



Crèche dans les gares : réflexions sur le projet pilote de la crèche dans la gare des Guillemins « Les petits voyageurs »

Par Annick Faniel

Introduction

2016 et les années à venir prévoient l'ouverture de crèches dans différentes gares de Belgique¹. Le concept est récent mais pas nouveau. Un projet pilote d'établissement de crèche en gare a été réalisé à Liège (Belgique) en 2012, dans la nouvelle gare des Guillemins². Nous consacrons dès lors notre analyse à l'évolution de ce projet pilote, nous interrogeant sur ses particularités et ses impacts en matière de bien-être et de santé des enfants et des parents.

Au préalable, revenons sur une enquête élaborée par le CERE asbl qui s'intéressait déjà au souhait éventuel des voyageurs de bénéficier d'une crèche en gare ou à proximité de celle-ci.

« Des crèches près des gares ? » - septembre 2008

L'enquête menée par le CERE asbl s'intitule « Des crèches près des gares ? »³. Elle met en évidence un intérêt pour « *la mise à disposition de crèches du côté des voyageurs* »⁴ :

¹ Nous pouvons citer notamment les projets de la gare de St-Ghislain, de la gare de Mons ou de la gare de Charleroi-Sud : http://www.telemb.be/les-reportages-saint-ghislain-une-creche-a-la-gare-en-2016_d_13024.html ; http://www.rtb.be/info/regions/detail_bientot-une-creche-dans-les-locaux-de-la-gare-de-charleroi-sud?id=8182173 (dernière consultation le 29 mai 2015).

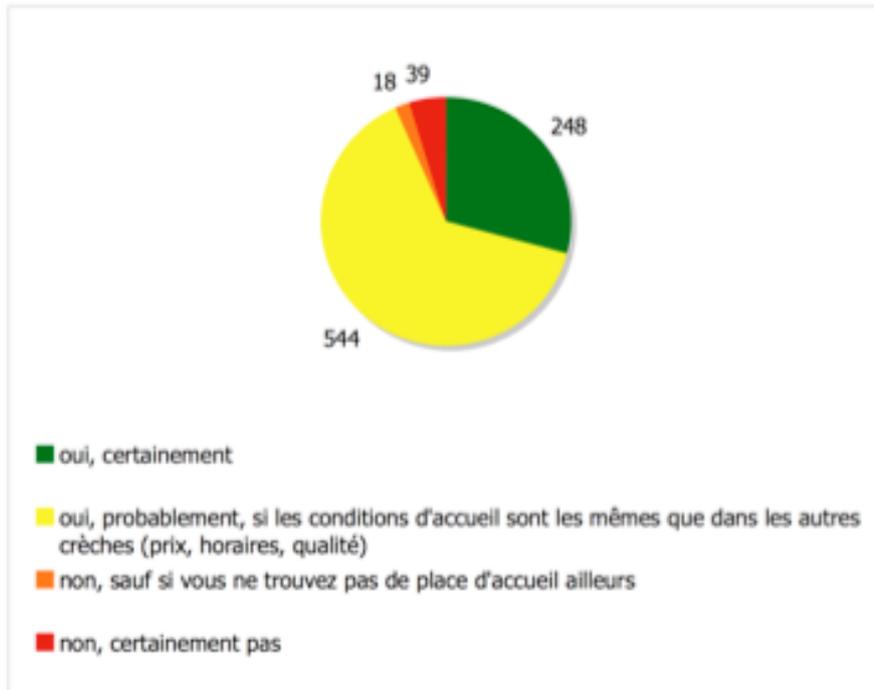
² Articles de presse et communiqués parus :

http://www.bdreze.be/wp-content/uploads/2012/09/rvp_Petits_voyageurs.pdf (dernière consultation le 29 mai 2015).

