiendrons le cas de ce père résidant en zone rurale, qui indique que ses deux enfants ont fréquenté l'école des devoirs de la commune durant deux ans car il avait confiance en la personne qui y travaillait. Il précise avoir connu celle-ci via sa voisine. Elle lui a alors proposé de mettre ses enfants à l'école des devoirs, il a accepté et en a été très satisfait. Pourtant, ces enfants n'y vont plus. La raison est simple : la personne que ce père connaissait n'y travaille plus et la confiance n'est donc plus de mise.

Ces considérations permettent de faire la transition avec le point suivant dans lequel il s'agira d'identifier les différents acteurs qui impactent le rapport que ces parents entretiennent avec le secteur de l'accueil durant le temps libre ainsi que les enjeux que leurs témoignages mettent en lumière, en matière de recours et de non-recours aux services proposés.

2.2.3 Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l'ATL

Ces parents entretiennent un **rapport de confiance avec l'institution scolaire** qui se distingue singulièrement de la méfiance que leur inspire les (mi)lieux d'accueil de l'enfance. Certains d'entre eux ne manquent d'ailleurs pas de souligner ce contraste :

« (...) Je n'arrivais pas à imaginer que mes enfants ils sont chez quelqu'un d'autre. Surtout le petit. La petite elle est à l'école. Alors c'est bizarre, j'ai aucun problème avec l'école. Parce que j'estime qu'elle est grande. Et que s'il y a quelque chose qui arrivait à l'école, je saurai quand même le savoir. » [Mère, en couple, deux enfants]

L'école est le lieu de l'instruction obligatoire. Ce caractère obligatoire induit une dimension de non-choix qui, dans le chef de certaines familles, explique le fait que leurs enfants fréquentent l'école, et a

contrario, ne fréquentent pas les autres lieux non-obligatoires. C'est en tout cas le constat posé par la directrice du CPAS de Tilleul, à propos des familles allocataires sociales :

« Elles n'utilisent pas les services qu'elles identifient comme non-obligatoires (...) Ils mettent leur enfant à l'école maternelle. Je pense qu'ils ne savent pas qu'il n'y a pas d'obligation. Ils vont rechercher leurs enfants, ils ne les laissent pas à la garderie. C'est aussi un manque d'information. Ils se disent l'école c'est obligatoire, alors que la crèche, non (...) Pour les voyages scolaires, il faut vraiment que l'école dise que c'est obligatoire. Parce que souvent, ça l'est. Et alors à ce moment-là, l'école prend contact avec nous en disant que le parent ne veut pas, qu'il lui a été expliqué que c'était obligatoire et que sinon il fallait un certificat médical (...) les assistants sociaux doivent pousser, doivent leur dire que c'est bon pour l'enfant, qu'il sera avec ses amis, que tout le monde y va, quand ils vont revenir ils vont discuter de ce qui se sera passé (...) les assistants sociaux veillent à ce qu'ils aillent aux consultations ONE. Qu'il y ait un suivi pour les enfants, ça oui. Et quasi les obliger, s'il le faut, prendre rendez-vous avec eux, leurs demander si ils y sont allés, ça oui. En faisant passer ça comme si c'était un peu obligatoire. » [Directrice d'un CPAS, territoire de Tilleul]

En tant que lieu d'instruction obligatoire, l'école constitue une institution de référence pour la plupart des parents, à plus forte raison lorsqu'ils sont issus des immigrations. Elle est généralement perçue comme un vecteur de réussite sociale, exception faite pour certains parents ayant un vécu différent, voire inexistant, par rapport à l'instruction et à l'institution scolaire, ainsi qu'en témoigne la directrice du CPAS de Tilleul :

« Ici, la majorité des gens n'ont pas de diplôme. On a encore beaucoup de gens qui sont analphabètes (...) Pour eux, avoir un diplôme, ce n'est pas forcément quelque chose d'important. Nous bien sûr, avec nos cadres de référence, on part du postulat que l'enseignement et le fait de parler correctement français, c'est important. Mais ici, si vous prenez les familles qui se sont toujours débrouillées sans savoir écrire ou lire, ce n'est pas forcément le truc le plus important. Ils vont peut-être plus aller vers « j'aimerais que mon enfant sache faire quelque chose ». et parfois, même pas, il y en a qui m'appellent en disant « mon fils va avoir 18 ans la semaine prochaine, est-ce qu'il peut venir au CPAS ? » [Directrice d'un CPAS, territoire de Tilleul]

A l'exception de ces familles au vécu particulier, l'institution scolaire, avec les cadres qu'elle offre et les normes qu'elle véhicule, contribue à rassurer les parents, même si certains d'entre eux vivent difficilement le moment de séparation :

« Le premier, il est quand même très attaché à moi. Très attaché. Quand il est arrivé à la maternelle, lui il pleure et moi je pleure (rires). Tous les jours, pendant plus d'une semaine, même dans le tram. » [Mère, monoparentale, trois enfants]

Difficile ou non, cette séparation est vue comme un mal nécessaire auquel il faut consentir pour que l'enfant soit en capacité de s'adapter aux exigences sociétales et pour qu'il ait un jour une vie meilleure. Dans cette perspective, l'enseignant-e est vue comme une figure d'autorité. Aussi, les parents acceptent-ils sans difficulté de partager la mission éducative avec l'enseignant-e comme le souligne cette mère : *« L'éducation, c'est à la maison mais c'est aussi une partie de l'enseignante, en général. »* En conséquence, les activités de l'accueil durant le temps libre sont plus facilement acceptées – ou plus difficilement rejetées – lorsqu'elles sont proposées par l'école, puisque c'est en quelque sorte la validation scolaire qui leur octroie de la légitimité. Le discours de ce parent va dans ce sens : *« Ma copine, elle voulait voir pour des stages et je lui ai dit : moi, si l'école propose des stages, je le ferai. Avec les enseignants de l'école. »*

D'autres intermédiaires sont susceptibles d'impacter le rapport à l'accueil durant le temps libre. Ainsi, lorsque le parent entre en contact avec un agent représentant une institution, à l'ONE par exemple, ou au CPAS, et qu'une relation de confiance s'instaure, la mise en valeur d'une activité sportive ou culturelle, d'un stage ou encore d'une école des devoirs, peut faire écho et enclencher un processus de demande. Mais ce cheminement n'est pas simple et nécessite que le ou la professionnel-le-de terrain dispose de temps et fasse preuve d'écoute dans sa relation avec l'utilisateur.

Ces observations permettent de mettre en lumière deux enjeux majeurs : l'importance de la **reconnaissance du secteur de l'ATL notamment par les acteurs de l'institution scolaire** (que nous avons détaillée dans la sous-section portant sur le profil précédent et sur laquelle nous ne reviendrons donc que partiellement) et la nécessité de **briser les résistances des parents qui sont liées à la peur de l'extérieur et à la méconnaissance des activités proposées**.

Concernant le premier enjeu, il apparaît que **l'école a un rôle important à jouer** dans le rapport à l'accueil durant le temps libre, étant entendu qu'elle contribue à valider, aux yeux des parents, la qualité de l'offre, qu'il s'agisse des activités ou du jeu libre qui sont proposés, en même temps qu'à la faire connaître. Notre travail de terrain a permis de mettre en avant quelques collaborations intéressantes avec le secteur de l'ATL, notamment en matière de diffusion de l'information sur les activités accessibles aux enfants à proximité de l'établissement et sur les plaines de jeux et autres stages organisés pendant les congés scolaires. Cela dit, comme nous l'avons déjà évoqué plus haut, les métiers de l'accueil extrascolaire en particulier peinent à trouver leur place au sein de l'école. Les entretiens réalisés avec les coordinateur-riche-s ATL des différents territoires investigués révèlent que les **collaborations portant sur l'organisation du contenu des activités restent compliquées à mettre en place en raison du peu de considération qui est accordée à l'extrascolaire**.

« Il y a cette problématique de la valorisation du travail, le développement des activités, l'amélioration des locaux aussi. Que les locaux soient vraiment pour l'accueil extrascolaire. On doit déjà les partager avec l'école, ce qui n'est pas toujours facile, il faudrait pouvoir dire : voici notre place qu'on peut aménager, customiser, pour qu'on se sente bien aussi en dehors du scolaire, dans un local scolaire. »

« Je voulais donner un avis personnel, par rapport à ce que vous disiez, la place qu'ils ont dans l'école, est-ce que c'est facile ou pas pour eux, je pense – sans avoir de données pour le prouver – que ça ne doit pas du tout être facile pour eux. Pourquoi ? Parce qu'il y a quand même une certaine hiérarchie qui est instaurée entre direction / prof / accueillant et donc ils sont un peu là, à courir dans tous les sens, on les appelle un peu à tort et à travers pour tout et n'importe quoi. Ils n'ont pas vraiment de locaux parfois, pas vraiment de matériel, même si on essaie d'instaurer quelque chose, le matériel repart dans les classes et on ne le voit plus. Est-ce qu'ils ont une place : oui, est-ce qu'ils pourraient avoir plus de place : je pense que oui aussi. »

« Les congés scolaires changent à partir de septembre 2022, les coordinateurs n'ont pas du tout été consultés ! Ils veulent changer le temps scolaire sur la journée. Il y a cette grande réforme-là qui est énorme. Et si on ne consulte pas l'extrascolaire, si on ne le met pas dedans pour qu'on puisse s'organiser, on ne va pas s'en sortir. »

Dans le dernier témoignage cité, la coordinatrice ATL d'un des territoires enquêtés, souligne que les difficultés rencontrées ne viennent pas uniquement d'une mauvaise coordination des acteurs de terrain mais également d'une cécité du pouvoir politique. Si, pour reprendre l'exemple donné, le secteur de l'ATL n'est pas associé à la réforme des rythmes scolaires, comment imaginer impulser des collaborations d'égal à égal avec le secteur de l'éducation ? Comme l'explique Vandebroek (2021), favoriser l'équité entre les enfants suppose d'adopter une vision holistique instaurant une continuité entre système d'éducation publique et accueil de l'enfance, dans laquelle l'éducation est multifacettes et ne se limite pas aux apprentissages scolaires. Son analyse concerne certes les milieux d'accueil et d'éducation du jeune enfant, mais apparaît tout aussi pertinente pour l'accueil extrascolaire. La responsable de projet d'une fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes va d'ailleurs dans le même sens en soulignant la nécessité d'un renforcement des liens entre les acteurs de l'école et de l'extrascolaire, lequel doit être porté par une volonté politique forte. En guise d'illustration, elle se réfère au dispositif des « *Brede School* » développé en Région de Bruxelles Capitale, au sein de la communauté néerlandophone. Elle le décrit de la sorte :

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« La VGC⁸⁷ a mis en place des coordinateurs Brede school. Chaque commune de Bruxelles a un coordinateur Brede school, parfois deux en fonction de l'étendue de la commune, et ils font le lien entre les opérateurs extrascolaires et les écoles, ils sont médiateurs entre les deux et parfois, ils aident les écoles à mettre en place toute son offre extrascolaire, en demandant à l'école quels sont ses besoins, quels sont les opérateurs qui sont le territoire et qui pourraient proposer des choses. Ils mettent les deux en lien. (...) Il y a beaucoup de choses qui se passent au sein même des écoles, il y a une volonté aussi que les opérateurs temps libre puissent jouer un rôle sur le temps extrascolaire mais aussi sur le temps scolaire pour vraiment tisser du lien. »

Cette pratique inspirante a évidemment un coût financier, ce qui implique qu'elle soit soutenue par une politique volontariste, comme souligné plus haut. Il s'agit de permettre au secteur de l'extrascolaire d'intervenir de concert avec celui de l'institution scolaire via l'intervention d'un 'connecteur' et de créer des synergies permettant in fine, de toucher tous les enfants et d'enrôler leurs parents dans la dynamique de recours. Il est à noter que les coordinateurs 'Brede School' organisent en début d'année des événements au sein des écoles afin de visibiliser les activités proposées par les opérateurs extrascolaires auprès des parents et des enfants.

Ce type de dispositif renvoie au second enjeu évoqué, à savoir la levée des freins psychologiques, sociaux et culturels qui nuisent au recours de l'ATL. Concernant celui-ci, nous avons relevé, sur les différents territoires, plusieurs initiatives qui présentent quelques similarités avec celle décrite par la professionnelle enquêtée. Ces dernières impliquent des acteurs institutionnels et/ou associatifs du territoire, et malgré leurs limites, elles méritent d'être mises en exergue.

La première d'entre elles consiste à **organiser de grands événements** sur un mode convivial, ouvert et festif qui permettent de visibiliser et de présenter ce qui existe sur le territoire en matière d'accueil durant le temps libre mais aussi à d'autres niveaux : loisirs pour les adultes, activités intergénérationnelles, etc. Les parents y assistent avec leurs enfants, testent les activités proposées, peuvent participer à l'organisation s'ils le souhaitent. Le moment de l'évènement est choisi de façon à attirer un maximum de gens et une communication est effectuée en amont. Un premier exemple nous a été donné par une PEP's de l'ONE (voir point 2.1.1) avec l'évocation de la fête organisée sur le territoire de Hêtre. Un second exemple nous est fourni par la coordinatrice ATL de la commune de Pin avec la journée « loisirs et vous ? » décrite ci-dessous :

« Tous les deux ans j'organisais une journée dans le parc qui s'appelait la journée [nom de la journée] Au début c'était un salon de l'accueil extrascolaire et des sports (...). Et puis j'avais fait un salon avec le troisième âge. Et depuis quelques années on organise la journée [nom de la journée] dans le parc qui rassemble toutes les activités de loisirs que ce soit pour les enfants, les adultes ou les aînés, donc on essaie d'avoir un maximum de gens dans le parc. On a des stands, un local avec des démonstrations, des petits concerts, des démonstrations de clubs de danse, moi je sollicite tous les clubs, tout ce qui existe autour du loisir, à venir ce jour-là, à présenter leurs activités mais de façon vivante. Donc les familles viennent au parc ce jour-là, c'est gratuit, et peuvent passer une journée d'amusement en découvrant toutes les activités qui existent sur la commune. Le but étant éventuellement d'inscrire les enfants aux activités. » [Coordinatrice ATL, territoire de Pin]

« On a dans la tête de réorganiser un Kids Day, comme on l'avait fait en 2018. (...) On prendrait le temps d'aller à la rencontre des différents partenaires (...) avec l'objectif de faire connaître aux familles toutes les offres de stages ou d'activités sur la commune (...) donc on les rassemble sur un site, pour une journée. Pour moi ça reste la meilleure vitrine » [Coordinatrice ATL et échevin de l'enseignement, territoire de Tilleul]

Dans certains territoires, cette volonté de visibilisation est rendue difficile, voire impossible, par le manque de collaboration de la part de certains opérateurs d'accueil, ainsi qu'en témoigne cette coordinatrice ATL :

« Ça c'est ma mission très complexe, ici dans la commune. Donc déjà pour l'état des lieux, c'était de savoir qui est opérateur d'accueil, donc point d'interrogation. On a déjà fait plusieurs courriers etc pour essayer de les

⁸⁷ Vlaamse Gemeenschapscommissie

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

rassembler autour d'une table. Il y a 10 ans que je suis là, je n'y suis jamais arrivée. Pour l'état des lieux, ben y en a 3 ou 4 qui ont envoyé des réponses, mais sans plus. On avait organisé en 2018 un Kids Day, pour essayer de rassembler tout le monde, mais là, mission impossible aussi. Donc on se demande toujours, à l'heure actuelle, comment faire pour avoir un contact avec ces personnes. On a l'impression que certains gèrent leur petite structure de leur côté, qu'ils gèrent par eux-mêmes, qu'ils estiment qu'ils n'en ont pas besoin (...) On les a convoqués à plusieurs reprises, si je prends l'exemple, ben on pourrait les convoquer maintenant, il n'y a rien de spécifique, comme pour le renouvellement de la CCA, là ils ont aussi été contactés, pour l'état des lieux le programme CLE ils ont été contactés, mais ;.. » [Coordinatrice ATL et échevin de l'enseignement, territoire de Tilleul]

S'ils ne sont pas sans poser des difficultés d'organisation dans certains territoires, ces événements poursuivent un double objectif : lutter contre la non-connaissance et lever les appréhensions des familles. Le fait de rencontrer les opérateurs d'accueil, de voir en quoi consistent les activités, comment les éducateurs/trices interagissent avec les enfants, contribue à rassurer les parents et à les convaincre de la qualité de l'offre et de son encadrement. Cela dit, les professionnel·le·s de terrain impliqués dans l'organisation de ces événements soulignent que, malgré leur portée indéniable au sein des territoires concernés, ils ne parviennent pas toujours à toucher les publics les plus éloignés de l'ATL. Ces résultats en demi-teinte invitent au déploiement d'une autre stratégie, plus individualisée, qui se base sur un travail de proximité.

Le deuxième type d'initiatives obéit à cette **logique d'outreaching** puisqu'il s'agit d'adopter une démarche proactive en allant à la rencontre des parents en non-recours, en établissant une relation de confiance avec eux afin de leur faire connaître le secteur de l'ATL mais aussi afin de travailler sur leurs préjugés à l'égard de celui-ci. C'est dans cette perspective que la coordinatrice ATL du territoire de Pin envisage de faire appel au travail d'un éducateur de rue pour aller toucher les publics qui résident dans les quartiers les plus précarisés de la ville et qui, selon ses observations, ne fréquentent jamais les activités d'accueil durant le temps libre mises en place par la commune.

« Ici, moi je suis assez contente parce que depuis 2 ans, on a un éducateur de rue. (...) Je voudrais pouvoir travailler avec lui, lui son but c'est d'aller à la rencontre des gens, de faire des animations, de répondre à des questions, d'aider au niveau social. Et j'aimerais avec lui faire venir des enfants que ce soit aux plaines de vacances ou autre chose. Donc j'essaie de le renseigner un maximum sur ce qui existe sur la commune de Pin. Je lui dis, par exemple, si tu rencontres un enfant qui a envie de faire du dessin, ça existe, essaie de l'accompagner à ce cours, on trouvera une formule pour qu'il puisse y accéder. Je voudrais y travailler mais ce n'est pas encore d'actualité. » [Coordinatrice ATL, territoire de Pin]

Une autre initiative est celle développée via le dispositif de soutien des femmes allocataires du RIS en situation de monoparentalité dont nous avons déjà fait mention. Bien que certaines rencontres aient lieu au sein du CPAS, l'accompagnatrice est souvent amenée à se déplacer au domicile des mères, à partager avec elles des moments d'intimité, à échanger sur leurs craintes, sur les difficultés qu'elles rencontrent et à les accompagner dans leurs démarches de façon à faire valoir leurs droits. Ce lien de confiance a notamment permis à la mère de trois enfants que nous avons citée précédemment d'entrer dans un processus de recherche d'une activité sportive pour sa plus jeune fille (qui est actuellement sur liste d'attente pour bénéficier d'un cours de danse à la rentrée scolaire).

Enfin, le dernier type d'initiatives vient des opérateurs de l'ATL et suppose d'avoir déjà franchi l'étape de la demande. Elle consiste à **créer du lien avec les parents**, à leur présenter le fonctionnement de la structure, le panel des activités proposées et l'équipe d'animateur·rice·s en charge des enfants. Il s'agit également d'identifier les éventuelles difficultés des parents et de simplifier leurs démarches autant que possible.

« L'inscription c'est donc le parent qui doit venir à [nom de la structure], comme ça il voit aussi l'équipe. Et donc pour qu'il n'y ait pas de souci du genre : 'Ah, je confie mon enfant à des personnes étrangères', justement c'est pour ça que le premier contact est important, accueillir le parent, lui expliquer ce qui se fait au sein de [nom de la structure]. On va présenter l'équipe des animateurs et donc c'est aussi là qu'on peut voir si le parent

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

sait écrire ou pas, est-ce qu'il parle ou pas, parce que parfois on leur dit qu'il faut compléter le document, certains ne savent pas, et donc comme on a une belle grande équipe, il y a un animateur qui vient soit ici, soit au bureau, et on complète avec le parent la feuille d'inscription, comme ça il y a aussi ce premier petit contact. (...) Et début septembre, j'avais l'habitude de faire une réunion de présentation, que ce soit par rapport au projet, leur expliquer que justement que la première séance est la gratuite, elle est cadeau. La deuxième c'est là où on confirme ou pas. À partir de la deuxième, c'est pour qu'il y ait justement un suivi. » [Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans sur le territoire de Hêtre]

On pourrait arguer que ce dernier type d'initiatives présente une portée moindre dans la mesure où un parent qui franchit la porte d'un lieu d'accueil est nécessairement convaincu, mais l'exemple que nous donne l'entretien réalisé avec un père dont les enfants ne fréquentent plus l'école des devoirs suite au départ de l'éducatrice en qui celui-ci avait confiance, démontre qu'au contraire, il est essentiel de pouvoir impliquer le parent dans la démarche d'inscription pour s'assurer de la pérennité de son recours. Qui plus est, si l'on considère que le bouche à oreille est un vecteur d'information important pour ce profil de parents, tout laisse à penser qu'un parent convaincu peut en amener beaucoup d'autres par effet de contagion.

Ces initiatives démontrent que les professionnel-le-s du secteur ne sont pas aveugles face aux enjeux que pose cette forme particulière de non-recours à l'ATL. Les dispositifs mis en place sont en ce sens inspirants mais ils s'appuient souvent sur la bonne volonté des acteurs impliqués alors qu'ils mériteraient d'être soutenus et d'être développés de façon plus systématique, à plus grande échelle. Par ailleurs, il convient de souligner que ces dispositifs sont en fait complémentaires, c'est-à-dire qu'ils entrent en résonance les uns avec les autres. En effet, l'organisation de grands événements de sensibilisation n'aura qu'une portée limitée si l'intérêt naissant des parents n'est pas encouragé par des réseaux de proximité susceptibles de prendre le relais. De plus, l'implication des opérateurs d'accueil est essentielle pour solidifier l'engagement des familles dans un processus de recours qui peut être fragile.

2.3 Un recours limité, lorsque l'offre est trop restrictive

Nous présentons ici un troisième profil de parents qui se distingue des précédents dans la mesure où le non-recours fait suite à la mise en exergue d'attentes qui restent sans réponses. Pour ces familles, le recours à l'accueil durant le temps libre est également limité, comme pour le précédent profil, mais à la différence de celui-ci, la demande est bien présente. Il s'agit donc d'un non-recours contraint lié à la non-adéquation entre les besoins des parents et/ou des enfants et le contenu de l'offre.

2.3.1 Caractéristiques des familles concernées

Ce profil de parents est peu homogène en termes de niveau de diplôme ou d'origine socio-culturelle mais certaines caractéristiques les rassemblent néanmoins. Il s'avère que la plupart d'entre eux ont en commun d'avoir un enfant à besoins spécifiques, le plus souvent, en raison de troubles autistiques ou du comportement (hyperactivité, troubles de la concentration, etc.) et à moindre mesure en raison d'un handicap physique (un enfant de notre échantillon est malentendant). Dans le cadre de notre travail de terrain, nous avons en effet privilégié les enfants fréquentant l'enseignement ordinaire. La prise en compte des besoins et des difficultés rencontrées par les parents d'enfants confrontés à des handicaps plus importants ou plus spécifiques mérite de faire l'objet d'une étude à part entière. Notons également qu'une des mères interviewées a mentionné les difficultés liées au fait que ses deux enfants étaient à haut potentiel, cela ayant des conséquences importantes sur leur comportement et sur leur vécu au sein de l'accueil extrascolaire.

Ces parents ont également la spécificité de disposer de faibles capacités de se passer des (milieu)x d'accueil, soit parce qu'elles sont en situation de monoparentalité, soit parce que les deux parents

travaillent, soit encore parce que le réseau social est faible et/ou ne réside pas à proximité du lieu de vie de la famille. Cela explique l'ampleur de leurs besoins. Comme nous l'avons vu dans la section portant sur le secteur de la petite enfance, certains parents confrontés au handicap de leur(s) enfant(s) sont en non-recours aux services d'accueil de la petite enfance par non-concernement, la sphère familiale leur semblant plus appropriée pour prendre en charge les besoins de l'enfant et pour assurer sa sécurité. Ce n'est pas le cas des parents enquêtés qui répondent à ce profil. Il apparaît qu'ils étaient également en demande d'accueil pour leurs enfants lorsque ceux-ci n'étaient pas en âge d'être scolarisés.

Bien que n'ayant pas pu prendre en compte le cas des parents d'enfants à besoins spécifiques ayant été en non-demande de milieux d'accueil de la petite enfance, le témoignage de responsables d'associations proposant un soutien à ces parents, nous laisse entendre que cette non-demande, lorsqu'elle existe, ne se prolonge pas avec l'accueil durant le temps libre, bien au contraire.

« Pour l'accueil temps libre, il faut toujours chercher des choses (...) Quand même, c'est compliqué, surtout les parents qui recherchent l'inclusion, donc qui mettent leurs enfants dans des écoles ordinaires. (...) Toute cette gestion du temps libre pour les enfants en situation de handicap est vraiment problématique. (...) En matière d'autisme, les parents hurlent leur besoin de répit. Alors évidemment, quand on parle de répit en général, c'est un relais en plus de l'accueil scolaire, mais là on parle parfois tout simplement de parents qui n'ont juste aucune solution de prise en charge et qui cherchent un endroit où leur fils, leur fille va passer deux heures de temps. Là, on est d'office face à des parents qui se sont arrêtés de travailler car ils n'ont pas de possibilité de prise en charge pour leurs enfants. » [Coordinatrice d'une association engagée en faveur du répit des familles d'enfants en situation de handicap]

Ces constats rejoignent ceux effectués par Tremblay, détaillés dans notre état de lieux de la littérature : les lieux d'accueil extrascolaire pour les enfants en situation de handicap restent trop peu nombreux et les parents qui souhaitent inscrire leurs enfants dans des structures ordinaires, dans une volonté d'ouverture et d'inclusion, sont souvent confrontés à une impasse avec parfois des conséquences lourdes pour la famille.

Il est à noter que les besoins de ces parents ne se limitent évidemment pas à la recherche d'un mode de garde pour permettre de dégager du temps pour soi (bien que cette dimension soit essentielle comme le souligne bien le témoignage ci-dessus), mais qu'ils sont au contraire multiples, allant de l'épanouissement de l'enfant à son inclusion dans un environnement ordinaire, ouvert et bienveillant.

« Pour moi, un milieu idéal, ce sont des personnes à l'écoute, qui vont chercher des solutions par rapport à un problème que l'enfant peut rencontrer et qui sont attentifs, qui proposent des activités autant dans le lieu d'accueil qu'à l'extérieur. » [Mère, en couple, un enfant autiste]

« Si les enfants ne sont pas habitués dès le départ, ils auront toujours un a priori et l'a priori il restera. Tandis que si l'inclusion est dès le départ, après nos enfants vont grandir dans ce milieu inclusif. Je pense que ça doit démarrer dès le départ et pour l'instant c'est trop scindé. » [Mère, en couple, deux enfants dont un fils présentant une déficience visuelle et auditive]

Face à l'ampleur des attentes et malgré les avancées que nous décrivons dans le point 2.3.3, le secteur de la petite enfance et celui de l'accueil durant le temps libre semblent démunis. En effet, ces parents ont très vite essuyé des déconvenues liées à la pénurie de places au sein des milieux d'accueil et aux difficultés que rencontrent les professionnel·le·s de terrain dans la prise en charge des besoins de leurs enfants. Certain·e·s de ces professionnel·le·s font exception, comme l'illustre le témoignage de cette mère d'un enfant autiste qui a d'abord été confrontée aux remarques désobligeantes des accueillantes

de la crèche que fréquentait son fils⁸⁸ et qui a finalement trouvé une oreille attentive au sein d'un lieu de rencontre enfants-parents de l'ONE.

« Quand il a été à la garderie de l'ONE avec moi [il s'agit en fait d'un LREP] là il marchait, il commençait à courir (...). Et là, elles étaient soutenantes et elles essayaient d'avoir des échanges de jeux, de regards avec M. (...) Les personnes de l'ONE observaient M. et elles me disaient que c'était vrai que M. était très agité, qu'il n'arrivait pas à se poser et que ça leur faisait penser à un autre enfant qui avait été diagnostiqué autiste. Et donc eux, c'est vrai qu'ils m'ont aussi poussé à me renseigner et à voir une personne de référence. Et c'est après ces différents échanges au sein de la garderie de l'ONE que j'ai demandé en consultation ONE qu'on me dirige vers un centre de dépistage de l'autisme ou d'autres soucis neurologiques pour voir s'il n'y avait pas un souci avec M. »

Cet extrait d'entretien est très instructif dans la mesure où il permet de pointer ce que ces parents attendent, au-delà des éventuels aménagements organisationnels et matériels liés aux besoins spécifiques de leurs enfants. À la crèche, l'accueillante n'a pas été capable d'offrir un accueil de qualité à l'enfant car, selon la mère qui rapporte les propos de cette dernière : *« elle n'avait jamais rencontré ce genre de comportement avec d'autres enfants alors que ça faisait apparemment un moment qu'elle était surveillante d'enfant. »* A contrario, au sein du LREP de l'ONE, la mère souligne, en parlant de l'accueillante : *« elle avait connaissance qu'il pouvait y avoir des enfants différents. Elle n'avait pas une connaissance précise de l'autisme ou des troubles neurologiques, ça non, mais elle reconnaissait qu'il pouvait y avoir des enfants différents où l'important était de pouvoir aussi accueillir ces enfants qui en avaient besoin. »* Ainsi, c'est **non seulement l'écoute mais aussi la sensibilisation aux problématiques liées aux besoins spécifiques de l'enfant⁸⁹, qui conditionnent la qualité de l'accueil pour l'enfant mais également pour les parents.** Soulignons par ailleurs que c'est aussi cette qualité d'accueil qui a permis à cette mère de s'engager dans un processus de diagnostic des troubles autistiques de son fils. Il est à noter que les accueillantes du LREP lui ont également proposé de participer à *« une réunion entre parents avec enfants à difficultés »* dans le but de favoriser l'échange et le soutien autour des problématiques rencontrées. Malheureusement la rencontre a été annulée suite à la crise sanitaire, au grand regret de cette mère. L'isolement auquel ces familles sont confrontées dans leur parcours difficile vers l'inclusion de leurs enfants, rend ce genre d'initiatives particulièrement salutaire. Comme nous l'avons démontré en détaillant les deux premiers profils, l'échange entre parents partageant les mêmes besoins mais n'appartenant pas au même réseau de proches, permet d'ouvrir un nouveau champ d'opportunités en même temps qu'il favorise le soutien mutuel.

Il est important de mentionner ici le témoignage de la maman ayant deux enfants dit à haut potentiel. Bien qu'ils ne doivent pas être considérés à proprement parler comme étant en situation de handicap, certains enfants dits à haut potentiel peuvent toutefois présenter des traits de caractère spécifiques, susceptibles de marquer différemment leur vécu, en l'occurrence en ce qui concerne l'accueil extrascolaire. Cela peut donc impacter le recours ou le non-recours à celui-ci. C'est ce qu'explique cette mère :

« Ils sont à haut potentiel et hypersensibles tous les deux. Et elle en particulier a beaucoup d'angoisses. Dès qu'il y a un truc qui change, qui n'est pas comme d'habitude, qui ne se passe pas comme on avait annoncé, c'est la panique, et alors ce sont les émotions qui sortent, qui doivent vraiment sortir le soir (...) Tous les matins, même la veille au soir, elle pose des questions sur comment va se passer le lendemain et il faut que ça soit très précis. Et quand ça ne se passe pas comme ça, c'est trop compliqué pour elle. Elle angoisse vraiment

⁸⁸ Ce qui a entraîné le retrait de l'enfant de la structure d'accueil et l'arrêt de la formation de la mère qui devait libérer du temps pour s'en occuper à temps plein.

⁸⁹ Sensibilisation qui ne s'appuie pas sur une prise de connaissance pointue du contenu des troubles ou handicaps mais qui repose sur une conscientisation aux problématiques que posent ces troubles ou handicaps.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

beaucoup. Elle aime bien l'école, mais ce qui l'angoisse, c'est l'imprévu (...) Elle m'a dit une fois que c'était ennuyeux pour elle de ne pas savoir si elle reste ou pas à la garderie, parce qu'ils doivent dire, donc les institutrices ou les personnes qui prennent la garde, posent la question « est-ce que vos parents vont venir vite ou pas ? ». Parce qu'il ne les mettent pas au même endroit. Et ils ne commencent pas à déballer les collations si les parents sont censés arriver vite ou pas. Du coup, quand elle dit « mes parents vont venir », elle va d'un côté. Puis finalement, ils ne viennent pas, alors elle ne se sent pas au bon endroit. Et si elle dit « non mes parents ne vont pas venir », elle déballe sa collation, et alors elle doit vite remballer tout si on arrive quand même (...) Elle est perturbée par ça. Et elle aime bien être une petite fille parfaite au sens qui fait très bien tout ce qu'on lui demande, elle n'aime pas être en conflit ou en confrontation avec les règles. Et donc quand elle ne sait pas, et en plus c'est de notre faute parce qu'on ne lui a pas donné l'info, ça provoque une tension avec nous, et je pense qu'elle est vraiment angoissée de ça, parce qu'elle a peur qu'on lui fasse une remarque ou des choses comme ça. C'est déjà arrivé qu'on lui fasse une remarque (...) Un jour quand on a laissé la petite à la garderie sans faire exprès, c'était dur. Alors ils se faisaient frapper, même sans faire exprès ils se donnaient des coups les gamins. C'était juste pas possible. La personne qui surveille ne sait pas surveiller 40 mômes de 3-4-5 ans qui mangent un dessert, qu'ils ne vont pas chiper dans l'autre ou qu'ils ne vont pas renverser sur l'autre. C'était compliqué pour eux. On a des enfants qui sont sensibles par rapport à ça. Je vois bien que ma belle-sœur, ses gamins s'en foutent complètement. Mon fils, il a une tache d'eau sur ton t-shirt, il pleure. » [Mère, en couple, 2 enfants]

Enfin, au-delà des familles ayant un enfant à besoins spécifiques, ce dernier profil comprend également les parents résidant dans des territoires ruraux, avec une densité de population faible, ayant une offre de services de proximité limités et/ou un réseau de transport en commun peu développé⁹⁰. Bien qu'ayant des besoins très différents de ceux que nous venons de détailler, ces parents sont aussi confrontés à la sensation d'être face à une offre de services restreinte et ne correspondant pas nécessairement à leurs besoins en termes de contenu mais aussi en termes d'organisation (pour ce qui a trait à la mobilité notamment).

2.3.2 Processus de recours et de non-recours au sein de l'ATL

Au sein de l'ATL, les difficultés rencontrées peuvent être très différentes selon les activités sollicitées par les parents et des motifs de cette sollicitation. Le secteur de l'extrascolaire présente une importance particulière pour ces parents qui souhaitent y inscrire leurs enfants pour concilier temps familial et temps professionnel et pour favoriser une continuité entre l'école et l'accueil dans une perspective inclusive. Pourtant, **c'est aussi dans ce secteur de l'ATL que les relations apparaissent les plus conflictuelles**. Les parents sont en effet confrontés à un non-recours par non-réception de l'offre qui déstabilise considérablement leur équilibre professionnel, déjà fragile.

« Les mercredis après-midi, ils sont comme tous les autres enfants, il faut trouver des occupations. Il y a des écoles qui prévoient des garderies mais la garderie n'inclut peut-être pas l'inclusion, même si l'école fait de l'inclusion, la garderie ne le fait pas. » [Coordinatrice d'une association engagée en faveur du répit des familles d'enfants en situation de handicap]

« M. a été dans cette école qu'on avait trouvée. Moi, à ce moment-là, j'avais repris un travail, j'étais aide-ménagère dans une entreprise et je commençais à 8h30. Donc j'amenais M. à l'école pour 8h, ce qui me laissait moi le temps après de faire mon déplacement. Et en fait, quelqu'un de l'école m'a téléphoné en me demandant si c'était possible d'amener M. à 8h20 à l'école parce qu'au matin, il n'y avait pas assez de surveillants pour

⁹⁰ Rappelons que nous ne comptons pas de communes vraiment rurales dans notre échantillon dans la mesure où n'ont été sélectionnés que des territoires au sein desquels une offre de services était a priori disponible et accessible en train ou en bus. Pour autant, notre méthode d'approche des populations en non-recours dite de la « boule de neige » nous a amenées à rencontrer des parents résidant dans des villages ou dans des hameaux appartenant à une commune plus large.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

faire attention à M et comme M. avait tendance à fuir et à aller partout, ça pouvait être dangereux. (...) C'était une demande mais en même temps, on ne me laissait pas trop le choix. Donc moi, à partir de ce moment, ce n'était plus trop possible au niveau du travail, le papa était indépendant donc lui, il ne savait pas avoir des horaires précis donc on l'a quand même fait un petit peu, j'ai continué comme ça à travailler pendant 2, 3 mois et j'ai arrêté parce que ce n'était pas possible. » [Mère, en couple, un enfant autiste]

« Je n'en ai pas parlé [à la structure assurant l'extrascolaire] parce qu'ils n'auraient pas compris. Je me suis dit, ce n'est même pas la peine. Il n'y avait pas de discussion possible, d'office moi ça m'a calmé. Jamais on ne l'aurait compris si je l'avais dit. Mon amie elle a voulu inscrire le fils de son compagnon qui a aussi des problèmes mais qui est autiste lui, ils ont refusé. Quand il y a plus de difficultés, ils refusent. » [Mère, en couple mais vivant seule, deux enfants dont un ayant des troubles de l'attention avec des phases d'hyperactivité]

« On [l'école] m'a demandé de ne pas le mettre au repas chaud. On m'a demandé de le mettre au repas tartines parce que ce serait plus facile pour eux. On m'a demandé de ne pas le mettre à la garderie pour ne pas former le personnel, je ne sais pas comment on l'appelle le personnel... les accueillantes, pour ne pas devoir former le personnel d'accueillantes pour Q. [prénom de l'enfant], pour ne pas qu'elles soient trop focalisées sur Q. (...) Ça ne va pas. » [Mère, en couple, deux enfants dont un présentant une déficience visuelle et auditive]

Ce non-recours ou ce risque de non-recours par non-réception est vécu par les parents comme **une injustice dans la mesure où l'accueil extrascolaire est perçu, à juste titre, comme un droit**⁹¹ qui ne semble pas s'appliquer à leurs enfants. Face à ce constat, les logiques d'action varient, comme l'illustrent ces témoignages. Une mère qui travaille et qui habite seule (et pour laquelle le recours au service est donc essentiel) préfère taire les troubles de son fils dans la mesure du possible. Une autre n'a pas d'autres solutions que de mettre fin à son emploi. La dernière prévoit d'entamer des négociations avec l'école en vue de la scolarisation prochaine de son fils et, éventuellement, de faire appel à un service de garde non subventionné dans l'attente d'une solution.

« Disons que j'ai dit que je voulais bien accepter que Q. n'aille pas à la garderie peut-être le mois de septembre, le temps qu'il s'accommode à l'école et que le personnel de l'école s'accommode à lui. J'ai l'impression aussi qu'ils prennent Q. comme un énorme problème (...) Donc, j'ai accepté pour le mois de septembre avec une re-discussion à la fin du mois pour voir s'il peut aller à la garderie ou pas. (...) Donc là, on est pour l'instant en train de réfléchir à une solution parce que je me suis déjà renseignée sur des gens qui pourraient aller le chercher à l'école et tout, c'est 40€ par jour quoi. » [Mère, en couple, deux enfants dont un présentant une déficience visuelle et auditive]

Lorsqu'il y a recours, souvent au prix de négociations avec l'institution scolaire ou avec l'opérateur d'accueil (selon que l'extrascolaire soit organisé par l'école ou par une structure extérieure), les parents constatent **des différences de traitement entre leurs enfants et les autres**. Ils se retrouvent, selon leurs dires, face à un service en sous-effectif et face à un personnel débordé qui n'a pas la capacité d'accueillir les enfants dans de bonnes conditions, par manque de moyens et par manque de formation.

« Là, je vois le problème qui se pose actuellement, c'est qu'ils manquent de personnel, donc les accueillantes, elles viennent et elles vont. Celles qui font la garderie. Ce n'est jamais les mêmes, non. Mais bon, elles sont gentilles mais les enfants sont aussi livrés à eux-mêmes dans la cour de récréation. Ou alors quand il fait froid

⁹¹ L'article 31 de la Convention Internationale Relative aux Droits de l'Enfant (CIDE) stipule en effet que « tout enfant a le droit au repos et aux loisirs, de se livrer au jeu et à des activités récréatives propres à son âge, et de participer librement à la vie culturelle et artistique. »

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

ils rentrent pour jouer mais voilà, je n'ai jamais vu une accueillante rester à côté d'un enfant pour faire quelque chose. » [Mère, en couple mais vivant seule, deux enfants dont un ayant des troubles de l'attention avec des phases d'hyperactivité]

« Donc pour l'extrascolaire, on ne leur a pas trop laissé le choix en leur disant qu'on ne savait pas faire autrement à ce moment-là, mais par contre, on remarque par exemple, le mercredi après-midi, ils font des activités avec les enfants qui restent à la garderie on va dire, ils ne font jamais l'activité avec M., ils ne commencent jamais l'activité tant que M. est là en fait. Ils savent bien que j'arrive vers 13h et ils vont attendre... à la limite ils vont faire jouer les enfants avec des petits jeux ou ils vont mettre des jeux dans la cour, mais des fois, souvent même, ils font des gaufres ou des crêpes, et on ne verra jamais M. dans ces ateliers-là. » [Mère, en couple, un enfant autiste]

Toutes les mères enquêtées ayant un enfant à besoins spécifiques et ayant recours ou ayant eu recours à l'extrascolaire, mentionnent des chutes, des blessures, des coups dont leurs enfants ont été victimes et qu'elles attribuent au manque de vigilance du personnel. Les professionnel·le·s enquêté·e·s n'ignorent pas cette réalité et relèvent également des difficultés liées à la formation et à l'encadrement tout en soulignant la bonne volonté et l'écoute dont font preuve les acteur·rice·s de terrain.

« Il y a des choses qui font peur aussi, on doit penser aussi à ça, à encadrer suffisamment l'animateur pour qu'il soit prêt à accueillir un enfant avec un handicap. Je crois que pour tous les opérateurs, il y a beaucoup d'écoute de ce côté-là, mais tout le monde n'est pas prêt à accueillir un enfant avec un handicap. » [Coordinatrice ATL]

Concernant le reste de l'ATL qui regroupe les activités du week-end et celles qui ont lieu durant les congés scolaires, les parents d'enfants à besoins spécifiques sont soumis à une double contrainte, celles qui découlent des troubles ou du handicap de l'enfant et qui nécessitent, selon les cas, des aménagements plus ou moins importants et celles qui sont liées aux caractéristiques de l'offre, et plus spécifiquement à la pénurie de celle-ci sur la totalité des territoires enquêtés, y compris dans les communes les plus importantes. Comme dans l'accueil extrascolaire, cette pénurie est principalement attribuable au **niveau d'exigence** qu'implique l'accueil d'un enfant à besoins spécifiques, en termes de **formation** du personnel et de **taux d'encadrement** (nous ne parlerons pas ici des exigences concernant l'infrastructure dans la mesure où, au sein de notre échantillon, nous ne comptons qu'un enfant présentant un handicap physique léger). Ainsi, comme nous l'explique cette coordinatrice ATL, dans les supports d'information diffusés au public, beaucoup d'opérateurs d'accueil font le choix de ne pas mentionner leur ouverture à l'accueil d'enfants à besoins spécifiques, de façon à pouvoir gérer le flux et le nature des demandes en fonction des moyens dont ils disposent.

