



Un point unique d'information pour la petite enfance, à l'échelle locale

Parmi les enjeux d'une politique locale de l'enfance, il y a un volet sur lequel nous souhaiterions nous attarder dans cette analyse pour saluer des initiatives porteuses et nourrir les débats en cours. Cette réflexion prolonge une première approche de la question publiée en 2009 et intitulée « La centralisation des demandes d'accueil des enfants de moins de trois ans, garante d'une réelle politique publique de services à l'enfance ? »¹ Elle fait lien également avec les analyses récentes portant sur la construction d'une politique locale de l'enfance².

On constate depuis quelques années, à Bruxelles comme en Wallonie, une mobilisation croissante des acteurs de terrain comme des pouvoirs locaux. Les premiers répondent par la mise en place de coordinations, de groupes de travail, à un besoin de concertation des actions à l'échelle locale le plus souvent, régionale parfois, voire communautaire. Les seconds visent à réorganiser l'offre d'accueil sur leur territoire pour améliorer le service aux familles. Les problématiques soulevées se croisent et visent toutes d'une manière ou d'une autre faire face au problème suivant: une offre de places d'accueil insuffisante, inégalement répartie géographiquement, inaccessible pour certains publics, insuffisamment adaptée à la diversité des besoins des familles.

Cette évolution est également perceptible dans d'autres pays ou régions. En France, par exemple, une étude a conduit les institutions nationales à engager une réflexion sur un service public petite enfance. Ce constat national conjugué à l'affirmation, à l'échelle locale, d'un besoin de centraliser l'information concernant l'offre de services d'accueil, a généré dans de nombreuses régions du pays, la création de points d'information uniques et de centralisation des demandes. En Flandre, citons le projet pilote des centres pour l'accueil (CKO, centrum voor kinderopvang), lancé en mai 2007 et poursuivi durant deux ans et demi, soit jusqu'en décembre 2009. Ce projet vise à stimuler la collaboration entre des milieux d'accueil (quel que soit leur type) d'un territoire donné en vue de répondre plus adéquatement aux demandes des familles, de renforcer ainsi collectivement l'accessibilité des milieux d'accueil à la diversité des besoins, de définir un projet d'accueil social et pédagogique commun.

¹ <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article109>

² « D'une coordination d'acteurs de terrain à la construction d'une politique locale de l'enfance », par Catherine Gillet, 2010 - voir <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article136>; « Politique locale de l'enfance : un investissement pour l'avenir », par Catherine Gillet, 2010 – voir <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article144>.

Cette évolution, à travers les divers projets mis en place ici et ailleurs, s'est donc traduite notamment par la création de lieux d'information uniques destinés aux familles et axés principalement sur la petite enfance (les jeunes enfants de 0 à 3 ans, voire les 3 à 6 ans). Ces lieux d'information ont principalement pour objectifs :

- d'offrir une information complète, neutre, pertinente et actualisée sur les services et prestations auxquels elles peuvent avoir accès ;
- de proposer un éventail de modes d'accueil complémentaires diversifiés et d'accompagner les parents dans l'accès à ceux-ci ;
- de constituer pour tous les acteurs de la petite enfance un lieu ressource ;
- de développer un réseau de modes d'accueil diversifiés.

Plus précisément, que recouvrent ces objectifs ?

Offrir une information complète, neutre, pertinente et actualisée sur les services et prestations auxquels elles peuvent avoir accès :

Actuellement, les parents en quête de milieux d'accueil³ pour leur enfant recourent à des ressources très diverses : s'adresser aux organismes compétents (ONE et K&G), aux milieux d'accueil eux-mêmes, aux services communaux de la petite enfance, aux services sociaux ou d'aide aux familles, et finalement consulter internet. Si l'on considère l'information disponible sur internet : sur les sites de l'ONE et de K&G, on trouve une base de données des milieux d'accueil et des informations complémentaires visant à aider les parents dans leurs recherches ; sur les sites communaux, les coordonnées des milieux d'accueil – une information, la plupart du temps, sommaire et partielle. Certains sites mentionnent l'ensemble des milieux d'accueil du territoire subventionnés comme non subventionnés, d'autres uniquement les communales ou paracommunales, ... Au-delà de ces informations de source publique, il existe bien sûr de multiples autres sources internet. Cependant le vecteur internet reste un frein à l'accessibilité pour certaines familles, ainsi qu'à la pertinence de l'information étant donné la disparité et multiplicité des sources.

Ainsi, dans leur recherche d'une place d'accueil pour leur(s) enfant(s), les parents multiplient les démarches et s'inscrivent auprès de plusieurs services. Selon une étude réalisée en Flandre, un parent contacte en moyenne 13 services d'accueil lors de leurs recherches⁴. Cette recherche s'étale sur une période de deux mois en moyenne, mais elle dépasse les six mois dans le cas d'un parent sur six.

Cette situation est source de difficultés à bien des égards : pour les parents d'une part, soumis à un processus fastidieux et anxieux ; pour les milieux d'accueil, par la surcharge administrative qui leur incombe et les mobilise au détriment de l'accueil ; pour les pouvoirs locaux finalement par l'absence d'outils adéquats, objectivés pour gérer l'offre et assurer un service adéquat à leurs citoyens.

³ Le terme « milieux d'accueil » englobe ici tous les types de services d'accueil existants et reconnus par l'ONE ou K&G, soit en collectivité, au domicile de l'accueillant(e), subventionné ou non subventionné.

⁴ Nous nous référons ici à un rapport de recherche intitulé « Analyse van het zoekproces van ouders naar een voorschoolse kinderopvangplaats », 2007, réalisé par MAS (Market Analysis & Synthesis) pour Kind en Gezin, téléchargeable sur le site de Kind en Gezin.