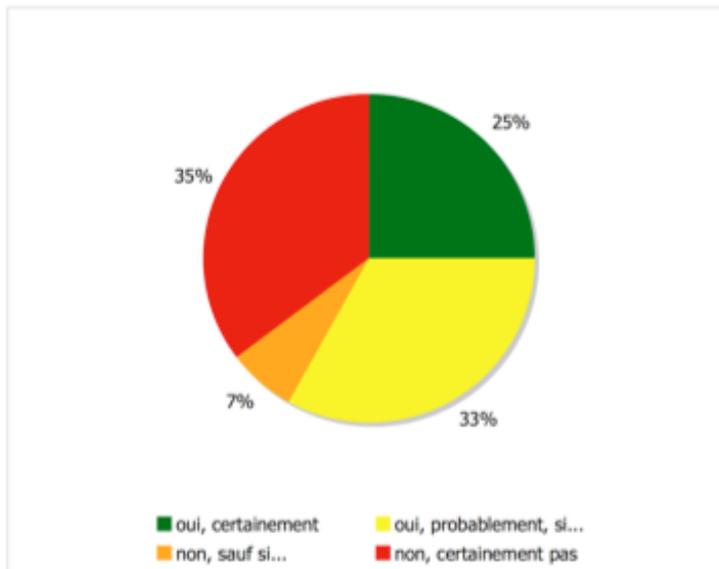
³ Alain Dubois et Jean-Michel Wislet : « *Des crèches dans les gares ? Quelques expériences à l'étranger* », CERE asbl, 2008, enquête publiée avec l'aimable autorisation de B-Holding (société faitière du Groupe SNCB) : http://www.cereasbl.be/IMG/pdf/creches_ds_gares_a_l_etanger.pdf (dernière consultation le 29 mai 2015).

⁴ Schémas et questions repris de l'enquête effectuée par le CERE asbl, op cit.

1. Enquête par internet auprès des voyageurs : deviendriez-vous utilisateur(-trice) d'une crèche située dans une gare ou à proximité d'une gare ?



2. Enquête dans six lignes de chemin de fer : deviendriez-vous utilisateur(-trice) d'une crèche située dans une gare ou à proximité d'une gare ?



La méthode de collecte de données permet de nuancer l'enquête par internet, dans laquelle 9 usagers sur 10 se déclaraient intéressés par des crèches dans les gares ou à leur proximité. Toutefois, les pourcentages de « oui, certainement » sont très comparables : 29,21% dans l'enquête par internet, 24,93% dans l'enquête dans les trains. Il convient de noter que, dans cette enquête-ci, 4 usagers sur 10 ne sont pas intéressés, dont 35% de « non, certainement ».

En conclusion, l'enquête note :

- pour le territoire belge : « *L'intérêt pour la mise à disposition de crèches est flagrant du côté des voyageurs, dont au moins un sur quatre répond « oui, certainement » à l'enquête d'opportunité. Cet intérêt sera d'autant plus marqué que les conditions d'accueil (prix, qualité) seront identiques à celles proposées habituellement, et plus favorables en matière d'horaires (horaires de travail, problème de retard de train) »⁵.*

- à l'étranger : « *Si différentes initiatives conjuguant chemins de fer et accueil de l'enfant existent, on ne peut pas dire qu'elles soient légions. Essentiellement partagées entre pays anglo-saxons et asiatiques, ces initiatives tentent de répondre à titre principal à un ou plusieurs des objectifs suivants, outre bien entendu l'accueil de l'enfant en tant que tel: attractivité des chemins de fer et, partant, mobilité générale, confort du personnel, des chemins de fer ou non »⁶.*

Bien que cette enquête n'ait pas, à l'époque, débouché sur une réflexion approfondie ni sur la concrétisation d'un projet de crèche en gare, elle permet néanmoins de souligner qu'il existait déjà un intérêt de la part des voyageurs pour la présence de crèches en gare, intérêt d'autant plus marqué que les horaires d'accueil des crèches sont élargis.

« Les petits voyageurs » - crèche de la gare des Guillemins - octobre 2012

Comme énoncé dans notre introduction, l'année 2012 voit l'ouverture d'une première crèche en gare située au sein de la gare des Guillemins (Liège, Belgique). Appelée « Les petits voyageurs », elle constitue un projet pilote, alors premier projet de la sorte en Belgique et en Europe.

En quoi est-ce un projet-pilote ?