« Là, on est en train de les référencer parce qu'on est en train de rééditer l'édition 2022 de [nom de la brochure informative éditée par les services]. Maintenant, il faut savoir que beaucoup d'opérateurs sont frileux à l'idée d'indiquer qu'ils accueillent aussi les enfants en situation de handicap parce qu'ils sont dans un contexte de travail qui est difficile. Ils doivent composer avec peu de personnel, beaucoup d'enfants et peu de moyens et pas assez de formation, et donc ils ne se sentent pas assez outillés. Maintenant, l'accueil se fait quand même, au cas par cas. Après on a des opérateurs sur le territoire qui sont expérimentés ou spécialisés mais pour ceux qui accueillent au cas par cas, ils n'annoncent pas la chose en grandes pompes, dans la mesure de leurs moyens. » [Coordinatrice ATL]

Comme l'indique cet extrait d'entretien, les réponses sont apportées « *au cas par cas* » aux familles, ce qui n'est pas sans poser problème pour ces dernières, amenées à **multiplier les démarches pour identifier les structures inclusives**. Le risque est d'accroître le non-recours par non-information, ce contre quoi ces parents font d'ailleurs tout pour se prémunir, comme nous le verrons dans le point suivant. Très tôt dans le parcours de leur enfant, **ils s'entourent de partenaires institutionnels et**

associatifs afin de faire valoir les droits de celui-ci et de permettre son intégration dans l'institution scolaire notamment mais aussi dans le secteur de l'accueil de la petite enfance et du temps libre.

Concernant les familles qui résident dans des territoires à faible densité de population et dont la mobilité est réduite, la situation est bien différente mais l'offre présente le même caractère restrictif. Les supports informatifs de la commune constituent leur seule source d'information et les activités proposées ne répondent pas nécessairement à leurs besoins.

« Vous recevez le papier comme je vous ai expliqué avec la période 'de tel jour à tel jour, il y a une activité à [nom de la commune la plus proche]. Mais déjà, on vous parle de gym ou alors la vidéothèque, des choses comme ça. C'est pas des choses qui intéressent spécialement mes enfants. Mes filles, ce qui les intéresserait ce serait plutôt faire... Moi j'ai la grande, elle adore dessiner. Ici, trouver une école artistique vraiment dans le centre, je n'en connais pas. Il n'y a rien ici. Ici, je veux dire dans la région, il n'y a vraiment rien. Ça reste toujours très banal dans les choses qu'ils font. Je trouve que ce n'est pas assez diversifié. (...) À l'école X, ils donnent des cours de danse. Mais ça reste très enfantin. C'est pas comme ce que certains enfants, comme la mienne qui a 11 ans, voudraient vraiment faire. C'est vraiment de la danse artistique par exemple du break danse, je prends des exemples comme ça. Ici ça va être juste de la danse classique entre guillemets. » [Mère, en couple, cinq enfants]

Pour cette famille, le non-recours fait suite à un manque d'activités adaptées aux attentes des enfants. Dès que la demande se fait plus spécifique, l'offre n'est plus en mesure d'apporter les réponses appropriées et cela d'autant plus que ces parents ne possèdent pas de véhicule et ne sont donc pas en mesure d'élargir leur périmètre de recherche. Ce non-recours pourrait également être attribuable à la non-information : le papier mentionné dans l'extrait d'entretien reprend-il de façon exhaustive l'ensemble des activités disponibles à proximité ? Le défaut d'information transparait ici très clairement lorsque l'on s'intéresse à la question des transports – fondamentale pour permettre l'accessibilité aux services – puisqu'il apparaît que la mère enquêtée n'est pas au courant de l'existence d'un ramassage en minibus organisé pour les activités du mercredi après-midi et pour les plaines communales durant les vacances de Pâques et durant les vacances d'été. Ce non-recours peut également être attribuable à une **non-proposition des agent-e-s** communales et communales, tout comme le non-recours de certaines familles d'enfants à besoins spécifiques pourrait être attribuable à la non-proposition stratégique des opérateurs de l'ATL évoquée précédemment (les motivations de l'opérateur étant sans doute différentes dans un cas et dans l'autre).

Pour l'ensemble des familles relevant de ce profil, le danger inhérent à ces formes de non-recours à l'accueil durant le temps libre est le **renforcement de l'isolement**, déjà très présent que ce soit à cause du handicap de l'enfant ou de l'environnement et de la mobilité de la famille.

2.3.3 Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l'ATL

Pour ces parents, notamment pour ceux qui ont un enfant en situation de handicap ou ayant des troubles du comportement, **le rapport à l'école est généralement conflictuel**. En effet, les difficultés qu'ils rencontrent dans le secteur de l'extrascolaire font largement écho à celles auxquelles ils sont confrontés au sein de l'institution scolaire ordinaire (pour rappel, nous ne parlons pas ici de l'enseignement spécialisé). Ces tensions ne naissent pas d'une non-adhésion à l'instruction publique comme nous avons pu l'observer chez quelques parents relevant du premier profil, au contraire, elles découlent de la conviction que cette instruction publique possède une forte valeur inclusive et qu'à ce titre, elle doit être accessible à tous les enfants, à moins que des contre-indications médicales ne justifient une orientation vers une institution spécialisée. Ces parents sont très attachés aux valeurs de mixité et d'inclusion et ils estiment que le handicap de leur enfant pourrait ne pas en être un si l'environnement scolaire et sociétal proposait les aménagements adéquats. Nos entretiens indiquent

que ces familles sont engagées dans un véritable parcours du combattant pour permettre à leurs enfants de rester dans l'enseignement scolaire ordinaire et d'accéder à l'extrascolaire, qui est perçu comme un prolongement de la scolarité. Pour ce faire, ils se tournent très tôt vers un réseau institutionnel et associatif susceptible d'appuyer leur demande auprès des directions d'école et d'apporter un soutien tant pour la famille que pour les enseignant-e-s favorisant le maintien de l'enfant dans l'enseignement ordinaire.

« C'est moi qui ai poussé pour avoir de l'aide et faire éventuellement des tests pour voir s'il n'y avait pas de problème et donc eux m'ont orienté vers le SUSAs⁹², et le SUSA. m'a orienté vers l'aide précoce⁹³ de X [nom d'une commune] pour avoir une aide en plus. (...) La directrice [de l'école] avait demandé une réunion spéciale où on avait regroupé l'aide précoce de X qui s'occupait de M., le Susa qui s'occupait à ce moment-là de M., et pendant la réunion ils avaient demandé que M. soit accompagné. Eux voulaient qu'il y ait quelqu'un toute la journée quand M. était à l'école, mais ça, ce n'était pas possible. Donc voilà, le temps que ça se mette en place, on pouvait leur proposer une personne par semaine ou deux personnes par semaine mais des demi-journées. Pour eux, ce n'était jamais possible plus. Donc durant le temps que tout ça se lance, moi j'allais avec M. à l'école, en fait et je passais mes journées à l'école avec M. » [Mère, en couple, un enfant autiste]

« Et là, on s'est fait suivre par T. [nom de l'association]⁹⁴. C'est une asbl qui aide les parents qui ont des déficients sensoriels. Ça existe en Wallonie et à Bruxelles. (...) Alors, à l'école, il y aura normalement deux matinées. Déjà, j'ai dû rencontrer le directeur, l'institutrice, avec T. pour expliquer Q. [prénom de l'enfant], comment il est, pour le présenter en tant qu'enfant à difficultés parce que l'école ne voulait pas l'inscrire au début. (...) Et là, je ne sais pas si vous savez, mais quand on a un enfant à besoins spécifiques, on peut soit passer par le 'décret inclusion'⁹⁵, où là c'est des personnes de l'enseignement spécial qui viennent dans l'enseignement ordinaire pour supporter l'enfant, ou on ne passe pas par le décret inclusion et les parents ils paient. Mais attendez, ce n'est pas fini, parce que pour le directeur, la charge de travail si l'enfant passe par le décret inclusion, le directeur il était déjà là : 'si on passe par le décret inclusion, je dois faire un dossier, je vais devoir être évalué, il va falloir faire ça'. Et là j'ai dit tout de suite : non, non, ça va, on prend en charge nous les parents. On organise tout. On fixe le planning avec vous et c'est les parents qui gèrent. Et là, le directeur a dit : ok. » [Mère, en couple, deux enfants dont un fils présentant une déficience visuelle et auditive]

« J'ai demandé à la directrice ce qu'on pouvait mettre en place et les réponses n'était pas convaincantes. Donc j'ai dit ok, j'ai fait des recherches, j'ai téléphoné à droite à gauche. Et donc je suis tombée sur Madame D. qui travaille à la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui s'occupe de la cellule aménagement, j'ai beaucoup discuté avec elle et ensemble, on a fait ce qu'il fallait faire. J'ai envoyé mon courrier officiel en demandant la mise en

⁹² « Depuis 1991, le SUSA a joué un rôle important dans l'introduction et la diffusion des concepts actuels de l'autisme et des outils d'intervention, tant en Belgique francophone qu'à l'étranger. Issu à l'origine du Département d'Orthopédagogie de l'Université de Mons-Hainaut, le SUSA a joué un rôle actif dans la mise en place de nombreux services adaptés. Son travail est reconnu aujourd'hui par les autorités compétentes dans le domaine du handicap et de la santé mentale, qui soutiennent plusieurs de ses activités ». Extrait du site internet de la fondation, consultable en ligne : <http://www.susa.be/index.php/la-fondation/le-susa/la-fondation-2>

⁹³ L'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ) agréée et finance des services d'aide précoce dans toute la Fédération Wallonie-Bruxelles, afin de soutenir les enfants qui présentent un handicap, ainsi que leur famille et ce, dès la naissance (et même avant) jusqu'à l'âge de 8 ans.

⁹⁴ Service d'Accompagnement pour enfants et jeunes déficients sensoriels et leur famille intervenant sur le territoire concerné.

⁹⁵ Le 7 décembre 2017 était publié un décret relatif à l'accueil, à l'accompagnement et au maintien dans l'enseignement ordinaire fondamental et secondaire des élèves présentant des besoins spécifiques. Ce décret est entré en vigueur le 1er septembre 2018. Il fait partie des réformes enclenchées par l'avis n°3 du Pacte pour un enseignement d'excellence pour atteindre un enseignement inclusif. « Le principe d'une démarche évolutive doit être à la base de l'organisation de l'école inclusive en FWB depuis l'enseignement maternel et jusqu'à la fin de la scolarité de l'enfant, en confirmant le droit de chaque élève d'être inscrit dans l'enseignement ordinaire, sans possibilité de refus d'inscription au motif que l'école nécessiterait des aménagements raisonnables ou que l'enfant ne serait pas capable d'assimiler la matière enseignée ». [En ligne] www.ufapec.be/nos-analyses/1421-decret-ar.html#_ftn3

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

place du décret, que si je n'avais pas gain de cause, j'activerais les leviers que le décret prévoit. Alors, ils jouent souvent avec le terme « raisonnable ». Ça veut tout et rien dire. Ils lui ont refusé à une maman les aménagements en disant que ce n'était pas raisonnable, mais elle n'avait pas fait la démarche comme décrite dans le décret et du coup, elle a dû changer son enfant d'école. Elle a fait tout ce qu'il fallait après, mais c'était trop tard. La directrice lui avait dit qu'elle n'avait aucun recours si l'institutrice refusait de mettre en place des aménagements. Ce qui n'était pas vrai. Et comme je vous disais, ils jouent avec le terme raisonnable. Il n'y a rien de déraisonnable à mettre deux exercices sur une feuille au lieu de quatre, à agrandir les espaces, il n'y a rien de déraisonnable, on est bien d'accord. » [Mère, en couple mais vivant seule, deux enfants dont un ayant des troubles de l'attention avec des phases d'hyperactivité]

Ces extraits d'entretiens, relativement longs, sont riches d'enseignements sur les difficultés que rencontrent ces familles pour faire valoir leurs droits (celui de l'application du décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée par exemple) mais aussi sur les capacités qu'elles développent pour acquérir de l'information et mettre en place un réseau de partenaires dans le but de défendre leur position. Ces témoignages soulignent également le défaut d'écoute de la part des établissements scolaires qui se présentent pourtant comme étant inclusifs. Nous n'imputerons pas ce constat à une mauvaise volonté de la part des directions mais plutôt à la '**nouvelle gestion publique**' des écoles qui met l'accent sur la responsabilisation et l'autonomie des chefs d'établissements auxquels on demande d'agir en chefs d'entreprise⁹⁶. À ces injonctions managériales s'ajoute un manque de moyens qui complexifie la prise en charge des besoins spécifiques des enfants et amène certaines écoles à reléguer cette problématique comme préoccupation annexe, contrevenant en cela à leur mission de service public.

Il en résulte ce que le second témoignage décrit très bien : les familles sont parfois contraintes à prendre en charge elles-mêmes ce que la puissance publique devrait être en mesure d'assurer. Celle-ci se défait sur le secteur associatif ce qui, on s'en doute, peut être lourd de conséquences pour les parents n'ayant pas les mêmes connaissances juridiques et les mêmes ressources financières que celles que nous avons enquêtées (la mère précisant d'ailleurs : « on a de la chance de pouvoir payer ça. Je pense que Q. est né dans la bonne famille »)

Les enjeux que ce profil de familles permet de mettre en lumière sont de plusieurs ordres et tiennent notamment au **financement du secteur** et à la **mise en place des conditions nécessaires pour favoriser son accessibilité autrement que via des palliatifs apportés par le secteur privé**. Il s'agit d'assurer un taux d'encadrement nécessaire au sein de l'ATL, de développer la formation du personnel afin qu'il soit capable de prendre en charge les besoins des enfants (dans toutes leurs diversités, en partant du principe que s'intéresser aux besoins spécifiques aura des répercussions positives pour l'ensemble des enfants accueillis).

Concernant la formation du personnel au sein de l'extrascolaire principalement, les témoignages des parents laissent entendre qu'il s'agit d'un point crucial pourtant souvent négligé. Les professionnels du secteur soulignent quant à eux les obstacles qu'ils doivent franchir afin de répondre aux exigences

⁹⁶ « En cours depuis près de quatre décennies en Grande-Bretagne et aux États-Unis, la réorganisation actuelle des systèmes administratifs les dote d'instruments et de méthodes de management qui étaient l'apanage des entreprises du secteur privé. Si la culture des résultats, la mesure de la performance, la contractualisation et la redevabilité en sont les traits les plus marquants, elles doivent composer avec les anciennes manières de penser la gestion publique » Dans FASSA-RECROSIO F. & BATAILLE P. (Coord) « Education et sociétés : Les professions éducatives à l'heure des réformes », n°43, 2019.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

de l'ONE en la matière, obstacles souvent liés au manque de financement – et ce malgré le fait que les formations soient prises en charge – et au statut précaire des accueillant-e-s.

« La formation c'est très compliqué, ici on [l'asbl en charge de l'extrascolaire sur plusieurs écoles de la commune] a été agréé de nouveau en 2020 pour 5 ans et on a de nouveau eu la remarque de l'ONE : la prochaine fois, si vous n'avez pas fait plus de formations... moi je suis en pourparlers avec l'ONE parce que leur calcul, c'est très mauvais. Je leur ai dit : moi je veux bien, j'essaie de former les gens, il y en a qui viennent régulièrement en formation mais il y en a d'autres que je ne sais pas avoir. Ils ont des contrats précaires, ils sont mal payés, ils ne sont pas payés pendant les formations donc ça déjà, j'ai un peu de mal... et je sais que les organes de formation n'aiment pas ça non plus donc il faut gérer tout ça. En plus, les gens qui suivent les formations, ce sont ceux qui sont là le plus souvent. Donc en effet, on a peut-être 20 personnes – parce qu'il faut retirer celles qui sont sur le temps de midi – mais sur ces 20 personnes, il y en a certaines qui font 5h d'accueil sur la semaine. À côté de ça, on a nos employés qui font 25 ou 19h sur la semaine, eux sont formés. Donc si vous faites le prorata avec le nombre d'heures qu'ils prestent réellement, le taux de formation est plus élevé que ce qu'il n'y paraît. Ils m'ont dit qu'ils allaient revoir ça mais ça fait déjà plusieurs fois que je leur dis et ils ne l'ont toujours pas revu. »

La coordinatrice ATL, accompagnée de la coordinatrice de l'association qui se charge de l'organisation de l'extrascolaire pour les principales écoles du territoire, soulignent les difficultés qu'elles rencontrent à mobiliser des accueillant-e-s (lesquel-le-s sont, pour la plupart, en contrat ALE ou en statut de volontariat) à des formations qui sont certes subsidiées par l'ONE, mais durant lesquelles le personnel ne perçoit aucune rémunération. Ces difficultés sont encore aggravées par la nécessité d'assurer le remplacement des accueillant-e-s absent-e-s, et cela d'autant plus que ces dernier-e-s réalisent des tâches qui, selon le décret ATL, ne leur incombent pas (l'accueil durant le temps de midi notamment). Dans ce cadre, prendre le temps nécessaire pour former le personnel à la prise en charge des besoins spécifiques de certains enfants, devient un objectif difficilement atteignable. Il est à noter que les possibilités de formation varient significativement selon les opérateurs d'accueil. Les plus grands d'entre eux ont en effet la capacité d'offrir des conditions de travail relativement stables alors que les petites structures ne sont en mesure de proposer que des statuts précaires. Comme le souligne Wagener et al. : *« la gestion des équipes des accueillantes par des plus grandes ASBL ou un service public important, permet sous certaines conditions de proposer une sécurité d'engagement plus grande aux accueillantes. Du côté des employeurs cela a aussi l'effet de connaître un personnel plus stable et de pouvoir faire place plus facilement à l'absentéisme (maladie, formation, etc.) et de connaître moins de turn-over. »* (Wagener & al., 2015, p.48). Ainsi, au sein des territoires enquêtés, l'on ne s'étonnera pas de constater que la qualité de l'accueil peut plus facilement être objectivée par le nombre d'heures de formation effectuées ou encore par la stabilité et la régularité des heures de travail, lorsque le personnel est salarié par les pouvoirs publics. De ce fait, la coordination ATL du territoire de Hêtre souligne : *« [Sur le territoire] ils sont passés en horaires continus, soit 6h le matin, soit 6h le soir. Ça, ça a augmenté la qualité d'accueil aussi et le suivi des enfants à besoins spécifiques qui est vraiment en nombre croissant, de façon impressionnante. »* De même, un gros opérateur d'accueil subsidié par la commune ajoute : *« C'est 3-4 jours de formation par an qu'on doit organiser minimum, je crois, si mes souvenirs sont bons. Mais bon, nous de toute manière, on est au-delà de ça, on va au-delà du cadre légal, de ce qu'il exige au minimum. »* C'est en effet au sein de ces structures d'ATL, ainsi qu'au sein des services communaux, que les initiatives en matière de formation sont les plus significatives, celles-ci incluant également la prise en charge des besoins spécifiques :

« Au niveau des opérateurs communaux, au sein des écoles, etc., là, on a un peu plus facile à les mettre en formation puisqu'on collabore directement avec le service ressources humaines de la ville et l'inspection

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

pédagogique. C'est dans leur priorité la formation continue. (...) On va mettre en place, on l'a proposé et c'est en train d'être validé, une formation sur site avec un coaching par des professionnels de l'accueil inclusif qui vont venir au sein de l'école pour accompagner l'équipe ATL dans son contexte de travail. Pour ne pas qu'on ait de formations uniquement théoriques : qu'est-ce que c'est qu'accueillir un enfant en situation de handicap ? Quels sont les différents types de handicap ? Voilà, ça c'est une formation de trois jours qu'on propose dans le plan de formation mais ce dont ils ont besoin, ce sont des outils et des réponses à leurs problèmes, tout de suite, là maintenant. » [Coordination ATL, territoire de Hêtre]

« C'est pour ça qu'on essaye de travailler avec des structures comme SUSA, qui font de l'accompagnement de personnes à mobilité réduite ou l'autisme. Donc en tous cas on va essayer de former les animateurs sur tout ce qui est inclusion, là maintenant on va essayer de former sur l'autisme et comment accompagner ces enfants. Ce n'est toujours pas évident parce que à ce moment-là ça monopolise une personne, donc c'est une problématique mais en tous cas on tend vers ça. Donc il y a une volonté considérable et il y a une politique qui pousse en tous cas vers ça. » [Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans sur le territoire de Hêtre]

Être un opérateur d'envergure, avoir du personnel ayant un statut professionnel stable, être implanté sur un territoire qui s'engage en faveur de l'inclusion, sont autant de dimensions qui contribuent à élargir l'offre en matière d'accueil durant le temps libre pour les familles ayant un enfant à besoins spécifiques. Comme l'illustre le témoignage ci-dessus, des partenariats peuvent alors plus facilement se nouer avec des structures intervenant spécifiquement dans le champ du handicap ou encore avec des opérateurs de formation proposant des modules innovants, à l'instar de celui-ci :

« Dans le cadre de l'ATL, on donne une formation sur l'accueil des enfants à besoins spécifiques aux accueillantes. L'objectif, c'est de renforcer l'accueil pour tous. Donc décloisonner les publics, faire en sorte que les enfants à besoins spécifiques ne soient pas forcément dirigés vers des structures spécialisées et qu'ils soient accueillis dans des structures d'accueil classiques, aussi pour promouvoir, au niveau des enfants qui ne sont pas porteurs de handicap, l'ouverture vers ce public. Ça fait plusieurs années qu'on donne une formation dans le cadre de notre programme reconnu par l'ONE. » [Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

À l'image des services d'aide précoce qui travaillent en collaboration avec tous les professionnel-le-s dans l'entourage de l'enfant pour favoriser son bien-être, des acteurs associatifs ont développé des projets poursuivant un objectif complémentaire qui se caractérise par sa forte dimension inclusive. Il s'agit en effet d'accompagner l'enfant dans ses différents lieux de vie (accueil de la petite enfance et/ou école et/ou accueil durant le temps libre) afin de permettre son épanouissement dans un environnement mixte et non spécialisé. Au sein de nos terrains d'étude, deux projets de ce type ont pu être recensés : le premier est développé par une fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes, également opérateur de formation agréé par l'ONE, et concerne spécifiquement les structures ATL. Le second est mis en place par une petite asbl créée par un parent directement concerné par la problématique. Il cible plus particulièrement les écoles mais peut éventuellement apporter un soutien au niveau l'accueil extrascolaire.

« On a une équipe d'animateurs qui va en renfort sur le terrain. Un opérateur d'accueil peut faire appel à nous s'il souhaite accueillir un enfant porteur de handicap et qu'il n'a pas les compétences ou le personnel suffisant. (...) On a des animateurs qui vont tout l'été dans des structures d'accueil et ils sont responsables d'un enfant qui est intégré dans les groupes. Ils ont juste une vigilance et une attention spécifique sur cet enfant-là. Il y a une rencontre au préalable avec la famille pour identifier quels sont les besoins de l'enfant, une rencontre avec l'opérateur pour voir comment ça peut se passer. Donc tous les étés nos animateurs sont sur le terrain

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

et mènent ce projet d'inclusion. » [Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

« On met en place des aides au sein des écoles, auprès des enfants. Minimum un demi jour par semaine et c'est des bénévoles qui s'engagent à faire ces accompagnements-là. Nous en contrepartie on les forme et puis on les encadre du mieux qu'on peut, on met à disposition du matériel, des conseils, de la supervision un peu comme ça et puis trois fois par an par enfant on a des réunions suivies dans les écoles pour veiller à ce que ça se passe bien, à ce que tout le monde soit toujours à sa place. En tout cas que tout le monde trouve sa place toujours auprès de l'enfant, que ça soit cohérent. (...) On a aussi des petits loulous dont les familles nous ont demandé si le bénévole qui aide à l'école pouvait aussi ponctuellement accompagner en extrascolaire. Alors là c'est la personne bénévole on lui demande de décider quoi. Ce n'est pas nous qui allons dire oui ou non. » [Fondatrice et directrice d'une association mettant en place des aides spécifiques favorisant l'intégration des enfants en situation de handicap dans plusieurs lieux de vie et principalement à l'école]

Bien que ces deux projets soient d'envergure très différente, ils rencontrent chacun un vif succès en raison de caractéristiques communes répondant aux attentes des familles évoquées précédemment. Il s'agit de **favoriser l'intégration de l'enfant dans un environnement mixte en se basant sur une démarche de concertation avec les différentes parties prenantes et en donnant un rôle actif à la famille et à l'enfant qui sont au cœur du processus** (soulignons que cette préoccupation a une portée qui va bien au-delà du handicap dans la mesure où beaucoup de parents souhaiteraient être davantage impliqués dans l'accueil de leur(s) enfant(s) en dehors de la sphère familiale, que ce soit au sein de l'école, des structures de l'ATL et également de celles assurant l'accueil de la petite enfance). Il est à noter que le premier projet prévoit également *« d'autonomiser les structures et les outiller pour qu'elles puissent accueillir plus d'enfants porteurs de handicap »* ce qui contribue à l'ancrer dans une dynamique plus pérenne.

Enfin, l'on observe qu'au sein de plusieurs territoires, des initiatives plus informelles se mettent en place afin d'accueillir un panel plus large d'enfants. Il s'agit, pour les opérateurs de l'ATL, de se montrer les plus flexibles possibles en n'opposant jamais un refus sans avoir au préalable tenté de dégager des solutions avec les parents et le personnel encadrant. Notons que cette **flexibilité assumée** s'applique tout aussi bien aux enfants en situation de handicap qu'à tous ceux qui ne rentrent pas dans les cases du ou de la parfait-e usager-e et cela pour différentes raisons : difficultés de mobilité, difficultés sociales et autres.

« On n'a pas de personnel spécifique à ce niveau-là, donc c'est vrai que quand on a un enfant avec un trouble comme ça, on essaie de rencontrer les parents et l'enfant pour voir comment il agit et on teste. Si ça ne se passe pas bien au bout de 2, 3 jours, je le dis tout de suite aux parents. On rembourse les autres jours, on trouve des solutions. » [Coordinatrice ATL]

« On improvise parce qu'on est des professionnels, on improvise des activités sur place, ou on oriente parce que comme il y a d'autres maisons aussi on peut orienter vers une autre structure où il y a moins d'enfants, où il y a possibilité qu'ils fassent appel à un collègue d'une autre maison. » [Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans]

Comme nous le verrons dans le cinquième et dernier profil de parents, ces initiatives, bien qu'informelles, peuvent avoir un impact important sur les familles en leur permettant de s'extraire d'une situation de non-recours contraint. En outre, ces considérations nous amènent à nous pencher sur le cas des parents résidant dans un territoire plutôt rural et disposant eux aussi d'un accès restreint à l'accueil durant le temps libre. Ces parents sont minoritaires dans notre échantillon en raison du choix des territoires d'enquête qui devaient nous permettre d'investiguer le non-recours en dépassant

les freins relevant du caractère restrictif de l'offre. C'est pourtant ce que nous avons choisi de faire en nous intéressant aux parents d'enfants en situation de handicap, ce qui nous a permis de soulever des enjeux centraux. Les parents isolés qui n'ont pas accès à un large panel d'activités et qui ont des problèmes de mobilité rencontrent des difficultés similaires à celles des familles dont nous venons de parler. Si ces difficultés ne tiennent pas nécessairement à la formation du personnel, elles relèvent également de l'investissement – ou plutôt du désinvestissement – des pouvoirs publics dans le secteur de l'ATL. Lorsqu'une famille, issue d'un milieu plutôt populaire et ne disposant pas d'un véhicule personnel, réside dans un territoire rural dans lequel les opérateurs publics ont progressivement disparu sous prétexte de rationalisation et de centralisation des services, l'environnement peut devenir handicapant au même titre que pour une personne en situation de handicap. Cette situation est encore exacerbée lorsque les transports publics sont déficients. Au sein de ce groupe de parents, nous comptons une famille confrontée à ce genre de difficultés. Si les activités qu'elle recherche ne semblent pas être proposées par la commune, les transports existent pourtant – le dispositif qui consiste à organiser un ramassage en minibus pour permettre aux enfants de participer aux activités extrascolaires ainsi qu'aux plaines communales durant les vacances, mérite d'ailleurs d'être mis en lumière comme pratique inspirante – mais la famille ne les connaît pas. Contrairement aux parents d'enfants en situation de handicap qui, pour pallier leur isolement, s'entourent d'un réseau de partenaires associatifs pour faire valoir l'universalité de l'accès aux services⁹⁷, les parents qui sont isolés par la géographie et/ou par leur statut socio-économique précaire apparaissent souvent résignés. Ainsi d'un non-recours contraint, ils tendent à basculer vers un non-recours par non-concernement. La diffusion de l'information telle qu'observée sur nos différents territoires (qui se matérialise principalement par la diffusion de supports papiers ou encore par le recours aux réseaux sociaux ou au site internet de l'école, de la commune ou d'autres acteurs institutionnels incontournables) n'est alors plus opératoire. Tout comme pour le précédent profil décrit dans la sous-section 2.2, il devient nécessaire de donner vie à cette information en allant au-devant de ces parents pour leur présenter les opportunités qui s'offrent à eux... à condition que celles-ci existent.

2.4 Un recours utilitaire à l'ATL, lorsque l'offre est mise à profit du ou des parent(s) qui travaille(nt) et de l'enfant qui apprend

Nous présentons ici un quatrième profil de parents qui se caractérise par une demande importante en accueil durant le temps libre, là aussi très ciblée. Il se distingue pourtant radicalement du premier profil dans la mesure où ces attentes portent principalement sur la fonction économique des services et sur une interprétation de la fonction éducative systématiquement mise en lien avec la norme scolaire.

2.4.1 Caractéristiques des familles concernées

Ces familles présentent des caractéristiques similaires au second profil. Beaucoup d'entre elles sont issues de l'immigration récente (les parents sont essentiellement des primo-arrivant-e-s) et possèdent un niveau de diplôme peu élevé ou moyen. Pourtant, leur rapport à l'accueil durant le temps libre et avant cela à l'accueil de la petite enfance, est singulièrement différent. Ce constat permet d'illustrer le fait que l'origine culturelle des parents ne détermine pas à elle seule les représentations concernant l'externalisation de l'accueil de l'enfant hors de la sphère familiale et ne suffit pas à expliquer les situations de recours et de non-recours. Si elle semble avoir un impact, celui-ci s'inscrit dans un

⁹⁷ Du moins est-ce le cas des parents que nous avons enquêtés, lesquels ne représentent pas nécessairement l'ensemble des familles d'enfants à besoins spécifiques.

système de relations complexe faisant intervenir une pluralité d'acteurs (lien avec le père ou la mère de l'enfant, avec la famille restreinte et élargie, rapport à la migration, rapport au pays d'origine et au pays d'accueil, rapport à l'emploi, etc.) Ces parents ont en commun de ne pas avoir de réseau familial à proximité, par contre, certains d'entre eux ont pu s'appuyer sur le réseau associatif et institutionnel du pays d'accueil lors de leur arrivée, notamment ceux qui ont le statut de réfugié-e.

Bien qu'une part importante de ces parents dépende de l'aide des services sociaux, ces derniers font preuve d'autonomie vis-à-vis de ceux-ci. Cette observation n'est en rien antinomique si l'on considère que **viser l'autonomie nécessite d'établir des relations de dépendance**, d'être « bien attaché-e » à la société, c'est-à-dire inscrit-e dans de solides réseaux d'interdépendance permettant de disposer de ressources sociales et économiques (Serré, Vleminckx, 2020). Lorsque ce n'est pas le cas, comme pour ces parents dont les capitaux économique et social sont plutôt limités, ce sont les services sociaux qui sont perçus comme susceptibles d'apporter cette « possibilité de dépendance » qui leur fait défaut. Autrement dit, ces familles qui n'ont pas de proches sur lesquels se reposer, qui se trouvent dans une situation socio-économique précaire ou instable, ont conscience que c'est en s'appuyant sur des structures institutionnelles et sociales qu'elles pourront s'extraire de leurs difficultés et assurer l'avenir de leurs enfants.

Elles saisissent donc les opportunités qui se présentent à elles pour s'engager dans des formations, pour trouver ou conserver leur emploi. Pour ce faire, elles ont très vite l'idée de recourir (ou de tenter de recourir) à un service d'accueil de la petite enfance. Ainsi, pour ce profil, toutes les personnes enquêtées ont été en situation de recours hormis une qui a dû faire face à une situation de non-réception et qui, au moment de l'entretien, envisageait de prendre rendez-vous avec un agent du CPAS de sa nouvelle commune (suite à un déménagement) pour y remédier.

Peu d'entre elles ont envisagé de confier leur(s) enfant(s) à des proches (que, dans bien des cas, elles n'ont pas à disposition) ou à des accueillantes subventionnées. **L'encadrement collectif et réglementé de la crèche les rassure** dans la mesure où il marque une frontière entre l'accueil professionnel et l'accueil domestique, le premier étant traversé par des normes et des cadres censés assurer un environnement protecteur et épanouissant pour l'enfant et le second étant vu comme aléatoire et laissé au bon vouloir d'une seule personne dont il est supposé qu'elle ne mettra rien en place pour occuper l'enfant.

« Si juste c'est au niveau de la garde, pourquoi pas prendre quelqu'un pour garder ton enfant ? Et puis tu fais tes activités. Il y a des gens qui demandent ça. Mais la crèche ça fait évoluer plus vite. Comment je pourrais dire ça ? L'enfant il va beaucoup apprendre parce qu'il y a beaucoup d'activités. Quand tu prends l'exemple d'un enfant qui a été à la crèche et d'un enfant qui n'y a pas été, quand il va commencer à l'école, celui qui n'a pas été à la crèche aura des difficultés à s'adapter. » [Père, territoire de Hêtre]

« Si moi je viens déposer mon enfant, on signe un papier. Moi je ne suis pas là, mon enfant est sous votre responsabilité, donc je vous fais confiance. Ce qu'il va se passer, je ne suis pas là. Même à la maison, il peut tomber. Ça peut arriver qu'il tombe, ça peut arriver qu'il pleure. Si moi je signe un papier avec vous, vous êtes censé prendre soin de mon enfant. Qu'ils soient 50 ou 1000, ce n'est pas mon problème. Moi, c'est mon enfant que je viens déposer, donc débrouillez-vous. Quand je viens récupérer mon enfant, qu'il soit en l'état où je suis venue vous le déposer. Je fais confiance. Quand ils ont une place, ça ne me dérangerait pas parce que je pourrai travailler. » [Mère, territoire de Hêtre]

Évidemment ces familles ne sont pas dupes des difficultés que rencontrent les milieux d'accueil et l'on retrouve dans leurs témoignages, comme dans ceux d'autres familles, des critiques déplorant un taux d'encadrement trop faible, du personnel « laissant pleurer les enfants trop longtemps », etc. Mais la balance bénéfiques / risques semble, pour ces dernières, pencher en faveur du recours, principalement à la crèche qui, comme l'indique le premier témoignage, est perçue comme une transition vers la scolarité. Aussi, la fonction éducative qui est attribuée aux milieux d'accueil de la petite enfance est-

elle principalement liée à sa proximité supposée avec l'institution scolaire, c'est pourquoi **un bon milieu d'accueil, pour ces familles, doit autant que possible, ressembler à l'école**, c'est-à-dire être collectif et cadré. Certains parents prêtent par exemple à la crèche des vertus en matière d'apprentissage d'une langue étrangère, ainsi développent-ils des stratégies qui consistent à inscrire leur(s) enfant(s) au sein d'une crèche néerlandophone – alors qu'eux-mêmes ne parlent pas la langue – uniquement pour faciliter les apprentissages scolaires futurs et pour accroître les chances de réussite de(s) enfant(s) dans un pays bilingue. Si nous détaillons de façon aussi précise le rapport que ces parents entretiennent avec le secteur de la petite enfance, c'est parce que celui-ci se retrouve de façon très similaire dans l'accueil durant le temps libre. En effet, le secteur de l'ATL est perçu comme complémentaire à l'école et, alors que les familles du premier profil voyaient cela comme un problème, celles-ci, bien au contraire, l'envisagent comme un atout. De fait, elles vont d'emblée s'orienter vers certaines activités plutôt que d'autres, celles qui se rapprochent le plus de l'institution scolaire et de ses exigences. Elles vont également s'appuyer sur l'accueil durant le temps libre pour permettre la 'garde' de leur(s) enfant(s) et favoriser ainsi leur propre insertion professionnelle. Les deux fonctions de l'accueil, économique et éducative, se complètent dans le parcours de ces parents qui se saisissent des opportunités qui leur sont données pour répondre aux besoins de toute la famille.

2.4.2 Processus de recours et de non-recours au sein de l'ATL

La fonction économique de l'accueil durant le temps libre se révèle importante pour ces familles qui sont souvent isolées et ne disposent pas d'un réseau social suffisant pour se passer d'un mode de garde. Aussi, le recours à la garderie de l'extrascolaire (nous utilisons ici cette dénomination à dessein) s'impose-t-elle rapidement. Une mère en situation de monoparentalité déclare : *« Je commence à 8h, le temps d'arriver à mon travail, l'école n'est pas encore ouverte donc il va à la garderie le matin et le soir. »* Un père, sans emploi au moment de l'entretien, souligne à son tour : *« le jour que moi aussi je vais commencer la formation, l'activité, je serais obligé de laisser les enfants dans des activités avant l'école et après l'école, comme ça je pourrais aller les chercher à 17h ou 18h en rentrant à la maison. »* Ces parents accordent leur confiance aux accueillant-e-s de l'extrascolaire et y trouvent un avantage pour l'enfant en termes de socialisation, comme l'indique sobrement cette mère réfugiée, en situation de monoparentalité : *« ils sont avec des autres enfants, c'est mieux que de rester tout le temps seuls. »* Et d'ajouter : *« Avant je les inscrivais à la garderie, après l'école. J'avais confiance, pas de souci. Mais maintenant ça va parce que j'ai le temps pour aller les chercher. Comme actuellement je suis à la maison, ça va. Et puis j'ai une voisine, même si je ne suis pas là, ils viennent et ils restent chez elle. »*

Ce témoignage laisse penser que les fonctions éducative et sociale de l'accueil extrascolaire n'ont qu'un rôle secondaire dans la mesure où **le recours ne s'inscrit pas nécessairement dans la durée**. En effet, l'arrivée d'un nouveau soutien pour assurer la garde de l'enfant, appartenant à la sphère privée, devient un déclencheur du non-recours. Le père précédemment cité apporte un témoignage allant dans le même sens. Pour l'instant sans travail, il indique : *« Je préfère les faire venir à la maison [les enfants], on s'assoit, on mange ensemble, on reste un peu, on attend l'arrivée de maman et voilà. »*

Ce n'est donc pas la méfiance vis-à-vis du secteur qui explique le phénomène de non-recours mais la capacité à pouvoir s'en passer. Autrement dit, l'accueil extrascolaire est, pour ces familles, un soutien précieux auquel elles n'hésitent pas à recourir en cas de besoin, mais la plus-value éducative ne semble pas suffisamment importante pour qu'elles cherchent à maintenir ce recours lorsque la fonction économique n'a plus lieu d'être. Ces familles sont, pour la majorité d'entre elles, obligées de composer avec l'existant en s'adaptant aux obstacles qui jalonnent leur parcours de vie : recherche d'emploi, séparation, migration, isolement, etc. Dans ce cadre, les activités vers lesquelles elles s'orientent sont souvent celles qui ont lieu à proximité du domicile et/ou qui sont organisées ou conseillées par l'école.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

Au-delà de cette offre considérée comme 'à portée de main' – qui peut déjà être diversifiée en fonction des territoires concernés – il apparaît que ces familles se lancent rarement dans des recherches élaborées pour trouver de nouvelles activités correspondant à des besoins plus spécifiques.

La question financière joue également un rôle essentiel puisqu'elle contribue largement à cet effet d'aubaine qui va motiver le recours. C'est pourquoi l'accueil extrascolaire, les plaines de vacances communales ou autres structures d'ATL subventionnées, sont préférées aux stages et activités thématiques non subventionnés (culturelles ou sportives, la plupart du temps), généralement plus onéreux.

« J'avais fait ça une fois [inscrire mes enfants à un stage pendant les vacances], en 2017 ou 2018. C'était pendant les grandes vacances je crois. C'était bien parce que même encore maintenant, ils en parlent, ils ont envie d'y aller. À l'école ils donnent des papiers, ils informent quand même. Moi j'ai pris contact, je les ai amenés. Mais ce n'était pas pris en charge. C'est moi qui ai payé. Je dirais que c'est un peu cher si tu ne travailles pas. Parce que moi si j'avais continué, je ne m'en serais pas sortie. Du coup, je leur ai fait un peu plaisir et après j'ai stoppé. » [Mère réfugiée et monoparentale, quatre enfants]

Au sein de cette structure d'ATL subventionnée proposant une large gamme d'activités, un accueillant observe la sélectivité de certaines familles qui n'inscrivent pas leurs enfants aux activités payantes.

« Le mercredi il y a des activités qui sont payantes, il y a en a d'autres où simplement on va faire du sport à la salle et tout ça, pendant 2h. Donc on voit que l'enfant vient les mercredis où il y a sport et tout, quand il y a des ateliers à la [nom de la structure]. Mais quand il y a des sorties, ils ne viennent pas ou ils ne viennent que rarement. Alors on discute avec l'enfant pour savoir ce qu'il en est : 'Maman ou papa, il/elle est où ? Elle est à la maison ? Ok. Elle travaille ? Ok.'. On essaye toujours d'avoir ce petit contact (...) voilà on essaye, parfois il y a des parents qui viennent directement » [Accueillant au sein d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans sur le territoire de Hêtre]

En plus de l'aspect financier qui conduit les parents à choisir certaines activités plutôt que d'autres, il semble que, dans les représentations qui mènent au recours, **la dimension utilitaire des lieux d'accueil surpasse leur dimension ludique et éducative** (ce qui ne signifie pas nécessairement que celles-ci ne soient pas importantes). Aussi, lorsque ces familles entrent dans l'ATL hors extrascolaire, c'est souvent pour recourir aux écoles des devoirs pour les motifs que nous exposent ces deux professionnelles de terrain :

« Nous, on a observé que la porte d'entrée dans l'ATL pour beaucoup de familles, en dehors de l'école, c'était beaucoup les écoles des devoirs, en tout cas pour les publics très fragilisés. Elles font appel à l'école des devoirs pour être soutenues dans les apprentissages, parce qu'elles ne se sentent pas toujours capables de soutenir les enfants dans leur scolarité vu les différences linguistiques, et du coup, beaucoup de familles en situation de vulnérabilité inscrivent leurs enfants à l'école des devoirs » [Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

« Parfois, au sein de la famille, il n'y a pas vraiment un accompagnement, une présence, qu'on peut retrouver assez classique dans d'autres. L'école des devoirs apporte justement ce soutien supplémentaire à ces élèves. » [Travailleuse sociale intervenant au sein de l'école des devoirs du CPAS]

En parallèle, les professionnel-le-s déplorent la difficulté, pour ces familles, de percevoir l'intérêt du recours à l'école des devoirs, au-delà de sa fonction de soutien aux apprentissages scolaires :

« [À l'école des devoirs] il y a toute une série d'autres activités qu'on fait qui sont plutôt proposées les mercredis après-midi ou pendant les temps de vacances scolaires, et les acteurs des écoles des devoirs nous disent qu'ils ont parfois du mal à avoir une fréquentation similaire quand ce sont ce genre d'activités qui sont proposées parce que si ce n'est pas les devoirs les familles ont parfois du mal à saisir l'apport pédagogique et éducatif. Donc dans les représentations des familles, il y a quelque chose qui est véhiculé simplement par la

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

non-reconnaissance et la non-valorisation de l'ATL. » [Responsable de projet, fédération pluraliste active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes]

Ici encore, la non-reconnaissance de l'ATL est pointée par la professionnelle enquêtée pour expliquer le non-recours de ces familles aux activités à vocation essentiellement culturelle et éducative (et sans finalités en lien direct avec les apprentissages scolaires). Cette problématique est effectivement transversale à l'ensemble des profils de parents mis en exergue. Elle entre en résonance avec chacun d'eux en faisant à chaque fois apparaître une nouvelle conséquence sur le processus de non-recours. Dans le cas présent, **le manque de valorisation de la plus-value éducative et sociale de l'accueil durant le temps libre engendre du non-recours par non-concernement aux activités tournées essentiellement vers ces objectifs**. En effet, ces parents entretiennent un rapport très pragmatique au secteur lié à une recherche d'autonomie et donc de soutiens permettant cette autonomie. Ils méconnaissent largement la fonction éducative de l'ATL et n'en perçoivent l'intérêt que lorsqu'elle vient soutenir les apprentissages scolaires. La situation n'est pourtant pas figée et certains opérateurs, lorsqu'ils disposent des moyens suffisants pour y parvenir, attirent un public très large vers des activités nouvelles comme nous le détaillerons dans le point qui suit.