Proposer un éventail de modes d'accueil complémentaires diversifiés et accompagner les parents dans l'accès à ceux-ci :

Actuellement, la pénurie de places contraint les parents à chercher tous azimuts et bien souvent la première réponse positive est acceptée sans hésiter. Ce n'est que dans un second temps que ceux-ci se soucient du projet d'accueil de l'institution et de ses modalités qui peuvent ne pas nécessairement être en accord avec leurs besoins et/ou attentes.

Ainsi par exemple, à l'Antenne petite enfance de Bruxelles-Ville où un tel système a été mis en place en octobre 2009, outre la permanence téléphonique assurée par des puéricultrices formées plus spécifiquement à cette mission, une assistante sociale reçoit les parents qui le souhaitent et les aiguille au mieux en fonction de leurs besoins. Un espace réservé à l'écoute de la demande permet par conséquent d'accompagner au mieux les familles et de cibler précisément leurs besoins pour ajuster ceux-ci à l'offre. Cette dernière pour autant qu'elle soit bien coordonnée, peut ainsi faire valoir ses complémentarités et spécificités.

A ce stade de l'énoncé des objectifs, des questions surgissent :

Qu'en est-il de la liberté de choix des parents ? Qu'en est-il de celle de l'autonomie des milieux d'accueil ?

Autrement dit, comment concevoir un projet centralisateur tout en respectant les choix des parents ainsi que des pouvoirs organisateurs ? Dans une situation de pénurie de l'offre, le choix des parents est un leurre. Celui des pouvoirs organisateurs est quant à lui un dilemme parfois cruel. Pour garantir plus d'accessibilité à tous, en particulier aux familles les plus marginalisées par le fonctionnement actuel, et répondre aux besoins des familles, les modalités du dispositif créé sont à tester, évaluer et adapter en cours de processus. Mais celles-ci ne peuvent être établies que sur base d'une bonne connaissance de l'offre d'accueil locale et d'une concertation avec les milieux d'accueil, dans la perspective de déployer l'éventail de l'offre tout en préservant la spécificité des projets. Il ne faut, en effet, pas sous-estimer la tension existant entre l'autonomie du milieu d'accueil et la « communauté » résultant de l'association des partenaires afin de garantir neutralité et transparence.

L'évaluation du projet pilote des centres d'accueil créés en Flandre note clairement l'impact positif de systèmes⁵ coordonnés et centralisés d'inscription pour les familles en général et pour les plus fragilisées en particulier. La recherche d'une place est significativement simplifiée ; la réponse accélérée ; la diversité des familles accueillies augmentée ; l'accueil mieux ajusté aux besoins de l'enfant et de sa famille.

L'impact positif pour les milieux d'accueil s'exprime essentiellement en termes de collaboration nouvelle ou renforcée, d'ouverture, de connaissance des autres services, de participation à un réseau. D'autres effets sont également à considérer comme une

⁵ Le pluriel est utilisé à dessein pour souligner au-delà de principes communs à tous, les particularités de chacun d'entre eux déterminées par la communauté des partenaires associés.

amélioration de l'occupation des places, un soutien à une réflexion sur les pratiques d'accueil, un renforcement de la professionnalisation.

Ceci nous amène aux deux derniers objectifs :

Constituer pour tous les acteurs de la petite enfance un lieu ressource et développer un réseau de modes d'accueil diversifiés :

Bon nombre de professionnels de la petite enfance qu'ils soient responsables d'un milieu d'accueil ou accueillants (puéricultrices) font part de leur isolement. Ce sentiment s'exprime fréquemment lors des formations qu'ils suivent et constituent une motivation certaine à y participer – un des rares lieux où elles peuvent se retrouver et échanger. Il a par ailleurs été considéré comme un impact positif manifeste par les milieux d'accueil impliqués dans les projets pilotes de centres pour l'accueil de l'enfant déjà évoqués. D'autres professionnels cependant s'associent et créent ainsi des mini-réseaux formels ou informels.

Créer un lieu unique amène les acteurs à prendre connaissance de l'ensemble des services existants, des approches respectives et particularités, à favoriser les échanges de pratiques, des concertations ou collaborations pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent et y répondre. Peut ainsi se construire un réseau des services d'accueil identifiable comme tel par les familles, les professionnels des secteurs concernés de près ou de loin par l'accueil de l'enfant (les consultations pré- et postnatales, les services sociaux, les services médicaux, les centres de formation, les services d'accueil extrascolaire, les missions locales, les services d'aide à l'emploi, etc...) et les pouvoirs publics. Ainsi, à Bruxelles-Ville, un constat énoncé par les responsables de l'Antenne, est précisément le fait que les services d'accueil petite enfance sont désormais « mieux connus des intervenants sociaux »⁶.

Pour conclure sur cette exploration des objectifs, je voudrais revenir très brièvement sur un élément cependant déterminant pour la mise en place d'un tel projet : l'échelle. Déterminer l'échelle territoriale adéquate à considérer suppose de prendre en compte au moins les différents aspects suivants : sa fonction de service de proximité, clairement identifiable par les habitants et en particulier bien sûr par les familles ; la répartition géographique des milieux d'accueil ; leur distribution en fonction des institutions et pouvoirs organisateurs dont elles relèvent ; les réseaux déjà existants qui peuvent éventuellement servir de ressource première ; les politiques locales.

Catherine Gillet,
octobre 2010

Avec le soutien de la Communauté française

⁶ Extrait d'un entretien portant sur un premier bilan de fonctionnement depuis l'inauguration de l'Antenne petite enfance de la Ville de Bruxelles en octobre 2009, avec Marianne Gielen et Catherine Legein, qui a eu lieu le 2 octobre 2010.