- Un partenariat à 3

Tout d'abord, la crèche se situant dans une gare, il s'agit d'un projet qui regroupe trois organismes partenaires : la Ville de Liège, l'ONE⁷ et la SNCB-Holding⁸. Concrètement, la SNCB-Holding loue les locaux à la Ville de Liège qui en assure la gestion complète. C'est également la Ville de Liège qui prend en charge et centralise les inscriptions et la gestion de la crèche. Elle travaille en collaboration avec la directrice du lieu d'accueil pour le fonctionnement quotidien et œuvre de pair avec l'ONE, qui supervise le fonctionnement et s'assure que les critères de bien-être des enfants sont respectés. C'est également l'ONE qui subventionne la Ville de Liège en vue de lui permettre la création de ce milieu d'accueil. Chacun des trois partenaires poursuit dès lors des objectifs relatifs à sa fonction et son rôle dans le projet.

⁵ Op cit.

⁶ Op cit.

⁷ Office de la Naissance et de l'Enfance

⁸ Société nationale des chemins de fer belges-Holding SA, est une société anonyme de droit public, société mère du Groupe SNCB.

- Une modification d'un système législatif

Les différents textes de loi concernant les crèches sur le territoire Wallon ou bruxellois imposent certaines réglementations, notamment concernant la structure ou l'attribution. Afin de pouvoir modifier certaines priorités d'inscriptions de façon à favoriser les navetteurs, une grille de critères (copie d'abonnement de train notamment) a été élaborée par le personnel de la SNCB pour accueillir prioritairement les parents dont l'un au moins est navetteur. Deux autres critères de priorité restent en vigueur et sont pratiqués par la Ville de Liège lors des demandes d'inscription : la domiciliation à Liège et la fratrie.

- Un projet inscrit dans une vision intégrée de la mobilité

La vision intégrée de la mobilité ne conçoit plus la gare comme un endroit où l'on vient uniquement prendre son train, mais bien comme un espace regroupant différents services, allant de centres commerciaux, à la pharmacie, au pressing, ou à la crèche. Cette augmentation de services au sein des gares a pour objectif de faire gagner du temps aux personnes. Ainsi, en ce qui concerne la mise à disposition de crèches au sein des gares, l'objectif visé est la facilitation de la mobilité et la possibilité de « *concilier la vie professionnelle et familiale ainsi que d'éviter des trajets aux enfants qui seraient confiés à un milieu d'accueil proche du lieu de travail de leurs parents* »⁹. Une maman qui a pu placer son enfant dans la crèche de la gare, explique : « *Ca permet de ne pas devoir me lever trop tôt. En plus, moi j'ai la chance d'être directement sur mon lieu de travail, je fais tout d'une pierre deux coups* »¹⁰.

- Une infrastructure évolutive et adaptée à la gare

« *Un autre exemple concerne l'obligation pour une crèche d'offrir un espace vert. Dans la gare, il n'y en a pas. Nous avons donc augmenté l'espace de la plaine de jeux* »¹¹.

Située au sein de la gare des Guillemins, œuvre de l'architecte espagnol Santiago Calatrava Valls, la crèche « Les petits voyageurs » a été imaginée après la construction de la gare. Ainsi soumise à l'architecture du bâtiment qui, au départ, n'est pas conçu pour l'accueil d'enfants, son installation a nécessité une réflexion de la part des trois partenaires et un aménagement de l'espace de façon à respecter l'intégrité du lieu tout en répondant au bien-être des enfants et par là, aux critères indispensables requis par l'ONE à cet égard.

Outre l'absence d'espace vert, l'endroit se caractérise par l'absence d'ouverture, par le béton des murs qui nécessite des astuces dans la décoration, ou encore par les grandes arcades vitrées qui génèrent beaucoup de lumière mais également beaucoup de chaleur.

Pour répondre à la qualité environnementale de la crèche¹², divers aménagements ont été effectués, tels que l'installation de stores, de l'air conditionné afin de conserver une température ambiante équilibrée, et des décorations à coller entre autres. Le vitrage répond, quant à lui, aux normes sonores, ne laissant passer aucun bruit ou son pouvant créer une nuisance pour les enfants ou l'équipe de la crèche : « *On n'entend absolument pas les trains* »

⁹ Op cit. note 7.

¹⁰ Témoignage issu de la vidéo de la RTFB précédemment citée.

¹¹ Ibid.