2.4.3 Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l'ATL

Ces parents ont une **perception positive de l'école** et leurs représentations sont à ce niveau très similaires à celles du profil décrit dans la sous-section 2.2. Il apparaît que l'institution scolaire a un rôle important à jouer dans l'accès à l'accueil durant le temps libre. Elle est à la fois 'opérateur' d'accueil par l'organisation d'activités extrascolaires, pourvoyeuse de locaux lorsque cet accueil est mis en place par des structures indépendantes, et elle constitue un vecteur d'information privilégié pour prendre connaissance de l'existant, sur le territoire, comment le souligne la totalité des parents appartenant à ce profil.

En effet, les écoles possèdent souvent des dispositifs de communication élaborés, en format numérique et papier, qui permettent de toucher efficacement la plupart des parents d'élèves. En enquêtant auprès des organismes sociaux, nous avons pourtant relevé des exceptions qui concernent les parents ne maîtrisant pas la langue du pays d'accueil. Ainsi, une travailleuse sociale d'un CPAS évoque le cas d'une jeune mère qu'elle accompagne, qui est arrivée récemment en Belgique et qui s'est sentie malmenée lors de l'entrée en maternelle de son fils en raison du regard que le personnel enseignant a porté sur ses difficultés de compréhension :

« Elle venait avec tous les documents de son fils [qui provenaient de l'école]. Je lui ai dit : tu viens, je vais t'expliquer, étape par étape. Ça faisait beaucoup pour elle et je comprends. Je devais lui expliquer que dans le cartable, quand elle recevait telle information, il fallait signer... et hormis cela, il fallait aussi qu'elle se connecte régulièrement [au site internet de l'école] et qu'elle vérifie ce que la professeure avait demandé, quelles étaient les consignes, les devoirs à faire à la maison, pendant les vacances. Ça c'était le grand point d'interrogation, je voyais que ça la frustrait, que ça l'angoissait, et du coup ça a créé une séparation encore plus importante entre elle et l'école, malgré le fait que son fils venait d'y entrer. » [Travailleuse sociale accompagnant les femmes monoparentales au sein du CPAS]

La travailleuse sociale explique que cette angoisse a été interprétée à tort par le personnel de l'école comme de l'indifférence concernant le destin scolaire de l'enfant. Ainsi, elle note : *« quand on voyait ça d'un point de vue extérieur, ça laissait l'impression : 'j'amène mon enfant à l'école, je le dépose, ok, il a ce qu'il faut dans son cartable et voilà, je m'en fous un peu de ce qu'il se passe', mais en fait, au fond d'elle, elle n'était pas bien. »* Cette anecdote est intéressante car elle illustre le fait que l'information diffusée, même à grande échelle et via plusieurs canaux, n'est pas forcément comprise, mais surtout, elle démontre que les interactions entre les professionnel-le-s de terrain et les parents

peuvent être jalonnées de **malentendus**. Aussi, ce n'est pas parce qu'un parent ne manifeste pas d'engouement pour les activités culturelles organisées par l'école ou par une structure extérieure, que celui-ci se désintéresse du développement intellectuel de son enfant. Beaucoup d'opérateurs ont en effet la sensation que cette conception utilitaire de l'accueil durant le temps libre va de pair avec une moindre implication des parents, lesquels déposent leurs enfants à une activité « *comme ils les déposeraient à la garderie* » (pour reprendre les propos d'un acteur de terrain). Si ces représentations trouvent leur fondement dans le rapport aux services que nous avons décrit dans le point précédent, elles ne doivent pas aboutir à la condamnation des familles mais au contraire à la mise en place de dispositifs permettant leur **compréhension, voire leur implication dans la réalisation des objectifs d'éveil culturel et éducatif** que poursuivent les lieux d'accueil durant le temps libre. Certains opérateurs l'ont compris et s'engagent dans des initiatives allant dans ce sens :

« Ce sont des réunions mensuelles avec les parents [que nous organisons]. Donc chaque mois on rencontre le parent, on explique le déroulement. (...) Lors de ces réunions, d'abord on explique ce qu'on a fait durant le mois, on explique ce qu'on fera le mois d'après et on ouvre la parole aux parents pour qu'ils puissent s'exprimer s'ils ont des suggestions, s'ils ont des idées, des choses qui leur tiennent à cœur, qu'ils veulent mettre en place. » [Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans sur le territoire de Hêtre]

En outre, l'approche utilitariste de l'accueil extrascolaire n'est pas uniquement l'apanage des parents. En effet, comme nous l'avons déjà démontré plus haut, elle semble largement partagée au sein des écoles, notamment par les directions et les enseignants selon les retours de certains coordinateurs ATL. Le fait que l'institution scolaire occupe, pour ces parents, une place centrale dans l'accès à l'accueil durant le temps libre, pose, une fois encore, l'enjeu de la collaboration entre le secteur de l'éducation et celui de l'ATL, une collaboration 'd'égal à égal' dans une approche globale du bien-être de l'enfant. La valorisation de l'accueil durant le temps libre doit évidemment passer par une évolution des représentations. Il s'agit d'affirmer la singularité d'une **offre d'accueil qui n'est pas subalterne à l'offre scolaire mais complémentaire à celle-ci**. Il n'est pourtant plus à prouver que l'enrichissement du capital culturel des enfants contribue à leur réussite scolaire. Quand les ressources familiales font défaut, le relais qu'est susceptible de prendre le secteur de l'accueil durant le temps libre relève de la lutte contre les inégalités scolaires et donc de l'intérêt général.

Ce constat amène à considérer l'importance de la qualité de l'accueil comme nous l'avons d'ailleurs déjà souligné, qualité qui repose, entre autres, sur un personnel qualifié, des locaux appropriés aux besoins des enfants, un encadrement soutenant, une conception de l'accueil alternant jeu libre et activités thématiques dirigées et, enfin, la possibilité d'investir l'espace extérieur (dans la nature ou pas), comme l'indique notamment le témoignage de cette, ci-dessous :

« Dans la nouvelle implantation, les conditions sont vraiment meilleures et le personnel les met beaucoup plus facilement dehors. Sauf quand il drache évidemment mais sinon ils peuvent aller dehors, qu'ils aillent un peu se défouler, s'éclater. Moi j'aime bien l'idée que les enfants doivent être dehors, qu'ils aillent se mettre en contact avec la nature. » [Mère, en couple, deux enfants]

La possibilité ou pas d'investir l'espace extérieur peut représenter un critère de choix d'une structure d'accueil ; le témoignage ci-dessous fait référence au choix d'une crèche, mais cela pourrait s'appliquer, dans le secteur ATL, au choix d'un stage thématique, par exemple :

« Dans les choix de crèches, il n'y avait pas non plus les sites internet où on pouvait voir qu'il y avait un espace extérieur dans cette crèche-là et pas dans cette crèche-là. Je pense que dans les critères de choix, ça aurait pu jouer pour moi. Ça ne l'a pas été car l'info n'a pas été donnée. Je pense que ça aurait pu jouer de savoir qu'il y a un espace extérieur ou pas d'espace extérieur. Mais ça c'est le modèle optimiste où on peut avoir le luxe de se dire « je préfère celle-là plutôt que celle-là ». Dans le contexte actuel, « je prends ce qu'il y a », point. » [Mère, en couple, famille recomposée, 4 enfants]

Le coordinateur d'un opérateur d'accueil, implanté au sein d'un quartier populaire, indique ainsi avoir eu à cœur de proposer des activités habituellement réservées à un public plutôt privilégié, à l'image de la plongée sous-marine ou des cours de langues. Il mentionne également avoir impulsé la mise en place d'ateliers ludiques autour de questions sensibles telles que l'accès à une alimentation saine ou la déconstruction des stéréotypes de genre qui, comme nous l'avons vu à travers le cas de cette mère qui ne souhaite pas que sa fille pratique des sports 'masculins', ont une réelle utilité sociale.

Il s'agit ici de faire en sorte que l'organisation de certaines activités, au contenu plus spécifique et parfois jugées plus élitistes, ne reste pas la prérogative du secteur marchand. Apparaît alors un nouvel enjeu qui, cette fois, a trait au coût de l'accueil durant le temps libre lequel, comme le relève cette coordinatrice ATL, constitue toujours une entrave au recours : *« Les stages et les activités linguistiques. Ça reste très cher. Et les sports autres que foot et basket, les activités sportives qui demandent un équipement, ça c'est sûr. »*

Ainsi, la plupart des familles enquêtées – et pas uniquement les plus précarisées d'entre elles – ont indiqué avoir un jour été amenées à renoncer à inscrire leur(s) enfant(s) à une activité en raison de son coût jugé trop important. La question de l'argent pèse de façon plus importante encore pour le profil de parents que nous décrivons ici, qui tend à s'orienter vers les opérateurs les plus accessibles à tous points de vue : géographique (on privilégie la proximité), économique (on privilégie les activités à moindre coût), symbolique (on privilégie les activités dont l'utilité apparaît évidente, notamment parce qu'elles sont perçues comme un soutien aux apprentissages scolaires).

Pour s'attaquer à cet enjeu de la démocratisation de certaines activités de l'accueil durant le temps libre via une baisse du prix, plusieurs acteurs sont susceptibles d'intervenir, comme l'illustrent les observations effectuées lors de notre travail de terrain. Le CPAS, notamment, propose une somme forfaitaire par enfant pour les familles allocataires d'un revenu de remplacement.

« J'ai trouvé un cours de danse [pour la fille d'une allocataire du CPAS] et donc j'ai demandé un devis et je l'attends pour pouvoir le communiquer à la référente jeunesse car effectivement, il y a des prises en charge. C'est 200 euros par an par enfant. Il faut qu'elles puissent bénéficier du RIS et ils prennent aussi en compte la mutuelle car elle intervient également, ils déduisent d'abord cela pour voir ensuite ce qu'il faut ajouter. »
[Travailleuse sociale accompagnant les femmes monoparentales au sein du CPAS]

Par ailleurs, comme les coordinations ATL des différents territoires l'ont confirmé, la plupart des opérateurs pratiquent des réductions ciblées en fonction des caractéristiques des familles : réduction pour familles nombreuses, pour familles ayant un revenu de remplacement, etc. Ils nouent également des partenariats avec des organismes sociaux afin de faciliter l'accès aux enfants dont les parents sont dans une situation de vulnérabilité socio-économique.

« On a des partenariats avec le CPAS. Quand il y a une assistante sociale qui nous téléphone pour dire : 'on a tel enfant qui voudrait faire ça mais il ne peut pas parce qu'il n'a pas assez de moyens', on le prend en compte. On a aussi des partenariats avec le service d'aide à la jeunesse, avec plein d'autres structures qui vont même tout prendre en charge des fois. C'est eux-mêmes qui prennent en charge. Ils demandent : 'Est-ce que vous avez de la place pour ces vacances ? On a une famille dont 2 enfants sont dans le besoin et ils n'ont pas d'activités et voilà, est-ce que vous pouvez les prendre ?' Et nous, on les prend en charge, pas de problème. »
[Coordinateur d'une structure communale proposant de l'ATL pour les 6-12 ans]

« On enlève les barrières matérielles. Je pense à une petite fille qui n'avait pas de vélo et où il y avait une journée vélo pendant le stage. On trouve un vélo parce qu'en effet c'est compliqué. » [travailleuse psychosociale, AMO]

“Ce qu'on essaye de mettre en avant parce qu'on y a beaucoup réfléchi, c'est au niveau financier, qu'il y ait le moins de freins possibles. Dans la brochure en première page, c'est directement ça, les informations c'est sur la réduction des coûts, toutes les possibilités qu'il y a. (...) on travaille beaucoup sur limiter les freins liés aux

coûts pour les activités et là c'est spécifiquement pour les familles nombreuses et précarisées. » [Coordinatrice ATL]

Ce témoignage illustre **l'importance d'un maillage social dense et efficace qui permet de prendre en charge les demandes qui émanent des parents les plus précarisés**. Globalement, il semble important de resserrer les liens, au sein des différents territoires, entre les principaux acteurs évoqués, à savoir, entre autres, les écoles, les opérateurs de l'ATL, les acteurs institutionnels et les services sociaux. Cet enjeu sera développé dans le 5^{ème} et dernier profil (sous-section 2.5).

Enfin, il est à noter que la diminution des coûts de l'accueil durant le temps libre peut aussi passer par l'octroi de subsides à l'opérateur, comme l'explique une coordinatrice ATL : « *il y a aussi des subsides de la fondation roi Baudouin. Les subsides sont touchés par l'opérateur et en échange, l'opérateur doit pratiquer un prix dérisoire pour les familles qui sont en dessous du revenu minimum garanti.* »

Il convient de souligner que cette **question du financement des lieux d'accueil est à mettre en relation avec celle de la qualité**, évoquée plus haut. Ainsi, selon Vandebroek, le fait de favoriser un financement par la demande (c'est-à-dire par la contribution financière des parents) plutôt que par l'offre (par le financement des services via des subsides publics) contribue à diminuer la qualité. En effet, « la marchandisation induite par ce financement direct amène une compétition entre les services qui se joue également sur les coûts et donc entraîne des économies sur le personnel » (Moss, 2009, cité par Vandebroek, 2021). Il ajoute qu'il serait illusoire de conférer aux parents la capacité de choisir le meilleur service pour répondre aux besoins de leur(s) enfant(s), sachant que leur satisfaction est toute subjective et souvent sans lien avec le processus qui mène à la qualité d'un lieu d'accueil.

2.5 Un recours opportuniste à l'ATL, lorsque les familles se saisissent de l'existant pour satisfaire des besoins diversifiés

Nous présentons ici un cinquième et dernier profil de parents qui, comme le précédent, se caractérise par une demande importante en accueil durant le temps libre. Il se distingue par une demande qui, cette fois, n'est pas ciblée, et dépend des aléas des parcours et des opportunités offertes par les territoires.

2.5.1 Caractéristiques des familles concernées

Ce type de familles est celui qui présente les caractéristiques socio-démographiques les plus hétérogènes. Au risque d'être un peu caricatural, nous pouvons distinguer deux sous profils :

Le premier désigne des parents plutôt issus des classes moyennes, qui sont très demandeurs en activités d'accueil durant le temps libre et dont **les besoins concernent sans distinction les différentes fonctions économique, éducative et sociale**. Les demandes varient au gré des trajectoires parentales, des besoins émergeant chez l'enfant et de l'offre disponible sur le territoire.

Le second regroupe des parents ayant une situation socio-économique moins favorable (pour des raisons diverses : monoparentalité, niveau de revenu limité ou encore chômage). Leur demande est également importante et ce pour toutes les fonctions de l'accueil. Ces familles sont constamment obligées de **faire la balance** entre ce qu'elles sont en capacité d'offrir à l'enfant (ce qui implique de prendre en compte une pluralité de facteurs : distance, coût, horaires, etc.) ; ce qui est le plus profitable à la famille à l'instant T (ce qui suppose de se demander, entre autres, de quoi l'enfant a le plus envie et de quoi le parent a le plus besoin) ; ce qui existe sur le territoire en matière d'offre de services.

Il est à noter que ces deux sous-profils se rejoignent par bien des aspects. Le coût des stages et de certaines activités thématiques amène l'ensemble des parents à des renoncements. De même, les

horaires pratiqués par certains lieux d'accueil sont une problématique récurrente pour beaucoup d'entre eux. Ainsi, cette dimension du choix apparaît centrale pour ce profil, quelles que soient les caractéristiques des familles, même si elle prend d'autant plus d'ampleur que les ressources économiques et sociales sont limitées (le poids des renoncements étant alors tout autre). Ce sont davantage les **opportunités de recours** qui différencient ces familles dans la mesure où elles n'évoluent pas toutes au sein des mêmes réseaux et n'entretiennent pas nécessairement des relations avec les mêmes acteurs de terrain.

Nous retrouvons ces mêmes traits saillants lorsqu'on s'intéresse aux rapports de ces familles avec les milieux d'accueil de la petite enfance. En effet, la majorité d'entre elles a eu recours ou a tenté d'avoir recours à un service d'accueil de la petite enfance sans avoir cherché à faire appel à un mode d'accueil plutôt qu'un autre. Certaines ont rencontré des difficultés pour les raisons que nous avons évoquées dans la section précédente. Beaucoup ont également fréquenté d'autres lieux destinés à la petite enfance tels que les LREP, ou ont participé à des activités parents-enfants subventionnées (psychomotricité, massages bébé organisés au sein des consultations ONE) ou non (bébé nageurs, cirque, etc.). Il n'y a pas de non-adhésion à l'offre chez ces familles mais il peut y avoir du non-concernement. Les parents ayant été dans ce cas étaient réticents à l'idée d'externaliser l'accueil du jeune enfant – ce qu'elles imputent à leur culture familiale – et elles ne connaissaient que très peu le secteur de la petite enfance. Elles n'ont donc pas de critiques particulières à formuler à son encontre. Il est à noter que ce non-concernement est totalement absent du processus de recours aux activités relevant de l'accueil durant le temps libre. L'ensemble des parents appartenant à ce profil, une fois passé le temps de la petite enfance, souhaitent que leurs enfants fréquentent des lieux d'accueil extérieurs à la sphère privée. Ils peuvent éventuellement être en non-connaissance pour certains de ces lieux mais ils se sentent concernés par toutes les activités qui leur sont présentées comme accessibles (et/ou qu'ils jugent comme telles).

Ce profil, plus que tous les autres, permet de mettre au jour l'impact de l'offre sur le processus de recours ou de non-recours. Il ne s'agit pas de dire que sans offre, il n'y a pas de recours, ce qui semble évident, mais de dégager comment les caractéristiques de cette offre et son déploiement au sein des territoires, impactent les usages de l'accueil durant le temps libre de ces parents pour leur(s) enfant(s). Etant entendu que ce profil de parents n'a pas de résistances liées à des représentations négatives des lieux d'accueil, et que les attentes exprimées renvoient aux différentes fonctions de l'accueil, il apparaît que les déclencheurs du recours et du non-recours sont à chercher du côté des opérateurs, des agents administratifs et/ou sociaux. Dans une approche relationnelle, ces déclencheurs doivent évidemment être mis en perspective avec le parcours des parents, les circonstances qui les amènent vers tel acteur de terrain plutôt que vers tel autre, la qualité des interactions avec ceux-ci.

2.5.2 Processus de recours et de non-recours au sein de l'ATL

Chez ces familles, l'on constate que les besoins en matière d'accueil durant le temps libre sont multiples et concernent aussi bien la fonction éducative que la fonction économique. Ces dernières sont donc théoriquement susceptibles de recourir de la même manière à l'ensemble de l'offre composant le secteur très vaste de l'ATL avec à chaque fois des motivations différentes : le recours à l'accueil extrascolaire répond davantage à la recherche d'un mode de garde et le recours aux stages, aux activités sportives et culturelles assurées par une structure extérieure, sont plutôt des réponses aux besoins et envies exprimés par l'enfant (ou à ceux que lui prêtent ses parents).

« Pour le service garderie, si l'école ne faisait pas garderie, on devrait laisser notre enfant chez quelqu'un pour pouvoir aller travailler et on devrait quand même payer ce service. Donc au final, on paie les services qu'on commande, c'est un peu logique. » [Mère, en couple, deux enfants]

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

« Mon deuxième il est passionné par la danse donc il fait de la danse mais de manière un peu intensive même. Mon troisième il fait du cirque, il fait du violoncelle. Ils font tous de la musique aussi. Donc ça dépendait vraiment de leur demande. » [Mère, en couple, cinq enfants]

Les motivations de ces parents ne sont pas binaires pour autant et il est intéressant d'observer que si l'accueil extrascolaire est d'abord sollicité pour sa fonction de 'garderie', le maintien de l'enfant au sein du service est quant à lui motivé par sa fonction éducative.

« C'est bien de voir que ce n'est pas seulement un endroit où on garde les enfants. On fait des activités avec eux. (...) Je pense que si demain je pouvais me mettre en congés aussi souvent que je veux, il n'irait peut-être plus aussi souvent. Mais je pense qu'il irait encore de temps en temps. Parce que voilà, c'est important vu qu'il est seul à la maison, il n'y a pas de sœurs, pas de frères. » [Mère, monoparentale, un enfant]

« Notamment je pense à un ami qui me dit moi c'est cool j'ai aménagé mon horaire je peux aller chercher ma fille à quatre heures à l'école et en fait elle me râte dessus parce qu'elle veut rester jusque 6 heures pour jouer avec ses copines. Donc je sais vraiment qu'il y a des enfants qui adorent ça. » [Mère, en couple, cinq enfants]

Les motifs du recours aux clubs sportifs et autres activités ludiques pendant les week-ends et après le temps scolaire sont moins ambivalents. Ils sont toujours orientés vers le bien-être global de l'enfant et font souvent écho à ses propres demandes. **C'est d'ailleurs pour ces activités que la problématique du choix et du renoncement, évoquée dans le point précédent, apparaît la plus déterminante.** Le coût est en effet rédhibitoire pour beaucoup de parents et des arbitrages sont souvent nécessaires. Pour les familles les plus précaires, ce non-recours par renoncement s'étend à une gamme d'activités bien plus large. Les témoignages récoltés illustrent les calculs que les parents sont amenés à faire pour trouver un équilibre entre leurs besoins, nombreux, et leurs contraintes, nombreuses elles aussi.

« Il faut voir le rapport qualité / prix. Parce que l'opérateur X ou l'opérateur Z, ça me coûte la même chose. Après, c'est 90 euros une semaine, je vous avoue qu'on ne peut pas faire pendant les 8 semaines de grandes vacances. » [Mère, en couple, un enfant]

« Il voulait faire, je pense que c'était du tennis. Il y avait ping-pong, tennis ou raquette de table, badminton. (...) et il me dit 'j'aimerais bien faire les trois'. Les trois ça me reviendrait quand même à 670 euros par mois. Je lui ai dit 'y'a pas de souci, tu peux faire un choix, mais les trois je ne saurais pas'. Alors il m'a dit d'accord et il a choisi le badminton. » [Mère, en couple, deux enfants]

« Moi j'avais posé la question [du prix] et c'est vrai qu'en regardant le prix moyen des stages, on est proche des 85, 90 euros par semaine. Tandis que la plaine communale, maintenant ça a un peu augmenté, mais c'était 30 euros la semaine. (...) On a le droit à 50 euros sur l'année, qu'on ait payé 60 euros ou 120. Donc c'est vrai que pour ça, il est habitué, il croise des enfants qu'il connaît, il aime beaucoup la responsable de la plaine. » [Mère, monoparentale, un enfant]

Les éléments qui entrent en ligne de compte dans le choix d'une activité plutôt qu'une autre, tiennent également beaucoup à l'organisation de celle-ci et notamment à ses horaires et aux déplacements qu'elle nécessite. Il s'agit d'une cause fréquente au non-recours, a fortiori lorsque la famille compte plusieurs enfants.

« On a été un peu freiné parce que à [nom de la commune] il n'y a quand même pas tout. Et je ne peux pas me permettre d'aller faire 30 km pour aller conduire l'un ou l'autre. Je n'aurais pas su gérer je crois. Nous il y en a un qui a voulu faire un jour de l'escalade et il n'y a pas du tout ça tout près de chez nous donc il ne l'a pas fait. Au niveau proximité il n'y avait pas donc... » [Mère, en couple, cinq enfants]

« Malgré le fait que j'ai un horaire plus convenable du style 8h-17h, il y a des stages qui commencent à 9h et où il n'y a pas de garderie. Donc c'est uniquement fait pour les parents qui ne travaillent pas. Ou pour des parents qui font les nuits peut-être. Il y a des choses qui ne sont pas toujours évidentes, des stages de natation aussi, plus des activités sportives en général. Quand je regarde : stage de tennis, natation, VTT, ce sont des stages souvent qui commencent à 9h et qui finissent à 16h ou alors ce sont des demi-journées, ce qui n'est pas

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

fait pour des parents qui travaillent. Ou alors il faut pouvoir déposer l'enfant chez les grands-parents et que les grands-parents puissent l'emmenner et aller le chercher. » [Mère, monoparentale, un enfant]

« Et il m'a dit à ce moment : je voudrais refaire du hip hop, je lui ai dit : ça tombe bien, il y a un stage la semaine où je suis en congé. Les horaires ne conviennent pas quand je travaille, mais comme j'étais en congé justement, ils convenaient et je pouvais le déposer. Du coup, je lui ai dit : tu as envie de faire ce stage ? Alors tu vas le faire. C'était plus cher aussi mais du fait que j'avais un certain montant qui était bloqué du fait qu'il n'avait pas fait tous les cours, je me suis dit que c'était l'occasion et aussi, ça pouvait me permettre de souffler un petit peu vu que je suis tout le temps avec lui. Mais c'est vrai que ce stage-là, si je n'avais pas été en congé, il n'aurait pas pu le faire parce que les horaires ne convenaient pas. Et même avec une garderie, les horaires ne convenaient quand même pas à mon horaire de travail. » [Mère, monoparentale, un enfant]

Ces trois extraits d'entretiens sont particulièrement illustratifs des poids que les parents doivent mettre dans la balance qui penchera, selon les contraintes, vers le recours ou le non-recours. Le second extrait – qui fait d'ailleurs écho à d'autres commentaires allant dans le même sens au sein de notre corpus – permet de souligner que dans l'ATL, **beaucoup d'activités sont incompatibles avec les horaires de travail des parents**, ce qui peut entraîner du non-recours lorsque ceux-ci sont isolés. Le troisième extrait, qui provient d'un entretien réalisé avec une mère en situation de monoparentalité, expose l'ampleur des aménagements auquel il faut parfois consentir pour accéder au souhait de l'enfant. Globalement, il apparaît que les familles qui ont le plus de contraintes financières et/ou organisationnelles, sont souvent conduites à privilégier certains lieux d'accueil plutôt que d'autres et/ou à attendre que des circonstances exceptionnelles leur permettent de recourir à une activité à laquelle, habituellement, leurs enfants n'ont pas accès. La mère enquêtée va jusqu'à expliquer qu'elle tente, autant que possible, **d'organiser son emploi du temps professionnel en fonction des horaires du lieu d'accueil durant le temps libre que fréquente son fils** : *« Cette semaine j'ai travaillé parce que je savais qu'il y avait la plaine. Les prochaines vacances, il y a une semaine où il y a la plaine et une autre non, je prendrai congé la semaine où il n'y a pas de plaine. J'organise ma vie selon les disponibilités où il y a des stages ou pas. »*

Les contraintes sont évidemment moins prégnantes chez les parents qui jouissent d'un large réseau social et/ou qui sont en capacité de moduler leurs horaires de travail. La proximité entre le lieu d'accueil et le domicile est également un facteur important dans le choix, ce qui pose à la fois la question de la mobilité des parents et de la densité de l'offre sur le territoire. L'**ancrage territorial** présente ici une importance toute particulière car il va déterminer les opportunités et donc le champ des possibles en matière de recours à l'accueil durant le temps libre.

« À [nom de la commune], je crois qu'il y a une centaine de sociétés différentes qui proposent de tout comme sport. Maintenant dans la région ici, où on habite, oui, il y a toujours... par exemple, ici il y a une école, il y a une asbl qui a créé sa propre activité et elle exploite l'école pendant les congés, elle y organise des stages. Ça c'est intéressant mais encore une fois, c'est rare à partir de 2,5 ans. Je pense qu'il y a un manque d'activité à partir de 2 ans, parce qu'à cet âge on peut déjà faire des choses et ça vaudrait la peine. (...) Si à l'asbl de l'extrascolaire de l'école, ils font des choses intéressantes pour les enfants, moi je suis preneuse, mais la contrainte c'est l'âge. » [Mère, en couple, un enfant]

Il permet également d'accroître la confiance des familles vis-à-vis de certains services qui manquent pourtant de reconnaissance, comme l'accueil extrascolaire. En effet, lorsque les services s'intègrent dans un maillage territorial dense, que leurs représentants deviennent des acteurs phares au sein de la commune au point de devenir familiers pour certains parents, l'image d'un accueil impersonnel, marqué par un fort turn-over des accueillant-e-s s'estompe pour laisser la place à une **reconnaissance réciproque**.

« Je crois que la mienne est une des plus jeunes qui reste si tôt [à la garderie de l'école]. Mais bon, elles [les accueillantes] sont derrière, elles gèrent et puis elles vont dans une salle de gym après, elles surveillent, elles

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

sont là quoi. Ma fille les reconnaît dans la rue donc c'est pour dire que... on sent déjà qu'elle a l'habitude. »
[Mère, en couple, un enfant]

« En fait la personne, au niveau communal, qui est responsable de tout ce qui est accueil extrascolaire, c'est elle qui s'occupe de mon fils aussi le matin et le soir, et c'est vraiment quelqu'un de très professionnel. Comme je vous ai dit, elle est à l'écoute, elle connaît bien mon fils, quand il y a quelque chose, je passe par elle et je sais que l'information va être transmise. Quand il y a des questions, je les lui pose. Par exemple, mon enfant a commencé un traitement alors je lui ai demandé : 'voilà, est-ce que vous voyez une différence par rapport à d'habitude étant donné que vous le connaissez ?'. Et elle va me faire un compte-rendu correct. C'est quelqu'un que j'apprécie et qui travaille très bien. » [Mère, monoparentale, un enfant]

Ce phénomène n'a pas été observé au sein du territoire le plus densément peuplé de notre échantillon. Si la densité et l'envergure du tissu urbain va souvent de pair avec un meilleur développement du réseau de transports en commun et donc avec une meilleure mobilité, la proximité humaine, entre les agent-e-s de première ligne (c'est-à-dire les accueillant-e-s au sein des écoles notamment) et les parents semble beaucoup plus aléatoire. Les dynamiques de quartier peuvent venir pallier cet effet 'grande ville' mais en général, elles ne permettent pas de resserrer les liens avec le personnel des services dans la mesure où celui-ci ne réside pas nécessairement dans la même zone géographique.

Enfin, il est à noter que la connaissance de l'offre existante en matière d'ATL est inégalement répartie chez les parents. Alors que la majorité d'entre eux s'engagent dans les recherches actives et sont à ce titre bien informés, d'autres – les quelques familles précarisées répondant à ce profil – se laissent porter par les opportunités qui se présentent à elles. Dans ce cas, l'ancrage territorial joue également un rôle majeur dans la mesure où **leur recours dépend fortement des liens qui existent ou non entre services sociaux et secteur de l'ATL**, ce qui nous amène à la sous-section suivante.

2.5.3 Les acteurs-clés au sein du processus et les enjeux que pose ce type de rapport à l'ATL

Ces familles sont à la frontière entre plusieurs 'profils'. Elles peuvent basculer vers un 'recours limité' (sous-section 2.3) quand l'offre est trop restreinte ou peu connue, comme elles peuvent entrer dans un 'recours ciblé' (sous-section 2.1) si leur trajectoire n'exige plus du milieu d'accueil qu'il assure une fonction économique. Le deuxième cas de figure semble plus improbable étant entendu que ces familles prêtent également une plus-value éducative aux services dits de 'garderie' au sein des écoles, le premier est quant à lui plus vraisemblable. Le facteur qui explique que certains parents ne soient pas confrontés à un non-recours lié à au caractère restrictif de l'offre tient **aux opportunités offertes par le territoire**. Or, il apparaît que la multiplication de ces opportunités n'est pas uniquement imputable aux caractéristiques de l'offre mais **qu'elle dépend beaucoup de l'intervention d'acteurs-clés et de la nature des liens que ceux-ci entretiennent avec le secteur de l'accueil extrascolaire**.

L'exemple de cette famille monoparentale ayant un enfant hyperactif est en ce sens particulièrement illustratif. Comme nous l'avons vu précédemment, les parents confrontés à ce type de problématique se retrouvent souvent face à une offre de services restreinte, ce qui les amène vers des situations de non-recours contraint. Aussi, dans son étude sur l'accueil extrascolaire en Fédération Wallonie-Bruxelles, réalisée en collaboration avec le RIEPP, Wagener effectue le constat suivant : « L'accessibilité pour les parents avec des enfants handicapés est doublement marquée. La demande n'émerge pas car la difficile organisation des services et de la mobilité fait en sorte que les parents choisissent plus souvent de limiter leurs heures de travail. » De fait, dans le cas présent, c'est précisément la bonne organisation des services, marquée par une interconnexion forte entre professionnel-le-s de terrain, administratifs et politiques, qui agit comme un facilitateur à l'accès alors même que la mère concernée travaille, est en situation de monoparentalité et a un enfant souffrant d'un trouble du comportement. Celle-ci déclare : « Je sais que la personne qui est en charge de l'accueil

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

extrascolaire sur [nom de la commune]... parce que voilà, on se connaît, je fais tout le temps appel à elle pour inscrire mon fils aux activités, je l'ai déjà vue à l'école parce qu'ils se sont déjà mis en contact avec l'accueil qui se fait en garderie. » Sur ce territoire, le maillage partenarial est en effet très fort. La coordinatrice ATL est activement impliquée sur le terrain dans l'organisation de la plaine communale et dans le soutien qu'elle apporte à la structure associative gérant l'extrascolaire. Elle est également proche de l'échevine en charge de l'accueil durant le temps libre, qui, d'après ses propos se montre « très disponible » et à laquelle les habitant-e-s de la commune n'hésitent pas à s'adresser en cas de besoin. En outre, la coordinatrice est en lien étroit avec les opérateurs de la commune (ce qui s'inscrit pleinement dans les objectifs de tout programme CLE mais qui semble pourtant difficile à opérationnaliser sur tous les territoires) et indique être souvent amenée à les contacter pour trouver des solutions pour certains parents rencontrant des difficultés financières ou d'un autre ordre. Les liens avec les services sociaux sont également étroits, que ce soit avec le CPAS ou avec le service de cohésion sociale. À propos de ce dernier service, la professionnelle nous fournit les informations suivantes :

« Elle [l'échevine] s'occupe aussi des assistantes sociales, pas du CPAS mais de la cohésion sociale. Elles s'occupent en particulier de la cohésion sociale, elles ont des activités particulières pour des publics particuliers mais elles viennent aussi en aide au CPAS. (...) Avant ces AS étaient avec moi, dans mon bureau, et maintenant la ville a décidé de les rassembler avec les AS du CPAS, en formant un pôle social. Ces AS dépendent de la ville, avec l'avantage qu'elles n'ont pas la connotation CPAS. Ça aide. Certaines personnes venaient chez elles parce qu'elles n'osaient pas aller au CPAS, elles se disaient qu'elles n'étaient pas dans une situation de pauvreté qui justifiait d'aller au CPAS. Finalement, il y a quand même des aides que n'importe qui pourrait avoir. (...) Ces AS sont à la polyclinique. Ils ont récupéré l'étage d'un bâtiment qui est loué à la polyclinique. En bas, il y a la crèche. Et au-dessus, il y a des services comme l'ONE, les consultations ONE se trouvent là. Les permanences de [nom de la structure d'accueillantes salariées] se trouvent là. On a essayé de regrouper tous les services sociaux. Ça crée un pôle social, une synergie entre tous ces services et ça enlève la connotation CPAS comme on peut l'entendre. »

La création d'un « pôle social » au sein de la commune amène à un regroupement des services et à l'instauration d'un système collaboratif entre ces derniers. Cela permet d'accroître leur **visibilité** auprès du public (qui n'est plus renvoyé d'un service à l'autre pour faire valoir une demande) mais aussi de développer la **synergie** entre les différents acteurs et de favoriser la **concertation** autour de la recherche de solutions pour les usager-e-s en difficultés. En outre, selon la coordinatrice ATL, la mise en place du service de cohésion sociale, dissocié du CPAS mais en lien avec ce dernier, présente l'avantage d'éviter le 'welfare stigma' dont nous avons déjà parlé dans cette recherche et qui consiste à se sentir stigmatisé car bénéficiaire d'une prestation sociale. Solliciter certains services sociaux (associés, dans les représentations collectives, à la prise en charge de la pauvreté) pour satisfaire les besoins de son enfant peut en effet générer une forme de stigma encouragé par le discours dominant qui valorise la responsabilisation et l'autonomie de l'usager-e. Un exemple nous est donné par ce père qui met en avant sa volonté de ne pas « manger l'argent de quelqu'un », autrement dit de ne pas dépendre des subsides publics sans que cela ne soit strictement nécessaire :

« L'année passée, la SAJ [Service d'aide à la jeunesse] nous a proposé de payer des stages pour mes enfants pendant l'été. Mes enfants ont été une année que j'ai payé et puis au milieu du stage : 'oh papa je peux rentrer ?'. J'ai dit 'écoute L., tu n'as pas trop envie ? Il y a beaucoup d'enfants qui attendent ce stage et nous on a eu cette chance là et l'État a payé hein, c'est pas gratuit, on mange l'argent de quelqu'un, on a pris les places de quelqu'un. Fous le camp maintenant, dégage, vas-y tu dois y aller, ok ?'. Et pour l'année prochaine, ils ont demandé et j'ai dit 'non monsieur'. Ils ont dit : 'Ah ben on paye !' et j'ai dit : 'ce n'est pas une question de payer, cette place là c'est pour quelqu'un'. Parce que mes enfants, après deux/trois fois ils sont fatigués et

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

ils disent 'ah non papa on n'a pas envie'. Et je dis 'non on ne va pas aller gâcher la place de quelqu'un'. Donc je pense comme ça. Ce n'est pas parce qu'ils ne se sont pas amusés. » [Père, monoparental, quatre enfants]

Ce père n'appartient pas au profil que nous décrivons ici mais sa réaction est intéressante dans la mesure où elle illustre un phénomène marginal au sein de notre échantillon mais qui ne l'est pas forcément dans la population globale. Pour la coordinatrice ATL, s'adresser, en tant que parent, à un service œuvrant à la cohésion sociale et destiné potentiellement à tout un chacun, peut permettre de solliciter une aide qu'on n'oserait pas aller chercher au sein d'un CPAS, d'une AMO ou d'un SAJ. Dans notre enquête auprès des familles, nous n'avons pas été en mesure de récolter des témoignages allant dans ce sens, le retour d'expérience de cette professionnel·le·s de terrain nous apporte donc des données précieuses.

« Quand on fait une action et que ça ne marche pas, ben, les partenaires disent facilement, bien peut-être que c'est l'étiquette CPAS. Moi je pense que les gens n'ont pas envie d'être contrôlés. Et l'étiquette CPAS elle joue son rôle dans le sens où il y a des personnes qui se disent peut-être « ce n'est pas pour moi ». Ou « Oh je ne vais pas y aller. Je n'ai pas envie d'être encore stigmatisé CPAS, c'est déjà dur pour moi ». » [assistante sociale, CPAS]

Nos entretiens révèlent par contre **le rôle que jouent les organismes sociaux dans l'accès à l'accueil durant le temps libre pour ces parents** qui sont en demande mais qui n'ont pas toujours les ressources nécessaires pour faire appel à certains opérateurs, publics ou non. Lorsque ces organismes sont implantés dans des territoires au maillage social dense, qui encouragent les liens entre les acteurs-clés de l'ATL, du social, des écoles, les opportunités tendent à se multiplier, y compris pour les familles les plus précaires. Ainsi, au sein du territoire de Chêne, beaucoup d'enfants bénéficient régulièrement de stages et d'autres activités de loisirs grâce à l'aide conjointe de l'AMO, du SAJ et, dans certains cas, de l'association d'aide aux migrant·e·s.

« Comme j'habite V. [nom d'un quartier du territoire de Chêne], un quartier où l'AMO est active : dès que nous nous sommes installés à V., C. de l'AMO est venue et elle a présenté ses activités. Après, elle a gardé contact via des e-mails, convocations, reçus par courrier postal ou bien les SMS comme ça pour informer la famille. » [Mère, arrivée en Belgique il y a trois ans, en couple, trois enfants]

En plus de cet extrait d'entretien, nous pouvons également mentionner l'exemple de ce couple de parents d'un petit garçon de cinq ans qui présente un retard de développement. La famille est accompagnée par l'AMO et le CPAS, ainsi que par le SAJ. Les relations avec la famille élargie sont difficiles et le réseau social est peu important. Pourtant, l'enfant fréquente les plaines communales à Pâques et durant l'été. Il apparaît que la mère a une relation de confiance avec la coordinatrice ATL qui organise ces plaines ce qui a contribué au recours, en plus de la prise en charge financière du SAJ.

Au CPAS de Hêtre, le dispositif d'accompagnement en faveur des femmes monoparentales permet également de **mutualiser les informations et les soutiens disponibles pour les allocataires**. Au-delà de l'aide forfaitaire dont nous avons parlé dans le point précédent, les travailleurs sociaux s'efforcent de multiplier les opportunités de recours à des activités d'accueil durant le temps libre. Pour ce faire, ils recueillent les demandes des personnes accompagnées et sollicitent les réseaux institutionnels et associatifs du territoire pour trouver une solution adaptée. Certains CPAS sont également pourvoyeurs de services lorsqu'ils proposent aux enfants de la commune des écoles des devoirs ou encore des sorties hors du temps scolaire comme c'est le cas au sein du territoire de Hêtre.

« Donc, eux [les enfants inscrits à l'école des devoirs du CPAS], peuvent bénéficier, que ce soit pendant les vacances de Noël, les vacances de Toussaint, les vacances de Pâques, bénéficier d'activités qui soient assez bénéfiques pour l'enfant, des activités qu'ils n'ont pas l'occasion de faire en famille, qu'ils ne connaissent pas

aussi parfois, parce qu'il y a un budget qui est mis en place pour ces activités-là ». [Travailleuse sociale intervenant au sein de l'école des devoirs du CPAS]

Ces observations font apparaître tout **l'intérêt qu'il y a à créer du lien**, au niveau des territoires, entre les différents acteurs parties prenantes de l'ATL, sachant que ceux-ci ne se limitent pas aux principaux opérateurs et aux écoles mais qu'ils s'étendent à l'ensemble du tissu social. La mission des coordinations ATL et de la commission communale de l'accueil (CCA) – organe dans lequel sont censés être représentés tous les acteurs de la commune en lien avec l'ATL – est ici centrale. Comme nous l'avons observé dans le cadre de notre enquête de terrain, certains territoires, bien qu'engagés dans un programme CLE, ne présentent pas un maillage institutionnel et associatif dense. L'intervention des professionnel-le-s de terrain est strictement circonscrite à leur domaine de compétences et les relations d'interconnaissance semblent minces. Le fait que sur ces territoires, nous ayons rencontré des difficultés pour accéder aux familles suggère une proximité plus faible entre le terrain et les sphères décisionnelles.

Compte tenu de l'importance des mises en réseau sur le territoire pour favoriser l'accès au secteur de l'accueil durant le temps libre pour toutes et tous, ces observations méritent d'être prises en considération dans la formulation de pistes d'amélioration. L'environnement social local joue en effet un rôle notoire en matière de lutte contre le non-recours. La mise en exergue de ce dernier profil de parents nous renseigne sur l'impact des ressources offertes par la commune (ou le quartier selon l'étendue du territoire concerné), par le tissu associatif local, par les écoles, par les acteurs publics mais aussi par l'ensemble du secteur social. D'où l'intérêt de **'territorialiser l'action'**, d'y **multiplier** les espaces de parole et les **lieux de rencontre** entre les acteurs (parents mais aussi associations et institutions). « *Territorialiser, c'est politiser l'espace local au sens d'en faire sans cesse l'enjeu d'un débat démocratique, c'est revivifier la démocratie là où elle est le plus nécessaire, là où elle appelle la mobilisation du citoyen dans les solidarités de la vie quotidienne : la démocratie vient d'en bas.* » (Autès, 1992, cité par Hamzaoui, Artois & Melon, 2013).

2.6 Les conséquences du non-recours aux lieux de l'accueil durant le temps libre

Il s'agit ici de conclure la deuxième section portant sur l'accueil durant le temps libre en analysant de façon synthétique les conséquences du non-recours dans toute leur diversité. Nous l'avons vu, le processus de non-recours est indissociable de celui du recours dans un secteur où les lieux et les types d'accueil présentent une grande hétérogénéité. Des 'profils types' de parents ont été mis en exergue afin de dérouler le fil explicatif des dynamiques qui motivent l'inscription à certaines activités et pas à d'autres ou qui entravent ou facilitent leur accès. Alors qu'une typologie des formes de non-recours a pu être établie pour le secteur de la petite enfance (avec toutes les réserves à garder à l'esprit s'agissant de typologies, celles-ci n'étant que des outils permettant d'appréhender les mécanismes du non-recours), celui de l'ATL a fait apparaître des liens complexes entre types de non-recours, types de lieux d'accueil, représentations sociales des familles sur les opérateurs mais aussi des opérateurs sur les familles, caractéristiques socio-démographiques et trajectoires des parents, maillage territorial et relations d'interconnaissance entre les acteurs-clés (écoles, acteurs institutionnels et politiques, opérateurs d'accueil et services sociaux). Pour finaliser cette analyse empirique du secteur, nous proposons désormais de passer en revue les différents parcours-types au sein de l'accueil durant le temps libre – et de mettre en exergue les conséquences du phénomène de non-recours pour chacun d'entre eux.

Concernant le 'recours et non-recours ciblé', qui correspond au premier type de parcours présenté, il est apparu que le non-recours portait principalement sur l'accueil extrascolaire, lequel est associé, dans les représentations collectives, au temps de garderie avant et après l'école. Il s'agit d'un non-recours par non-concernement ou par non-adhésion qui est donc délibéré. Les familles concernées n'ont pas la sensation du priver leur enfant de quoi que ce soit, au contraire, elles estiment faire preuve d'un niveau d'exigence salubre pour l'éveil intellectuel et l'épanouissement socio-affectif de celui-ci. Le choix des activités correspond en effet à la priorisation de valeurs partagées au sein de la famille,

voire, pour certaines d'entre elles, à l'intérêt porté à des pédagogies alternatives et à la volonté de laisser l'enfant prendre ses propres orientations en dehors des normes scolaires. L'extrascolaire n'est considéré que comme une continuation de l'école après l'heure de la sonnerie, et la reconnaissance de ses vertus éducatives est, pour ce profil de parents, quasi nulle, y compris pour les activités du mercredi après-midi. Dans le même temps, ces derniers s'attèlent à enrichir autant que possible l'environnement de l'enfant en favorisant une grande diversité d'expériences et de découvertes. Ils envisagent le processus d'apprentissage comme étant personnalisé, basé sur l'expérimentation d'un certain rapport au monde. Pourtant, pour ces familles, le non-recours à tout un pan de l'accueil durant le temps libre fait courir le risque de la **non-confrontation à l'altérité et de l'entre-soi**, en d'autres termes, d'un manque d'ouverture à l'autre. Les activités dont leurs enfants sont coupés, qui vont de l'accueil extrascolaire aux plaines communales, se déroulent en effet dans les lieux favorisant les échanges entre des enfants de toutes origines. Or, comment développer l'imagination, la créativité, l'intelligence et le goût de l'altérité chez son enfant dès lors que celui-ci est destiné à ne fréquenter que ceux qui lui ressemblent ? Il est à noter qu'un des principaux écueils des discours prônant la mixité sociale est que cet impératif ne semble s'imposer qu'au sein des lieux fréquentés par les plus pauvres. Pourtant, ceux que privilégient les familles plus favorisées souffrent tout autant de cette carence de diversité. Autrement dit, nous postulons ici que **l'application d'un impératif de mixité sociale et culturelle dans les activités de l'ATL se révèle bénéfique pour le développement de tous les enfants, que ceux-ci proviennent d'un milieu précarisé ou non.**

Le fait que, pour s'orienter au sein de l'accueil durant le temps libre, ces familles se tournent vers des réseaux de parents partageant les mêmes conceptions pédagogiques et provenant du même milieu social, contribuent encore à encourager cet entre-soi. Le fait qu'elles fassent appel à des opérateurs privés pour répondre à des demandes ciblées tend à renforcer le caractère élitiste de certaines pratiques sportives ou culturelles. Ces familles se 'distinguent'⁹⁸ plus ou moins consciemment des autres en recourant à des activités socialement valorisées qui ne sont pas accessibles au plus grand nombre. Pour prendre un peu de hauteur avec des considérations centrées uniquement sur le bien-être individuel de l'enfant, l'on peut arguer qu'**une généralisation de ces comportements chez les parents les mieux pourvus en capital culturel, serait délétère à la cohésion sociale dans son ensemble.** De plus, le développement de représentations sur la qualité des services, basées sur une dichotomie privé / public (que tous les parents relevant de ce profil ne partagent d'ailleurs pas) contribue à renforcer l'idée selon laquelle la marchandisation serait une solution au défaut de reconnaissance du secteur. La mission de service public de l'ATL s'en trouverait remise en question alors même qu'elle nous semble essentielle compte tenu de la place que ces services sont susceptibles de prendre dans le développement et l'éveil des enfants.

Une coordinatrice ATL déclare : « *Dans les plaines de vacances, on est en groupe, on fait des activités, on va dehors, on fait des sorties. Si on n'a pas découvert ce qu'il y a derrière, on ne va pas forcément franchir le pas de l'inscription.* » Cette observation, qui invite à ouvrir les portes des lieux d'accueil subventionnés aux publics qui appréhendent d'y recourir, s'adresse tout aussi bien aux familles plutôt privilégiées qui pratiquent le ciblage qu'à celles, plus précarisées, qui sont réticentes à recourir à l'ATL dans son ensemble et dont nous allons parler à présent.

Si elles sont, comme les précédentes, dans une forme de non-recours délibéré aux services, leur situation est pourtant bien différente. Il s'agit, pour la majorité d'entre elles, de familles issues de

⁹⁸ Ce terme renvoie au concept de 'distinction' développé par Pierre Bourdieu qui postule que lorsque les institutions, œuvres ou pratiques culturelles sont socialement hiérarchisées, le fait de s'associer au « grand », au « noble », au « haut » ou au « respectable » est une bonne manière de se grandir, de s'anoblir, de s'élever ou de se faire respecter. En revanche, en se tournant vers des activités ou des produits perçus comme « vulgaires », « petits », « bas » ou « communs », on « s'abaisse », on « régresse », on « déchoit » ou l'on « tombe bien bas ». Dans LAHIRE, B. « Distinctions culturelles et lutte de soi contre soi : « détester la part populaire de soi » », *Hermès, La Revue*, vol. 42, no. 2, 2005.

l'immigration récente, ayant un niveau d'éducation plutôt bas. Aussi, elles ne disposent pas toutes d'un capital scolaire qu'elles pourraient transmettre à leurs enfants et sont, de fait, très attachées à l'institution scolaire qu'elles voient comme un vecteur de promotion sociale. Ce n'est pas pour autant qu'elles vont accorder la même valeur aux activités extrascolaires qui sont uniquement résumées à leur fonction de garderie et qui, de plus, sont soupçonnées de pousser l'enfant vers de mauvaises fréquentations. C'est donc la qualité de l'encadrement qui est ici remise en question et ces présupposés s'adressent aussi bien à l'extrascolaire qu'à l'ensemble de l'accueil durant le temps libre.

Pourtant, il a été établi que l'accueil avant et après l'école jouait un rôle important dans le développement physique, psychologique, cognitif, affectif et social des enfants, comme nous l'avons explicité dans notre état des lieux de la littérature. Si la nature des apprentissages y est effectivement différente que dans le temps scolaire, **la combinaison de ces deux temps se révèle profitable à une dynamique globale d'acquisition des savoirs et de socialisation**. Les effets positifs sont d'autant plus grands que les enfants sont issus d'un milieu fragilisé, à condition, toutefois, que le mode d'accueil soit de bonne qualité. Ces observations laissent imaginer en creux ce dont ces familles se privent par la défiance que leur inspire les activités extérieures à la sphère familiale, se déroulant dans un environnement qu'elles ne connaissent et ne maîtrisent pas. Cette crainte du 'dehors' est pourtant compréhensible pour des personnes qui, dans leur parcours de vie, ont été confrontées à des ruptures ou événements de vie importants : migration, rupture avec la famille, divorce, problème de santé, etc. Tout l'enjeu consiste alors à leur démontrer que fréquenter un lieu d'accueil durant le temps libre ne signifie pas s'exposer aux dangers de l'extérieur mais permet au contraire à l'enfant de prendre conscience de ses atouts en dehors du contexte scolaire, de gagner en confiance et de s'ouvrir à d'autres horizons que ceux du quartier. Ces constats font écho aux propos de cette mère, arrivée d'Afrique du nord suite à son mariage, restée confinée au sein de son foyer pendant des années et qui, très émue, explique par le biais d'une travailleuse sociale qui traduit ses propos de l'arabe vers le français : *« C'est assez sensible. C'est beaucoup lié émotionnellement à son ex compagnon. Elle a beaucoup voulu que ses enfants aient certaines possibilités mais elle a beaucoup eu de freins de la part de son ex-mari qui ne la soutenait pas et qui ne voyait pas l'importance que ça pouvait avoir pour ses enfants. Il n'était pas à l'écoute de ses fils qui eux étaient en demande. »* Parlant cette fois en français, elle ajoute, satisfaite, en évoquant son fils qui pratique désormais une activité sportive : *« Le sport lui donne confiance en lui, l'aide à renforcer sa personnalité. »*

Il convient de rappeler une fois encore que **ces bénéfices se trouvent conditionnés au fait que le milieu d'accueil soit de qualité** ce qui sous-entend que le personnel jouisse de bonnes conditions de travail, qu'il soit formé, que les infrastructures soient de qualité, que les activités proposées présentent une certaine diversité, et qu'il soit veillé à laisser une place de choix au jeu libre. Ces considérations renvoient aux problématiques rencontrées par le quatrième profil de parents, celui pour lequel le 'recours est limité', non plus en raison de réticences personnelles mais parce que l'offre disponible présente un caractère restrictif. Ici, le non-recours est donc contraint, il s'agit, le plus souvent d'un non-recours par non-réception voire par non-proposition. Il apparaît qu'au sein de notre échantillon, ce profil est surtout composé de familles ayant un enfant à besoins spécifiques mais aussi de parents dont l'accessibilité primaire⁹⁹ à l'offre se révèle compliquée pour toutes les raisons que nous avons décrites dans notre revue de littérature : coût trop élevé, éloignement géographique, problèmes de mobilité, offre qui ne correspond pas aux besoins, etc.

⁹⁹ Dans la plupart des cas, c'est l'accessibilité primaire qui pose problème mais nous avons vu, avec l'exemple d'une famille en particulier, que lorsque l'inscription de l'enfant est acceptée par un service d'ATL, une mauvaise accessibilité secondaire peut amener la famille à retirer l'enfant. Nous sommes alors confrontés à un non-recours par non-adhésion suite à une mauvaise expérience au sein du secteur. Le plus souvent, ce sont la qualification du personnel et le taux d'encadrement qui sont montrés du doigt.

Les conséquences du non-recours, pour ces familles, sont énormes. Pour les parents d'enfants à besoins spécifiques, le recours à l'accueil durant le temps libre renvoie largement à l'impératif de mixité évoqué plus haut et au souhait, on ne peut plus légitime, de **voir son enfant grandir dans un environnement ne l'ostracisant pas en raison de sa différence**. Ainsi, les lieux d'accueil durant le temps libre pourraient être les laboratoires de l'inclusion et du respect de l'autre dans un contexte sociétal qui est, encore aujourd'hui, pensé et conçu en fonction des besoins de 'l'individu lambda' et non de ceux de l'individu « *extra-ordinaire* » (nous reprenons ici le terme qu'une mère emploie pour qualifier sa petite fille présentant des traits autistiques). Les difficultés que rencontrent beaucoup de ces parents avec l'institution scolaire en est un bon exemple. Malheureusement, il s'avère que ces difficultés sont encore plus prégnantes dans l'accueil extrascolaire et qu'on les retrouve également au sein des autres structures de l'ATL qui restent peu nombreuses à accepter l'inscription des enfants qui nécessitent une attention particulière, réelle ou supposée. Aussi, pour ces parents, la dernière solution consiste à se tourner vers des structures spécialisées, validant en cela **l'échec des objectifs d'inclusion** que devrait se fixer tout acteur politique. Il convient de souligner que les barrières qui se dressent devant les revendications des parents d'enfants à besoins spécifiques, constituent, selon nous, un indicateur global de la difficile reconnaissance du secteur de l'ATL, lequel ne semble pas en mesure d'accorder un statut suffisamment stable à son personnel, d'assurer les formations nécessaires à la prise en charge de la diversité ou encore de disposer des infrastructures adéquates pour satisfaire aux attentes de toutes et tous. Tout laisse à penser qu'un intérêt accru porté aux besoins spécifiques de certains enfants, s'avérerait, *in fine*, bénéfique à l'ensemble de la population et permettrait de valoriser un secteur qui ne demande que ça. Il est à noter que pour les familles qui ne parviennent pas à trouver l'offre correspondant à leurs besoins (que cela soit imputable au handicap, à une faible mobilité, ou à un désir de l'enfant qui ne trouve pas réponse dans l'offre existante sur le territoire) la frustration est souvent immense. Elles ont la sensation de **ne pas être entendues** et de **ne pas pouvoir accéder à leur droit**. Au-delà de ces conséquences symboliques, l'on observe que certaines d'entre elles se voient contraintes de **diminuer voire de suspendre leur activité professionnelle** afin de prendre en charge elles-mêmes les besoins de leurs enfants. Ce type de non-recours entraîne ainsi un repli dans la sphère domestique qui se révèle dommageable aussi bien pour l'enfant que pour ses parents.

Concernant les familles ayant un recours essentiellement 'utilitaire' aux lieux d'accueil – c'est-à-dire axé sur leur fonction économique – le non-recours concerne essentiellement les activités ludiques, culturelles et sportives, ainsi que les stages ou autres mouvements de jeunesse, qui se déroulent indépendamment du temps scolaire. Le parcours au sein de l'ATL est donc singulièrement différent de celui du premier profil de parents. Le risque, pour les enfants, est d'être privés de toute une gamme d'activités n'ayant pour autre objectif que de satisfaire leur curiosité. Or, ce sont justement ces activités, et leur alternance avec des temps de jeu libre, qui permettent d'élargir leur champ des possibles, de favoriser leur éveil intellectuel et d'enrichir leur capital culturel et social. Plus globalement, comme pour le premier et le deuxième profil, ces lieux d'accueil constituent autant d'opportunités de sortir de la sphère scolaire, du quartier et de la commune de résidence pour accéder à des moments de loisir et d'apprentissages collectifs que la famille n'est pas en mesure d'offrir. Ainsi, en se basant sur l'état des lieux réalisé dans le cadre de la procédure de renouvellement d'agrément du programme CLE sur son territoire d'action, une coordinatrice ATL explique :

« On est allé faire une animation pour récolter leur avis [celui des enfants] (...) Et dans les activités ATL souhaitées mais pas forcément pratiquées, le numéro 1 c'est la sortie à la ferme et à la mer. On a aussi : cinéma, parc, plaine de jeux, extérieur, musée, visite d'une nouvelle ville. Voilà. En gros, c'est : partir un peu à l'aventure. Changer du quotidien. (...) Leur envie d'accéder à des visites de type vacances séjours, aller à la mer, etc., ça touche plus les enfants en situation de précarité, je pense notamment à un jeune qu'on avait interrogé en animation qui avait les larmes aux yeux en expliquant que c'était la première fois qu'il avait vu la mer. Il faut savoir qu'à Bruxelles, 1 enfant sur 3 ne part pas en vacances, si ce n'est pas plus. »

Ce constat rejoint ceux effectués par les autres coordinations ATL enquêtées. Il amène à penser que si ce groupe de parents fait usage des services ATL pour favoriser l'insertion socio-professionnelle de toute la famille (la réussite scolaire des enfants et la carrière professionnelle des adultes), **les besoins exprimés par les enfants touchent plutôt à la découverte, à l'aventure, aux vacances et que ceux-ci restent donc non pourvus**. L'on mesure alors les conséquences du non-recours pour ces enfants, d'autant plus qu'ils résident majoritairement dans des quartiers densément peuplés, caractérisés notamment par un manque d'espaces verts. Le recours à l'accueil durant le temps libre dans toute sa diversité constitue une porte ouverte sur l'extérieur. Il apparaît alors essentiel de trouver une réponse à ces besoins en facilitant le recours à l'accueil du temps du libre pour ces parents qui, comptent tenu des contraintes qui pèsent sur leur parcours de vie, tendent à considérer prioritairement la fonction économique des services. Comme nous l'avons souligné dans l'ensemble de notre analyse, les situations de non-recours ne sont jamais figées et ces familles, comme les autres, se montrent particulièrement soucieuses du bien-être de leurs enfants. Il s'agit donc de les sensibiliser à l'impact des fonctions éducative et sociale de l'accueil durant le temps libre tout en leur offrant les moyens d'y accéder comme le font, par ailleurs, les services de l'extrascolaire (qui communiquent sur leur contenu via les écoles et qui proposent des prix très attractifs quand ils ne sont pas gratuits pour certain-e-s usager-e-s). Rappelons en effet que la contrainte financière pèse encore énormément sur l'accès à certaines activités. Ainsi, la coordinatrice ATL dont nous avons cité le témoignage plus haut, effectue le bilan suivant : « sur les 47 opérateurs interrogés, près de 68% pratiquent des réductions tarifaires, donc ce n'est pas tout le monde. » Les pratiques de réduction tarifaire sont, à l'image du secteur, très variables d'un opérateur à l'autre et **ne s'inscrivent pas dans une politique globale visant à réduire les inégalités d'accès**.

Pour le dernier type de parents ayant un 'recours opportuniste' à l'accueil durant le temps libre, les considérations d'ordre économique jouent également un rôle important. Ces derniers sont en effet régulièrement amenés à effectuer des arbitrages entre leurs besoins, ceux de leurs enfants et leurs contraintes budgétaires, professionnelles et familiales pour 'maximiser'¹⁰⁰ leur recours à l'offre existante. Notre analyse a montré que le fait de résider au sein d'un territoire dans lequel les différents acteurs scolaires, politiques, administratifs, sociaux et de l'accueil durant le temps libre sont en réseau, constitue un atout essentiel dans l'accès à des activités variées. La situation est nettement moins enviable pour les familles qui ne sont pas dans ce cas, dans la mesure où elles risquent de basculer vers un non-recours contraint (par non-réception ou par non-proposition). Autrement dit, ce profil de parents se trouve soumis à une forme de '**déterminisme territorial**', leur lieu d'habitation les prédisposant à être ou non confrontés à des situations de non-recours. Ces observations laissent entrevoir les limites des pratiques de développement territorial. En effet, comme l'explique Gaudreau, « le développement d'un territoire ne se résume pas aux modalités régissant les interactions entre ses divers représentants. Il est aussi influencé par des forces qui entrent dans la reproduction de la société dans son ensemble. » (Gaudreau, 2013). Aussi, les stratégies de développement territorial qui consistent, entre autres, à favoriser les mises en réseau entre acteurs-clés, les regroupements des services, le développement d'actions communautaires impliquant les citoyen-ne-s, ont certes des répercussions tangibles sur les usages que les parents enquêtés font des services d'accueil durant le temps libre, mais leurs impacts restent limités à la **gestion 'équitable' des conséquences structurelles d'impératifs économiques**¹⁰¹ dont les déterminants apparaissent hors de portée. La notion de 'service universel', financé et encadré par des mesures politiques fortes, prend alors tous son sens et

¹⁰⁰ La plupart de ces familles essaient de recourir à un panel très large d'activités pour leurs enfants, cela dit, leurs choix obéissent à une rationalité qui leur est propre. Le terme 'maximiser' doit donc être entendu avec toutes les précautions d'usage. Les activités de l'accueil durant le temps libre ne sont pas des biens de consommation dont il s'agirait de maximiser l'usage dans une visée d'accumulation. Au contraire, le recours à ces activités fait intervenir une multitude de dimensions éminemment subjectives, touchant parfois à l'intime, comme nous l'avons largement démontré dans ce rapport.

¹⁰¹ La principale conséquence étant le sous-financement du secteur

s'impose comme un complément indispensable aux stratégies mises en œuvre au niveau des territoires.

De telles réflexions nous conduisent à reconsidérer et à élargir l'étendue des acteurs parties prenantes de l'accessibilité à l'ATL que nous avons mentionnés tout au long cette recherche. Il en est un dont nous avons parlé en filigrane de notre analyse et qui est omniprésent quel que soit le profil de parents concernés. Il s'agit de l'employeur·euse, autrement dit du **secteur économique**. Celui-ci ne s'implique que très peu dans l'accès aux (mil)lieux d'accueil. Certaines entreprises sont en mesure d'offrir aux enfants de leur personnel un accès à un mode de garde et/ou de leur proposer des tarifs préférentiels pour des stages ou autres lieux d'accueil durant le temps libre mais aucune des familles que nous avons enquêtées n'ont pu bénéficier de ces avantages¹⁰². L'atomisation des travailleur·euse-s, le délitement des protections sociales, le détricotage du droit du travail, le retrait de la puissance publique, font oublier les devoirs des employeur·euse-s quant au bien-être des salarié·e-s. Dans ce rapport, nous n'avons pas manqué de souligner les difficultés que posaient, pour beaucoup de parents, le fait d'avoir des horaires de travail atypiques. Nous avons repris les témoignages de ces derniers qui indiquaient que les (mil)lieux d'accueil n'étaient pas suffisamment flexibles pour répondre à ces exigences du secteur économique, de plus en plus nombreuses. Cela dit, comme nous l'avons mentionné dans notre revue de littérature et comme le soulignent également certains parents, nous pouvons interroger l'adéquation entre la fonction économique des (mil)lieux d'accueil (qui facilite l'adaptation des obligations familiales aux obligations professionnelles) et leur fonction éducative et sociale.

« Quand je vois ma copine, tout ce qu'elle met [comme argent] pour les stages de ses enfants, c'est presque plus cher que de partir en vacances. Elle prend toujours deux semaines de congés donc ça fait quand même 6 semaines durant lesquelles il faut caser les enfants. Maintenant pour elle, ça va mieux parce que la petite a 4,5 ans donc elle commence à avoir plus de choix, mais je sais qu'avant, elle a été beaucoup dans des garderies (...) Et à la fin, les enfants sont crevés. Ils sont déjà à la garderie toute l'année, après on les met même à la garderie du stage. Après elle n'a pas le choix donc ce n'est vraiment pas pour critiquer. Moi je constate que les enfants sont beaucoup plus fatigués. » [Mère disposant d'un réseau social soutenant et ayant un recours ciblé à l'ATL. Elle fait ici mention d'une amie qui, selon ses propos, relèverait plutôt du dernier type de profil ayant un recours opportuniste à l'ATL]

En effet, la question est loin d'être nouvelle, mais il reste légitime de se demander s'il revient vraiment aux (mi)lieux d'accueil de s'adapter aux horaires professionnels décalés lorsqu'on constate que cette hyperflexibilité, exigée aujourd'hui dans le monde du travail, se révèle souvent **délétère à la fois pour les parents et les enfants**. Les réponses à apporter à une telle problématique ne sont pas évidentes dans la mesure où elles amènent à questionner les **évolutions structurelles du marché de l'emploi** qui se caractérisent par des exigences de plus en plus fortes vis-à-vis du travailleur ou de la travailleuse salarié·e ou indépendant·e, encore plus lorsqu'il s'agit d'une femme, encore plus lorsque celle-ci est en situation de monoparentalité. Dans ce domaine, il appartient aux pouvoirs publics de renforcer les protections sociales des individus face à la déréglementation croissante du monde du travail et à la précarisation des travailleur·euse-s.

En conclusion, passer en revue les conséquences du non-recours à l'accueil durant le temps libre ne consiste pas uniquement à s'intéresser aux éventuelles carences éducatives et/ou socio-affectives des enfants concernés. Cela amène également à interroger les principes plus globaux de cohésion sociale et d'égalité dans l'accès aux droits. Dans cette perspective, les notions de service public et d'intérêt général doivent être mises au cœur des débats **afin que la lutte contre le non-recours ne se limite pas à des actions ciblées auprès de publics particulièrement vulnérables** (même si celles-ci trouvent toute leur légitimité compte tenu de l'urgence sociale qui caractérise leur situation) mais qu'elle invite également à repenser certaines priorités et à questionner les méthodes de gestion d'un secteur encore

¹⁰² Ces avantages restent souvent l'apanage des employé·e-s de sociétés d'envergure qui ont un conseil d'entreprise puissant et qui, à ce titre, sont encore capables d'assurer la protection sociale qui fait tant défaut aux autres salarié·e-s du secteur privé.

Chapitre 4 : Analyse du processus du non-recours aux milieux d'accueil de l'enfance -Résultats de l'approche qualitative avec les parents et les acteurs/-rices de terrain

trop souvent tournées vers des considérations d'ordre budgétaire au détriment des impératifs de qualité sur lesquels les professionnel·le·s du secteur ne cessent d'attirer l'attention.

Chapitre 5 : Mesurer le non-recours de manière quantitative

Comme énoncé dans le chapitre 1, les données manquent pour quantifier l'ampleur du phénomène du non-recours, c'est-à-dire le nombre de familles concernées. On ignore également dans quelle mesure ce phénomène s'observe de manière différenciée selon le contexte spatial et social, à offre de services équivalente.

Quantifier le non-recours est extrêmement difficile et complexe, quel que soit le domaine abordé, et en l'occurrence en ce qui concerne l'utilisation des services d'éducation et d'accueil de l'enfance. C'est ce que nous explicitons dans le présent chapitre.

Pour rappel, la présente recherche ne visait pas à récolter des données quantitatives, mais à documenter les obstacles et les stratégies à cette récolte, afin de fournir des indications quant à la pertinence et à la mise en place éventuelle d'un système de recueil de données quantitatives en routine concernant le non-recours.

1 Les freins à la collecte de données quantitatives

Différents obstacles entravent la collecte de données quantitatives concernant le non-recours.

1.1 Freins liés à la définition du non-recours

En tout premier lieu, comme mentionné dans le chapitre 4, il n'est pas aisé de déterminer ce que recouvre le phénomène de non-recours ; loin d'être une question à réponse binaire « recours versus non-recours », il se présente plutôt sur un continuum dont les deux extrêmes seraient :

- le non-recours total à toute structure d'accueil
- le recours souhaité, recherché et assumé à une ou plusieurs structures d'accueil

Entre ces deux extrêmes, il existe toute une série de situations, qui ont trait, dans des proportions variables et selon des imbrications parfois complexes, au (non-)recours contraint et au (non-)recours volontaire. Comme l'a montré la recherche qualitative, les **raisons du non-recours** sont complexes, majoritairement multiples, et intimement liées aux trajectoires familiales et aux parcours biographiques. Le recueil de la parole des familles nous a montré que les raisons évoquées spontanément en premier lieu lors des entretiens ne sont pas forcément celles qui ont le plus de poids dans la décision de recourir ou non aux services. En effet, certaines raisons ne sont pas dicibles directement, et nécessitent que le ou la répondant-e soit mis-e en confiance préalablement. Parfois aussi, la personne interviewée a besoin d'un temps de réflexion, rendu possible par la situation d'entretien approfondi, pour prendre conscience de ses motivations profondes. Par exemple, une mère agricultrice évoque spontanément, directement au début de l'entretien, avant même la première question, le fait que les horaires de la crèche ne sont pas compatibles avec son activité professionnelle. Plus tard dans l'entretien, elle évoquera sa méfiance vis-à-vis des crèches, et son réseau familial et social qui peut l'aider pour la garde des enfants. Si cette mère avait répondu à un questionnaire à choix fermés, prévus pour un traitement statistique, elle aurait certainement coché la case « horaires pas adaptés ». Alors que même si la crèche avait des horaires calqués sur ceux de son activité professionnelle, elle n'y aurait quand même pas mis son enfant. Ce type de données, fines et nuancées, sont difficiles à recueillir dans le cadre d'enquêtes quantitatives.

De plus, le recours et le non-recours dans le secteur de l'accueil de la petite enfance et dans le secteur ATL doivent être appréhendés de façon très différente.

- Définir le non-recours dans le secteur de l'accueil de la **petite enfance** est relativement aisé. Il est en tous cas possible de définir un seuil entre le recours et le non-recours, et de se tenir à la définition choisie lors des investigations.
- Pour l'**ATL**, c'est autrement plus compliqué. L'ATL n'est pas un secteur homogène et il faut à tout le moins considérer séparément l'AES (accueil extrascolaire), les EDD (écoles de devoirs) et les CV (centres de vacances). De ce fait, il n'est pas possible de quantifier de manière globale le non-recours aux services ATL ; en effet, un enfant pourrait par exemple être en non-recours pour les secteurs EDD et CV, mais fréquenter de manière intensive l'AES de son école. Ou l'inverse.

Il est également plus difficile de définir un seuil entre le recours et le non-recours. Par exemple, un enfant qui reste à l'AES une demi-heure de temps en temps (moins d'une fois par semaine) est-il en situation de recours ou de non-recours ? L'enfant de 10 ans qui est allé une semaine en CV quand il avait 6 ans, et plus jamais ensuite, est-il en situation de recours ou de non-recours ? Les choix et les arbitrages à opérer en amont d'une récolte de données quantitatives sont donc nombreux et importants.

1.2 Freins liés à la population concernée par le non-recours

L'approche quantitative nécessite de recueillir des données auprès d'un échantillon large de répondant-e-s éligibles. Or, dans le cas du non-recours, les répondant-e-s éligibles, c'est-à-dire les familles en situation de non-recours, sont par définition éloigné-e-s des services concernés et dès lors plus difficiles à identifier en grand nombre. Une des manières de procéder serait de passer par des lieux où ces familles sont captives, c'est-à-dire par exemple dans les lieux à présence obligatoire, tels que les écoles, ce qui n'est pas sans poser un certain nombre de difficultés, qui seront détaillées ci-dessous.

1.3 Freins liés à la récolte de données proprement dite

Disposer de données quantitatives sur un phénomène précis nécessite soit de mettre en place un système de recueil de données dédié, par exemple via des questionnaires en ligne, soit d'exploiter des données existantes recueillies à travers d'autres dispositifs, soit encore de « greffer » des questions relatives au phénomène étudié sur des dispositifs de recueil existants.

Un système de récolte de données dédié au non-recours aux services d'ÉAE

Pour la question du non-recours, le recueil de données quantitatives via des questionnaires en ligne ne semble pas approprié, en raison du très fort biais de sélection présenté par ce canal ; on peut en effet raisonnablement faire l'hypothèse que les familles en situation de non-recours sont aussi en grande partie celles qui répondent peu, voire pas du tout, à ce type de sondage en ligne.

Dès lors une piste plus fiable serait celle d'enquêtes auprès de la population, comme par exemple celle qui est menée dans le cadre de la vaccination à Bruxelles, (par exemple tous les 4 ans) avec un échantillonnage aléatoire, et un-e enquêteur-riche qui va à domicile. Ce genre d'enquêtes sont plus fiables car plus représentatives de la population (sauf en ce qui concerne les personnes en séjour irrégulier). Mais elles sont coûteuses en temps et en argent. Une possibilité serait de se centrer sur certains territoires identifiés comme « problématiques » au regard du non-recours aux services d'ÉAE.

Exploiter des données recueillies à travers d'autres dispositifs

Une autre manière de procéder serait de recourir à d'autres types de recueils de données, telles que les enquêtes à grande échelle sur lesquelles on pourrait ajouter des questions relatives au non-recours ; ou encore, utiliser des données issues de sources administratives. Cependant, ces données n'existent pas comme telles, ou ne sont pas disponibles, ou directement utilisables pour mesurer le non-recours.

Ainsi, par exemple, les données relevées dans le cadre de **grandes enquêtes au niveau européen** (ou de l'OCDE) présentent le désavantage d'un échantillonnage ne permettant pas de travailler à un niveau statistique plus fin que celui de la région. Les enquêtes SILC (*Survey on Income and Living Conditions*) ou l'enquête GPP (Gender and Generation Program - UNECE) demandent par exemple aux parents s'ils recourent aux services d'accueil ; cela donnerait la possibilité d'obtenir quelques tableaux descriptifs au niveau régional pour cerner certains grands traits relatifs aux groupes sociaux en situation de non-recours. Ce genre d'analyses a été effectué dans le cadre de la thèse de M. Wagener (2013) pour préparer une enquête longitudinale des trajectoires parentales, professionnelles et urbaines. Ce même auteur analyse d'ailleurs dans la partie quantitative de sa thèse l'utilisation des sources disponibles en Belgique quant à leur valeur empirique et les biais en termes de représentativité de la population. Ces derniers biais sont largement documentés dans la littérature scientifique ; ils démontrent notamment une faible participation des personnes plus précaires. Même biais de connaissance d'ailleurs que ceux analysés par rapport au non-recours aux services et droits fondamentaux.

Concernant l'utilisation de **données issues de sources administratives**, il apparaît que certaines pourraient en théorie permettre d'approcher une estimation du non-recours aux services d'éducation et d'accueil de l'enfant. À titre d'exemple, il est possible d'analyser les caractéristiques socio-démographiques des personnes qui ont recours au mécanisme de la déduction fiscale des frais de garde dans leur déclaration d'impôts. Ici encore, ce sont des données qui permettent d'appréhender différents publics en situation de non-recours, mais qui donnent peu d'informations sur les raisons et le type de non-recours des familles aux services d'ÉAE. Il est par ailleurs impossible d'établir une connexion directe entre le recours aux milieux d'accueil et le recours au dispositif de déduction fiscale. Certains parents peuvent en effet recourir aux services d'ÉAE mais ne pas faire les démarches pour obtenir une déduction fiscale.

Le **croisement de différents types de données administratives** pourrait être une piste pour récolter des données permettant de mesurer le non-recours. Toutefois, les données administratives ne sont pas utilisables comme telles. Leur accès est contrôlé (cf. *Commission Vie Privée, Règlement Général de la Protection des Données - RGPD*), et une fois les données disponibles, encore faut-il réaliser un important travail de nettoyage, d'harmonisation et d'analyse, qui peut prendre jusqu'à plusieurs années¹⁰³.

Même si ces méthodes sont très intéressantes, nous pensons qu'à ce stade, il faut des ingrédients importants et essentiels, à savoir une décision politique, un cadre réglementaire et administratif (dans le respect du RGPD) avant que l'on puisse croiser les données anonymisées de l'ONE avec celles du

¹⁰³ Cf notamment, l'expérience issue du travail mené actuellement en Belgique dans le cadre de deux thèses (Adèle Pierre UCL, Laure-Lise Robben KUL) portant sur le non-recours aux dispositifs d'aide et au logement (cf. la domiciliation ou l'adresse de référence) – que M. Wagener accompagne en tant que membre du comité. Elles visent l'avancée du savoir sur le non-recours en liant des bases de données administratives issues de la *Banque Carrefour de la Sécurité Sociale* (BCSS) avec celles issues du Registre National (RN).

registre national.

Greffer des questions sur le (non-)recours à des dispositifs existants

Pour l'accueil de la petite enfance, il serait possible de passer par les PEP'S qui travaillent en maternité afin de recueillir les intentions des parents concernant les milieux d'accueil qu'ils envisagent, ou non, d'utiliser. Cela permettra de quantifier la connaissance des parents sur la possibilité d'inscrire leur enfant dans un milieu d'accueil, et leurs intentions au moment de la naissance, mais pas directement le recours ou le non-recours effectif à ces services.

1.4 Freins contextuels

Outre les obstacles structurels explicités ci-dessus, des éléments contextuels peuvent s'observer de manière plus ou moins récurrente et perturber la compréhension des données quantitatives recueillies. Ainsi, une situation de pandémie telle que celle vécue récemment a inévitablement impacté les modes de vie de familles, dont notamment le recours ou non aux services d'éducation et d'accueil de l'enfant ; il est plausible en effet de penser, par exemple, que certains enfants qui ne fréquentaient habituellement pas les centres de vacances, l'ont peut-être fait ces dernières années, après plusieurs mois de confinement à la maison. De même, l'augmentation du coût de la vie a un impact particulièrement important sur les ressources des familles, et en particulier sur celles des plus précarisées d'entre elles ; on peut raisonnablement penser que cela pourrait influencer le recours ou non aux services d'éducation et d'accueil de l'enfant, dans un sens comme dans l'autre : une impossibilité de partir en vacances en famille, entraînant une utilisation plus importante des services d'éducation et d'accueil de l'enfant (stages, centres de vacances), ou a contrario, une diminution de l'utilisation de ces services en raison d'une diminution des moyens financiers pour en supporter les coûts. Interpréter les données quantitatives relatives au non-recours ne peut se faire qu'en tenant compte de ces éléments contextuels.

2 Pistes pour le recueil de données quantitatives

En dépit des réserves émises quant aux freins évoqués ci-dessus, nous avons néanmoins souhaité interroger davantage la pertinence et la faisabilité de recueillir des données quantitatives susceptibles de mesurer certaines formes de non-recours aux services d'éducation et d'accueil de l'enfant. Nous avons exploré quelques pistes concrètes, de manière distincte pour le secteur 0-3 ans et pour le secteur ATL, avec l'aide de personnes-ressources. Cela nous a entre autres permis d'identifier de manière plus précise le type de données qu'il pourrait être utile de recueillir, de même que les conditions nécessaires à la mise en œuvre de ce recueil, ainsi que les obstacles à celle-ci.

2.1 Mesurer le non-recours aux services d'accueil petite enfance : l'exemple d'une grande ville

Il s'agit d'une grande ville, dont fait partie le territoire Hêtre, investigué dans le volet qualitatif de cette recherche. La commune est pouvoir organisateur d'un grand nombre de crèches. Les inscriptions sont centralisées et se font préférentiellement par téléphone. Il est toutefois possible de s'inscrire sur place, sur rendez-vous.

Un entretien approfondi avec la responsable du service des inscriptions a permis d'identifier les données quantifiables qu'il pourrait être intéressant de recueillir en routine, en lien avec différentes formes de non-recours, ainsi que les difficultés liées à ce recueil de données.

2.1.1 Mesurer le non-recours par non-demande

Il serait intéressant de mesurer le non-recours par non-demande, pour objectiver le nombre de familles qui ne font pas appel aux services. Il est possible de le faire en « négatif » (ou « en creux »), c'est-à-dire en mesurant dans un premier temps la demande, et en déduisant, par contraste, la non-demande. Mesurer la demande pourrait être réalisé en comparant les chiffres des naissances sur le territoire avec le nombre de demandes de places en milieux d'accueil sur ce territoire. Cela nécessite un certain nombre de conditions et entraîne différents biais :

- Il faut disposer d'un système d'inscriptions centralisées. Dans le cas de la ville étudiée, les inscriptions sont centralisées pour les milieux d'accueil gérés par la commune, mais il existe sur le territoire d'autres milieux d'accueil, dont les systèmes d'inscription sont variables. Comparer les données de naissance avec le nombre de demandes peut donc être intéressant mais il faut garder à l'esprit que les données recueillies seront partielles.
- Il faut bien réfléchir à ce qu'on compare. La manière la plus fiable serait de comparer le nombre de naissances au cours d'une année civile au nombre de demandes d'inscriptions pour les enfants nés cette année-là. Cela veut dire que l'analyse est toujours a posteriori¹⁰⁴. Par exemple : on compare le nombre de naissances en 2021 d'enfants habitant la commune avec le nombre de demandes d'inscriptions pour des enfants né-e-s en 2021 et habitant cette même commune, la demande pouvant être théoriquement effectuée en 2020 (avant la naissance), 2021, 2022 et même 2023 (ex : un enfant né en décembre 2021 et dont les parents font la demande pour une

¹⁰⁴ Ce qui interroge la question du sens de recueillir ce type de données. Voir section 3 ci-dessous.

place en crèche quand l'enfant a 2 ans et 1 mois).

Il faut tenir compte de plusieurs facteurs pouvant réduire la précision de la mesure :

Concernant les données de population :

- Il faut arriver à approfondir la collaboration entre l'ONE et la Banque Carrefour de la Protection Sociale (et par ce biais là avec le Registre National) pour accéder et croiser les données les plus récentes. Elles pourraient alors être rendu disponibles sur Statbel¹⁰⁵.
- Nous savons que dans certaines communes, le nombre de familles sans papier n'est pas négligeable. Les enfants de ces familles ne sont donc pas repris dans les statistiques, ce qui entrainera probablement une sous-estimation de la non-demande.
- Concernant le niveau le plus fin des données, il faudra prévoir une analyse dans les villes au niveau de secteurs statistiques (ou des quartiers du monitoring ne Région de Bruxelles-capitale). Le niveau communal est à plusieurs égards pas assez fin, puisque l'on peut observer de grandes disparités d'un quartier à l'autre.

Concernant les demandes de place d'accueil :

- Il faut filtrer la liste de demandes d'inscription et ne pas prendre en compte les enfants résidant hors de la commune.
- Il est difficile de savoir si les familles n'ayant pas fait une demande d'inscription au service communal n'en ont pas fait ailleurs : dans des services privés, dans d'autres communes, etc.¹⁰⁶
- Il est parfois difficile d'avoir l'information concernant l'année de naissance des enfants. En principe, selon la réglementation, les parents doivent confirmer leur demande de place après la naissance, (et du coup donner la date de naissance de l'enfant), mais dans les faits, certains ne le font pas. Au mieux, on a la date présumée d'accouchement, ce qui peut entrainer des erreurs de comptage pour les enfants dont la naissance est prévue en fin ou en début d'année.

2.1.2 Mesurer le non-recours par « ajournement » (temporaire ou définitif) suite à la proposition d'une place

Selon la personne interviewée, il arrive régulièrement que suite à une demande de place en crèche, des propositions ont été faites à certaines familles, parfois à plusieurs reprises, mais que celles-ci y renoncent. Cela rend la question de la mesure délicate. En effet, les chiffres de non-octroi d'une place pourraient donner une vision erronée : ce n'est pas parce que les familles n'ont pas obtenu une place qu'on ne leur en a pas proposée une, voire à plusieurs reprises.

Concrètement, quand une place se libère, le service des inscriptions appelle la famille pour lui proposer la place. Il arrive que la famille décide de ne pas prendre la place. Chaque fois que c'est possible, la famille est interrogée sur le motif de son renoncement. Les raisons données sont par exemple :

- la famille n'a pas besoin de la place au moment où on la lui propose, mais en aura besoin plus tard ;
- la localisation du milieu d'accueil ne lui convient plus (alors qu'elle avait choisi celui-ci au

¹⁰⁵ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/naissances-et-fecondite#figures>

¹⁰⁶ Ce point peut être directement lié à la question d'un système d'enregistrement centralisé.

départ) ;

- le ou les parent(s) préfère(nt) encore garder un peu son (leur) enfant lui-même (ou eux-mêmes) ;
- le ou les parent(s) a (ont) fait une demande de place par pression (du CPAS, d'un organisme social, en lien avec l'obligation de suivre une formation par exemple) mais il(s) n'est (ne sont) pas demandeur(s) ;
- certains ont trouvé une autre solution ;
- certains ne donnent pas de nouvelles quand on leur fait une proposition, puis reviennent plus tard quand ils ont besoin de la place, sans comprendre qu'on ne peut pas garder la place libre indéfiniment.

Actuellement, il est difficile de mesurer le non-recours par ajournement (temporaire ou non) à une place d'accueil, que ce soit de façon globale, ou par type de raison évoquée par les parents. En effet, le logiciel utilisé n'est pas adapté pour encoder ce type de données : les raisons du renoncement sont « encodées » dans une case « remarques » : les termes utilisés sont variables et souvent imprécis, ce qui nécessite d'aller lire chaque commentaire. Pour quantifier ces ajournements et les classer par type de motifs, il faut analyser tous les listings ligne par ligne. Donc en théorie, c'est possible et cela a déjà été fait par le passé, mais cela prend énormément de temps. Il n'y a pas de traitement automatique et pas de possibilité de le créer. Il faut donc collecter et compter chaque situation. Il n'est donc pas possible de réaliser ce travail fastidieux et énergivore chaque année pour l'ensemble des demandes.

Une piste a priori moins coûteuse en temps serait d'analyser annuellement les ajournements durant une période donnée (par exemple un mois déterminé, le même chaque année). Mais avec le logiciel utilisé actuellement, cela n'est pas réalisable car les dates d'ajournements par les parents ne sont pas disponibles. Pour connaître ces dates, il faut aller voir les courriers, ce qui est à nouveau fastidieux et énergivore.

2.1.3 Mesurer le non-recours par « désistement »

La personne interviewée du service communal d'encadrement des crèches met également en évidence ce qu'elle appelle le désistement : une place a été proposée à une famille, qui l'a acceptée et a reçu une attestation de confirmation ; parfois la famille a même signé le contrat d'accueil, mais renonce à la place à la dernière minute : l'enfant ne vient pas ou seulement une fois en familiarisation. Il s'agit de situations assez fréquentes. Ces désistements ne peuvent pas se mesurer via le listing d'inscriptions, mais via les listings des crèches. Actuellement, il est demandé à chaque crèche de tenir un listing de ces désistements. Pour ce type de non-recours, les chiffres globaux sont disponibles assez aisément. Les assistant·e·s sociales·aux sont censé·e·s contacter les familles pour connaître les raisons de leur désistement, mais ces dernières ne sont pas toujours joignables ou enclines à répondre ; les possibilités d'utilisation de ces données s'en trouvent donc amoindries.

2.1.4 Mesurer les solutions alternatives trouvées par les familles à qui aucune place n'a été proposée

Pour la personne interviewée, analyser le devenir des demandes non-satisfaites, c'est-à-dire contacter les familles qui n'ont pas eu de place pour savoir comment elles s'en sortent (quelles « solutions » d'accueil elles ont trouvées) n'est pas envisageable actuellement. En effet, cela concerne un trop grand nombre de demandes, et il n'y a pas de personnel en suffisance pour rappeler les familles. De plus,

l'expérience montre que c'est parfois vraiment difficile de joindre les familles. Il n'est pas rare que les numéros de téléphone aient changé, par exemple.

2.1.5 Ce qu'il serait utile de quantifier

Selon l'étude de cas, il serait intéressant d'avoir certaines données afin de pouvoir proposer des solutions adaptées aux familles. Elle mentionne par exemple l'âge des enfants : elle fait le constat (qui rejoint également l'analyse qualitative. Voir chapitre 4, section 1, point 1.4.2.) que les demandes pour des enfants plus âgés (donc en âge d'entrer en section de « grand·e·s » et non en section de « bébés ») sont difficilement satisfaites car il n'y a plus de places disponibles dans les milieux d'accueil. Elle estime qu'il serait utile de pouvoir chiffrer le non-recours par non-réception pour cette catégorie d'enfants, ce qui permettrait de développer des stratégies spécifiques pour agir sur celui-ci.

Par exemple, proposer davantage de places dans les sections de grand·e·s que dans les sections de bébés (et organiser les espaces pour le permettre), ou encore initier une réflexion sur l'organisation des groupes d'enfants.

Il apparaît donc que recueillir des données quantitatives à un niveau local peut s'avérer intéressant ; comme pour toute collecte de données, il convient toutefois de d'abord réfléchir au type de données qui seraient utiles et pertinentes, en fonction de ce qui est observé sur le terrain. Concevoir des logiciels d'inscription qui puissent générer des statistiques utiles pour mesurer le recours et le non-recours serait donc intéressant, pour autant qu'ils soient modifiables aisément en vue d'y ajouter des champs particuliers (ex : motif et date du renoncement, âge de l'enfant lors de la date d'entrée) en fonction des besoins locaux. Ce serait un bon début pour pouvoir mesurer certains éléments des demandes et des différents mécanismes de non-recours évoqués ci-dessus.

Pour les communes très étendues, une ventilation par quartiers serait également appréciable (par exemple, prévoir une saisie automatique par quartier sur base de l'adresse de la famille).

2.2 Mesurer le non-recours aux services de l'ATL : l'exemple des formulaires des services de Promotion de la Santé à l'École (PSE)

Nous avons investigué la possibilité recueillir des données quantitatives relatives au non-recours aux services d'éducation et d'accueil de l'enfant, via l'intermédiaire des services PSE ; les PSE présentent l'avantage de s'adresser à tous les enfants scolarisés, et recueillent déjà des informations relatives à la santé des enfants, via un formulaire adressé aux familles en début d'année scolaire. Ce formulaire comprend une question ouverte relative aux activités pratiquées par l'enfant en dehors du temps scolaire (pratique sportive, culturelle, etc.). Nous avons envisagé la piste de revoir la formulation de cette question de manière à d'une part, mieux la cibler par rapport à la question du non-recours et, d'autre part, rendre les réponses utilisables dans un cadre statistique. Pour ce faire, nous avons consulté différentes personnes ressources, dont notamment la Professeure Isabelle Godin (École de Santé Publique, Université Libre de Bruxelles), impliquée à différents stades de la mise en place du système de recueil standardisé d'informations sanitaires dans les services de Promotion de la Santé à l'École (PSE) (Decant, 2009).

Il apparaît que cette piste n'est pas envisageable car les données actuellement récoltées dans les formulaires PSE ne sont ni fiables, ni représentatives de l'ensemble des familles. Un très grand nombre de familles ne complètent pas les formulaires, notamment les familles qui ont des difficultés avec la langue et/ou l'écrit. Par ailleurs, ce constat dépasse largement l'objet de cette recherche sur le non-

recours. En effet, il n'y a pas que la question des activités des enfants qui est mal ou peu complétée ; les informations plus sensibles, relatives à la santé de l'enfant, sont également concernées par ce problème.

Si l'on veut poursuivre cette piste de recueil via les PSE, des moyens doivent être mobilisés pour garantir la qualité et la fiabilité des données récoltées, de manière générale comme de manière plus spécifique pour la question qui nous occupe. Il pourrait s'agir, par exemple, de rendre possible la mise à disposition d'une partie du temps de travail d'un-e professionnel-le du PSE pour accompagner les familles dans le remplissage du formulaire. A l'heure actuelle, vu la surcharge du personnel du secteur, cet accompagnement n'est pas envisageable dans de bonnes conditions, voire pas envisageable du tout.

D'autres pistes de solutions visant une meilleure collaboration entre PSE et familles pourraient être envisagées, associant à la réflexion le service PSE de l'ONE et d'autres ressources internes ou externes. Nous pensons notamment au CECOTEPE, opérateur de formation continue agréé et subventionné par l'ONE pour les professionnel-le-s des PSE, qui propose notamment un module axé sur les relations avec les familles. Le temps nous a manqué, dans la présente recherche, pour contacter ces différentes ressources et investiguer de manière plus approfondie ces possibilités de collaboration.

D'autres pistes pourraient s'envisager pour mesurer le non-recours de manière distincte dans chacun des trois secteurs de l'ATL. Nous en mentionnons quelques-unes ci-dessous, de manière sommaire. Leur pertinence ainsi que les conditions de leur faisabilité mériteraient certainement d'être investiguées plus avant, dans le prolongement de la présente recherche.

2.2.1 Pistes pour mesurer le non-recours dans l'accueil extrascolaire (AES)

Mesurer le recours et le non-recours à l'AES peut paraître simple. Chaque école, ou chaque asbl organisant l'accueil extrascolaire, dispose (ou pourrait facilement disposer) des chiffres de fréquentation des garderies (matin, soir, mercredi après-midi) par rapport à sa population scolaire. Cependant « fréquentation » et « recours » sont deux notions différentes. Pour que les données de fréquentation puissent donner une information sur le recours (et donc « en creux » sur le non-recours), il faudrait identifier la fréquentation enfant par enfant, afin d'avoir une indication du nombre d'enfants qui ne vont jamais ni à celle du matin, ni à celle du soir. En effet, il est possible que certains enfants fréquentent l'AES certains jours mais pas tous les jours. Donc il faudrait savoir combien d'enfants différents sont présents chaque jour et si ce sont les mêmes enfants d'un jour à l'autre, ainsi que le matin et le soir. Il ne s'agit donc pas de collecter le nombre d'enfants présents, mais d'analyser les listes de présence. Ce travail pourrait être réalisé, par les PO et/ou la coordination ATL de manière régulière (une ou deux fois par an) en prenant une semaine ou une quinzaine de référence.

2.2.2 Pistes pour mesurer le non-recours aux Écoles de Devoirs (ÉDD)

Concernant les EDD, il nous paraîtrait porteur d'étudier d'une part le recours (quel-le-s enfants fréquentent les EDD, par quel biais les familles en ont entendu parler et par quelle(s) procédure(s) elles ont pu y inscrire leur enfant) et d'autre part le non-recours par non-adhésion via la liste d'attente ou la liste de refus, si ces listes existent. Ce type de données recueillies localement pourrait être analysées au niveau qualitatif, et quantifiées si nécessaire. La quantification permet par exemple d'ouvrir davantage de places ou d'organiser l'accueil différemment de manière à toucher un plus grand nombre d'enfants différents. Toutefois, il est difficile de savoir si certain-e-s enfants sont inscrit-e-s sur une seule liste d'attente ou sur plusieurs, ce qui risque de biaiser les données collectées.

2.2.3 Pistes pour mesurer le non-recours aux Centres de Vacances (CV)

Mesurer le recours ou le non-recours en CV à partir de ceux-ci paraît mission impossible. En effet, il n'est pas rare qu'un-e enfant fréquente un stage durant une semaine dans un CV et un autre stage dans un autre CV une autre semaine. Il n'est donc pas possible de « tracer » les enfants d'une structure à l'autre pour récolter leur intensité de fréquentation ou leur non-recours. La récolte d'informations devrait donc se faire au niveau des familles, avec toutes les réserves qui ont été décrites ci-dessus (section 1 ci-dessus).

3 Mesurer, pourquoi ?

Que cherche-t-on à savoir exactement, en quantifiant le non-recours ? Et surtout, comment veut-on utiliser les chiffres ? Souvent les données quantifiées sont utilisées pour faire des choix politiques en matière de stratégies, par exemple pour savoir à quels endroits il faut développer certains types de services.

Il nous semble toutefois important d'attirer l'attention sur différents points.

L'utilisation des données chiffrées :

Il nous paraît important d'interroger l'éthique de l'utilisation des données. Va-t-on mettre plus de moyens pour contrer les raisons de non-recours qui sont quantitativement les plus importantes, ou bien pour contrer celles qui présentent le plus de risques de creuser les inégalités sociales ?

Beaucoup de facteurs creusant les inégalités (en lien avec l'accessibilité primaire et secondaire) ont déjà été mis en évidence dans différentes recherches (Colombet C. 2018 ; Conus et Knoll, 2020 ; Humblet et Laevers, 2013)¹⁰⁷. S'il est possible de les recueillir, ces données quantitatives objectivées - mises en lien avec les conséquences pour les familles concernées et avec l'impact en termes d'accroissement des inégalités sociales - pourraient être répercutées aux équipes des milieux d'accueil, et initier une réflexion sur le sens des pratiques mises en place. Cependant, comme nous l'avons vu, ce recueil est souvent difficile et complexe, et il importe de se poser la question du sens : est-il nécessaire de quantifier ces éléments, sachant l'énergie que cela demandera, et les freins qu'il faudra surmonter ?

À quel niveau les stratégies d'action seront-elles mises en œuvre ?

Les actions peuvent être orientées vers les familles elles-mêmes (informations sur les services et ce qu'ils offrent par exemple), vers les services (entre autres, actions pour renforcer l'accessibilité primaire et secondaire) et vers les territoires (renforcement de l'offre dans les secteurs moins bien pourvus, par exemple). Cependant, des statistiques sur la disparité entre territoires sont disponibles assez facilement notamment par l'analyse des taux de couverture et des programmes clés, et permettent de donner déjà des indications en termes de choix politiques. Il n'est donc pas certain que des données quantifiées sur le non-recours donneraient une plus-value suffisamment significative (au regard des coûts engendrés par la récolte de ces données) pour mieux orienter l'action politique.

À un échelon local, il peut être utile de réfléchir en amont de la collecte de données à ce qui semble intéressant à récolter et dans quel but. À partir de là, différentes stratégies peuvent être mises en

107 Pour plus de détails, voir le chapitre 3 Revue de la littérature

place, avec éventuellement le concours de différents acteur·rice·s du territoire. Une initiative de ce type a notamment été prise sur la commune de Chêne en vue de mieux connaître les besoins des familles monoparentales. C'est également l'objet des états des lieux réalisés dans les programmes CLE.

Chapitre 6 : Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

Ce dernier chapitre analyse comment, à travers une consultation d'expert·e·s des différents champs (administration, observatoires, fédérations) et de différents types de services (petite enfance et ATL), nous sommes parvenu·e·s à un consensus concernant les recommandations par rapport au non-recours.

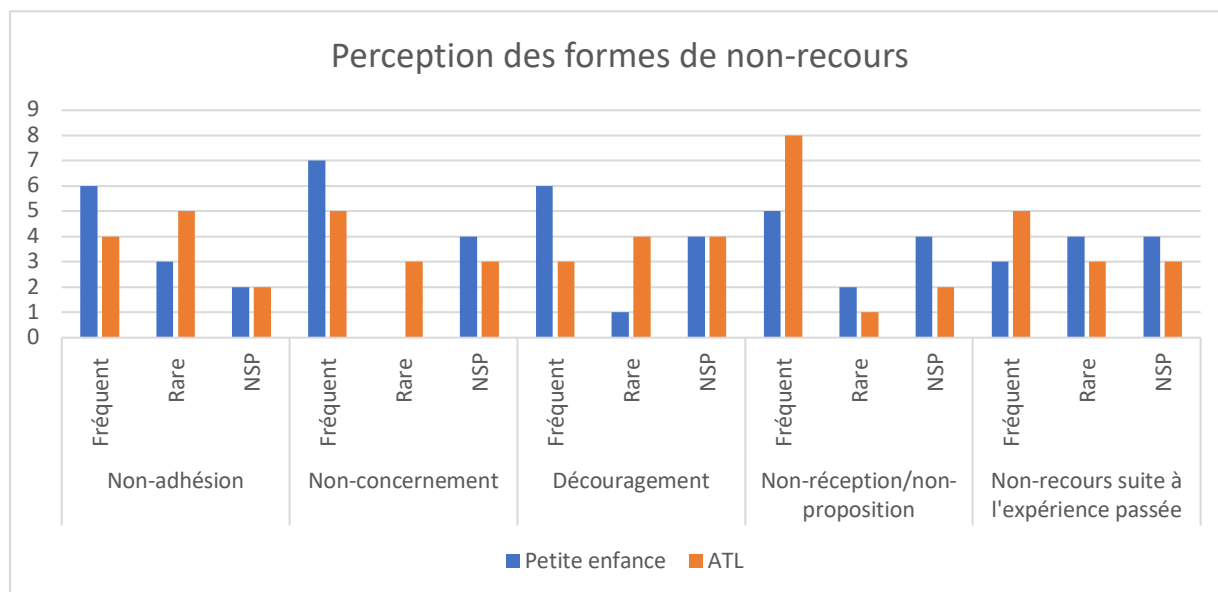
La méthodologie Delphi est conseillée dans des situations assez incertaines avec peu de prescrit. Elle fait donc appel à une démarche mobilisant l'« intelligence collective ». L'intérêt de la méthode réside dans le fait de proposer une consultation anonyme, dans un cadre où les rapports entre réseaux et organisations sont généralement à la fois faits de collaboration, de concurrence et de rapports d'influence hiérarchisés. Contrairement à une co-analyse d'une situation (qui fait l'objet de focus groups), il s'agit ici d'identifier « sur quoi on est en désaccord et pourquoi » pour parvenir à un consensus des principales orientations à prendre pour agir sur le non-recours des familles aux milieux d'accueil.

Ce chapitre est structuré selon 4 parties. Tout d'abord, nous présentons comment les expert·e·s perçoivent la présence sur le terrain des différentes formes de non-recours. Ensuite, nous analysons plus en détail les points d'attention et pistes d'actions émises par les expert·e·s. Le chapitre conclut par une analyse des stratégies que mettent en place les parents pour contrer le non-recours, dans le but de parvenir à construire des pistes d'actions. Et in fine, une dernière partie propose une approche intégrée, pour lutter contre le non-recours et renforcer l'accessibilité des milieux d'accueil de qualité et inclusifs.

1 Perception des formes de non-recours

A partir de nos premières analyses de terrain à la rencontre des familles concernées, nous avons demandé aux participant·e·s de réfléchir, à travers le questionnaire, à leurs propres observations du non-recours. Les résultats sont regroupés en fonction des 5 types de non-recours que nous avons décrits dans le chapitre 4. Nous avons effectué des calculs statistiques en croisant les variables de la perception du non-recours selon le type de terrain, le type de service, la position professionnelle des participant·e·s et le public cible. En fait, comme nous avons 11 réponses, la variance statistique est peu significative et les différences fort peu parlantes en termes de contenu. Cela ne pose pas de souci dans le cadre du Delphi, car cela donne une première estimation, et surtout, les expert·e·s ont fourni beaucoup d'exemples et d'avis. Ce matériau forme la base de l'approfondissement des formes de non-recours. Par la suite, nous intégrerons ces avis dans une étape suivante d'échanges anonymisés autour des pistes de recommandations. Nous passons d'abord en revue les différentes formes de non-recours.

Tableau 19 : Perception des formes de non-recours – Delphi Questionnaire (N =11)



Pour le **secteur de l'accueil petite enfance**, le non-concernement est la forme de non-recours la plus rencontrée par nos expert-e-s. En même temps, la non-adhésion et le découragement rassemblent avec 6 voix, un peu plus de la moitié des répondant-e-s. La non-réception suit avec 5 voix pour la réponse « fréquent ». Le non-recours suite à une expérience passée semble moins fréquent, probablement en raison du moindre choix des parents quant à la possibilité de trouver une place.

Pour l'**ATL**, on constate surtout une plus forte réponse quant à la perception fréquente du non-recours par non-réception/non-proposition. Globalement, on constate surtout que la perception des formes de non-recours est assez équilibrée entre celles-ci et entre les secteurs. La réponse « rare » revient un peu plus souvent dans l'ATL dans différentes formes de non-recours, c'est probablement aussi en lien avec le fonctionnement du secteur ATL et les possibilités de choix qui sont différentes quant aux services d'accueil de la petite enfance.

La non réponse (NSP : ne se prononce pas) varie entre 2 et 4 réponses. Comme on a interrogé des expert-e-s de secteurs et de fonctions différentes, certain-e-s ont préféré ne pas émettre d'avis en dehors de leur domaine de compétence.

Nous avons fait des croisements de cet indicateur selon différentes dimensions (type de service, champ d'action, emplacement, etc.), mais vu le nombre limité de cas (11), cela n'a pas donné de résultats significatifs ou parlants. Dans la suite de l'analyse, nous nous baserons surtout sur les appréciations et expertises que les personnes ressources ont apporté à chaque domaine.

Les expert-e-s ont réagi à une série d'analyses et constats issus de l'enquête de terrain. Nous n'allons pas reprendre ici ce qui a été présenté en détail dans le chapitre 4. Il s'agit plutôt de compléter en fonction des remarques et commentaires reçus.

2 Points d'attention et pistes d'action exprimés par le terrain

Une première analyse des avis et points d'attention exprimés par le terrain a permis de dégager 5 grands axes d'attention. Chaque axe est lié à des formes d'actions ou à de stratégies spécifiques qui visent une meilleure accessibilité, qualité et égalité du fonctionnement des milieux d'accueil petite enfance et ATL. Les réponses ont été données en fonction des formes de non-recours spécifiques, mais

nous avons toutefois souhaité les regrouper afin de montrer la cohérence de l'ensemble des points d'attention et des recommandations exprimés par les acteurs et actrices de terrain. Là où cela s'avère nécessaire, nous pointons quelques enjeux spécifiques en fonction des formes de non-recours.

Ce premier extrait ci-dessous montre bien comment les différents enjeux favorisant l'accessibilité et un accueil de qualité sont intrinsèquement liés, et comment ils doivent être pensés à différents niveaux à la fois :

*« Au niveau des **familles** : par un travail de sensibilisation aux bénéficiaires de ces espaces d'accueil, à la déconstruction des préjugés ;*

*Au niveau des **institutions** : en les valorisant davantage et en les invitant à valoriser les effets positifs de leur démarche d'accueil, en les invitant à rendre davantage visibles leurs actions et réalisations, à soutenir la transparence vis-à-vis des familles ;*

*Au niveau des **politiques publiques** : en renforçant les moyens octroyés, particulièrement dans l'accueil extrascolaire, où la précarité de l'emploi et le manque d'encadrement ne permettent souvent pas de proposer un accueil réellement de qualité, ce qui a tendance à renforcer la légitimité des critiques/ de la perception des familles concernées ; et par un effort de communication quant à la valorisation de ces temps et espaces pour les enfants. » [Réponse Delphi]*

Il faut toujours garder à l'esprit que les freins à l'accessibilité sont **multiples et interdépendants**, et qu'ils peuvent donc se renforcer mutuellement. Une réponse adéquate devrait donc être pensée de manière interreliée, transversale et transsectorielle.

2.1 Renforcer l'accessibilité, viser la qualité et le choix

Le premier critère de l'accessibilité, et moteur important de non-recours, est l'**accessibilité financière**, en lien avec le nombre de places disponibles.

« Nous le savons, il manque des places dans les structures d'accueil pour tous les enfants ... Il est urgent d'ouvrir plus de lieux d'accueil de qualité pour offrir à chaque enfant la possibilité d'y être accueilli dans des bonnes conditions avec du personnel de qualité. Les enfants sont l'avenir ! » [Réponse Delphi]

L'inégalité d'accès résultant des moyens économiques est un facteur qui diffère fortement selon le type de milieu d'accueil et influence donc par conséquent **les possibilités des parents à poser des choix**. On parle dans l'exemple suivant du secteur de l'ATL :

« Des parents trouvent des réponses à leurs besoins et ceux de leur enfant ailleurs : questions loisirs, ils sont satisfaits, le choix d'occuper le temps libre reste une liberté, et une pratique sociale. Des parents plus vulnérables en revanche, qui n'ont guère le choix de se tourner vers l'offre privée, peuvent priver leur enfant d'activités ; refus aussi de l'entre soi si manque de mixité sociale. Comment satisfaire les demandes des enfants qui rêvent de faire aussi d'équitation et de pouvoir en parler à la rentrée ? de faire de la plongée, etc. » [Réponse Delphi]

Il en résulte un **renforcement des inégalités sociales de départ** par un amoindrissement des possibilités en termes de lieux de socialisation et d'ouverture culturelle. Ce constat est à plusieurs reprises mis en lien avec un « *manque de mixité sociale, la culture de l'entre soi* ». A cet égard, l'ouverture aux autres, l'intégration et l'accès aux activités socialisantes sont des mots-clés souvent utilisés par les répondant·e·s. Nous y reviendrons plus en détail dans la suite.

D'un autre côté, les enjeux d'accessibilité financière se compliquent si l'on prend en compte que la mise en place de la gratuité fait **augmenter le nombre d'enfants accueillis**, mais que les **moyens n'augmentent pas nécessairement en conséquence** (voir qu'ils sont moindres par rapport au nombre d'enfants) :

« La gratuité de l'extrascolaire a eu un effet immédiat sur le non-recours au droit. De nombreux enfants ont commencé à fréquenter l'extrascolaire durant la semaine et le mercredi après-midi. Suite à cette augmentation, de nombreuses difficultés sont apparues : taux d'encadrement insuffisant pour répondre à cette augmentation ; espaces trop exigus ; manque de formation du personnel (préjugés, stéréotypes, pourquoi venir alors que les parents sont au chômage) » [Réponse Delphi]

« Au niveau politique, la gratuité des services visant l'universalité, il est nécessaire d'y réfléchir. Il faut également refinancer le secteur afin de stabiliser les emplois, pérenniser les équipes. Ceci permettrait d'avoir une plus grande exigence au niveau de la formation du personnel. » [Réponse Delphi]

Une question prépondérante dans l'accessibilité concerne aussi les **frais cachés** dans certaines formes d'accueil :

« Exemple d'une famille qui n'inscrit plus ses enfants dans les plaines communales car bien que l'inscription des plaines est accessible ou prise en charge par le CPAS, les activités proposées sont parfois payantes. Par exemple la famille ne pouvait pas assumer le coût de la piscine (bonnet, maillot, essuie,...). Le repas, les collations dans les stages peuvent aussi être sources de stress pour les familles qui dès lors préfèrent ne pas inscrire leur enfant. » [Réponse Delphi]

« Aussi, les familles ont peur des frais cachés. Lorsque des animations gratuites sont proposées, les familles ont peur de s'y rendre car peut-être que le jus d'orange est payant, que la crêpe est payante,... et elles devront alors dire non à leur enfant. » [Réponse Delphi]

Les **procédures d'inscription** dans un milieu d'accueil entraînent des freins à différents niveaux. Le **prix** est un des critères principaux qui se différencie selon les moyens des parents. On peut ici aussi faire le lien avec le non-recours par non-adhésion : les parents s'inscrivent en porte-à-faux avec les modalités d'organisation de l'offre de services, qui imposent que la demande soit effectuée avant même la venue au monde de l'enfant et que celui-ci intègre le milieu d'accueil le plus rapidement possible (avant ses 6 mois le plus souvent). Il ne s'agit donc pas seulement d'une question de temps, mais bien de la manière dont les trajectoires parentales, et d'arrivée au monde d'un enfant, s'articulent avec des pratiques institutionnelles. La **temporalité est donc un enjeu essentiel** dans le processus d'inscription. Tout revient à la question : quand est-ce qu'il faut inscrire ?

« Les familles en précarité n'arrivent pas toujours à anticiper. Elles sont submergées par le moment présent et ne savent pas toujours se projeter dans l'avenir, ce qui est une difficulté lorsqu'il faut s'inscrire à des milieux d'accueil des mois à l'avance. Elles ressentent un sentiment d'urgence ». [Réponse Delphi]

Nous en avons aussi parlé lors de la non-réception, des **réponses négatives** (voire une absence de réponse) suite à une demande d'accueil de la part de la famille peuvent renforcer un retrait des parents. Ceci s'observe fréquemment pour les places en crèche (notamment lorsque l'enfant est plus âgé) ou pour les places en accueil durant le temps libre, et notamment pour les stages.

Par rapport aux conditions d'accès, il existe différentes **procédures** qui permettent aux parents de faire appel aux **tarifs réduits**, mais cela reste peu connu, et les parents peuvent avoir l'impression d'une trop grande **emprise administrative** et de contrôle sur eux :

« Dans l'accueil extrascolaire, si un tarif social est proposé, bien souvent il est conditionné à la preuve de (fiche de paie, inscription CPAS,...) Ce sentiment d'être « fliqué » empêche certaines familles d'avoir recours à certains endroits ». [Réponse Delphi]

L'enquête permet aussi d'approuver différents efforts qui ont été consentis quant à la **connaissance et la simplification des procédures d'accès** aux milieux d'accueil :

« Institutions et politiques publiques : les propositions effectuées plus haut relatives à la transparence, la simplification et l'automatisation des processus d'inscription et de réduction de tarifs me semblent pertinentes ici aussi ; un gros effort relatif à l'amélioration de la lisibilité de l'offre (petite enfance comme ATL) serait bénéfique ». [Réponse Delphi]

L'absence de transmission d'information, une information partielle ou sélective montrent que la communication avec les familles est un enjeu essentiel. Certaines familles n'ont pas recouru à des milieux d'accueil qui auraient pourtant pu répondre à leurs besoins, parce que les interlocuteur-riche-s ne les ont pas tenues informées de leur existence ou ne leur ont pas indiqué qu'il existait des aides pour faciliter l'accès (c'est notamment le cas pour les activités de l'accueil durant le temps libre, mais on trouve aussi des exemples dans l'accueil de la petite enfance. Par exemple, une famille à qui on n'a jamais parlé de la possibilité de faire appel à des accueillantes conventionnées alors que ce service correspondait mieux à ses besoins que la crèche. Autre exemple : une famille sans voiture habitant dans un hameau éloigné qui n'est pas informée de l'existence d'un minibus permettant d'aller chercher et de ramener les enfants pour l'accueil du mercredi après-midi).

Un autre frein lié à l'inscription et/ou la connaissance même d'un service est **l'accessibilité numérique**. Est-ce que les parents ont un matériel informatique adéquat, sont-ils capables d'utiliser des outils en ligne, savent-ils comment trouver les réponses à leurs questions ?

« La fracture numérique est de plus en plus présente. Pour la plupart des milieux d'accueil, les inscriptions se font en ligne (formulaire, mails, ...). Toutefois, de nombreuses familles n'ont pas accès à internet ou au matériel informatique nécessaire, ce qui représente un frein à la participation de ceux-ci mais également à la diffusion de l'information. Aussi, certaines familles ne parlent pas le français ou ne savent pas écrire ou lire ; un accompagnement administratif serait le bienvenu mais n'est pas possible virtuellement ». [Réponse Delphi]

« « froideur » de certains services et informatisation des modalités d'inscription qui exclut certains parents » [Réponse Delphi]

Comme le dit l'exemple, la fracture numérique ne concerne pas uniquement l'utilisation de l'informatique, mais est aussi en lien avec **d'autres inégalités d'accès comme la barrière de la langue et différents types de handicaps qui empêchent l'utilisation de ce genre d'outils**.

2.2 Respecter et s'ouvrir aux cultures familiales – viser la co-construction

L'un des facteurs de déclenchement du non-recours est lié aux **représentations des milieux d'accueil** par les parents, certaines familles les considérant comme étant réservés aux « autres que soi ». Ces familles peuvent en effet estimer que leurs besoins ne sont pas assez importants ou prégnants pour rendre la demande légitime, et/ou anticipent un probable refus. On est donc à l'intersection entre les cultures familiales et les représentations des milieux d'accueil. Autrement dit, comment les milieux d'accueil peuvent-ils s'ouvrir aux diversités familiales et comment peuvent-ils construire une meilleure

communication, voir co-construction, afin que les attentes, perceptions et représentations soient mieux en résonance ?

Tout d'abord, les **cultures familiales sont importantes à prendre en compte** ; il s'agit surtout de comprendre comment les visions sur les différents milieux d'accueil peuvent fortement différer et être en décalage :

« Concernant la petite enfance, il existe de nombreux freins culturels (on ne laisse pas un bébé à un «étranger», la collectivité n'est pas synonyme de bien-être et d'accueil pour les tous petits,...). Certaines mère préfèrent rester dans le cadre familial pour élever leur enfant ». [Réponse Delphi]

« Dans l'ATL, beaucoup de parents ne souhaitent pas inscrire leur enfant dans les plaines communales, le personnel est jugé trop jeune, pas assez expérimenté. Dans les représentations parentales, les enfants sont livrés à eux-mêmes et peu d'activités sont proposées. » [Réponse Delphi]

Comme le montrent ces extraits mais également selon l'avis d'autres répondant-e-s, il est essentiel de **prendre en compte cette diversité** des points de vue et de significations **pour pouvoir aller à la rencontre des parents**. Il est important à ce titre que l'on aborde la question des représentations ; celles-ci peuvent être en lien avec une pratique ou une réalité de terrain, mais ce n'est pas nécessairement le cas. En tout cas, ces représentations ont un impact déterminant dans la prise de décisions des parents de recourir ou non aux milieux d'accueil.

Il y a différents déclencheurs spécifiques à prendre en compte dans le travail avec les familles.

Certaines familles pourraient se rétracter et de ne pas recourir aux milieux d'accueil **à cause de représentations et de craintes** par rapport à ceux-ci:

« La crainte d'être dénigré ou jugé par rapport à son mode de vie, ses croyances, ses habitudes (alimentaires...) - à distinguer donc de la catégorie non-recours partiel ou complet, où vous évoquez une expérience effective de discrimination. On est bien ici dans un phénomène anticipatif, d'auto-exclusion ». [Réponse Delphi]

« Certaines familles pourraient également craindre d'être dénoncées aux services sociaux - je pense aux familles en situation de précarité et/ou de grande pauvreté, ne pouvant fournir aux enfants ce qu'elles estimerait ou savent être nécessaire et craignant d'être jugées par l'institution - quand bien même un accès gratuit leur serait par exemple assuré, en connaissance de cause ». [Réponse Delphi]

« Les professionnels ont tendance à mettre des étiquettes sur les enfants, surtout pour les enfants provenant d'origines étrangères ou ayant des troubles DYS. Lorsque les parents viennent chercher leur enfant à la fin de la journée, les professionnels émettent plus le négatif de la journée que le positif ». [Réponse Delphi]

« Les représentations des parents plus « favorisés » de la population des milieux d'accueil : enfants défavorisés qui pourraient transmettre de mauvaises manières (gros mots, ...) à leur enfant. Cette représentation est à déconstruire. Surtout vrai pour les « plaines communales ». [Réponse Delphi]

L'enquête avec les familles a aussi montré que la **sensation d'être jugé-e par les professionnel-le-s de l'accueil** peut être un autre déclencheur de non-recours. Ce constat a notamment été exprimé par des parents d'enfants souffrant de troubles du comportement (diagnostiqués ou non) ; par des parents ne souhaitant pas scolariser leurs enfants ; par des parents issus des immigrations (certains allant jusqu'à parler de « racisme » ou de familles qui seraient privilégiées aux dépens d'autres). L'objet du jugement varie singulièrement selon les profils concernés mais le ressenti global est le même. Selon les répondant-e-s, il faut davantage renforcer le travail avec les familles à travers des partenariats entre familles et professionnel-le-s et de la construction d'une relation de confiance réciproque.

Les **représentations** n'interviennent pas seulement au niveau des parents, mais également **au niveau des projets pédagogiques**, ou plus largement du fonctionnement des services ; il est important de veiller aux valeurs et normes véhiculées dans l'approche :

« Dans l'ATL, on constate aussi des freins culturels, l'accueil est considéré comme un loisir et donc pas forcément comme un lieu d'apprentissages et de socialisation. L'assimilation aux loisirs n'est pas perçue comme un droit ni pour la famille, ni pour l'enfant ». [Réponse Delphi]

Une série d'opérateurs de **formation proposent des modules spécifiques pour lutter contre les préjugés et/ou mieux comprendre les diversités familiales.**

« S'agissant de la lutte contre les préjugés liés à la pauvreté, je pense aux actions de Badje : extrascolaire sans barrières et plus récemment au projet BMA¹⁰⁸ concernant les milieux d'accueil (qui travaille avec les parents; le milieu d'accueil et les acteurs communaux et du CPAS) ». [Réponse Delphi]

Un grand nombre de répondant-e-s pointent aussi l'importance de mieux veiller, à côté des **droits des enfants et des familles**, aux **droits des femmes** au niveau du secteur, mais aussi par rapport à une série de politiques publiques connexes :

« Le non-recours représente un frein pour la vie sociale de la « femme » qui est uniquement considérée comme « mère ». Il en va de même pour l'accès à un travail ou à une formation ». [Réponse Delphi]

Face à un manque de places d'accueil et des procédures qui favorisent « **le premier inscrit, premier servi** », on peut constater une plus grande pression sur les places existantes. Nous avons vu que cela **désavantage les parents de milieux ou de communes plus pauvres.**

« Le dernier plan cigogne volet 1 vise les communes les plus « pauvres ». En augmentant le nombre de places dans ces secteurs, on pourrait voir certaines familles oser inscrire leurs enfants ». [Réponse Delphi]

Autrement dit, face aux difficultés d'accessibilité, il faut davantage viser une meilleure présence en termes de places, mais aussi en terme de **travail dans le quartier**, pour mieux prendre en compte les parents présents dans toute leur diversité. Ce travail de proximité avec les parents doit aussi prendre en compte des enjeux de mobilité en termes de distance. Les « Bébébus » et d'autres **modalités d'accueil mobile qui vont vers les parents** sont dans ce contexte souvent pointés par rapport aux territoires locaux.

Pour aller à la rencontre des parents, il faut aussi veiller à proposer des **horaires** qui permettent plus facilement aux parents de pouvoir se rendre aux **séances d'information et/ou de pouvoir effectuer des démarches administratives.**

« Aussi, il n'est pas toujours facile d'entrer en relation avec les administrations: les heures d'ouverture sont relativement restreintes et ne correspondent pas à des familles travaillant en horaire décalés. Idem pour des associations ». [Réponse Delphi]

¹⁰⁸ Projet Bruxelles Mixité Accessibilité : BMA

Une série d'actions existantes et à renforcer ont trait à la **co-parentalité ou à la co-construction des approches éducatives et du fonctionnement institutionnel**. Cela est spécifiquement mis en lien avec les freins liés aux représentations quant aux milieux d'accueil.

« *Matinées duo parent/bébé organisées par le service de soutien parental du CPAS pour promouvoir l'accueil des tout-petits en collectivité. Groupe de discussion entre professionnels et parents pour répondre aux craintes de laisser son enfant* ». [Réponse Delphi]

« *Projets soutenus par le Fonds Vergnes (8 projets en Flandre, BXL, Wallonie) ; Mettre les familles au cœur du processus, dialoguer avec elles sur l'offre. Dialoguer avec les familles pour comprendre les besoins, construire ensemble une offre adaptée et diversifiée* ». [Réponse Delphi]

« *[parfois il y a] trop peu d'opportunités de rencontres et/ou relations pour l'enfant hors du milieu familial (et de son modèle) et/ou d'expériences diversifiées et aussi sans la présence des parents* ». [Réponse Delphi]

« *Il faut voir s'il s'agit d'a priori (élément subjectifs, peut-être erronés) qui peuvent alors être travaillés par de l'information/discussion en face à face via des personnes de confiance/autorité pour la famille (pour l'ATL via le milieu scolaire, pour la petite enfance via le pédiatre, médecin généraliste, consultation ONE...)* ». [Réponse Delphi]

Les **services SASPE (Services d'Accueil Spécialisés de la Petite Enfance) et LREP (Lieux de Rencontre Enfants Parents)** sont cités à plusieurs reprises comme des formes d'action qui permettent de renforcer l'approche co-constructive avec les parents et de travailler différents déclencheurs de non-recours qui permettent des « *expériences personnelles, [et de travailler] les craintes des institutions, le ras-le-bol* ».

Toutefois, quelques répondant·e·s mentionnent aussi qu'il faut veiller d'une part en termes de genre à ne pas encore « surcharger les mères » et d'autre part à offrir suffisamment de places qui permettent aux parents un temps sans enfants.

Le **respect des cultures familiales n'est cependant pas une voie à sens unique ; la co-construction est un travail à l'intersection du respect des valeurs des autres mais aussi basé sur les valeurs des milieux d'accueil**. Un des exemples de cela est la prise en compte des inégalités de genre dans le fonctionnement des services. Un·e des répondant·e·s pointe le rôle du patriarcat dans les freins à une société plus égalitaire :

« *Le patriarcat : l'inégalité entre les hommes et les femmes est telle qu'il est socialement admis que la femme (rarement l'homme même si cela existe) trouve cela légitime de diminuer son temps de travail (ou d'arrêter) pour s'occuper des enfants. Il est aussi socialement « admis » que le fait de rester à la maison avec son parent (surtout la maman) serait mieux pour l'enfant. Le parent peut aussi ne pas se sentir légitime à bénéficier d'un mode d'accueil (petite enfance ou ATL) si lui-même ne travaille pas à ces horaires (ou télétravaille), ex : horaires flexibles, congé de maternité, congé parental, temps partiel...* ». [Réponse Delphi]

« *Précarisation du travail des femmes, burn out parental, charge mentale, répercussions financières pour les mères...* » [Réponse Delphi]

« *Plan d'action droits des femmes* » [Réponse Delphi]

Ces exemples montrent que le respect des cultures familiales va de pair avec **une approche basée sur les droits humains et qui s'attaque à différentes formes d'inégalités**, qu'elles soient sociales, économiques ou basés sur l'origine ou le genre.

2.3 Permettre des expériences valorisantes, renforcer le lien social

Différentes formes d'ouverture aux autres (enfants, pairs, culture, etc.) et de moments de socialisation valorisante sont à plusieurs reprises pointés comme des bénéfiques de l'accueil en collectivité :

« Concernant les enfants, la non-participation prive les enfants de tous les bénéfices d'un accueil en collectivité, des apprentissages informels et non-formels, du vivre-ensemble. Ils perdent la dimension « création de lien » avec d'autres enfants du quartier, ils peuvent dès lors vivre un sentiment d'exclusion du groupe de pairs ». [Réponse Delphi]

« Les représentations erronées ou excessives quant à l'accueil réalisé peuvent conduire les parents à priver leur enfant d'espaces sociaux qui pourraient leur être bénéfiques sur le plan développemental. Ceci étant dit, il est aussi normal de pouvoir critiquer les moyens ou la qualité de l'accueil réalisé. Et s'il est important d'informer, il est aussi incontournable de respecter les valeurs et choix de chaque famille, sans dénigrer les pratiques et cultures qui y prévalent, et en reconnaissant les effets positifs propres ». [Réponse Delphi]

« Permettre aux enfants d'expérimenter des activités différentes avant une inscription est souvent synonyme de réussite ». [Réponse Delphi]

Certain-e-s répondant-e-s ont aussi pointé le manque de relais professionnels et familiaux comme des facteurs susceptibles de renforcer les **risques d'isolement parental**, compliquant les relations éducatives :

« Surtout avec les enfants de moins de trois ans, dans un modèle de prise en charge parentale exclusive - sans aucun relais familial ou informel; ce qui accroît dans des cas d'isolement fort les risques de maltraitance » [Réponse Delphi]

L'un des domaines de l'inclusion qui est pointé par plusieurs personnes est **l'enfant en situation de handicap**.

« La peur d'un accueil en collectivité dans un milieu ordinaire pour les enfants en situation de handicap durant les vacances scolaires représente un frein. Alors que ce besoin de mixité est demandé par de nombreuses familles afin d'avoir un temps de répit, en même temps il leur fait peur car le personnel est insuffisamment formé. Dès lors, les stages inclusifs sont parfois mal vécus tant par les familles que par les enfants ». [Réponse Delphi]

« Les familles d'enfants en situation de handicap se privent de moments de répit par crainte d'un accueil collectif. Il en va de même pour de nombreux enfants DYS à qui on attribue facilement des étiquettes qui peuvent être difficiles à vivre pour les familles ». [Réponse Delphi]

« La mise en place de partenariats entre des structures spécialisées pour le « handicap » et des milieux d'accueil ordinaires permettent un meilleur accompagnement des familles et des enfants. Sachant qu'un personnel spécialement formé encadre le dispositif, ceci favorise l'accueil des enfants en situation de handicap. Cette synergie est en place depuis 3 ans à Charleroi dans les plaines communales et des nouvelles familles y ont recours ». [Réponse Delphi]

Les répondant-e-s ont aussi veillé à ce que la notion d'inclusion ne vise pas uniquement le handicap mais **intègre toutes formes de diversité dans une vision universaliste progressive** ; il s'agit de viser la mise en place de l'inclusion dans des services généralistes – pour tous les enfants – en renforçant certaines approches spécifiques qui font le lien.

L'ouverture à différentes expériences socialisantes n'est pas seulement potentiellement bénéfique pour l'enfant, il faut aussi penser comment cela **peut participer au bien-être des parents**.

« L'isolement des parents et les conséquences négatives sur la socialisation des enfants sont liés... » [Réponse Delphi]

2.4 Aller vers les parents et travailler en réseau

Nous l'avons dit à plusieurs reprises, **pour lutter contre les déclencheurs de non-recours il ne faut pas seulement travailler à partir des milieux d'accueil. Il est primordial aussi d'aller vers les familles**. Cela peut se faire soit à partir des milieux d'accueil, mais il faut selon l'enquête de terrain et les expert·e·s penser à créer des **structures de coopération** entre acteurs de différents secteurs pour penser et agir plus globalement les thématiques de l'accueil et du bien-être des enfants (et des parents).

Pour s'ouvrir aux parents, il faut renforcer au sein des services des **pratiques inclusives et réfléchir conjointement en équipe et avec les parents aux enjeux**. Certain·e·s expert·e·s expriment à ce titre différentes idées liées à la participation parentale au sein des milieux d'accueil : *« des réunions pédagogiques pour travailler le lien avec les parents – proposer que les parents évaluent, créer des comités de parents au sein des structures d'accueil, les rendre partenaires dans les projets d'accueil... »*

L'un des premiers ingrédients pour lutter contre différentes formes de non-recours est d'aller vers les parents dans toute leur diversité. Pour cela, des **personnes relais ou constructeurs de passerelles** permettent **de nouer avec les parents là où ils se trouvent** ;

« Mieux informer les familles en faisant appel aux personnes relais ...où organiser des petites visites dans les structures d'accueil pour les familles qui ont peu de connaissances des milieux d'accueil pour les enfants. Améliorer la communication entre parents et structures d'accueil. » [Réponse Delphi]

« Dialoguer avec les familles concernées. Démontrer la valeur ajoutée de ces services aux familles, en utilisant leurs codes, langage ». [Réponse Delphi]

« Au niveau des familles : par un accompagnement rapproché afin soit d'informer sur les possibilités et les réalités de l'accueil (1er déclencheur), soit d'accompagner le(s) parent(s) de manière à le(s) rassurer et adapter, le cas échéant, la prise en charge de l'enfant ou des enfants concerné(s) aux besoins spécifiques qui seraient identifiés ». [Réponse Delphi]

Plus largement, cette co-construction ne devrait pas seulement fonctionner à partir d'un seul service, mais il s'agit de penser des formes de travail en réseau diversifié avec **une multitude d'acteurs pour aller vers les parents**.

« La Coordination ATL va dans les quartiers à précarité sociale au plus près des familles avec des activités ludiques, créatives, sportives mais aussi des spectacles. Durant ce temps d'accueil, elle en profite pour faire la promotion des services d'accueil collectif sur le territoire. Elle discute énormément avec les familles afin de rendre plus visible les milieux d'accueil et promouvoir ce droit pour tous ! » [Réponse Delphi]

« Certaines haltes-accueil ou temps de rencontre lors des consultations ONE : ouverture des familles à d'autres modes d'accueil, répit, ... Développer ou soutenir des lieux +/- non-formels et de fréquentation libre de type lieux de rencontre (grands-)parents-enfants » [Réponse Delphi]

"Pour l'ATL, il existe de belles tentatives de réseautage instituées pas des coordinateurs ATL comme à Charleroi avec le répertoire des stages par commune ». [Réponse Delphi]

Chapitre 6 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

« Au niveau des institutions : par la possibilité pour les assistants sociaux et les assistantes sociales d'aller à la rencontre de ces familles dans les jours ou semaines suivant l'accouchement, pour ce qui concerne les milieux d'accueil de la petite enfance ; et du côté de l'ATL, il me semble que les propositions effectuées pour le non-recours par non adhésion ci-dessus sont également pertinentes ». [Réponse Delphi]

« Dans certaines villes Italiennes, il existe un projet de la municipalité dans le cadre des politiques temporelles, c'est l'installation de guichets d'inscription ouverts au début de l'année scolaire pour favoriser toutes les démarches administratives en lien avec « l'éducation des enfants ». Durant une journée/une semaine, toutes les démarches peuvent avoir lieu au même endroit (Carte de bus, Abonnement Culturel, Sportif, inscription pour l'école, l'extrascolaire, cantine...), les familles peuvent être accompagnées par des agents administratifs pour aider à compléter les documents. Elles découvrent aussi la programmation annuelle des activités et des animations proposées durant l'année scolaire par les opérateurs culturels ». [Réponse Delphi]

Notons encore que certain-e-s insistent sur l'importance de veiller à ce que cela **participe à la liberté de choix des parents et que ces travaux ne tombent pas dans l'injonction « obligation de recours »**.

Aller vers les parents dans les **milieux plus ruraux** nécessite aussi des approches qui dépassent les **enjeux de mobilité spécifiques**.

« Une offre de proximité partout : en milieu rural et semi-rural, l'offre est réduite et inaccessible sans une politique communale de mobilité ». [Réponse Delphi]

« Les lieux de rencontre enfants-parents et les bébés ».

« Dispositifs mobiles de soutien à l'inclusion (région wallonne – missions d'information, de sensibilisation, de formation et d'accompagnement des milieux d'accueil 0-12 ans dans le cadre de l'accueil d'enfants à besoins spécifiques ». [Réponse Delphi]

« Certaines villes ou CPAS organisent l'accueil des tout-petits au cœur d'écoles ou de lieux de formation. Cela facilite l'accès, rassure et donne du sens à cet accueil qui peut être très ponctuel ». [Réponse Delphi]

« Les consultations ONE, certains CPAS et autres services sociaux de première ligne, les TPMS¹⁰⁹ de certains milieux d'accueil attentifs à l'accessibilité ; A valoriser et développer ». [Réponse Delphi]

« Reconnaître et financer les structures qui œuvrent dans les quartiers ». [Réponse Delphi]

Plus généralement, dans ce contexte sont pointés les **consultations ONE, les CPAS, les AMO (Aide en Milieu Ouvert) ainsi que différentes autres initiatives plus proches des milieux de vie des enfants et des parents (p.ex. dispositifs AVIQ petite enfance)**. Le travail interdisciplinaire en réseau peut être un modus operandi pour favoriser l'échange et l'adaptation des pratiques :

« A Charleroi, sur plusieurs communes, s'effectue un travail de réseau entre acteurs sociaux avec des réunions mensuelles. Ce travail permet souvent que les travailleurs servent de relais entre les parents et les milieux d'accueil de la petite enfance. Les consultations ONE ont un grand rôle à jouer dans la prévention des risques liés à ce type de non-recours. Les lieux de rencontres enfants-parents pourraient aider ce type de familles s'ils sont situés dans un endroit connu et fréquenté par elles ». [Réponse Delphi]

« La création d'un réseau interdisciplinaire avec des associations et des acteurs de première ligne (qui rencontrent fréquemment les familles) et des agents de seconde ligne permet d'échanger de nombreuses

¹⁰⁹ Travailleur-euse-s psycho-médico-sociaux et sociales.

Chapitre 6 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

informations en matière d'accueil. Ainsi, la Coordination ATL participe à différents réseaux comme par exemple « La Plateforme de lutte contre la pauvreté » ou « L'art et les tout-petits ». [Réponse Delphi]

« Il faut renforcer les partenariats, décloisonner les secteurs tant au niveau des subsides que des agréments et prévoir des structures tels que la Coordination ATL qui peut servir de pivot et de relais entre tous les opérateurs d'un même territoire ». [Réponse Delphi]

L'une des actions pointées est aussi de **communiquer plus largement et de former des professionnel-le-s de différents secteurs** :

« Mener des sensibilisations auprès des professionnels des services sociaux concernés notamment via la Fédération des CPAS ». [Réponse Delphi]

Nous y reviendrons dans le prochain point, retenons à ce stade que la plupart des expert-e-s ont pointé l'importance d'une communication avec des secteurs au-delà de la petite enfance et la société plus globalement.

2.5 Prendre en compte le développement des compétences professionnelles et sectorielles

Ce cinquième point retient les pistes, actions et recommandations émis par les expert-e-s quant au **développement sectoriel** sur les aspects liés aux compétences des professionnel-le-s, sur le travail au sein des équipes des milieux d'accueil, et plus largement, concernant le **pilotage des politiques publiques en matière d'enfance**. Les différents enjeux pointés dans les paragraphes précédents trouvent ici un écho face à la qualité de l'accueil et face à des milieux d'accueil accessibles et inclusifs.

Dans le chapitre précédent, nous avons évoqué l'un des déclencheurs du non-recours, qui est l'impression selon laquelle les professionnel-le-s de l'accueil ne disposeraient **pas des moyens suffisants pour réaliser au mieux leur mission** (p.ex. pas assez formé-e-s, trop peu nombreux/nombreuses, trop jeunes pour certaines activités, ATL notamment). Nous allons à présent examiner ce qu'en disent les expert-e-s consulté-e-s.

« Un défaut de qualité dans l'accueil, suite à une/la mauvaise prise en charge de l'enfant, voire des enfants accueillis (défaut de surveillance, non prise en compte ou couverture des besoins premiers ou du rythme des enfants, ...) ». [Réponse Delphi]

« Améliorer l'accueil des familles des milieux populaires qui ne maîtrisent pas toujours toutes les conditions et codes des milieux d'accueil. Former les responsables et accueillantes des crèches et AES aux réalités et conditions de vie des familles du milieu populaire. Aller à la rencontre et chercher ensemble des solutions... » [Réponse Delphi]

« Au niveau des milieux d'accueil, il faut avoir une réflexion en équipe, sur la prévention primaire et secondaire ». [Réponse Delphi]

« Augmenter les possibilités d'accueil notamment pour des temps plus courts. (Pas tous les jours) » [Réponse Delphi]

Un autre déclencheur issu de l'enquête de terrain avec les parents est **une communication non adaptée** avec les professionnel-le-s de l'accueil (souvent mise en lien avec les conditions de travail de celles-ci et ceux-ci : le turn over notamment est pointé du doigt par beaucoup de parents, le fait de ne pas avoir un-e interlocutrice-eur de référence, à qui faire confiance). Certaines familles soulignent

Chapitre 6 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

aussi le manque de transparence sur ce qui se passe au sein de milieu d'accueil ou encore la non-prise en compte de leurs besoins, au niveau des habitudes de l'enfant notamment ;

« A notre niveau, la coordination ATL a proposé en parallèle, aux accueillants et accueillantes deux formations: une sur la multi culturalité et une sur la diversité. Mais ces formations ne seront pas suffisantes au vue des manquements observés ». [Réponse Delphi]

« Développer l'écoute, l'ouverture à la diversité, former les professionnels du secteur social et de l'accueil de l'enfance particulièrement. Prévoir assez de temps de TPMS¹¹⁰ ». [Réponse Delphi]

Les répondant-e-s ont pointé différents enjeux quant à la connaissance des milieux d'accueil. Un des points essentiels est **l'image des milieux d'accueil telle qu'elle est relayée dans les médias de communication** :

« Lorsqu'on parle des crèches dans les médias, c'est malheureusement très souvent lorsqu'il y a eu un drame, difficile d'avoir confiance du coup... » [Réponse Delphi]

Cette « mauvaise presse » est mise en lien avec certaines peurs véhiculées dans la société. Comme piste d'action, il est aussi pointé l'importance de prévoir via différents canaux, au-delà du contact direct avec les parents, des campagnes de sensibilisation et d'information sur les milieux d'accueil et leur fonctionnement.

« Valorisation du secteur aux yeux du grand public ». [Réponse Delphi]

« Il serait intéressant de faire une campagne de valorisation de ce droit à un accueil universel tant dans l'ATL que dans les crèches. Ceci est à double tranchant car nous n'avons pas suffisamment de places d'accueil pour répondre à de nouvelles demandes ». [Réponse Delphi]

Au-delà du secteur spécifique de l'accueil de l'enfance, des campagnes de **communication** ajustées et/ou des formations sont pointées pour viser toutes sortes d'acteurs en contact avec les familles :

« Les employés des services publics devraient être formés et sensibilisés à la problématique de l'accueil. En effet, toutes les familles n'ont pas accès à la télévision ou aux réseaux sociaux (fracture numérique) et sont plus susceptibles d'obtenir l'information via le personnel administratif (CPAS, mutuelle, syndicat, Forem,...) ». [Réponse Delphi]

« Réforme ATL avec augmentation de la formation, campagne dans la presse et campagne médias/réseaux sociaux sur les types d'accueil... ». [Réponse Delphi]

"Que les médias, et les pouvoirs publics investissent massivement dans l'information et la valorisation de ce secteur ». [Réponse Delphi]

« Pour les MA de la petite enfance, le site ONE « premier pas » me semble une initiative qui a du sens mais il faudrait que les professionnels y aient recours plus souvent. Mieux informer le réseau social de l'existence du site internet ». [Réponse Delphi]

Différentes actions de communication ou de partage d'expériences spécifiques sont aussi mises en avant :

« Vidéo de l'ISBW et de l'ONE sur l'accueil à domicile » [Réponse Delphi]

¹¹⁰ Travailleur-euse-s psycho-médico-sociaux et sociales

Chapitre 6 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

« Journée de l'accueil extrasCOOL les 24 janvier dans les écoles » [Réponse Delphi]

« Vidéo du CPAS de Chaumont Gistoux sur le métier de puéricultrices » [Réponse Delphi]

« Capsules Air de famille de l'ONE » [Réponse Delphi]

« Podcast ou BD sur les réseaux sociaux (ex : « Emma ») sur la charge mentale, le post partum... » [Réponse Delphi]

Les enjeux de la communication sont d'autant plus difficiles dans le secteur de l'ATL qui connaît une plus grande diversité des approches :

« Ce milieu est très riche et donc très complexe : chaque service est tenu à des normes spécifiques, ce qui rend la diffusion d'information compliquée ». [Réponse Delphi]

D'autres facteurs sont directement mis en lien avec **le fonctionnement des services**. Une personne répondante pointe à ce titre le fonctionnement spécifique des plaines de vacances pour les plus jeunes :

« L'accueil des moins de 5 ans est difficile dans des grandes structures de type plaine, le non-respect des besoins arrive en tête des listes. Ensuite, arrive l'aménagement de l'espace et ce malgré le fait que les enfants sont accueillis dans un cadre scolaire (qui de base est prévu pour les enfants) ». [Réponse Delphi]

D'autres réponses pointent également l'importance cruciale de l'adaptation des services aux réalités des enfants et des familles. Concernant les familles, il s'agit de renforcer le **développement d'un système compétent** (Pirard, 2016 ; Urban et al., 2011) et des formations ou des moments d'intervision entre professionnel·le·s de l'accueil à différents niveaux. Nous nous appuyons pour cela sur un extrait qui met fort bien en perspective les enjeux essentiels :

« Au niveau des familles : il est crucial que toutes les familles sachent que leur enfant a toute légitimité, et tout droit, de bénéficier des services proposés en matière d'accueil de l'enfance. A nouveau, un travail de sensibilisation et d'information autour du trajet périnatal me semble être une porte d'entrée pertinente.

Au niveau des institutions : par un travail réflexif autour des postures et des pratiques d'accueil envers les profils de parents et de familles en situation de précarité, permettant de mieux appréhender les difficultés et les craintes spécifiques éprouvées par ces publics (c'est l'un des axes importants de la réforme Milac), et de déjouer certaines représentations par rapport à la « présentification de soi » qui contribuent à renforcer le sentiment de non légitimité des familles.

Au niveau des politiques publiques : en évitant au maximum les pièges administratifs (conflit de droits entre différents statuts selon l'institution à laquelle on s'adresse par exemple), en simplifiant et en rendant plus transparents l'information et les démarches d'inscription, en automatisant les processus de réduction tarifaire.

Sur l'ensemble des trois niveaux : en sensibilisant pour gommer la représentation erronée qui tend à considérer qu'il faut (déjà) être occupé par un emploi pour que ses enfants soient légitimement accueillis ». [Réponse Delphi]

Dit de manière plus globale, il s'agit de renforcer le secteur sur tous les aspects (qualité, formation, renforcement du taux d'encadrement, etc.).

Les thèmes de la **professionnalisation, de l'augmentation du taux d'encadrement et de la valorisation des métiers** liés à la petite enfance ont été mis en avant par l'ensemble des expert·e·s consulté·e·s :

« Financement du secteur, augmentation de la qualité notamment par du renforcement en personnel (taux d'encadrement) et par l'augmentation des formations. Professionnalisation et valorisation des métiers de l'enfance ». [Réponse Delphi]

Chapitre 6 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

« Au niveau de la qualité des projets d'accueil, en consultant les parents, en co-construisant des activités, en donnant du matériel ad hoc aux animateurs, en améliorant les compétences relationnelles et humaines, en faisant de ce temps libre un vrai espace de liberté, de création, de respect ». [Réponse Delphi]

« Professionnalisation, formations du personnel revues ; prévoir la question du non recours et de l'accessibilité des milieux d'accueil à tous les enfants dans un dispositif global et conséquent. Il faut jouer sur plusieurs tableaux en même temps : valorisation du secteur aux yeux du grand public + formations + professionnalisation (question des statuts du personnel et des salaires) + financement + investissement massif dans les politiques publiques ... ». [Réponse Delphi]

"C'est essentiellement au niveau de la formation des professionnels que nous pouvons agir. La Coordination ATL de Charleroi a élaboré avec le CRIC une formation spécifique sur la multi culturalité. Cette formation a été reconnue par l'ONE, elle est proposée aux accueillant-e-s extrascolaires depuis 4 ans et on commence à sentir ses effets actuellement. Idem pour la diversité avec un focus sur la pauvreté infantile ». [Réponse Delphi]

« La plateforme « Les enfants d'abord » a élaboré un kit bienveillance pour sensibiliser à la pauvreté infantile. Ce kit a été présenté à des enseignant-e-s mais aussi à des étudiant-e-s. Il est bien reçu et suscite beaucoup de questionnements ». [Réponse Delphi]

Des **pratiques évaluatives**, qu'elles soient internes ou ensemble de manière co-constructive avec les parents et/ou d'autres professionnel-le-s, sont mises en avant par les expert-e-s pour faire évoluer les pratiques vers plus de qualité d'accueil et une meilleure prise en compte du public-cible (parents, enfants, partenaires).

« L'ensemble des logiques d'auto-évaluation dans lesquelles se mettent les services, afin de faire le suivi affiné de l'accueil fourni, de la réponse aux besoins des familles... (cf projet de la Fondation Roi Baudouin - "Guide pratique pour réussir l'auto-évaluation de son projet dans les secteurs de la petite enfance et de la lutte contre la pauvreté - <https://media.kbs-frb.be/fr/media/7587/20181022NT1.pdf>) » [Réponse Delphi]

« Des endroits où les parents peuvent se rencontrer et parler de leurs expériences pourraient faire évoluer les perceptions ». [Réponse Delphi]

Les horaires méritent une attention spécifique ; l'enquête avec les parents nous a indiqué que pour certaines familles l'organisation des milieux d'accueil était difficilement conciliable avec les réalités quotidiennes familiales. Il y a des **difficultés liées aux horaires et à leur manque de flexibilité**, ou encore des exigences trop lourdes en termes de **mobilité** (notamment au sein des communes plus rurales mais pas uniquement : certains problèmes de santé, des parents ou des enfants, limitent également les possibilités de déplacements). Un-e expert-e nous invite cependant à la prudence par rapport à cette question, se basant sur son expérience :

« Les « horaires non adaptés » au train de vie professionnelle des parents sont souvent pointés du doigt, à tort, dans les explications du non-recours. Pourtant, les expériences des crèches permanentes (7/7j 24h/24h) et des crèches à horaires très élargis, et flexibles, montrent bien que ce n'est pas le cas (nous pourrions en discuter) ». [Réponse Delphi]

Une autre personne met en avant qu'il faut justement plus de **flexibilité** dans le fonctionnement des milieux d'accueil parce que les parents sont obligés de suivre les rythmes de leurs métiers spécifiques.

« Stress, charge mentale, course contre la montre... Il y a la flexibilité de certains métiers/employeurs et les heures d'ouverture des crèches (réforme milac), heures d'ouverture de l'ATL (et flexibilité de certaines structures), crèches permanentes, crèches à horaires flexibles et élargis, accueillant-e-s salarié-e-s... → Enquêter davantage cette question, qualitativement et quantitativement. » [Réponse Delphi]

Ce point n'est donc pas davantage clarifié, et ce n'était pas l'optique de cette recherche ; à ce stade, nous pouvons retenir qu'il faut prendre en compte, dans le pilotage des milieux d'accueil, la recherche **d'un équilibre entre les attentes/besoins des parents (ou des employeurs) en termes de flexibilité et les besoins des milieux d'accueil en termes de fonctionnement, de personnel et de qualité d'accueil.** Dans la prochaine partie de ce chapitre, nous reviendrons plus en détail sur quelques ingrédients des politiques liés à la conciliation travail-famille. C'est une thématique complexe ; il s'agit de veiller à ce que la politique de l'enfance ouvre vers une plus grande flexibilité, sans pour autant suivre aveuglement les attentes des employeurs, au détriment de la qualité d'accueil et du bien-être des enfants et des familles.

D'autres **déclencheurs plus conjoncturels liés à la crise sanitaire** ont été évoqués, comme les mesures applicables aux enfants (masque ou CST) que certains parents désapprouvent et qui peuvent déstabiliser l'organisation familiale.

Viser plus de qualité d'accueil est un principe communément partagé. L'ATL est plus souvent pointé par les expert·e·s, mais les enjeux restent comparables au niveau de la petite enfance

« On part du présupposé que l'ATL est partout de qualité, ce n'est pas une évidence. L'inclusion de tout enfant n'est pas une réalité. Pour y mettre son enfant, il faut être assuré que ses besoins seront pris en compte, qu'il sera accueilli sans préjugés, que sa place dans le groupe sera préservée, etc. Tant que le parent n'est pas rassuré de tout cela, c'est difficile de confier son enfant à des tiers pour du temps libre qui soit agréable. Si les activités de loisirs sont sources d'ennui, de souffrance, de stigmatisation, de rejet, elles sont inutiles (réflexion au niveau de la FAPEO : les violences dites éducatives ordinaires dans les collectivités éducatives) ». [Réponse Delphi]

Ces différentes pistes de compréhension des formes de non-recours et des modalités d'actions possibles dans ce domaine ont constitué l'étape préparatoire pour le deuxième tour du Delphi, qui va être analysé dans la partie suivante.

3 Pistes d'actions et stratégies des parents pour pallier au non-recours

Il est généralement admis que les structures d'accueil assument trois fonctions¹¹¹, qui sont intimement liées : économique, éducative et sociale.

- ⇒ **La fonction économique** : l'accueil des enfants permet aux parents d'avoir une activité professionnelle, de suivre une formation, de rechercher un emploi ou d'effectuer un certain nombre de démarches dans cette voie ;
- ⇒ **La fonction éducative** : celle-ci vise, notamment, la socialisation et le bien-être de l'enfant. Il s'agit d'apprendre le vivre ensemble, d'être confronté-e à l'autre et à la diversité, de comprendre et maîtriser les codes de la vie en collectivité, de s'éveiller à la culture, et aussi parfois d'apprendre la langue du pays d'accueil. Elle vise également tous les apprentissages directs et indirects que l'enfant peut y faire, de manière formelle ou non ;
- ⇒ **La fonction sociale** : les milieux d'accueil offrent un lieu de soutien à la parentalité et permettent la création de liens sociaux.

Les familles en situation de non-recours des milieux d'accueil ne sont pas passives face à cette situation, dans la mesure où elles mettent en place des actions/stratégies visant à trouver ailleurs ou autrement les bénéfices liés à ces trois fonctions de l'accueil. Plusieurs questions du Delphi ont porté sur l'observation des stratégies mises en place par les familles pour pallier les formes de non-recours constatés.

Afin d'analyser le non-recours aux milieux d'accueil dans une perspective non normative, nous avons souhaité questionner les conséquences de celui-ci telles qu'elles s'expriment à travers les actions que les familles mettent en place pour s'organiser 'autrement'. Dans certaines circonstances, n'est-il pas plus approprié d'accompagner les solutions d'accueil mises en place par les familles, plutôt que de focaliser tous les efforts (toute l'attention, toutes les stratégies, ...) sur la promotion du recours aux services subventionnés par l'ONE ?

Pour donner des éléments de réponse à cette question, nous avons proposé de passer en revue les actions/stratégies mises en place par les familles pour se passer des milieux d'accueil subventionnés par l'ONE, dans leurs fonctions économique, sociale et éducative, ou autrement dit, pour trouver ailleurs ou autrement les bénéfices liés à ces trois fonctions de l'accueil. Les expert-e-s ont réagi quant aux impacts positifs et/ou négatifs de ces stratégies au niveau des parents, des milieux d'accueil ou la société plus généralement. Pour chacune de ces actions/stratégies retenues, nous avons demandé quelles étaient les conditions propices pour optimiser les éventuels bénéfices pour la famille et l'enfant. La dernière question portait sur comment développer des dispositifs pour que les conditions soient plus propices pour soutenir les familles.

111 Dusart, AF., *Accueil atypique en Communauté Française : à la recherche des conditions optimales d'accueil, vers une politique d'égalité d'accès pour tous*, rapport de recherche, Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, 2007, p.2. Téléchargeable sur <http://www.cereasbl.be/spip.php?article42>

Stratégies pour faire face au non-recours rencontrées lors de l'enquête de terrain et soumise à l'expertise lors du Delphi

1. Les parents organisent leurs horaires – de travail le plus souvent – de façon à pouvoir rester auprès de l'enfant
2. Les parents emmènent leur enfant dans leurs activités professionnelles
3. Les parents privilégient le télétravail pour concilier temps professionnel et temps familial
4. Un des deux parents (le plus souvent la mère) ne travaille pas / s'arrête de travailler / réduit son temps de travail / change de travail/ écourte ou renonce à une formation
5. Les parents font appel à l'entourage familial pour assurer l'accueil de l'enfant
6. Les enfants restent seuls au domicile, les plus âgés s'occupant des plus jeunes (surveillance, jeux, éveil...)
7. Pour la petite enfance : fréquenter (ou envisager de fréquenter) un Lieu de Rencontre Enfants Parents (LREP) ou d'autres activités destinées aux enfants et aux parents
8. Pour la petite enfance et l'ATL : aller vers des lieux d'accueil et/ou des activités proposés par le secteur privé et/ou marchand
9. Créer des activités permettant à des enfants et/ou parents de différentes familles de se fréquenter
10. C'est une famille nombreuse, pas besoin d'autres contacts
11. Des rencontres au sein de la famille élargie (cousins, cousines) sont organisées pour développer la sociabilité

3.1 Stratégies pour contrer le non-recours : impacts et conditions

Les expert·e·s ont donc commenté ces stratégies des parents, en indiquant les impacts positifs ou négatifs de celles-ci et en réfléchissant aux différents dispositifs qui pourraient les encadrer.

La figure ci-dessous donne une indication de l'importance qu'accordent les expert·e·s aux besoins d'action par stratégie. Ils et elles estiment qu'il est important de mener des politiques qui permettent une meilleure articulation travail-famille pour que les parents puissent passer plus de temps avec leurs enfants. Le renforcement des Lieux de Rencontre Enfants Parents (LREP) a été aussi souvent mentionné comme piste importante. Certain·e·s expert·e·s ont également soutenu l'idée de davantage développer des activités pour que des enfants de différentes familles puissent se rencontrer dans un contexte adapté. Les solutions familiales (appel à l'entourage et/ou arrêt de travail) représentent aussi, pour cinq expert·e·s, des domaines d'action qu'il faut mieux prendre en compte ou encadrer. Notons ici que les expert·e·s n'ont pas répondu qu'il fallait soutenir cette stratégie telle quelle, mais que ce phénomène social méritait plus d'attention. Par exemple, quant à la piste d'arrêt de travail, quasi l'entièreté des expert·e·s ont signalé qu'il y avait un grand risque d'impact négatif sur l'emploi des femmes et sur les inégalités hommes-femmes. Les expert·e·s qui ont mentionné cette stratégie ont mis en avant la nécessité de meilleures politiques éducatives et socio-professionnelles pour que ce « choix » puisse se faire plus sereinement et que cela ne défavorise pas encore davantage les femmes dans leurs trajectoires de vie. Les cinq autres domaines ont été mentionnés moins souvent ; le tableau 1 donne un résumé des impacts positifs ou négatifs, des conditions nécessaires en vue de mieux accompagner cette stratégie et des nécessités en termes de dispositifs de politique publique à

renforcer pour pouvoir améliorer les situations des enfants, des familles, des professionnel-le-s et de la société.

Tableau 20 : Réponse des expert-e-s quant aux stratégies de parents pour faire face au non-recours – importance d'action (Delphi, N=11¹¹²)



¹¹² Le chiffre derrière la virgule dans la figure indique le nombre de réponses à cette stratégie.

Chapitre 6 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

Tableau 21 : Stratégies, impacts et conditions – Le point de vue des acteurs en quelques mots clés

Stratégie pour pallier le non-recours	Impacts	Conditions	Nécessités
1 Les parents organisent leurs horaires – de travail le plus souvent – de façon à pouvoir rester auprès de l'enfant	Flexibilité (choisie ?) ; parents solos ; Charge mentale ; Habitation - lieu de vie ; Connectivité ; Qualité du temps familial ? ; Vie sociale des parents? ; Pas de socialisation plus large ; Rythme ; Age ; Travail des femmes ; Prix	Temps de travail ; articulation ; employeur et législation qui permettent flexibilité ; secteur horaires ; ressources € ; paradigme culturel-pères ;	Besoins monop ; primes; congés (parent, matern, prof, ...); RH family friendly ; égalité salariale ;
2 Les parents emmènent leur enfant dans leurs activités professionnelles	Proximité de lieu de travail ; Services offerts au travail?; Charge mentale ; Le travail de qui? ; occasionnel ; limites perso/pro ; lieu adapté ; quelles activités ; travail des femmes ; Ennui ; nervosité ;	Liberté de choix	Démocratiser l'accueil
3 Les parents privilégient le télétravail pour concilier temps professionnel et temps familial	Combiné à d'autres modes de garde ; équilibre ; âge des enfants ; fermeture ; qui peut faire le télétravail ; trajets ; charge mentale ; travail d'équipe? ; isolement social et pro ; stimulation ; négociations	Diversité des modes de garde ; diminuer le coût d'accueil extrascolaire ; conditions de travail (aussi à domicile) ; répartition entre le ménage (H/F)	Encadrement des conditions de (télé-)travail
4 Un des deux parents (le plus souvent la mère) ne travaille pas / s'arrête de travailler /réduit son temps de travail / change de travail/ écourte ou renonce à une formation	Inégalitaire ; limite les perspectives pro ; travail des femmes ; précarité/dépendance € ; Monop? ; ouvertures? ; socialisation ; émancipation; rythme de l'enfant ; Age ;	Lois parentaux/maternels ; inégalités H/F ; « choix » ; contexte pro ; rôle du care et valorisation ; réseau des parents	Ouverture des enfants à d'autres espaces de socialisation ; multiplicité des modes de garde ; financement congés ; augmentation de la part d'hommes ; allonger congés ; lieux d'échange (écoles, quartier,)
5 Les parents font appel à l'entourage familial pour assurer l'accueil de l'enfant	Toujours existé ; visions péda ; lien avec famille ; vie en groupe ? ; durable? ; surcharge ; famille? ; enfant trimballé ; prix ; socialisation ; stabilité? ; réflexion famille élargie ; ponctuel ; 'redevabilité'	Aménagement de fin de carrière (grands-parents) ; confiance dans les personnes ; pas un choix par défaut ; conditions d'accueil ;espaces;	Chaque enfant = place d'accueil de qualité accessible ; financement petite enfance et ATL (réforme MILAC) ; dispositifs « tiers accueillant »/ aidants proches ; lieux d'accueils ponctuels ; couplé à 7 et/ou 9

Chapitre 6 Une méthode d'intelligence collective pour l'élaboration de recommandations - Favoriser le recours et/ou accompagner le non-recours, des pistes d'actions

<p>6 Les enfants restent seuls au domicile, les plus âgés s'occupant des plus jeunes (surveillance, jeux, éveil...)</p>	<p>Burn-out familial ; risque ; sécurité ; âge ; fragile ; autonomie ; un enfant s'occupe d'autres enfants? ; écrans ; qualité ; parentification ;</p>	<p>/</p>	<p>/</p>
<p>7 Pour la petite enfance : fréquenter (ou envisager de fréquenter) un Lieu de Rencontre Enfants Parents (LREP) ou d'autres activités destinées aux enfants et aux parents</p>	<p>Enrichissements pour 2 ; répit ; rencontre ; découvertes ; isolement pos ; liens et paroles ; temp ; accessibilité ; socialisation ; parent ne peut jamais souffler sans enfant entre adultes ;</p>	<p>Proximité ; accessibilité ; qualité ; mixité – co-construction ; dialogue familles ; plages d'ouverture ;</p>	<p>Renforcer cohésion sociale ; dispositifs de quartier/proximité ; faire connaître ; analyse possibilités dvlp LREP; fonds de soutien ; implémenter ces lieux dans d'autres espaces (CPAS, école, autres MA, etc.)</p>
<p>8 Pour la petite enfance et l'ATL : aller vers des lieux d'accueil et/ou des activités proposés par le secteur privé et/ou marchand</p>	<p>Activités ; fun ; locaux ; coût ; mobilité ; professionnalisation ; rendement éco ; contrôle de l'ONE moindre marchandisation; moindre mixité ;</p>	<p>Soutien financier ; surveillance ONE ; vérification qualité ;</p>	<p>Diminuer coût d'accueil collectif ; moins de discrimination sur base de revenus ; places familiales défavorisées ; réglementation MILAC ;</p>
<p>9 Créer des activités permettant à des enfants et/ou parents de différentes familles de se fréquenter</p>	<p>Liens ; cohésion sociale ; espace public ; éveil ; coût ; diversification ; logique pol pub (retour?) ; professionnel? ; voir LREP</p>	<p>Lieux adaptés et disponibles ; dans chaque commune ; qualité d'accueil ; co-création ; gratuité ;</p>	<p>Dvlp et expérimenter vivre ensemble ; coordination ; financement ; réglementation ; encadrement ; dvlp lieux/espaces ; liens avec d'autres activités ;</p>
<p>10 C'est une famille nombreuse, pas besoin d'autres contacts</p>	<p>Dépend des familles ; renfermement ; repli sur soi ; contact avec les autres ; solidarité intrafamiliale ; santé psy des mères? ; expériences moindres ; jeu informel ;</p>	<p>/</p>	<p>/</p>
<p>11 Des rencontres au sein de la famille élargie (cousins, cousines) sont organisées pour développer la sociabilité</p>	<p>Famille élargie (idem 11) ; repli ; connaissance d'autres enfants; professionnels? ; entre soi; age ;</p>	<p>Idem 9 pour un.e répondant.e /</p>	<p>/</p>

Nous commenterons par la suite le tableau, en passant en revue chaque stratégie parentale en regard des remarques des expert·e·s.

1. *Les parents organisent leurs horaires – de travail le plus souvent – de façon à pouvoir rester auprès de l'enfant*

L'organisation des horaires de travail est un besoin important pour les parents, mais en même temps les attentes des différents milieux professionnels divergent fortement. Plus de flexibilité serait en tout cas la bienvenue, mais il faudra que celle-ci soit choisie conjointement pour que les parents puissent articuler leurs différentes sphères de vie. Tout cela dépend aussi des formes familiales, des lieux de vie et du travail et de la configuration même des logements. Les expert·e·s se demandent aussi ce qu'il en est de la vie sociale des parents si tous les besoins éducatifs sont pris en charge au sein des familles.

L'un des risques est que les enfants ne reçoivent dans certains cas moins d'ouvertures socialisantes avec d'autres enfants ou dans des milieux d'accueil.

Les conditions d'une telle stratégie renvoient aux possibilités d'articuler travail et vie familiale. Il y a une forte demande de soutenir toutes sortes de **dispositifs qui permettent une meilleure articulation travail-famille, une gestion des horaires et de la mobilité au travail ainsi que des congés** de maternité, parentaux ou professionnel·le·s. La gestion des ressources humaines des différents employeurs devra s'orienter davantage vers des principes « **family friendly** ». Dans ce domaine, il faut particulièrement veiller à ne pas renforcer les inégalités de genre, en évitant notamment que la charge éducative et mentale ne soit encore davantage déléguée aux femmes. Les familles monoparentales ont beaucoup moins de possibilités de s'organiser avec d'autres personnes pour s'occuper conjointement du ou des enfants.

2. *Les parents emmènent leur enfant dans leurs activités professionnelles*

Cette stratégie est perçue assez négativement par les expert·e·s : **un lieu de travail n'est pas un lieu de socialisation ou d'éducation pour enfants** et cela risque de considérablement augmenter la charge mentale des parents (et tout spécifiquement des mères). Les limites entre la vie professionnelle et privée deviennent aussi plus floues, ce qui créera probablement de nouvelles difficultés pour les parents. En outre, dans certains secteurs ou types de travail, il est tout à fait impossible d'emmener ses enfants. Plusieurs variables entrent ici en compte : proximité domicile/lieu de travail, type d'employeur, type de travail, etc. En définitive, pour les expert·e·s, cette piste serait seulement envisageable pour autant que **certaines activités de type extrascolaire** soient organisées conjointement entre les employeurs et des **opérateurs ATL reconnus**, ou dans le cadre de crèches en milieu professionnel reconnues par l'ONE¹¹³. Cette option ne relève donc pas d'un réel choix ; il est nécessaire de penser beaucoup plus largement la **démocratisation de l'accueil** afin que les parents ne se sentent pas acculés à cette solution faute d'autres choix.

¹¹³¹¹³ Il est probablement fait référence ici à des dispositifs de type plan SEMA (Synergie Employeurs Milieux d'Accueil), lancé en Fédération Wallonie Bruxelles au début des années 2000, qui a pris fin une dizaine d'années plus tard faute de résultats concluants.

3. *Les parents privilégient le télétravail pour concilier temps professionnel et temps familial*

A la suite de longues périodes avec des mesures spécifiques liés au contexte sanitaire, le **télétravail** a été pratiqué davantage dans une série de secteurs professionnels. Cela ne relevait pas d'un choix des parents, mais d'une nécessité ou même d'une obligation. Le télétravail en contexte normal pourrait constituer une réponse intéressante pour certains parents à condition de penser aussi aux **difficultés de pouvoir gérer le travail et la présence des enfants en même temps**. Cela peut résulter en une confusion des rôles, une charge mentale augmentée et aussi que les « *enfants soient parkés devant la télé* » pendant que les parents travaillent. Tout dépend des conditions de télétravail et de la nature du travail. Certains métiers permettent une flexibilité dans la planification de la journée, alors que d'autres ont des conditions plus strictes. Dans de nombreux métiers, le télétravail est juste impossible.

Ce qui apparaît surtout ici, c'est la **nécessité d'encadrement du télétravail par les politiques d'emploi**. Les expert·e·s mentionnent aussi que cette solution ne relève pas du choix premier des parents mais est surtout liée au fait de ne pas trouver une place ou une activité intéressante et adaptée.

4. *Un des deux parents (le plus souvent la mère) ne travaille pas / s'arrête de travailler / réduit / son temps de travail / change de travail / écourte ou renonce à une formation*

Cette piste, certes utilisée par les parents, est fortement mise en question par les expert·e·s. Une des questions centrales est la **part de choix réel dans la diminution du travail** (ou de la formation) afin de privilégier plus de temps de famille. Encore une fois, le risque est grand de voir cette **stratégie pénaliser du côté professionnel, et tout spécifiquement les femmes**. La dépendance financière par rapport à son/sa partenaire est aussi un enjeu. Dans le cas des familles monoparentales, il est économiquement difficile de diminuer les heures de travail (en absence de compensation financière digne de ce nom...).

Il y a aussi probablement - et en fonction des moyens économiques et des possibilités d'accès - une moins grande ouverture des enfants à d'autres espaces de socialisation, que ce soit pour la petite enfance ou pour d'autres catégories d'âge.

Les conditions pour rendre cette stratégie envisageable renvoient ici aussi aux possibilités de congés de maternité ou parentaux, aux pauses-carrière ainsi qu'à la diminution (temporaire) des heures de travail. Plus largement, il convient de **questionner le rôle du care dans notre société actuelle et viser une plus grande égalité hommes-femmes** par rapport aux tâches liées à l'éducation. Il serait aussi intéressant de penser à d'autres lieux où les enfants pourraient fréquenter d'autres enfants. Cela pourrait s'organiser à partir des milieux d'accueil, à partir d'autres associations (p.ex. maison de quartier) ou encore à partir des écoles.

5. *Les parents font appel à l'entourage familial pour assurer l'accueil de l'enfant*

Bien qu'il soit **assez habituel de recourir à l'entourage familial en Belgique**, il devient probablement de plus en plus difficile de recourir souvent à cette solution. Plusieurs **risques** sont aussi pointés dans le cas de l'obligation d'y recourir souvent : Est-ce qu'il existe une continuité pédagogique au sein de la famille à qui on confie l'enfant, par rapport aux pratiques des parents ? Est-ce que les parents n'ont pas l'impression de devenir un « poids » pour leurs proches ? Le nombre d'enfants, tel que les questions liées à l'habitat et à la mobilité, sont aussi à prendre en compte.

Comme le mentionnent les expert·e·s, il peut être fort positif pour les enfants de partager du temps avec leurs grands-parents, des cousin·e·s ou d'autres membres de la famille. Dans le même temps, la **réforme Milac a confirmé l'importance que chaque enfant puisse avoir une place d'accueil de qualité**. Il pourrait être intéressant de combiner ce mode d'accueil à d'autres dispositifs tel que les **lieux d'accueil ponctuels** pour permettre aux (grands-)parents de souffler et aux enfants de connaître d'autres espaces de socialisation.

Les possibilités d'aménagement de fin de carrière pour les travailleurs et travailleuses âgé·e·s (les grands-parents) peuvent aussi entrer en ligne de compte.

6. *Les enfants restent seuls au domicile, les plus âgés s'occupant des plus jeunes (surveillance, jeux, éveil...)*

Tout d'abord il y existe des **risques réels en fonction de l'âge des enfants**. Tout dépend bien sûr des fratries, de l'âge des enfants, de la configuration du domicile et de la durée d'absence des parents. Plusieurs expert·e·s pointent aussi le fait que le rôle d'un enfant n'est pas d'éduquer un autre enfant. Cette piste n'a pas été retenue pour d'autres investigations, les expert·e·s préférant indiquer d'autres modes de garde.

7. *Pour la petite enfance : fréquenter (ou envisager de fréquenter) un Lieu de Rencontre Enfants Parents (LREP) ou d'autres activités destinées aux enfants et aux parents*

C'est la stratégie qui a reçu **le plus de commentaires positifs de la part des expert·e·s**. Les LREP ou d'autres activités offrent la **possibilité d'enrichissement mutuel entre parents-enfants, les rencontres, découvertes, la création des liens sociaux et les possibilités de co-construction de l'éducation et des projets pédagogiques**.

Par rapport aux conditions de faisabilité, il faut veiller à ce que ces lieux se trouvent à proximité, soient accessibles, de qualité, qu'ils aillent vers les parents et privilégient le dialogue et la co-construction. Les plages d'horaires doivent être fixées de manière à permettre aux parents de s'y rendre.

Un seul bémol mentionné : en absence d'autres modes de garde ou d'accueil, cette stratégie **risque de mener à un certain sur-investissement des parents** (« *le parent ne peut jamais souffler sans enfant entre adultes* »). Autrement dit, les parents et les enfants ont aussi droit et besoin à des activités seul·e·s ou avec leurs pair·e·s en dehors de leur relation parent-enfant. Mise à part de ce point d'attention, les expert·e·s sont assez unanimes sur le fait qu'il faudrait **renforcer ces dispositifs** en Fédération Wallonie-Bruxelles, dans le but de **contrer le non-recours et de pouvoir ouvrir à des familles qui ne fréquenteraient peut-être pas d'autres modes d'accueil**.

8. *Pour la petite enfance et l'ATL : aller vers des lieux d'accueil et/ou des activités proposés par le secteur privé et/ou marchand*

Tout dépend ici de la manière dont ces services sont organisés, de la qualité des pratiques qui y sont mises en œuvre, du type d'activités proposées, et du coût des activités. Le **risque de marchandisation** est pointé, de même que les inégalités d'accès en fonction des moyens économiques des parents (ce qui renforce d'ailleurs aussi un certain « entre-soi »). Concernant les conditions de cette piste, il est mentionné que cela nécessite de renforcer les **contrôles ONE pour garder une qualité d'accueil/d'accompagnement**. Le secteur marchand pourrait en effet diminuer la pression sur d'autres modes d'accueil, mais le risque de dualisation est assez fort (et déjà constaté sur le terrain...). Il faudrait

donc envisager des pistes qui permettent de penser l'accessibilité pour les familles disposant de revenus plus faibles (cf. grille tarifaire, réglementation MILAC).

9. *Créer des activités permettant à des enfants et/ou parents de différentes familles de se fréquenter*

Les réponses à cette stratégie des parents sont assez comparables à celles du point 7 (cf. LREP), les expert·e·s sont assez unanimement positifs et positives puisque cela permet (dans le cadre de structures de qualité) **de renforcer la cohésion sociale et de permettre une ouverture aux enfants** dans d'autres espaces. Les conditions nécessaires renvoient à la professionnalisation des accueillant·e·s et aux lieux adaptés aux enfants (et de préférence dans chaque commune/quartier).

10. *C'est une famille nombreuse, pas besoin d'autres contacts*

Ce n'est **pas une piste envisageable pour les expert·e·s concernant l'adaptation des politiques publiques**. Tout dépend des familles et de leurs volontés, mais on peut tout de même craindre un renfermement de la famille sur elle-même, qui pourra aller de pair avec de moindres chances de trouver des espaces de socialisation complémentaires. De manière comparable aux autres stratégies intra-familiales, **le rôle des politiques publiques est de permettre à chaque enfant d'avoir une place d'accueil et d'accompagnement si les parents le souhaitent, pour que ceux-ci puissent poser de réels choix**.

11. *Des rencontres au sein de la famille élargie (cousins, cousines) sont organisées pour développer la sociabilité*

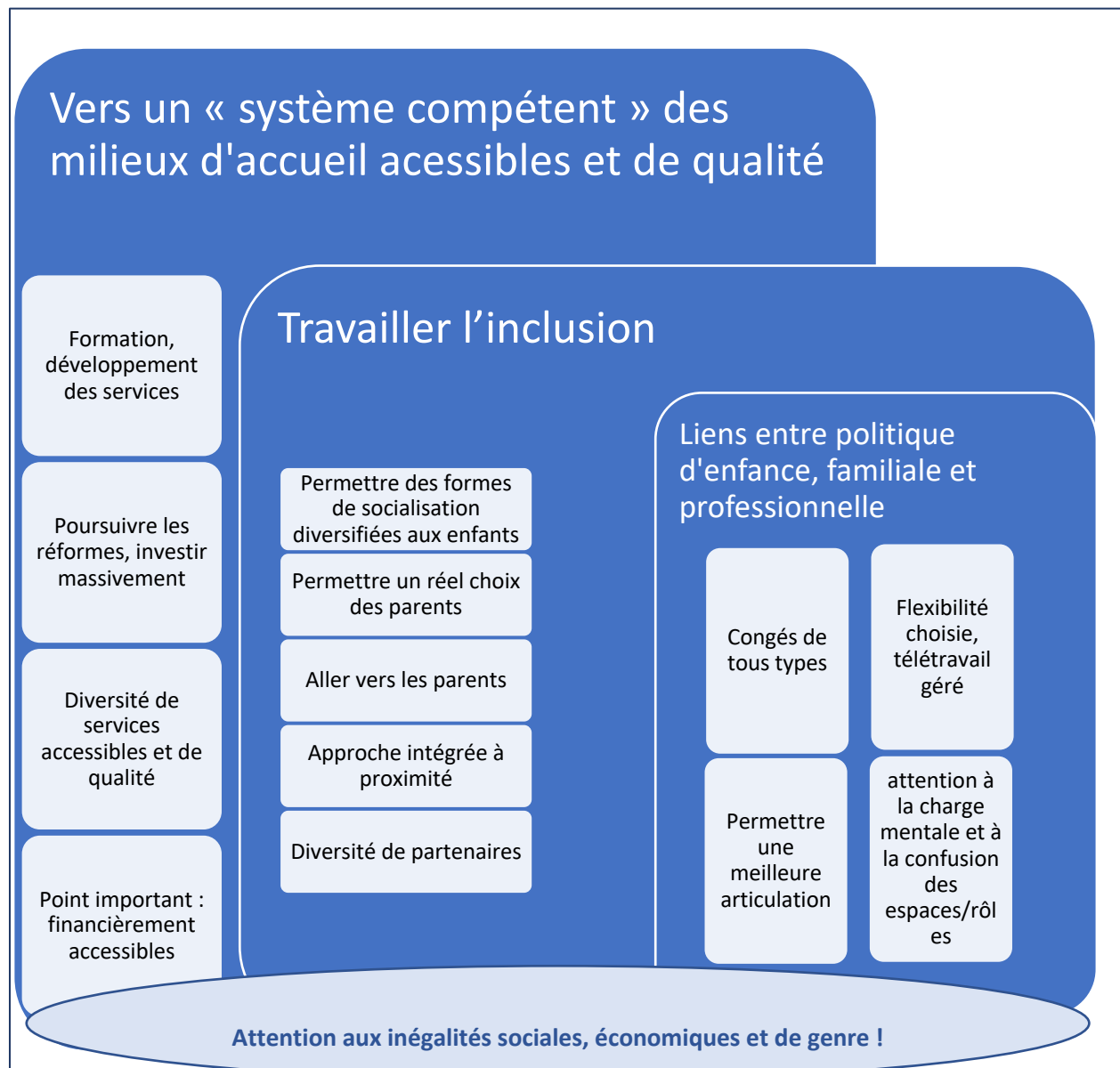
Cette piste n'a pas non plus été retenue, les remarques sont comparables à celles émises au point 10.

Cette partie avait pour but de mettre en perspective les expertises des expert·e·s avec les stratégies constatées sur le terrain dans l'enquête auprès des familles. Ce premier tour de l'approche Delphi a visé à mettre en résonance ces différentes expertises en dehors de toute relation hiérarchique ou d'effets de groupe dans les discussions collectives classiques.

3.2 Vers un consensus concernant l'accessibilité des milieux d'accueil

Lors de la discussion du deuxième tour du Delphi, nous avons présenté de manière succincte les pistes et stratégies telles que présentées dans ce rapport. L'objectif était de **parvenir à un consensus concernant des recommandations en termes de politiques publiques à mener**. En réalité, dès le premier tour, un certain consensus s'était déjà dégagé, basé sur les ingrédients suivants :

Tableau 22 : Les ingrédients d'une approche intégrée de l'accessibilité



Ces différents points forment les éléments constitutifs d'une politique d'accessibilité des milieux d'accueil qui vise la qualité et l'inclusion. Les expert-e-s ont discuté cette piste et ont formulé des commentaires que nous avons regroupés selon trois thématiques (problèmes structurels, le travail en réseau et le « aller vers »). Ces points complètement l'analyse présentée et forment un consensus des participant-e-s.

1) Les problèmes structurels :

La **pénurie de places** (notamment dans le 0-3, mais aussi dans l'ATL) a surtout des effets sur les familles en situation de vulnérabilité. Les enfants qui ont une place sont principalement issues de familles qui sont en capacité d'anticiper.

La **qualité des services** est à renforcer, notamment dans l'ATL. C'est une question récurrente, et qui est d'autant plus importante quand on accueille des enfants dans des situations de vulnérabilité (handicap, précarité/pauvreté, migration, etc.).

Le **sous-financement du secteur** explique en partie la pénurie de places et le manque de qualité (personnel trop peu formé, turn-over, statuts précaires, taux d'encadrement trop faible etc) et **amoindrit les conditions favorables pour un travail social de qualité**. Le personnel social (AS en crèche, mais aussi coordinateur-riche ATL), a trop de tâches administratives et ne peut pas se consacrer suffisamment à un véritable travail social.

L'inclusion (au sens large) reste trop souvent l'exception. Il faut **agir à différents niveaux**. Les réformes vont dans ce sens, mais pourraient aller plus loin.

2) Le travail en réseau et les personnes relais

Pour inclure, notamment un enfant en **situation de handicap** mais aussi d'autres **enfants avec des besoins spécifiques**, il apparaît que travailler sur les connexions est essentiel : connexion entre la famille et le service, ou entre services. Il apparaît que lorsqu'une personne peut jouer ce rôle de « connecteur », cela facilite grandement l'accessibilité et des solutions concrètes peuvent être trouvées.

Actuellement, il apparaît que c'est surtout une question de chance : tomber sur « *la bonne fée* » ou « *l'acteur-riche providentiel-le* ». Cette **personne relais**, qui peut **construire des passerelles entre services de différents types et entre familles**, est le connecteur qui permet de faire le lien mais aussi de rassurer le service qui va accueillir et valider les compétences des professionnel-le-s de l'accueil. La **mise en confiance et le travail informel** sont sans doute des éléments importants pour dénouer certaines situations et permettre de trouver des solutions. Il est important que ces connecteurs/personnes relais aient une connaissance fine des situations et des besoins des familles.

Il y a un enjeu à **professionnaliser le travail en réseau**, de manière générale, donc pas seulement entre services d'éducation et d'accueil, mais de façon plus large, de manière notamment à ne plus compter sur la chance de rencontrer une personne relais ou constructrice de passerelles. Il y a un enjeu à documenter ce rôle de connecteur. Cela pourrait faire l'objet d'une recherche complémentaire.

Il faut faire attention à **ne pas invisibiliser les familles qui ne font pas entendre leurs voix**. Actuellement, le travail en réseau se met souvent en place suite à une plainte, or toutes les familles ne sont pas en capacité d'introduire une plainte.

3) L'« aller vers » (ou Outreach)

Actuellement, l'outreach est à la mode et on en parle, et on le développe, dans les multiples secteurs de l'action psycho-médico-sociale. Néanmoins, il faut faire attention à différents points. Il faut **aller vers les familles dans une vision d'inclusion**, mais en même temps si cela ne s'accompagne pas d'une **augmentation des places ou d'une réorganisation de la façon d'occuper les places disponibles ou encore d'une diversification des possibilités d'accueil**, cela risque d'ouvrir des voies qui mènent à des

portes fermées. Ce qui pourra davantage frustrer les parents, et in fine, provoquer d'autres formes de non-recours. Informer les familles, les accompagner est important, mais pour les orienter, il faut que les services existent, soient ouverts/accessibles et soient de qualité. Ou, autrement dit, la première démarche est l'outreach (aller à la rencontre de la famille, l'amener vers la porte des structures), puis vient **l'accessibilité primaire** (permettre à la famille d'entrer) et enfin **l'accessibilité secondaire** (donner envie à la famille de rester dans la structure, d'y revenir, lui permettre de s'y sentir à sa place). Les trois démarches sont indispensables et complémentaires, si on veut travailler sur le non-recours des familles en situation de vulnérabilité.

L'« aller vers » doit être guidé par un esprit d'inclusion qui respecte les diversités familiales. Il est important de **ne pas cloisonner les publics** (handicap, pauvreté, migration) et de garder une **approche universaliste de l'inclusion**.

Un autre point d'attention dans la vision de l'« aller vers » et de l'inclusion consiste aussi à ne pas focaliser les pistes d'intervention uniquement du côté des familles ou de certains groupes spécifiques. Il est important d'avoir **une action avec, sur et pour les services** : travail sur les représentations des professionnel·le·s (par exemple, sur les questions d'éducation, mais aussi sur la précarité etc.), formation, accompagnement des équipes, ... Cette action doit être guidée par une **politique de « système compétent » qui vise l'inclusion et qui soit en résonance avec les politiques familiales, socio-professionnelles et de mobilité**.

Conclusion générale

En guise de conclusion, nous relevons ici plusieurs éléments parmi ceux ayant émergé de façon saillante lors de nos investigations, au-delà des résultats plus spécifiques qui sont explicités en détail au fil des pages précédentes. Cette mise en évidence est loin d'être exhaustive ; de nombreux autres éléments mériteraient d'être davantage mis en lumière et exploités. Cela nécessiterait que nous puissions prendre un peu de recul face à la richesse et au foisonnement des données récoltées. Nul doute que ce rapport ne constituera pas une fin, mais bien un tremplin vers d'autres exploitations futures.

1 L'accessibilité, au cœur du phénomène du (non)-recours

Les résultats de cette recherche viennent confirmer mais surtout objectiver l'importance, si l'on veut agir sur le non-recours, de **travailler toutes les questions liées à l'accessibilité**, tant primaire que secondaire, des milieux d'accueil subventionnés par l'ONE et ce, à tous les niveaux d'intervention concernés. Nos investigations nous ont en effet permis d'observer que tous les freins d'accessibilité habituellement relevés dans la littérature – qu'ils soient d'ordre géographique, financier, organisationnel, pédagogique, culturel ou autre – sont bel et bien à l'œuvre et ont une influence déterminante sur les pratiques des familles en matière de recours ou de non-recours aux milieux d'accueil, tant dans le secteur de l'accueil petite enfance que dans celui de l'ATL.

2 Derrière le non-recours, des expériences diverses et évolutives, liées aux trajectoires familiales

Les situations de non-recours sont diverses et renvoient à des réalités complexes ; en nous réappropriant les travaux des chercheur·e·s de l'ODENORE¹¹⁴, nos investigations de terrain nous ont permis de répertorier **cinq types de non-recours** : le **non-concernement**, lorsque la famille n'exprime pas de demande car elle ne se sent pas concernée par l'offre existante ; la **non-adhésion**, lorsque la famille n'exprime pas de demande car elle n'est pas en accord avec le contenu de l'offre existante ; le **découragement**, lorsque la famille ne va pas jusqu'au bout de sa demande et y renonce en raison de caractéristiques inhérentes à l'offre existante (telle que par exemple les conditions d'inscription) ; la **non-réception**, lorsque la famille exprime une demande mais que l'offre lui est refusée ; et enfin la **non-proposition**, lorsque la famille exprime une demande mais qu'aucune offre ne lui est proposée.

Ces situations se présentent différemment selon le champ étudié.

- ° Ainsi, dans le champ de l'**accueil de la petite enfance**, le non-recours prend la forme d'une expérience qui s'ancre dans les trajectoires subjectives des familles et se décline en fonction des réalités territoriales et des interventions d'agent·e·s intermédiaires dans différents domaines (social, médical, administratif, remise à l'emploi, etc.). Cette expérience est par nature évolutive, certaines familles basculant d'un type de non-recours à l'autre, voire du recours au non-recours et inversement.
- ° Dans le champ de l'**Accueil durant le Temps Libre**, nous n'avons rencontré aucune famille en situation de non-recours complet. Ce constat est à mettre en lien avec la très grande hétérogénéité du secteur ; celui-ci, scindé tout d'abord en trois sous-secteurs que sont l'accueil extrascolaire, les écoles de devoirs et le centres de vacances, se compose d'une très grande

¹¹⁴ Voir à ce propos le chapitre consacré à la revue de la littérature.

diversité d'opérateurs d'accueil, proposant eux-mêmes une offre extrêmement diversifiée. Cette diversité de l'offre étant susceptible de proposer des réponses à une diversité de besoins, la plupart des familles sont à la fois utilisatrices de certains services et non-utilisatrices d'autres services, les facteurs explicatifs du (non)-recours variant sensiblement selon le type de service concerné. Des liens complexes existent entre types de non-recours, types de lieux d'accueil, représentations sociales des familles sur les opérateurs mais aussi des opérateurs sur les familles, caractéristiques socio-démographiques et trajectoires des parents, maillage territorial (tel que nous l'abordons dans le point suivant) et relations d'interconnaissance entre les acteurs-clés (écoles, acteurs institutionnels et politiques, opérateurs d'accueil et services sociaux).

Cinq types de profils d'usagers ont pu être mis en évidence, en fonction des modalités selon lesquelles les familles recourent à l'ATL : un **recours ciblé** plaçant l'éveil de l'enfant au cœur des préoccupations ; un **recours limité**, lorsque seule la famille rassure ; un **recours limité** en raison d'une offre trop restrictive ; un **recours utilitaire**, combinant l'attrait de la fonction économique pour le(s) parent(s) et l'intérêt de la fonction éducative pour l'enfant ; et enfin un **recours opportuniste**, qui utilise la diversité de l'offre pour répondre à la diversité des besoins (de l'enfant et du (des) parent(s)), selon les aléas du moment.

Rappelons ici que tant dans le secteur de l'accueil petite enfance que dans celui de l'ATL, les typologies et profils d'usagers ne sont que des outils, imparfaits et donc perfectibles, pour rendre intelligibles les mécanismes et processus à l'œuvre dans les phénomènes de recours et de non-recours.

3 Le maillage territorial, levier pour le recours

Pour rappel, l'approche territoriale mise en œuvre pour la présente recherche visait à produire une analyse dynamique de la question du non-recours, permettant de relier des éléments du discours des familles mais aussi des professionnel·le·s interrogé·e·s, avec des caractéristiques du territoire de recherche concerné. Cinq territoires ont ainsi été sélectionnés via la méthode des clusters¹¹⁵, et ont été anonymisés grâce à l'attribution de noms d'arbres : Pin, Tilleul, Hêtre, Erable, et Chêne.

Très vite, nos investigations et contacts avec nos différents terrains nous ont permis de nous rendre compte de la très grande disparité au niveau de la densité du maillage social, institutionnel et associatif entre ces cinq territoires, en l'occurrence en matière d'accueil de l'enfant, mais probablement aussi de façon plus globale. Or, et cela a été observé précédemment dans d'autres contextes, un maillage dense, « quand il va de pair avec sa lisibilité et donc avec un regroupement et une mutualisation des pratiques et des services, participe sans conteste à la lutte contre le non-recours aux droits sociaux, à plus forte raison lorsque celui-ci est lié au découragement des usager·e·s » (Bonnetier & Wagener, 2018). C'est particulièrement vrai en ce qui concerne les publics fragilisés, pour lesquels les opportunités d'accéder et donc de potentiellement recourir aux structures d'accueil se multiplient lorsque le maillage social encourage les liens entre les acteurs-clés de l'accueil, du social et des écoles.

Notre protocole de recherche, basé sur la sélection de territoires en fonction de critères objectifs (et non en fonction du réseau de l'équipe de recherche), nous a ainsi permis, par les conditions mêmes de notre travail d'investigation, d'appuyer ce constat, et d'expérimenter d'une part la force des liens existants au sein de chaque territoire, et d'autre part, la (non) visibilité - fluidité - intelligibilité de

¹¹⁵¹¹⁵ Voir partie « Méthodologie » du présent rapport.

l'information relative à l'offre d'accueil existante ainsi qu'aux différent·e·s acteur·rice·s ressources présent·e·s sur le territoire. En outre, dans les territoires au maillage dense, il a été relativement aisé, pour les professionnel·le·s, de cerner l'objet de la recherche NOUR, d'identifier des familles concernées et de nous donner accès à celles-ci ; en revanche, dans les territoires au maillage plus faible ou quasi inexistant (ou, à tout le moins, peu visible de prime abord), le phénomène du non-recours ne nous a pas semblé représenter, pour les professionnel·le·s rencontré·e·s, « une question cruciale dont il faut se saisir », le discours de la plupart de ceux-ci et celles-ci nous renvoyant implicitement l'image d'un territoire où le non-recours n'existe pas, rendant dès lors impossible l'identification de familles en situation de ... quelque chose qui n'existe pas. Or, les caractéristiques de l'offre d'accueil sur ces territoires laissent pourtant penser que, tant dans le secteur de l'accueil de la petite enfance que dans celui de l'ATL, il existe inévitablement des familles qui se trouvent en situation de non-recours, même partiel, notamment pour l'accueil d'enfants en situation en handicap ou d'enfants de 2,5 ans à 6 ans, mais pas uniquement.

Ce constat nous permet également de questionner les possibilités, pour ces professionnel·le·s travaillant dans des contextes au maillage faible, d'avoir une connaissance fine des situations de vie des familles et des besoins de celles-ci (notamment en matière d'accueil d'enfant), et donc de pouvoir mettre en œuvre de manière concertée des solutions cohérentes et adéquates pour répondre à ces besoins. En outre, la question du maillage et du travail en partenariat dépasse certainement les frontières géographiques des territoires ; c'est ce qui apparaît en filigrane du témoignage de cette coordinatrice ATL qui déplore le fait de n'avoir aucune visibilité concernant le nombre de familles en situation de non-recours, un grand nombre d'enfants scolarisés dans une des écoles du territoire fréquentant une ou plusieurs structures ATL dans une commune avoisinante.

4 Confier son enfant en situation de handicap

Cette problématique est revenue de façon récurrente tout au long de la recherche, tant pour le secteur de l'accueil de la petite enfance que pour celui de l'ATL, ou même pour l'école : les parents qui souhaitent recourir à des structures d'éducation et d'accueil ordinaires, dans une volonté d'ouverture et d'inclusion, sont confrontés à des nœuds à chaque étape d'arbitrage, menant souvent à une impasse de leur demande, avec des conséquences parfois lourdes pour la famille.

Parmi les familles rencontrées lors de notre recherche, au moins huit personnes interviewées avaient un enfant présentant un problème de santé ou une spécificité : handicap, retard de développement, autisme, troubles du comportement, diabète, haut potentiel avéré ou suspecté. Ces familles se retrouvent dans toutes les typologies de non-recours telles que nous les avons décrites : en non-concernement, lorsqu'elles privilégient la sphère privée parce qu'elles estiment que cela permettra de mieux prendre en charge les besoins spécifiques de leur enfant ; en non-adhésion, lorsque leur expérience avec un ou plusieurs milieux d'accueil s'est avérée négative ; en non-recours par découragement, lorsque le poids de la culpabilité, l'anticipation d'un refus du milieu d'accueil ou encore l'anticipation de difficultés liées à la prise en charge de l'enfant se cumulent et entraînent un renoncement de la famille ; en non-réception, lorsque la demande n'aboutit pas à l'obtention d'une place d'accueil, par exemple parce qu'un opérateur ne se sent pas capable de répondre aux besoins spécifiques de l'enfant ; et enfin en non-proposition, lorsque la famille n'est pas informée de l'existence de structures accueillant des enfants en situation de handicap. Les conséquences de ce non-recours peuvent être particulièrement dommageables, tant pour l'enfant (en termes éducatifs et de socialisation) que pour les parents, en termes de répit et de prévention du burn out, notamment.

Des initiatives intégratives ou inclusives existent cependant, tant dans l'accueil de la petite enfance que dans l'ATL, mais elles restent rares (et parfois volontairement peu visibilisées) et ne peuvent donc pas répondre à tous les besoins, ce qui oblige bon nombre de parents à se tourner vers des structures spécialisées, validant ainsi l'échec des objectifs d'inclusion et reléguant ceux-ci à de belles intentions sur papier. De telles initiatives pourraient pourtant être inspirantes pour d'autres structures d'accueil, qui en outre y gagneraient en qualité pour toutes les familles. En effet, la prise en compte de ces besoins particuliers, tant au niveau des enfants que des parents, est une opportunité à saisir ; d'une part, pour replacer les pratiques dans l'articulation des trois fonctions de l'accueil, au-delà de la vision très restrictive de la lorgnette « garde » (terme encore largement employé, par les parents comme par les professionnel-le-s) ; et, d'autre part, pour réfléchir en équipe à comment accueillir « cet enfant-là », ce qui aura inmanquablement pour effet d'améliorer la qualité des pratiques pour tous les enfants.

Notons, enfin, que sans être considérés à proprement parler comme étant en situation de handicap, certains enfants présentent des caractéristiques particulières qui peuvent influencer le recours ou non à un milieu d'accueil. Nous pensons par exemple aux enfants à haut potentiel, détectés ou suspectés comme tels. Pour ces enfants aussi, certaines conditions d'accueil restent problématiques.

5 Rendre visible et sensibiliser à l'articulation des trois fonctions de l'accueil

Les rencontres avec les familles mais aussi avec les professionnel-le-s l'ont bien montré, les trois fonctions assumées par l'accueil, de même que l'articulation non hiérarchique de celles-ci (dans le sens où aucune des trois ne détient une valeur supérieure aux deux autres, chacune d'entre elles étant en lien avec un besoin particulier de l'enfant et/ou du ou des parents(s)) ou encore le fait que l'accueil est un droit pour tous les enfants, n'apparaissent pas encore comme une évidence pour tou-te-s. C'est ce que l'on observe notamment à travers les situations où les familles considèrent la crèche ou l'accueil extrascolaire comme un « mal nécessaire », et y recourent essentiellement pour des raisons liées à leur fonction économique, cessant d'y recourir dès le moment où cette fonction économique n'est plus nécessaire. A contrario, certaines familles n'ayant pas forcément besoin de la fonction économique des milieux d'accueil, y recourent cependant pour leur fonction éducative et/ou sociale, ciblant alors préférentiellement les lieux proposant des activités thématiques jugées à haute valeur éducative et/ou sociales, souvent plus coûteuses. Quant à la notion du droit à l'accueil, elle n'a quasiment jamais été mentionnée comme telle dans les discours des familles et des professionnel-le-s rencontré-e-s.

Une meilleure visibilisation de l'articulation des trois fonctions de l'accueil et de leurs bénéfices complémentaires permettrait sans doute de favoriser un recours plus éclairé aux structures d'accueil, en particulier pour les familles actuellement les plus éloignées de celles-ci. Elle permettrait également de modifier les représentations de certaines familles vis-à-vis de l'accueil subventionné (tant dans l'accueil de la petite enfance que dans l'ATL), considérant celui-ci comme étant destiné aux familles précaires (et donc parfois, par extension, étant de piètre qualité).

En lien avec la fonction éducative, il semble rester utile de poursuivre ou de renforcer la sensibilisation des familles à l'importance du jeu libre pendant les temps d'accueil, surtout lorsque ceux-ci font suite à des journées de classe, et avec d'autant plus d'acuité que les enfants sont jeunes.

6 Entre l'école et l'ATL, des liens étroits et complexes

Tout au long de la recherche, l'école est apparue sous divers plans comme une institution-clé dans l'analyse des facteurs associés au (non)-recours aux structures de l'ATL. Il n'est pas possible de résumer ici l'ensemble des dimensions qui relient l'école et l'ATL, tant elles sont nombreuses et spécifiques selon les contextes, mais aussi selon les rapports qu'entretiennent les différents types de familles avec l'institution scolaire. Nous en mentionnons deux ici, qui nous semblent particulièrement importantes.

Il apparaît ainsi que l'école peut jouer un rôle crucial dans l'accès à l'ATL, étant tour à tour potentiellement « opérateur » d'accueil lorsqu'elle organise elle-même l'accueil extrascolaire (qu'il s'agisse d'activités thématiques ou d'accueil privilégiant le jeu libre), pourvoyeuse de locaux lorsque cet accueil est mis en place par des structures indépendantes, et vecteur privilégié d'informations relatives à l'offre existante sur le territoire (via les dispositifs de communication en format papier ou numérique, permettant de toucher efficacement un grand nombre de familles).

En outre, qu'on le déplore ou non, la « norme scolaire » reste, dans le chef de bon nombre de familles, déterminante dans le choix des structures ATL, orientant celui-ci de manière ciblée vers celles qui proposent des activités valorisant l'acquisition de savoirs de types scolaires. Nous l'avons observé dans différents contextes, et notamment en ce qui concerne des enfants très jeunes, dès l'entrée en classe maternelle. En outre, en tant que lieu d'instruction par excellence, l'école constitue une institution de référence et est perçue comme vecteur de réussite sociale pour la plupart des parents. C'est particulièrement le cas pour les parents issus des immigrations, mais en revanche, cela ne s'applique pas, ou dans une moindre mesure, aux parents ayant un vécu personnel négatif, voire inexistant, par rapport à l'école.

Ces liens étroits et complexes entre école et ATL gagneraient à être investigués davantage, dans une optique notamment de renforcement des synergies inter-institutionnelles, au profit d'une meilleure visibilité et donc d'une meilleure accessibilité de l'offre en matière d'ATL à toutes les familles, et en particulier à celles qui en sont le plus éloignées.

7 Développer l'outreach, aller vers les familles les plus éloignées

Pour certaines familles, le non-recours aux structures d'accueil, tant dans le champ de l'accueil petite enfance que dans l'ATL, s'explique en grande partie par une méfiance profonde vis-à-vis de ce qui est extérieur à la sphère familiale. Cette méfiance peut faire suite à des expériences antérieures négatives, comme elle peut également être due à une méconnaissance des services. Pour ces familles-là notamment, mais aussi pour toutes celles qui, pour quelque raison que ce soit, ne franchissent pas spontanément le seuil des lieux d'accueil, la mise en œuvre de démarches d'outreaching (de l'« aller vers ») prend tout son sens. Aller à la rencontre de ces familles en situation de non-recours là où elles se trouvent permet d'une part d'établir une relation de confiance avec celles-ci, et d'autre part de leur faire connaître l'offre existante et les pratiques qui y sont mises en œuvre, en déconstruisant d'éventuels préjugés à cet égard. Différentes initiatives d'outreaching ou de projets allant dans ce sens ont été mentionnés lors de nos investigations ; c'est par exemple, cette coordinatrice ATL qui envisage de faire appel à un éducateur de rue pour aller toucher au sein de leur quartier les familles les plus précarisées de la commune, pour les amener vers les activités ATL qu'elles ne fréquentent habituellement pas ; mais c'est aussi l'initiative mise en place, au sein d'une commune, par le dispositif de soutien des femmes allocataires du RIS en situation de monoparentalité, dans le cadre duquel l'accompagnatrice se rend régulièrement au domicile des mères, pour échanger notamment sur leurs

appréhensions à confier leur enfant à une structure externe à la famille; c'est aussi, enfin, ce que font les PEP's ONE lors de leur première visite au domicile des familles, peu de temps après la naissance de l'enfant.

Nous posons ici, enfin, différentes questions ou constats soulevés en filigrane ou en marge de cette recherche. Ceux-ci constituent autant de pistes potentielles, parmi d'autres, à affiner et à investiguer dans le cadre de recherches ultérieures.

- Selon certain·e·s professionnel·le·s rencontré·e·s, certaines familles ne recourent qu'aux structures « obligatoires » ou jugées comme telles (écoles, consultations enfants, centres PMS): qu'est-ce que cela nous apprend des représentations qu'ont ces familles vis-à-vis des fonctions et des bénéfices des milieux d'accueil « non-obligatoires » ?
- L'abus d'accueil peut-il nuire à (la santé de) l'enfant ? Cette question en forme de boutade mérite qu'on s'y attarde, en lien avec le phénomène du (non-) recours. Elle fait écho aux observations de certain·e·s professionnel·le·s, notamment de deux coordinatrices ATL interviewées dans le cadre de la recherche (mais également de nombreux et nombreuses autres professionnel·le·s de l'accueil petite enfance et de l'ATL rencontrée·e·s en formation continue, en-dehors de cette recherche); la première d'entre elles évoque le recours préférentiel (et selon elle problématique) de certains parents (parfois d'enfants très jeunes) aux activités thématiques structurées et au rythme soutenu, après les heures de classe, au détriment de l'accueil extrascolaire, privilégiant le jeu libre, davantage en accord avec les besoins de l'enfant ayant déjà derrière lui toute une journée de classe; la seconde déplore le recours qu'elle juge abusif de certains parents aux stages et centres de vacances durant les congés scolaires, parfois sans pause durant pendant plusieurs semaines d'affilée.

8 Quantifier le non-recours, comment, pourquoi ?

Quantifier le non-recours est extrêmement difficile et complexe, quel que soit le domaine abordé, et en l'occurrence en ce qui concerne l'utilisation des services d'éducation et d'accueil de l'enfance.

Nous avons noté quatre principaux types de freins par rapport à la récolte de données quantitatives.

- Il y a tout d'abord les freins liés à la définition même du non-recours ; loin d'être un phénomène binaire, celui-ci prend place au sein d'un continuum rassemblant toute une série de situations, qui ont trait, dans des proportions variables et selon des imbrications parfois complexes, au (non) recours contraint et au (non-)recours volontaire. Définir le non-recours dans le champ de l'ATL est particulièrement complexe, vu l'hétérogénéité du secteur.
- Il y a ensuite les freins liés à la population concernée par le non-recours, qui est, par définition, éloignée des services d'éducation et d'accueil et dès lors plus difficile à identifier en grand nombre.
- Certaines freins sont liés au processus de récolte des données ; disposer de données quantitatives sur une question précise nécessite soit de mettre en place un système de recueil de données dédié, soit d'exploiter des données existantes recueillies à travers d'autres dispositifs, soit encore de « greffer » des questions relatives au phénomène étudié sur des dispositifs de recueil existants. Quelle que soit la méthode utilisée, de nombreuses difficultés existent, dont certaines semblent difficiles voire impossibles à résoudre.
- Les derniers freins sont contextuels ; certains éléments, ponctuels ou non, peuvent s'observer de manière plus ou moins récurrente et perturber l'interprétation des données quantitatives recueillies. On pense notamment à la récente situation de pandémie liée au COVID-19, qui a

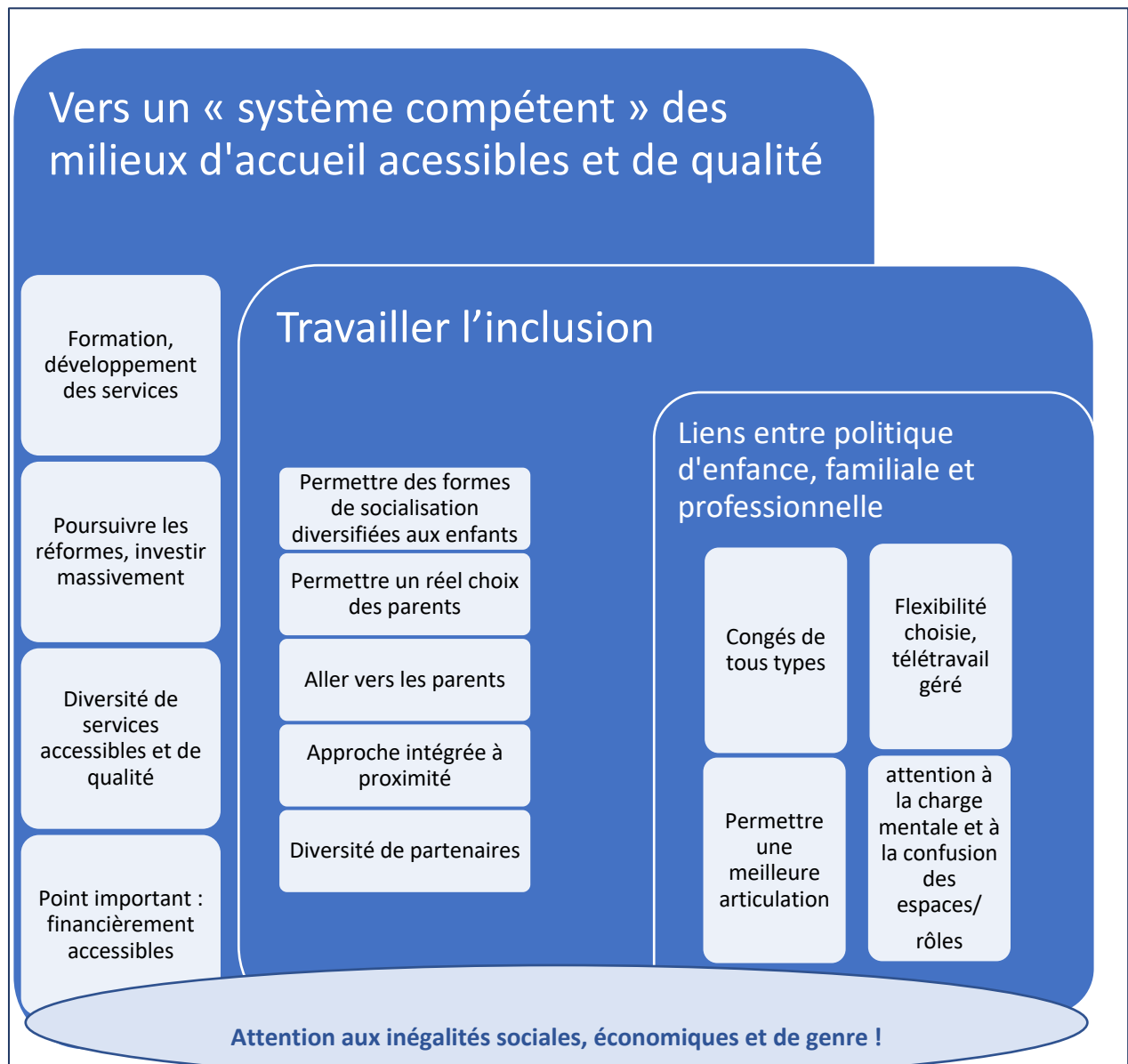
inévitablement eu des répercussions sur les modes de vie de familles, dont notamment le recours ou non aux services d'éducation et d'accueil de l'enfant.

En dépit de ces freins et de quelques pistes que nous avons néanmoins brièvement investiguées (de façon distincte pour le secteur de l'accueil petite enfance et pour l'ATL), il nous semble crucial de mener au préalable une réflexion quant à l'utilisation qui pourrait être faite de données quantitatives sur le non-recours. Que cherche-t-on à savoir exactement ? Comment veut-on utiliser les chiffres ? Les données quantifiées sont généralement utilisées pour orienter les choix politiques et stratégiques, par exemple pour décider à quels endroits il faut développer prioritairement certains types de services et donc pour ce faire, allouer des ressources. Il nous semble toutefois important d'interroger l'éthique de l'utilisation des données. Ainsi par exemple, va-t-on mettre plus de moyens pour contrer les raisons de non-recours qui sont quantitativement les plus importantes, ou bien pour contrer celles qui présentent le plus de risques de creuser les inégalités sociales ?

9 La question transversale de la lutte contre les inégalités

Enquêter sur les notions de non-recours et de l'accessibilité des services d'accueil des enfants a montré maintes inégalités qu'elles soient sociales, de revenus, d'origine, de genre, d'ordre culturel, de territoire, de mobilité, etc. Le non-recours ne se résume pas à ces inégalités, mais elles en façonnent à maintes égards les contours. L'analyse Delphi a mis en avant l'importance de prendre en considération ces inégalités de manière plus large et transsectorielle par les politiques publiques et ses acteurs. Les trois domaines politique les plus essentiels à lier sont celles de l'enfance à la politique sociale (cf. CPAS, mutuelle, associations), à la politique d'emploi et d'insertion socio-professionnelle ainsi qu'à la mobilité. Un maillage territorial au niveau local qui lie différents services publics avec le tissu associatif est essentiel à cet égard pour aller vers les familles. Les pistes pour contrer le non-recours mis en avant dans le chapitre 6 sont nombreuses pour aller dans la direction d'un système compétent, inclusif et de qualité en matière de petite enfance et d'accueil temps libre. Il est absolument nécessaire de penser beaucoup plus largement la démocratisation de l'accueil en termes de places disponibles, de fonctionnement et d'ouverture à un maillage d'acteurs au niveau de la petite enfance (et plus largement) afin que tous les parents puissent décider en connaissance de cause ce qu'ils estiment un accueil de qualité pour leurs enfants qui renforce l'ouverture au monde et le lien social.