¹² « 6 clés pour ouvrir son milieu d'accueil », brochure ONE :

http://www.one.be/uploads/tx_ttproducts/datasheet/Brochure-6-cles-pour-ouvrir-son-milieu-d_accueil-ONE.pdf, p.37. (dernière consultation le 29 mai 2015).

ou le brouhaha de la gare. Nous sommes très protégés ici ». (Julie Dasnois, responsable de la crèche)

« La zone de « dépôt » des enfants est généralement embouteillée le matin et le soir. Cela fait perdre du temps aux navetteurs. Avec le temps, on se rend compte que c'est souvent le parent « non-navetteur » qui conduit l'enfant, souvent en dehors des heures de pointe ». (propos recueillis par Mme Thirion, responsable du service de centralisation des inscriptions de la Ville de Liège, corroborés par Julie Dasnois)

La crèche bénéficie d'un Comité de suivi regroupant les trois partenaires principaux et fait l'objet de réunions bilan au cours desquelles des ajustements sont pensés et effectués.

« Etant un projet pilote, elle nécessite des ajustements ». (Sophie Neuforge, chef de division à la Petite Enfance - Ville de Liège)

- Un horaire spécifique et une équipe renforcée

La crèche « Les petits voyageurs » accueille 25 enfants. Elle est ouverte de 6h15 à 19h. *« A 7h, en général, la majorité des enfants est là et à 17h-17h30, ils sont en général encore quasiment tous là aussi. C'est beaucoup de temps de présence de l'enfant au sein de la crèche, comparé à un autre milieu d'accueil ».* (J. Dasnois)

Il n'est dès lors pas rare pour le personnel, comme en témoigne la directrice de la crèche, *« d'accueillir, tôt le matin, des tout-petits toujours plongés dans leur nuit de sommeil, qui se réveilleront souvent au moment de l'accueil des enfants de 7-7h30. Cela génère une problématique pour les puéricultrices qui doivent être disponibles pour l'accueil des enfants tout en prenant soin des bébés qui se réveillent (change, biberon,...) ».*

Cet horaire élargi représente également une particularité et engendre des adaptations dans le travail. A ce propos, Véronique Pahaut, Coordinatrice ONE, rapporte qu'au préalable de l'ouverture de la crèche, *« le personnel a suivi une formation sur le travail en équipe, en lien avec les spécificités de ce projet innovant comprenant la découverte d'une autre façon de travailler, d'autres attentes de la part des parents, d'autres horaires,... ».*

L'équipe est également plus importante en nombre que dans un autre milieu d'accueil : dans la section des bébés notamment, les puéricultrices sont plus nombreuses, étant quatre pour huit enfants.

Que nous enseigne ce projet ?

A l'aube de l'ouverture de nouvelles crèches en gare sur notre territoire, et de celles existant en Europe (notamment la micro-crèche de la gare de Roanne, réservée majoritairement aux usagers de la SNCF¹³), il est intéressant de partager quelques observations et réflexions que nous ont confiées les personnes rencontrées.

La difficulté d'un projet pilote et d'un partenariat à 3

Novateur, le projet de la crèche de la gare des Guillemains a rencontré certains obstacles ou problèmes¹⁴. Réagir et travailler à trois, chaque organisme avec ses objectifs et ses

¹³ Société nationale des chemins de fer français.

¹⁴ Parmi ceux-ci, nous pouvons citer une infiltration d'eau dans le bâtiment, qui a occasionné des travaux au sein de la crèche, ou encore une modification des critères de priorité dans les inscriptions qui a été effectuée en cours de projet, engendrant des mécontentements ou des déceptions auprès de certains membres du personnel de la

fonctions, « *peut être contraignant* » (Mme Thirion). Chaque problème rencontré se négocie généralement à trois, ce qui peut générer de la lourdeur dans les actions ou les prises de décision. Ainsi, le projet de la crèche a engendré de nombreuses réunions et un investissement humain important de la part des trois partenaires.