Tableau 23 : Les ingrédients d'une approche intégrée de l'accessibilité



Bibliographie et glossaire

- ACERBIS Séverine, "L'accueil extra-scolaire en Fédération Wallonie-Bruxelles : à deux vitesses" dans *Santé conjugulée*, n°64
- AMERIJCKX Gaëlle et Humblet Perrine (2008) "Disponibilité et qualités des indicateurs pour la petite enfance en Europe", *brussels economic review*.
- BAILLERGEAU, E. « "Aller vers" les populations en rupture. Les enjeux théoriques et pratiques de la notion d'*outreach* appliquée à la lutte contre les exclusions et la précarité », in : Marc-Henry Soulet ed. *Les nouveaux visages du travail social*, , Académie press Fribourg, 2015, p.145.
- BAKER, LOVELL ET HARRIS (2006). How expert are the experts? An exploration of the concept of 'expert' within Delphi panel techniques, *Nurse Researcher*. 14, 1, 59-70.
- BARTHOLOMÉ J, Camus, P., Georgette-DeBruyne, M. , Vandevoorde, M., Hendrix, M., (2013) *L'Inclusion des enfants en situation de handicap dans les milieux d'accueil de la petite enfance : Guide de formation à l'attention des professionnels de la petite enfance de 0 à 3 ans*, FILE asbl.
- BAZIER, G. & MERCIER, M. (2009). La situation de l'aide précoce et de l'accueil de la petite enfance en situation de handicap en Communauté française de Belgique. *Contraste*, 2(2-1), 155-180.
- BEAL A. (2016), « *Pauvreté, (non-) recours aux droits sociaux et représentations sociales* ". Psychologie. Université de Lyon, 2016. Thèse de doctorat.
- BÉAL, A., KALAMPALIKIS, N., FIEULAIN, N. & HAAS, V. (2014). EXPÉRIENCES DE JUSTICE ET REPRÉSENTATIONS SOCIALES : L'EXEMPLE DU NON-RECOURS AUX DROITS. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 3(3), 549-573.
- BEN SOUSSAN, P. (2010). Le livre noir de l'accueil de la petite enfance. Toulouse, France: Érès.
- BENNETT John. (2010). "Nouvelles perspectives des études internationales sur la petite enfance", *revue internationale d'éducation de Sèvres*
- BERTON F. (2018), « La parentalité : où se situe l'autonomie des parents ? » Barbara Rist; Sylvie Rouxel. *Tous autonomes ! Injonction des politiques sociales ou fabrication collective*, Presses universitaires du Septentrion, pp. 111-128, 2018, Le regard sociologique, 978-2-7574-2078-2.
- BERTON F. et al. (2015), « Être parent face aux institutions : normes de parentalité et injonctions paradoxales dans l'action publique », *Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société*.
- BESSY ET CHATEAURAYNAUD, (1995). *Experts et faussaire. Pour une sociologie de la perception*, Paris, 368p.
- BILGE, S. « Théorisations féministes de l'intersectionnalité », *Diogenès*, vol. 225, no. 1, 2009, pp. 70-88.
- BLAIRON J, Mahy, C. (dir) (2015), « Comment l'école a raté avec nous et pourquoi nous n'avons pas réussi avec elle - Recherche participative menée avec des familles soumises à la pauvreté ou à l'appauvrissement », *Intermag.be*,
- BLAIRON, J. (2014), « Les effets culturels et sociaux des coûts excessifs de la scolarité », *Intermag*
- BONGRAND Philippe (dir.), « Instruction(s) en famille. Explorations sociologiques d'un phénomène émergent », *Revue française de pédagogie*, n° 205, oct.-déc. 2018
- BONNETIER, C., JANSSENS, L., WAGENER, M. « *Rapport d'évaluation – Analyse des impacts de MIRIAM 2.0 au regard de son contexte organisationnel et territorial* ». Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État et Société (CIRTES) de l'Institute for the Analysis of Change in Contemporary and Historical Societies (IACS), UCL.
- BONOLI Giuliano, Champion Cyrielle (2012). « *L'accès des familles migrantes défavorisées à l'accueil collectif préscolaire : Où et comment investir ?* » IDHEAP - Institut de hautes études en administration publique Université de Lausanne.
- BOOTO EKIONEA, J.-P., BERNARD, P. & PLAISANT, M. (2011). Consensus par la méthode Delphi sur les concepts clés des capacités organisationnelles spécifiques de la gestion des connaissances. *Recherches qualitatives*, 29(3), 168–192. Bourrée, Michel et Salmi 2008
- BOURGOIS L. et al., (2016) « Bidonvilles et protection de l'enfance: Non-recours aux droits et pratiques des intervenants sociaux », *Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société*.
- BOURRÉE F., MICHEL P., SALMI L.R., (2008). Méthodes de consensus : revue des méthodes originales et de leurs grandes variantes utilisées en santé publique, *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*, Volume 56, Issue 6, pp. 415-423.
- BOUVE C., SANCHEZ CARO C., VINÉ VALIN V., GARNIER P., (2022). *La non-demande. Etude sur les besoins d'accueil de la petite enfance non exprimés. Rapport pour la ville de XXXX. DPE/Secteur des études locales*. Université Sorbonne Paris Nord -Experice. (Version non encore publié mis à disposition confidentielle pour la présente recherche).
- BRADY SR. (2015). Utilizing and Adapting the Delphi Method for Use in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*.
- BURGESS Caroline (2015) "Influences on individuals' decisions to take up the offer of a health check: a qualitative study"
- BUSER Patricia, Augsburg Karin (2017) Ensemble pour des investissements efficaces dans le domaine de la petite enfance, *Sécurité sociale / CHSS*

- CALLORDA FOSSATI E., DEGAVRE F., BENSLIMAN R., CASINI A. ET SCHMITZ O., (2017). Identifier et sélectionner des cas d'innovation sociale. Les apports de la méthode Delphi à l'élaboration d'un terrain empirique dans le champ de l'accompagnement à domicile des personnes âgées en Wallonie. In : VANDENHOOF A., CARBONNELLE S., EGGERICKX TH., FLOHIMONT V., PERELMAN S., Vieillesse et entraide : *Quelles méthodes pour décrire et en mesurer les enjeux?* (Univer'cité), Presses Universitaires de Namur : Namur, pp.237-374
- CAMUS, P., Dethier, A. & Pirard, F. (2012). Les relations familles-professionnels de la petite enfance en Belgique francophone. *La revue internationale de l'éducation familiale*, 2(2), 17-33
- CARBUCCIA Laudine, Barone Carlo, Borst Grégoire et al., 2020, "Revue de littérature sur les politiques d'accompagnement au développement des capacités des jeunes enfants". Rapport du LIEPP
- CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995, 490 p.
- CAUBLOT M., BLICHARSKI T., Étude des représentations sociales toulousaines relatives à la qualité de l'accueil extrafamilial de la toute petite enfance, *Psychologie Française*, Volume 61, Issue 2, 2016, Pages 103-120
- CHAINAYE, M-C, (2014) « Approche structurelle de la lutte contre l'appauvrissement : le cas des familles monoparentales », RWLP, rapport de recherche-action.
- CHAMPY F. (2017), « Décrire des activités prudentielles pour aider à les réhabiliter ? », *RECHERCHES QUALITATIVES*, vol. 36, no. 2, pp. 153-172.
- CHAREYRON S., (2016) « Le non-recours aux aides sociales sous conditions de ressources »
- CHAREYRON, S., et al. (2018) "Raising Take-Up of Social Assistance Benefits through a Simple Mailing: Evidence from a French Field Experiment." *Revue D'économie Politique*, vol. 128, no. 5, pp. 777–806.
- CHAREYRON, Sylvain, et al. (2021) "Does Social Interaction Matter for Welfare Participation?" *Annals of Economics and Statistics*, no. 141, 2021, pp. 49–70..
- CHAUVEAUD Catherine, VIAL Benjamin, WARIN Philippe, (2016) *Non-recours à l'offre d'enseignement et de formation des jeunes de 15-24 ans en Fédération Wallonie-Bruxelles*
- CHAUVEAUD, C. (2013). Les « baromètres du non-recours » : expérimentation d'un dispositif local pour l'accès aux droits. *Informations sociales*, 4(4), 63-70
- CLERC D., Dollé M. (2018), « Investir dans la petite enfance. Une clé pour l'égalité des chances », *Études, COCOM, Plan Santé Bruxellois, Grandir et vivre en bonne santé à Bruxelles*
- CODE (2018) *Rapport alternatif des ONG*.
- COLLOMBET Catherine. Les inégalités sociales d'accès aux modes d'accueil des jeunes enfants. Une comparaison européenne. In: *Revue des politiques sociales et familiales*, n°127, 2018. Dossier « Vivre la monoparentalité en situation de précarité ». pp. 71-82.
- CONTER B. and M. Fonder – *Accueil de l'enfance et politique de l'emploi en Wallonie*.
- CONUS Xavier et KNOLL Alex (2020). « Politiques et usages autour de l'accueil extrafamilial institutionnel des jeunes enfants en Suisse : entre disparités et inégalités », *Enfances Familles Générations*.
- COSTES Laurence, MOUNIR Hakima (2019) « La petite enfance issue de l'immigration à l'épreuve du centre maternel : la « fabrique de la relation mère-enfant » », *Migrations Société*, 2019/4 (N° 178), p. 55-68.
- CRÉPIN, F., NEUBERG, F., sous la direction de Pirard, F., Lafontaine D. 2013. *Ce que des parents en situation de précarité disent de l'accueil et de l'éducation des tout-petits*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin,
- CRESSON, G. & GADREY, N. « Entre famille et métier : le travail du care », *Nouvelles Questions Féministes*, vol. 23, no. 3, 2004, pp. 26-41.
- CRISP J, PELLETIER D, DUFFIELD C, NAGY S, ADAMS A. (1999). It's all in a name. When is a 'Delphi study' not a Delphi study? *Aust J Adv Nurs*. Mar-May;16(3):32-7.
- DALKEY, N. (1969). An experimental study of group opinion: The Delphi method. *Futures*, 1, 408-426.
- DANIEL, A. (2011). Accueil de la petite enfance : une approche territoriale pour évaluer la couverture des besoins. *Revue française des affaires sociales*, , 30-55.
- DE CATHERINE BOUVE, PIERRE MOISSET, SYLVIE RAYNA. (2012). "Pour un accueil de qualité de la petite enfance : quel curriculum ?"
- DE GRUNNE PHILIPPINE & LORANT VINCENT, "Comment organiser l'information relative à la recherche d'un milieu d'accueil pour les enfants de 0 à 12 ans ? Etude de faisabilité d'une structure régionale d'information"
- DE URIOSTE-STONE, S., MCLAUGHLIN, W. J., & SANYAL, N. (2006). Using the Delphi Technique to Identify Topics for a Protected Area Co-Management Capacity Building Programme. *International Journal of Rural Management*, 2(2), 191–211.
- DE WILDE, J (2019) « Quels besoins en matière d'accueil temps libre ? » Synthèse des informations rapportées par 146 communes inscrites dans le dispositif ATL dans le cadre de leur « analyse des besoins » (2015-2017)
- DECANT, P., et al (2009), *Recherche exploratoire sur le processus de recueil informatisé de données sanitaires des enfants scolarisés en Communauté française*, ULB Sipes, 85 p.

- DELBECQ, A.L., VAN DE VEN, A.H. AND GUSTAFSON, D.H. (1975) *Group Techniques for Program Planning: A Guide to Nominal Group and Delphi Processes*. Scott, Foresman Glenview.
- Delvaux, D. Vandekerke, M., Rossion, D. (2011) *Évaluation du décret Accueil Temps Libre (ATL)*, rapport de l'OEJAJ
- DENEAULT Joane, LEFEBVRE Odette (2019). "Implanter des ateliers d'expression créatrice et vouloir se former à les animer : l'histoire d'un partenariat autour d'apprentissages professionnels dans le secteur de la petite enfance", Vol. 44 No. 1
- DEQUIRÉ Anne-Françoise, GASTAUT Yvan (2019) « La petite enfance, enjeu majeur des questions migratoires », *Migrations Société*, 2019/4 (N° 178), p. 13-24.
- DEWANCKEL Lore, SCHIETTECAT Tineke, HERMANS Koen, ROOSE Rudi, Van LANCKER Wim and Roets GRIET, "Researching the Non-Take up of social rights: a social work perspective"
- DIEU, A-M., DELHAYE, C., et CORNET, A. « Comprendre les femmes au foyer, des intermittentes du travail ? Comment s'organise un rapport en pointillé au travail, face aux difficultés de cumuler responsabilités familiales et professionnelles ? », *Revue internationale de psychosociologie*, vol. xvii, no. 43, 2011, pp. 261-281.
- DIEU, Anne-Marie et Rossion, Dominique, « Les politiques communales en matière d'enfance et de jeunesse - Expériences et perspectives », *En'jeux*, n°2, septembre 2013, OEJAJ, Bruxelles. ?
- DOYEN, P & MAHY, C, (2013), *Lutter contre l'appauvrissement des enfants, c'est lutter pour l'accès aux Richesses par les familles, et pour l'accès et l'usage équitables des Richesses Collectives par les enfants et leurs familles*, RWLP
- DUBOIS, A. (2016). *Pourquoi l'offre d'accueil de la petite enfance reste-t-elle insuffisante ?*, Etude du CERE (Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance)
- DUFAUX Frédéric et PHILIFERT Pascale. *Justice spatiale et politiques territoriales*, Presses universitaires de Paris Ouest
- 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.
- DUTRÉVIS, M. & CRAHAY, M. (2009). Chapitre 3. Les politiques de discrimination positive : un bilan impossible. Dans : Gaëtane Chapelle éd., *Réussir à apprendre* (pp. 59-73). Paris cedex 14, France: Presses Universitaires de France.
- ENJOLRAS, B. (2009). Approche théorique de la gouvernance des organisation non lucratives. *Revue internationale de l'économie sociale*,(314), 63–83.
- European welfare state, *Early Childhood Research Quarterly*, 23, pages 245–258.
- FARINAZ Fassa, (2019) « augmenter le nombre de femmes non qualifiées dans l'accueil des enfants : un paradoxe », *Actualité Sociale / numéro 80*
- FASSA-RECROSIO F. & BATAILLE P. (Coord) « Education et sociétés : Les professions éducatives à l'heure des réformes », n°43, 2019.
- FINK, KOSECOFF, CHASSIN ET BROOK (1984). Consensus Methods: Characteristics and Guidelines for Use, *American Journal of Public Health*.
- FIORETTA, Juliette, ROSSIER, Clementine. (2018). *Le travail rémunéré à temps plein des mères : malédiction ou bénédiction ? le cas singulier de la Suisse comparé à la Belgique, la France, l'Allemagne et la Suède*
- FONDATION ROI BAUDOUIN, *Des services d'éducation et d'accueil de la petite enfance pour tous! Recommandations politiques inspirées du Forum*
- FONDATION ROI BAUDOUIN, *L'extrascolaire, un formidable outil d'inclusion sociale. Recommandations*
- FONDATION ROI BAUDOUIN, *Pauvreté des enfants au niveau local. Cartographie communale et leviers politiques*
- FONDATION ROI BAUDOUIN, *Plus de chances dès l'enfance, Co-éducation : les partenariats avec les parents, leur réseau social et d'autres professionnels, Rapport de la quatrième journée de dialogue entre les professionnels de l'enfance et de l'éducation*
- FONDATION ROI BAUDOUIN, *Plus de chances dès l'enfance, Former et accompagner les professionnels, Rapport de la troisième journée de dialogue entre les professionnels de l'enfance et de l'éducation*
- FONDATION ROI BAUDOUIN, *Plus de chances dès l'enfance, Pour des services de qualité accessibles à tous les enfants Rapport de la première journée de dialogue entre les professionnels de l'enfance et de l'éducation*
- FONDATION ROI BAUDOUIN, *Voir l'école maternelle en grand, Des compétences clés pour mieux prendre en compte la précarité et la diversité*
- FRAISSE, L., LHUILLIER, V. & PETRELLA, F. (2008). L'accueil des jeunes enfants en Europe : vers des formes de gouvernance multilatérale et intégrée ?. *Revue Française de Socio-Économie*, 2(2), 141-160
- FRANÇOIS-LUBIN B., (2018) « L'effectivité des droits sociaux au prisme du non recours »
- FRANS, D., CHAINAYE, M-C., VAN MECHELEN, N. (2014), « *Pour une réponse structurelle à la précarisation des familles monoparentales en Belgique* », Fondation Roi Baudouin
- FRET, B., DE DONDER, L., LAMBOTTE, D., DURY, S., VAN DER ELST, M., DE WITTE, N., SWITERS, L., HOENS, S., VAN REGENMORTEL, S., & VERTÉ, D. (2019). Access to care of frail community-dwelling older adults in Belgium: a qualitative study. *Primary health care research & development*, 20, e43.

- FSMI, (2018) « *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* ».
- GADREY, J. *Économie des services*, Paris, La Découverte, 1992 ; *id.*, « The Characterization of Goods and Services : an Alternative Approach », *The Review of Income and Wealth*, vol. 46, n° 3, 2000, p. 369-387.
- GAUDREAU, L. « L'action locale à l'ère de la « glocalisation » : les limites du développement territorial intégré ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 26, n°1, 2013. pp.165–181
- GEISS, Michael et WALLIMANN, Manuela (2020). *La formation continue l'accueil de jour dans le domaine de extrafamilial et parascolaire: Offres et besoins*. Zürich, Switzerland: Institut für Erziehungswissenschaft.
- GILLOT, Damien. (2019). « *Structures extrascolaires et inégalité sociale. Etude de cas à Péruwelz et à Wiers* ». Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication, Université catholique de Louvain, 2019. Prom. : Vendramin, Patricia.
- GOODMAN C.M. (1987). The Delphi technique: a critique. *Journal of Advanced Nursing*, 12: 729-734.
- GRANDJEAN, Martin ; Leclercq, Alexandre ; HOLLAERT, Laurie ; HANIN, Yves ; CORNELIS, Eric. (2013). *Structure territoriale et mobilité : articuler mixité, densité et accessibilité. Méthodologie et résultats de l'analyse descriptive*.
- GRANOVETTER, M.S., « The strength of weak ties », *American Journal of Sociology*, n°78, 1973 dans GRANOVETTER, M.S., *Le Marché autrement*, Paris, Desclée Brouwer, 2000.
- GRAVEL, Anne-Renée, « Expérimentations de femmes dans des projets collectifs, des innovations pour contrer les effets pervers de la formalisation au sein des centres de la petite enfance (cpe) », *cahiers du crises*
- GROMADA, Anna, and Richardson, Dominic, *Where do rich countries stand on childcare?*, UNICEF Office of Research – Innocenti, Florence, 2021
- GUILLAUME, J-F "*Faudrait-il se résoudre à réparer les dégâts ?*"
- GUILLOT & LONTIE. (2019). "*L'accueil extrascolaire, un outil pour lutter contre les inégalités sociales ?*" Étude UFAPEC | 13.19-ET1
- GUIOT, Xavière. *Les conditions favorables au transfert des apprentissages suite à un dispositif de formation continuée des accueillantes temps libre*. Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université catholique de Louvain, 2016. Prom. : Chapelle, Gaëlle.
- H. Sackman, (1975). "*Delphi Critique*," Lexington Books, Lexington, 1975.
- HAMZAOUI, M., ARTOIS, P. & MELON, L. « La territorialisation du social à l'épreuve des associations parapubliques ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 26, n°1, 2013.
- HENDRIX, (2013). A Delphi study of the future of new technology research in public relations. *Public Relations Review*.
- HUMBLET Perrine, Robert Emmanuelle, Huynen Philippe, Amerijckx Gaëlle, Aujean Stéphane et Wayens Benjamin. (2020). "*Modalités d'accès et public des milieux d'accueil francophones de la petite enfance en Région de Bruxelles-Capitale*"
- HUMBLET, Perrine. *Vers une approche européenne de l'accueil de la petite enfance: Une politique publique proposée par Enfants d'Europe. Principe 1: L'accès, un droit pour tous les enfants*
- JAGO, R., EDWARDS, M., SEBIRE, S., BIRD, E., TOMKINSON, K., KESTEN, J., BANFIELD, K., MAY, T., COOPER, A., BLAIR, P., & POWELL, J. (2016). Bristol Girls Dance Project: a cluster randomised controlled trial of an after-school dance programme to increase physical activity among 11- to 12-year-old girls. *Public Health Research*, 4, 1-176.
- JOLY Margot, "*L'accessibilité des établissements d'accueil de jeunes enfants aux familles en situation précaire à Etterbeek : point de vue des professionnels*", Faculté de santé publique, Université catholique de Louvain, 2020. Prom. : Maulet, Nathalie ; Leclercq, Alixe.
- JONES & HUNTER (1995). Consensus methods for medical and health services research. *BMJ*, Vol 311
- KEENEY, HASSON, ET MCKENNA (2011). *The Delphi Technique in Nursing and Health Research*, Wiley.
- KESTEMAN Nadia (2017) « L'accès aux dispositifs et droits sociaux des jeunes adultes. Quelques éléments de revue de littérature », *Revue des politiques sociales et familiales*
- KOTTELENBERG, M.J., & Lehrer, M.J. (2013). New Evidence on the Impacts of Access to and Attending Universal Child-Care in Canada. *Canadian Public Policy*, 39, 263 - 285.
- La CODE (2010) *Les inégalités sociales en matière de santé des enfants*
- La CODE (2013) *Pauvreté et extrascolaire : quelles priorités pour le politique ?*
- La CODE (2014), *Les lieux de rencontre enfants et parents : des lieux de socialisation ouverts à la diversité des familles*.
- La CODE (2015) *Sale temps pour les enfants Etude 2015 L'impact de la crise sur les droits de l'enfant en Belgique*
- La Code (2016) *Les droits de l'enfant ont le blues. Impacts de la crise économique sur les enfants en Belgique*
- La Code (2016), *L'extrascolaire au cœur de l'intégration, analyse de la CODE*
- La CODE (2017) *Accueil de la petite enfance : sujets de préoccupation et recommandations*

- LACROIX, Joëlle, "Des enfants, du temps, de l'argent... et le sourire des accueillant(e)s : l'accueil extrascolaire 10 ans plus tard." Les analyses de la FAPEO 2012
- LAHIRE, Bernard. « Distinctions culturelles et lutte de soi contre soi : 'détester la part populaire de soi' », *Hermès, La Revue*, vol. 42, no. 2, 2005, pp. 137-143.
- LANDETA, BARRUTIA ET LERTXUNDIB (2011). Hybrid Delphi: A methodology to facilitate contribution from experts in professional contexts. *Technological Forecasting and Social Change* 78(9):1629-1641
- LAURENT Bérangère, "La coéducation dans les services d'accueil de la petite enfance : une utopie ?"
- LEMIEUX C., *Le devoir et la grâce*, Economica, Paris, 2009.
- LERESCHE F., (2019) « La critique portée par le non-recours aux droits sociaux : propositions pour développer une approche subalterne », *SociologieS*.
- LINSTONE ET MURROF (1975). *The Delphi Method: Techniques and Applications*, New Jersey Institute of Technology.
- MANIER M. (2018), « De jeunes parents dans la tourmente. Stratégies de recours et gestion des normes de parentalité à l'arrivée du premier enfant. », *Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société*.
- MARQUET Jacques & MERLA Laura (2015). *L'intérêt supérieur de l'enfant dans la mosaïque familiale : Ce que cela signifie pour les enfants*. Rapport OEJAJ
- MATHIAS URBAN ET MICHEL VANDENBROECK et al. (2011) *Towards Competent Systems in Early Childhood Education and Care. Implications for Policy and Practice*.
- MATHIVET Amandine, Saint-Macary Émilie. (2015). "Le non-recours à la médiation familiale. L'inadéquation du dispositif à certaines situations de séparations conjugales". *Politiques sociales et familiales*
- MAZE A. (2020), *L'action sociale de proximité à l'épreuve du non-recours : une analyse du changement dans l'action sociale locale à travers le prisme du non-recours*. Science politique. Université Grenoble-Alpes.
- MAZE, Amélie. (2019). "Comment le « non-recours » redéfinit l'usager ?"
- MAZET P. et al. (2018), « Vivre en situation de non-recours frictionnel. Une enquête menée dans trois Caf », *Revue des politiques sociales et familiales*,
- MAZET Pierre. *L'analyse du non recours aux droits : un outil d'évaluation des politiques publiques. Pauvreté et ineffectivité ds droits*. Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. , Dec 2014, Bruxelles, Belgique.
- MCKENNA H. P. (1994). The Delphi technique: a worthwhile research approach for nursing?. *Journal of advanced nursing*, 19(6), 1221–1225
- MELINSKA Pignat Magdalena, Sarnicola Valerina, "L'inclusion des enfants à besoins particuliers dans les structures de la petite enfance, quelles perceptions, quelles pratiques, quels moyens ?", mémoire professionnel, Lausanne, 2015
- MERLA, L. & DEGAVRE, F., « Le concept de défamilialisation à l'épreuve du care transnational. L'exclusion des travailleuses migrantes domestiques des politiques de care », dans *Informations sociales*, Caisse nationale d'allocations familiales, vol 3, n°194, 2016, pp. 50 à 60.
- MEYS, A. (2013), *Une diversité d'accueils pour une diversité de pauvretés. Neuf haltes-accueil en Fédération Wallonie-Bruxelles*, rapport de la CHACOF Coordination des Haltes-Accueil de la Communauté française
- MICHEAU Julie, MOLIERE Éric et OHNHEISER Sophie (2010). *Les modes d'organisations des crèches collectives et les métiers de la petite enfance, études et résultats*, DREES, N° 732 (correspond également à la sous-partie précédente).
- MOSS, P. 2009. *There are alternatives. Markets and democratic experimentalism in early childhood education and care*. (Vol. 53). The Hague : Bernard Van Leer Foundation. Vol.53, 2009.
- Moss, Peter, *Young children and their services: developing a European approach A Children in Europe Policy paper*. Pinciple 2. Affordability: a free service
- MURPHY, E., DINGWALL, R., GREATBATCH, D., PARKER, S., & WATSON, P. (1998). Qualitative research methods in health technology assessment: a review of the literature. *Health technology assessment (Winchester, England)*, 2(16), iii–274.
- MURRY, J.W. AND HAMMONS, J.O. (1995) Delphi: A Versatile Methodology for Conducting Qualitative Research. *The Review of Higher Education*, 18, 426-436.
- MYAUX Deborah, SERRÉ Alexia & VLEMINGCKX Justine (2020). « Un accueil social de première ligne pour favoriser l'accès aux droits. Non-recours et sous-protection sociale », *Les Cahiers de la recherche'action*, n°9, Bruxelles : FdSS.
- NICAISE, S., MENNESSON, C., & Bertrand, J. (2020). *Les inégalités sociales de santé dès la petite enfance : le rôle du sport*. Empan, Erès, 118, 22-31.
- NOËL L. & al, *Regards croisés Rapport bruxellois sur l'état de La pauvreté 2016* Observatoire de la santé et du social en RBC.
- NOËL L. & al. *Rapport thématique - Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*. Observatoire de la santé et du social en RBC.

- NOEL Laurence. (2021). « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », *Brussels Studies*, Collection générale, n° 157
- NOLAN, Brian, and Christopher T. WHELAN. (2017), "Atkinson's Inequality: What Can Be Done?" *Revue Française De Sociologie*
- OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE. *Regards croisés, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*. Commission communautaire commune. Bruxelles 2017
- OEJAJ (2019) *Compilations 30 ans, 30 chiffres*
- ORSAS-Lorraine (2009). *Méthode DELPHI. Dossier documentaire*
- OSTROM Elinor, "gouvernance des biens communs" (fiche de lecture)
- PASQUIER R., SIMOULIN V., WEISBIEN J.. *La gouvernance territoriale : Pratiques, discours et théories..* L'Extenso. L'Extenso, pp.332, 2013
- PAVOLINI Emmanuele & VAN LANCKER Wim (2018), « The Matthew effect in childcare use: a matter of policies or preferences? », *Journal of European Public Policy*, Volume 25, 2018
- PEETERS J., Van LAERE K., *Diversity and Social Inclusion Exploring Competences for Professional Practice in Early Childhood Education and Care*
- PEETERS, Jan, *The construction of a new profession. A European perspective on professionalism in Early Childhood Education and Care*
- PETIT A ET SERVES F (2019) « Créer les conditions propices à l'accueil et à l'accompagnement des jeunes enfants de parents migrants. Des lieux tiers au bénéfice du lien et du soutien à la parentalité »,
- Petrella Francesca, RICHEL-BATTESTI Nadine, CHANUT-GUIEU Cécile, LHUILLIER Vincent, LAURENT Antoinette, « La construction sociale de la qualité dans les services d'accueil collectif du jeune enfant Pluralité de modèles d'organisation et enjeux de gouvernance », *Politiques sociales et familiales*
- PIRARD F (2014) "La qualité de l'accueil fait débat", *revue [Petite Enfance]*, n°113
- PIRARD F (2014) *Recherche concernant les formations initiales des professionnel(le)s de l'enfance (0-12 ans) et des équipes d'encadrement. À la découverte d'autres systèmes éducatifs européens : France*
- PIRARD F (2015) "Diriger un établissement d'accueil de la petite enfance : une question centrale pour le développement d'une qualité des services"
- PIRARD F (2016) "Les formations initiales des professionnels de l'enfance (0-12 ans), des équipes d'encadrement et de direction : vers une nécessaire évolution"
- PIRARD F (2018) "Les professionnel-le-s face aux enjeux d'une qualité effective d'accueil pour tous"
- PIRARD, F. "Assurer un développement professionnel au travers de la formation et de l'accompagnement"
- PIRARD, F. (2010). Pour une évaluation participative de la qualité effective de l'accueil. Dans : Marie-Paule Thollon-Behar éd., *La qualité de l'accueil : quel défi aujourd'hui* (pp. 37-68). Toulouse, France: Érès.
- PIRARD, F. (2016). Développement professionnel dans un système compétent : l'importance de l'accompagnement. In C. Silva, *Educazione e cura dell'infanzia nell'Unione Europea* (pp. 179-194). Pisa, Italy: Edizioni ETS.
- PIRARD, Florence & VAN AVERMAET, Piet. (2014). "Former et accompagner les professionnels. Diversité dans les soins et l'éducation des jeunes enfants, l'accent étant mis sur les enfants vulnérables et défavorisés"
- PIRARD, Florence (2018). "Reconnaître la complexité de l'accueil de l'enfant en collectivité : un enjeu pour la formation des professionnel-le-s" dans "La Qualité de Vie de l'enfant Aujourd'hui" - Actes du XVII congrès international de l'AIFREF
- PIRARD, Florence (2020) "Enjeux et perspectives. Accueil de l'enfance
- PIRARD, Florence, CRÉPIN, Françoise, MORGANTE Aurélie, HOUSEN Marie. *L'entrée à l'école maternelle, le vécu de familles en situation de précarité. Petite enfance : socialisation et transitions*, Nov 2015, Villetaneuse, France.
- PLAISANCE, É. & RAYNA, S. (2016). Inclusion sociale et petite enfance: Présentation du dossier. *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*.
- POOLS, E, FRANÇOIS, N & PIRARD, F, (2015). "Recherche concernant les formations initiales des professionnel(le)s de l'enfance (0-12 ans) et des équipes d'encadrement. À la découverte d'autres systèmes éducatifs européens : Suède"
- POWELL (2003). The Delphi technique: myths and realities. *Journal of Advanced Nursing* 41(4), 376–382
- RAMOS GORAND Méline (2016). "Le non-recours à l'APA à domicile vu par les professionnels de terrain", DREES.
- Rapport alternatif des enfants de Belgique pour le Comité des Droits de l'Enfant », Rapport « What Do You Think? », UNICEF Belgique, 2018.
- RAVAZZINI Laura, Guillet Delphine et Suter Christian. (2013). « Offre formelle d'accueil préscolaire et parascolaire en Suisse, 1991-2012 », Université de Neuchâtel, Institut de Sociologie.
- RAYNA Sylvie éd., *Parents-professionnels : la coéducation en questions*. Toulouse, France: Érès.
- RAYNA, S. (2015). « La coéducation en question : tous acteurs ? » *Spirale*, 1(1), 119-126.

- RAYNAULT Marie-France, « *Services de garde et clientèles vulnérables Synthèse des connaissances sur l'accessibilité et l'utilisation des services de garde : leçons pour le Québec* »
- REINSTADLER Anne. (2000). "Les causes du non-recours et du quasi-non-recours à l'allocation parentale d'éducation [Quelles solutions pour limiter l'ampleur de ces phénomènes ?]". *Recherches et Prévisions*, n°59. *Regards sur l'allocation parentale d'éducation*.
- RIISER, K., RICHARDSEN, K.R., HAUGEN, A.L., LUND, S., & LØNDAL, K. (2020). Active play in ASP –a matched-pair cluster-randomized trial investigating the effectiveness of an intervention in after-school programs for supporting children's physical activity. *BMC Public Health*, 20.
- RODE Antoine (2011). "Non-recours aux soins et autonomie assumée. Récit d'enquête". ODENORE.
- ROWE, G., & WRIGHT, G. (2011). The Delphi technique: Past, present, and future prospects — Introduction to the special issue. *Technological Forecasting and Social Change*, 78(9), 1487–1490.
- ROWE, W.D. (1994), Understanding Uncertainty. *Risk Analysis*, 14: 743-750.
- SÉCHET Raymonde, DAVID Olivier, KEERLE Régis (2013). "Penser la justice pour penser les politiques territorialisées. Une application à partir des cas du sport et de la petite enfance". Frédéric Dufaux et Pascale Philifert. *Justice spatiale et politiques territoriales*, Presses universitaires de Paris Ouest
- SERRÉ A., VLEMINCKX J., « L'introuvable fin de la relation d'aide. Une illustration des paradoxes du travail social contemporain », *L'Observatoire*, n°103, 2020.
- SHARMAHD, N. & PIRARD, F. (2017). Relation professionnel-le-s/familles dans l'accueil des enfants de 0 à 3 ans : risques et potentiels des incertitudes. *La revue internationale de l'éducation familiale*, 2(2), 155-172
- SIRILMA, N. (2017), Quand les grands-mères gardent leurs petits-enfants, *AxelleMag*, Hors-série N°195-196 / p. bonus web
- SLOCUM, ELLIOTT, HEESTERBEEKET, LUKENSMEYER (2006). *Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur*.
- SNYDER, C., SMITH, K., HOLZNER, B., RIVERA, Y. M., BANTUG, E., BRUNDAGE, M., & PRO DATA PRESENTATION DELPHI PANEL (2019). Making a picture worth a thousand numbers: recommendations for graphically displaying patient-reported outcomes data. *Quality of life research : an international journal of quality of life aspects of treatment, care and rehabilitation*, 28(2), 345–356.
- SORIN François, MAZET Pierre, PLANTARD Pascal, VALLAURI Benoît. "Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation."
- SPACK, A & MEYER, G (2019), « *Débats récents autour de la politique d'accueil de la [petite] enfance* », LaReSS
- SPIRAL (2011). *La Méthode Delphi*. Université de Liège.
- STEENSSENS, Katrien (2014). « L'action proactive comme moyen de lutte contre la sous-protection sociale. Une exploration des concepts et du contexte politique actuel », Ministère de la Prévoyance Sociale, *Revue Belge de Sécurité Sociale*; 2014; Vol. 56; iss. 1; pp. 1 – 43
- SUMSION T. The Delphi Technique: An Adaptive Research Tool. *British Journal of Occupational Therapy*. 1998;61(4):153-156.
- THÉVENON Olivier, (2016), « L'accueil de la petite enfance en France et dans les pays de l'OCDE : une politique d'investissement social ? », *Revue française des affaires sociales*.
- TOMKIEWICZ, S. et VIVET, P. *Aimer mal, châtier bien. Enquêtes sur les violences dans les institutions pour enfants et adolescents*, Paris, Seuil, 1991.
- TREMBLAY, Philippe, "Intégration des enfants porteurs de handicap dans les milieux d'accueil extrascolaire en Région bruxelloise", Recherche action
- URBAN Mathias, "Sufficiently Well Informed and Seriously Concerned? *European Union Policy Responses to Marginalisation, Structural Racism, and Institutionalised Exclusion in Early Childhood*", Vol. 61 No. 4 (2015): Winter: (Theme Issue)
- VAN LANCKER W., GHYSLS J. (2016). *Explaining patterns of inequality in childcare service use across 31 developed economies: A welfare state perspective*
- VANDENBROECK M., Urban M., Peeters J., *Voies vers le professionnalisme dans l'éducation et l'accueil de la petite enfance*
- VANDENBROECK Michel, 2021, *Les lieux d'accueil et d'éducation du jeune enfant qui peuvent faire la différence*, Université de Gand
- VANDENBROECK, M. & Roets, G. (2010). Une coéducation possible en contexte d'asymétrie : les mères migrantes et les crèches. Dans : Rayna Sylvie éd., *Parents-professionnels : la coéducation en questions* (pp. 105-118). Toulouse, France: Érès.
- VANDENBROECK, M., « *Les lieux d'accueil et d'éducation du jeune enfant qui peuvent faire la différence* », Université de Gand, 2021.
- VANDENBROECK, M., S. De Visscher, K. Van Nuffel et J. Ferla (2008). *Mothers' search for infant child care: The dynamic relationship between availability and desirability in a continental*

- VASSART, C; & KRAMME, C. (2016) *L'extrascolaire au coeur de l'intégration, Présentation et Rapport d'impact 2013-2016*, Fondation Roi Baudouin,
- VERNETTE, E. (1994). LA METHODE DELPHI : Une aide à la prévision marketing. *Décisions Marketing*, 1, 97–101.
- VIAL B. (2018), *Le non-recours des jeunes adultes à l'aide publique*. *Revue de littérature*, INJEP Notes & rapports/Revue de littérature
- VIAL B.R., (2016), « *L'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés* », 9 mars, Université de Grenoble
- WAGENER M., (2013). *Trajectoires de monoparentalité à Bruxelles: Les femmes face aux épreuves de la parentalité*. Thèse de sociologie, UCLouvain.
- WAGENER, Martin. *Les multiples visages de l'Accueil extrascolaire en Fédération Wallonie-Bruxelles*. (2015)
- WANNACK Evelyne (2013). *Colloque cdip – cdas accueil extrafamilial et éducation : qualité et interaction Structures de jour extrafamiliales et extrascolaires et encouragement de la petite enfance : état des lieux et perspectives dans les cantons* Rapport à l'issue du colloque des 29 octobre et 27 novembre 2013 « Accueil extrafamilial et éducation : qualité et interaction »
- WARIN P. et al. (2014) « La lutte contre le non-recours : des enjeux pour la production des politiques sociales », Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société, ID
- WARIN P., (2018) « Ce que demande la non-demande », La Vie des idées
- WARIN P., (2018) « Le non-recours par non-demande : le besoin d'une "politique du citoyen" », Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société.
- WARIN Philippe, Revil Héléna. (2020). "Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours". *Vie sociale, ERES, L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social*, pp.121-136.
- WARIN, P. (2009). Une approche de la pauvreté par le non-recours aux droits sociaux. *Lien social et Politiques*,(61), 137–146.
- WARIN, P. (2013). Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours. *Informations sociales*, 4(4), 52-62.
- WARIN, P. (2014). L'action sur le non-recours devant des résistances du travail social. *Revue française des affaires sociales*, 64-77.
- Warin, Philippe. *"Le non-recours aux politiques sociales"*, PUG - Presses universitaires de Grenoble - 246 pages.
- Warin, Philippe. « Le non-recours par désintérêt : la possibilité d'un "vivre hors droits" », *Vie sociale*, vol. 1, no. 1, 2008, pp. 9-19.
- WEBER, M. *Le savant et le politique*, 1919
- WIEBE, Isabel (2010). *L'accessibilité spatiale et les pratiques d'utilisation des services et équipements pour les enfants dans l'arrondissement Rosemont-La Petite-Patrie*. Mémoire. Québec, Université du Québec, Institut national de la recherche scientifique, Maîtrise en études urbaines, 160 p.

Glossaire

ACTIRIS : Office régional de l'emploi bruxellois.
ADEPS : Administration de l'Éducation physique, du Sport et de la Vie en Plein Air.
AES : Accueil extrascolaire.
ALE : contrat ALE (Agence locale pour l'emploi).
AMO : Aide en Milieu Ouvert, service reconnu par la Fédération Wallonie-Bruxelles dans le cadre des dispositifs d'aide à la jeunesse.
asbl : association sans but lucratif.
ATL : Accueil durant le Temps Libre, secteur de l'accueil des enfants âgés de 2,5 à 12 ans, en dehors du système scolaire.
AVIQ : Agence pour une Vie de Qualité, nom usuel de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles.
AWIPH : Agence wallonne de l'intégration de la personne handicapée.
BADJE : Bruxelles Accueil et Développement pour la Jeunesse et l'Enfance. Fédération pluraliste bruxelloise active dans le secteur de l'accueil des enfants et des jeunes.
BDMS : Banque de Données MédicoSociales, de l'ONE.
BCSS: Banque Carrefour de Sécurité Sociale.
BMA : Bruxelles Mixité Accessibilité, projet mené par l'asbl BADJE.
CCA : Commission communale de l'accueil.
CEC : Centre d'expression et de créativité.
CECOTEPE : Centre de Coopération Technique et Pédagogique.
CERE : Centre d'expertise et de recherche pour l'enfance.
CGé : ChanGement pour l'égalité. Mouvement sociopédagogique reconnu et soutenu par l'Éducation permanente.
CHACOF : Coordination des Haltes-Accueil en Communauté française.
CIRTES : Centre interdisciplinaire de recherche Travail, Etat, Société.
CLE : Coordination Locale pour l'Enfance. Programme d'accueil de l'enfance coordonné et concerté entre les parties concernées et appliqué sur un territoire déterminé.
CODE : Coordination des ONG pour les Droits de l'Enfant.
CoRe : Competences Requirements in Early Childhood Education and Care. Recherche portant sur les critères de compétence en

éducation et en accueil de la petite enfance, menée par Urban, Vandebroek, Peeters, Lazzari, Van Laere, (2011), CoRe Final report / Research Documents. London Ghent.
CPAS : Centre Public d'Action Sociale.
CV : Centres de Vacances.
DGDE : Délégué Général aux Droits de l'Enfant.
DGSIE: Direction Générale Statistique et Information Economique du SPF Économie.
Données BDMS.
ÉAE : éducation et accueil de l'enfant. Dans ce rapport, nous appelons ÉAE, le secteur relatif à l'éducation et/ou l'accueil des enfants de 0 à environ 12 ans, entre autres les milieux d'accueil de la petite enfance, les lieux d'accueil durant le temps libre (ATL), les écoles fondamentales, etc.
ÉAJE : éducation et accueil des jeunes enfants : terminologie européenne (en anglais : ECEC) se rapportant au secteur de l'éducation et de l'accueil des enfants de 0 à environ 6 ans.
EDD : École de devoirs.
FAPEO : Fédération des Parents et des Associations de Parents de l'Enseignement Officiel
FDSS : Fédération des Services Sociaux.
FESC : Fonds d'équipements et de services collectifs. Il a été créé en 1971 auprès de l'ONAFS pour faciliter l'accès des structures d'accueil de l'enfance en vue d'engager du personnel.
FH : Fonds Houtman.
FILE : Fédération des Initiatives Locales pour l'Enfance.
FIPI : Fonds d'impulsion à la politique des immigrés.
FMM : Fédération des Maisons Médicales.
FOREM: Service public wallon de l'emploi et de la formation.
FRB : Fondation Roi Baudouin.
HA : Halte accueil.
IPPJ : Institution publique de protection de la Jeunesse.
LREP : Lieu de Rencontre Enfant-Parent.
MILAC : Réforme Milac - Réforme des milieux d'accueil de la petite enfance de l'ONE ; entrée en vigueur le 1er janvier 2020.

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques.

OEJAJ : Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse.

ONAFTS : Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés.

ONE : Office de la Naissance et de l'Enfance.

ONEDORE : Observatoire des non-recours aux droits et services.

ONEm : Office national de l'emploi.

ONSS : Office National de Sécurité Sociale.

ONSSAPL : Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales.

OSS : Observatoire de la Santé et du Social.

PCS : Plan de Cohésion sociale.

PEP's : partenaire enfant-parent à l'ONE (anciennement TMS, travailleuse-eur médico-social-e).

Programme CLE : Programme de coordination locale pour l'enfance.

PSE : Promotion de la Santé à l'École. Les services PSE sont chargés de la promotion de la santé (au sens de la définition de l'OMS) en milieu scolaire.

RCE : Réseau Coordination Enfance.

RIEPP : Recherche et Innovation enfants-parents-professionnel-le-s.

RIS: Revenu d'intégration sociale (cf. CPAS).

RWLP : Réseau Wallon de Lutte contre la pauvreté.

SAJ : Service d'Aide à la Jeunesse.

SAW-B : Solidarité des alternatives wallonnes et bruxelloises. Fédération d'économie sociale.

SILC : Enquête sur le revenu et les conditions de vie (« Survey on Income and Living Conditions »).

SPF-DGSIE : Service Public Fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie - Direction Générale Statistique et Information Économique.

SPJ : Service de Protection de la Jeunesse.

SPP Intégration sociale : Service Public de Programmation Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté, Économie Sociale et Politique des Grandes Villes.

TPMS : travailleuses et travailleurs psycho-médico-sociaux.

VBJK : «Expertisecentrum voor Opvoeding en Kinderopvang»- Centre d'expertise flamand en matière d'éducation et d'accueil de l'enfance.

RAPPORT DE RECHERCHE FINAL

**NON-RECOURS AUX
SERVICES D'ACCUEIL TEMPS LIBRE
ET AUX MILIEUX D'ACCUEIL
DE L'ONE**

NOUR

2022



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



Éditeur responsable : Laurent Monniez

Rejoignez-nous sur



ONE.be