Nouveau, ce projet l'a été aussi pour les partenaires, chacun avançant pas à pas : « *C'était nouveau aussi pour moi, ça a été une expérience intéressante. Pour les puéricultrices aussi, il s'agissait d'un projet tout à fait particulier* ». (Véronique Pahaut)

Un horaire élargi : question du rythme de l'enfant et temps laissé à la vie de famille

Cette réalité interroge le personnel, notamment de la Ville de Liège, qui rappelle qu'il est important d'être attentif aux besoins physiologiques de l'enfant et se questionne sur la qualité de vie de l'enfant et de la famille : « *Avec cet horaire élargi, que peut-on proposer comme vie familiale ? Cet horaire est positif pour le monde économique, les parents sont plus disponibles sur le marché du travail, mais du côté humain, qu'en est-il ?* ». (Mme Thirion)

Véronique Pahaut confirme qu'un horaire élargi fatigue les enfants et ne répond pas nécessairement à leur rythme. « *C'est l'enfant qui, malheureusement, doit s'adapter au rythme des parents. De plus en plus de parents doivent travailler à deux, d'autres ont des horaires décalés, comme les infirmières, les indépendants. Il y a aussi la difficulté d'horaire pour les familles monoparentales* ». Selon elle, « *la crèche « Les petits voyageurs » correspond à une réalité actuelle d'un certain nombre de familles qui connaissent des horaires variables, des contraintes professionnelles lourdes et qui envisagent ce milieu d'accueil comme un endroit qui répond à leurs attentes et leur permet de concilier leur vie familiale et professionnelle. De manière générale, les parents peuvent déposer leur(s) enfant(s) plus sereinement, ce qui évite à l'enfant d'être ballotté ou de subir un tas de déplacements* ».

Sur base d'un sondage effectué par le Comité de suivi auprès des parents qui fréquentent la crèche « Les petits voyageurs » (31 questionnaires distribués, 12 réponses reçues), bien que les résultats ne soient pas représentatifs, aux questions « *L'implantation de ce milieu d'accueil au sein d'une gare présente-t-elle des avantages et/ou inconvénients ?* » et « *Si vous deviez conseiller un autre parent pour son choix de milieu d'accueil, que lui diriez-vous par rapport au concept de la crèche en gare ?* » il ressort néanmoins pour certains parents un « *gain de temps et une facilité pour les navetteurs* », « *plus de temps passé avec son enfant* » ainsi qu'un « *moindre stress* ». Les inconvénients évoqués au sein du sondage rejoignent, quant à eux, pour la plupart, les soucis relatifs à l'infrastructure.

Toutefois, le personnel de la Ville de Liège ainsi que Véronique Pahaut (op cit.) confient « *rencontrer des parents exigeants dans leurs attentes* » et « *pouvant être fatigués, stressés, perdus, énervés. Cela peut être notamment lié à la peur de rater leur train, à la pression des horaires mais également à leurs incertitudes quant à leur rôle de parent ou à la qualité du lien avec leur(s) enfant(s), étant donné les longs moments de séparation quotidiens* ».

SNCB ou de la gare, qui n'ont pas pu bénéficier des critères de priorité. Mme Thirion, de la Ville de Liège, évoque la possibilité d'une crèche d'entreprise qui serait réservée au personnel de la SNCB. Cette question relève de la décision de la SNCB et ne relève dès lors pas des compétences et des actions menées pour le projet de la crèche en gare.

En définitive, un horaire élargi représente à la fois un gain de temps mais également une source d'incertitudes et d'inquiétudes pour les parents. Le personnel de la crèche et celui de la Ville de Liège, en contact direct avec les parents, doivent tenir compte de cette particularité. L'équipe du milieu d'accueil est formée pour accueillir les parents sans poser de jugement et peut également les rassurer dans leur rôle de parents. La relation avec les parents constitue dès lors un apport essentiel dans le fonctionnement de la crèche « Les petits voyageurs ».

En conclusion

Développer un projet de crèche en gare n'est pas tâche aisée. Cela implique des coûts, des négociations, un investissement. Lorsque ce projet est novateur et original, il devient une expérience. Née en 2012, la crèche « Les petits voyageurs » de la gare des Guillemins est un projet pilote qui peut, aujourd'hui, servir de base de réflexion et de développement pour d'autres crèches en gare. Ainsi nous expose Véronique Pahaut à propos de ce parcours : *« Pour créer une crèche de ce type, il me semble important d'effectuer un travail de réflexion sur les locaux, c'est essentiel. Il est aussi possible d'envisager la création d'un milieu d'accueil à proximité de la gare, plutôt que dans la gare, et qui soit facile d'accès. Il faut imaginer un jardin ou un accès extérieur. Il est également primordial d'établir un cadre clair de travail pour les partenaires, sans oublier la formation de base des accueillantes qui est très positive et importante pour développer un projet spécifique de ce type ».*

Annick Faniel

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles

