

« Les maternités professionnelles. »

Vinciane Motet et Françoise Hancq, assistantes sociales à l'ASBL « Les Arsouilles » à Ciney, Service d'accueillantes d'enfants conventionnés.

En guise d'introduction :

« Aujourd'hui, les femmes sont de plus en plus nombreuses à choisir d'avoir un métier et de l'exercer. Le désir d'occuper une place dans la société, de faire valoir leurs compétences professionnelles acquises au gré d'études parfois longues, les pousse à refuser de n'être considérées qu'au travers de leur rôle de mères.

Pourtant, même si cela a été le cas dans les années où la lutte féministe battait son plein, la maternité n'est ni rejetée, ni dévalorisée, bien au contraire.

L'enfant est plus que jamais au centre de la vie des femmes, qu'elle que soit leur situation familiale, de couple, ou leur célibat choisi ou subit.

C'est dans cette situation paradoxale que se développent les professions au service de la petite enfance. Comment la société pourrait-elle se passer de leur présence ?

Comment ces mères, ces couples, pourraient-ils envisager une carrière professionnelle tout en assumant l'éducation de leurs chers enfants sans le concours dévoué de ces personnes qui ont choisi de « se consacrer aux enfants » ?

Il apparaît donc que ces professions, qui ont du mal à trouver leur voie tant au plan statutaire, qu'au plan de leurs articulations mutuelles, sont inscrites, malgré tout dans une dynamique en expansion ».

Ainsi parlait Suzon BOSSE-PLATIERE, en 1989, dans l'introduction de son livre « les maternités professionnelles ».

20 ans après, est-ce que les choses ont fondamentalement changé ?

D'origine professionnelles aussi variées que personnelles, ayant ou pas dû suivre une formation initiale donnant accès à la profession, les accueillantes d'aujourd'hui ont toujours en commun d'avoir choisi d'exercer ce travail chez elles, un peu au hasard des circonstances de leur vie privée ou professionnelle. Elles doivent toutes, en ayant choisi d'exercer ce métier particulier à leur domicile, assumer les charges de leur vie familiale en même temps que leurs responsabilités professionnelles.

Ce qui leur demande une organisation méticuleuse et sans faille.

De nos jours, le fait d'être mère ne suffit plus pour être accueillante, ce métier fait appel, non seulement à des connaissances bien spécifiques de l'univers des tout-petits, mais aussi à toute une série de compétences liées aux différentes tâches et responsabilités demandées.

Nous souhaitons donc, vous exposer l'évolution de 30 ans de travail d'encadrement et de soutien auprès des gardiennes devenues accueillantes en cours de route ; mais aussi et surtout les 30 années de travail des accueillantes d'enfants.

Une évolution de 30 ans, pour en arriver où, à quoi ?

- Une évolution de leur travail au quotidien mais aussi une évolution des exigences de leurs compétences, de leur équipement, de leur infrastructure.
- Une évolution de leur propre vision « professionnelle » : de la voisine qui garde pour faire plaisir, à la professionnelle dont c'est le « métier »
- Une évolution de la vision de la société sur leur activité : de « il suffit » d'être mère, à, quel diplôme a-t-elle.
- Une évolution de l'implication de leur propre famille et des conséquences de leur activité sur la famille.
- Une évolution des arrêtés de la Communauté Française sur leurs devoirs, leurs droits et leurs obligations.
- Et toutes les autres évolutions liées aux rôles des accueillantes par rapport aux enfants gardés,

par rapport aux familles accueillies, par rapport aux parents, leur réalité organisationnelle, leur réalité professionnelle,...

Comment vivent-elles leurs émotions au-delà de leurs différences socio-culturelles parfois importantes, autour des mêmes interrogations qu'elles se posent sur leur mission éducative, sur leur rôle et leur place dans la société, autour des mêmes difficultés relationnelles qu'elles rencontrent avec les enfants et leurs parents ?

I. Un peu d'Histoire.

- Depuis l'Antiquité, déjà, les femmes de classes sociales aisées, achetaient des esclaves pour qu'elles puissent allaiter leurs nouveaux-nés, ce qui leur permettait de reprendre rapidement leur vie mondaine.
- Au Moyen-âge, les nourrices de campagne, accueillent chez elles les enfants des villes, tandis que d'autres nourrices sont placées dans les familles bourgeoises.
- Au 19^{ème} siècle, les femmes commencent à travailler en usine. C'est ainsi qu'une entraide est naturellement mise en place dans des quartiers ou des villages afin de répondre spontanément à des demandes de gardes qui étaient alors prises en charge par d'autres mères de famille. De fil en aiguille, un système de dépannage entre mères s'est progressivement installé, se basant sur le concept qu'il suffit d'être mère pour garder des enfants.
- A partir des années 1970, on assiste à une évolution radicale de la société et des modèles familiaux. En quelques années, le travail des femmes est devenu une réalité incontournable. Celles qui conjuguent travail professionnel et responsabilité parentale sont de plus en plus nombreuses et même lorsqu'elles se retrouvent en dehors du marché du travail, elles font appel à un service de dépannage, de façon provisoire, et restent souvent candidates à l'emploi.
- La relation des femmes au monde du travail évoluant, le besoin de solution d'accueil a pris de l'envergure, et c'est ainsi que L'ONE met en place les services de « gardiennes d'enfants » à la fin des années 70, pour épauler les gardiennes indépendantes existantes.
- **L'asbl « Les Arsouilles » de Ciney fut créé en 1978 à l'initiative de VF**, mouvement social ayant dans ses objectifs la reconnaissance des conditions de vie des femmes. Cette reconnaissance évitait le travail clandestin, non reconnu et donc non réglementé. Elle permettait aussi d'assurer à ces femmes une certaine garantie tant financière que qualitative, grâce au soutien et à la formation apportée par les assistantes sociales des Services. Dix Services de gardiennes ont ainsi vu le jour en Wallonie, ceux-ci se regroupent au sein de la Fédération des Services Maternels et Infantiles.

II. Cadre de travail des Accueillantes d'enfants.

1). Profil des Accueillantes :

- **Lors de la création des Services**, les gardiennes qui y ont été engagées, étaient soit d'anciennes gardiennes indépendantes, soit des mères au foyer qui faisaient le choix de rester chez elles tout en s'occupant de leurs propres enfants et des enfants des autres, soit des femmes travaillant « en noir » et soucieuses de se mettre en règle pour continuer à effectuer un travail qui les tenait à cœur. Aucune formation de base n'était demandée, une sélection propre à chaque service était faite avant l'engagement. Pour beaucoup de femmes, généralement dépourvues de diplômes, il suffisait d'être mère pour s'occuper des enfants, et aspect non négligeable, cela apportait un plus financier à la famille.
- **Les demandes d'accueil d'il y a 30 ans étaient aussi toutes autres**, les enfants étaient « gardés », plus « surveillés » qu'éduqués ; souvent, les gardiennes s'en occupaient tout en vaquant à leurs tâches ménagères quotidiennes. Beaucoup de ces femmes étaient considérées et se considéraient comme des mamys ; elles gardaient les enfants parfois tard le soir, après le souper, les nuits, les WE gratuitement, ou simplement de manière occasionnelle, pour rendre service.
- **Des normes d'inscription** sont cependant fixées à une capacité de 3 enfants équivalent Temps-Plein. Les gardiennes peuvent donc accueillir jusqu'à 6 enfants de famille différente, tout en ne dépassant pas les 5 présences simultanées par jour. Si la gardienne a elle-même un enfant de moins de 3 ans, il réduit sa capacité à l'équivalent de 2 enfants temps-plein.

- Il n'y a cependant aucune sécurité financière puisque les gardiennes sont payées à la prestation. Pas de garde, pas de rentrée d'argent. Pas de revenus également si la gardienne est malade, enceinte, en congé, sans demande... L'activité de gardienne est toujours considérée comme du semi-bénévolat.

- Au niveau des normes de sécurité au quotidien, elles étaient assez minimalistes et répondaient d'avantage au bon sens, le fait de privilégier un accueil familial n'exigeait que des règles de sécurité liées au milieu familial. La gardienne faisait « comme pour ses propres enfants »

- Au fil du temps, les services de gardiennes encadrées et les gardiennes elles-mêmes se sont professionnalisés, l'accueil a été réglementé. La qualité de l'accueil a été mise en avant.

Les formations continuées organisées par les Services et données par des « professionnels de la Petite Enfance » ont contribué à l'amélioration des connaissances en matière de développement du jeune enfant. Elles aboutissent à un questionnement permanent sur le travail quotidien, aident à briser l'isolement dans lequel les gardiennes se trouvent, en permettant un échange des pratiques avec les collègues et aident à la mise en place de méthodes d'accompagnement des parents dans l'éducation de leur jeune enfant.

2). Statut Social et « Plan Cigogne ».

Après environ 30 ans de combat en vue d'arriver à une professionnalisation reconnue du travail des gardiennes, **arrive enfin une petite évolution qui devient vite une révolution.**

Pour marquer le coup, les « gardiennes encadrées » changent d'appellation et deviennent des « accueillantes d'enfants conventionnées ».

A partir du 1^{er} avril 2003, elles peuvent désormais bénéficier d'une mini couverture sociale :

- indemnités de chômage quand les enfants sont absents pour maladie, congés des parents...
 - ouverture du droit aux allocations familiales par leur propre travail,
 - droit à l'écartement lorsqu'elles sont enceintes, couvert par le Fonds des Maladies Professionnelles,
 - droit au congé de maternité et au congé d'allaitement
 - droit aux soins et aux indemnités en cas de maladie ou d'accident de travail
 - droit à une pension, mais sans effet rétroactif pour toutes les années de travail prestées avant le statut
- Mais cette couverture sociale n'ouvre pas le droit au chômage en cas d'arrêt de travail, ni le droit aux congés payés. Les formations sont toujours obligatoires, mais non indemnisées.

Les accueillantes sont indemnisées à la prestation, si des gardes s'annulent, si la demande diminue, si des gardes sont postposées il n'y a pas de compensation financière prévue. Les accueillantes n'ont donc pas de salaire minimum garanti, ni de fixe mensuel assuré.

L'activité d'accueillante est toujours considérée comme du semi bénévolat tant qu'elles n'obtiendront pas un statut professionnel reconnu à part entière. Ce statut social est cependant une énorme avancée dans la reconnaissance de leur métier.

- En parallèle, l'One, pour palier au manque de place d'accueil, propose aux Services d'accueillantes, le « plan cigogne » qui consiste à augmenter la capacité des accueillantes en leur permettant l'accueil de 4 équivalents temps plein, cela pouvant aller jusque 8 enfants inscrits, mais sans jamais dépasser 5 enfants en même temps.

- Un peu plus tard, l'One demandera aux Services d'Accueillantes d'enfants conventionnées

la rédaction et l'application d'un code de qualité propre à chaque Service et auquel toutes les accueillantes doivent adhérer.

Ce code est renouvelable tous les 5 ans et donne droit à une attestation de qualité pour le Service et représente, bien sûr, un gage de travail de qualité pour les Accueillantes qui en font partie.

Mais la quantité rime t-elle toujours avec la qualité ?

Toute la difficulté du métier réside dans cette contradiction qui veut que les Accueillantes travaillent plus, avec un nombre plus élevé de familles à gérer, tout en devant être chaleureuses, compétentes, performantes et attentives à l'intégration et à l'évolution de chacun des enfants.

Certaines AEC se disent beaucoup plus fatiguées qu'il y a 10 ans, sont souvent confrontées à des débordements d'horaires, à des parents de plus en plus exigeants. On n'est plus Accueillante sa vie durant... Pourtant les motivées et les convaincues s'accrochent, mais elles ont besoin de congés supplémentaires pour se ressourcer, garder leur équilibre et maintenir intact ce plaisir qu'elles cultivent à s'occuper de jeunes enfants.

3). Exigences de l'One par rapport au travail des accueillantes.

- Obligation d'ouvrir 10 h. par jour, c'est-à-dire, travailler jusqu'à 50 heures/semaine.
 - Celles qui ne travaillent que 4 ou 4.5 jours/semaine, sont dans l'obligation de rester à une capacité de 3, ce qui est une perte financière non négligeable et qui les assimilent à des travailleurs à temps partiels. Certaines restent fidèles à ce choix, en guise de qualité de vie.
 - Règle de sécurité de plus en plus strictes : en matière d'électricité, de chauffage, de métrage, point d'eau à proximité des endroits de change, barrières de séparation, règle de prévention incendie, escaliers conformes, jardin clôturé à une hauteur réglementée d'1m20, ...
- Cette réglementation est fixée dans le nouvel arrêté « infrastructure » des milieux d'accueil, en application depuis le 1^{er} mars 2008.
- Interdiction de déléguer la garde à une tierce personne, même proche.
 - Interdiction d'avoir plus de 5 enfants ensemble. Difficulté pour les accueillantes de « jongler » avec des temps partiels, des enfants qui ont des horaires variables, des parents qui changent d'horaire,... La gestion des gardes devient souvent un véritable casse-tête. Les accueillantes ont donc, par la force des choses et pour plus de facilité, tendance à sélectionner les demandes.
 - Interdiction d'accepter une demande d'accueil avant 4 mois de grossesse et interdiction de confirmer une réservation avant 7 mois de grossesse.
 - Obligation de fournir les repas de midi et le goûter, ce qui occasionne un coût très élevé pour les accueillantes qui continuent à offrir une nourriture de qualité en cette période de crise.
 - Obligation pour les accueillantes de suivre une formation continuée organisée par le service à raison de +/-6 soirées et 2 journées par an. Formation de qualité, réfléchie et programmée par le Service, mais non reconnue, non rémunérée et mieux, obligation de prendre congé pour y assister si c'est en journée. (l'One a dédommagé les accueillantes pour une journée de formation suivie en 2008. A partir de l'année 2009, 2 forfaits annuels leur seraient attribués... Serait-ce un premier pas vers la reconnaissance de cette Formation ?)
 - Depuis 09/2006, les candidates accueillantes qui n'ont pas de diplôme donnant accès à la profession, doivent suivre un module de Formation initiale via des écoles de Promotion sociale ou le Forem. Cette Formation de 100 heures minimum, s'étale sur plusieurs mois et leur donne droit à une certification en cas de réussite, mais celle-ci ne donne accès qu'au métier d'accueillante (impossibilité de travailler par la suite comme puéricultrice dans une crèche).

4). Les avantages d'être Accueillante

- Certains avantages sont financiers et liés à la particularité de leur statut social. Les indemnités qu'elles perçoivent sont nettes d'impôt car elles constituent un défraiement pour les frais liés à leur quotidien (nourriture, achat ou renouvellement de matériel de puériculture, jeux...)

Les accueillantes restent donc, fiscalement, à charge de leur conjoint.

Toutefois les revenus de remplacement (indemnités de mutuelle en cas de maladie ou de congé de maternité, chômage qu'elles perçoivent lorsque des enfants inscrits sont absents) sont à déclarer au niveau des Contributions.

- Elles travaillent à leur domicile. Tout en restant chez elles, elles restent présentes pour leurs propres enfants ; mais cela ne veut pas dire pour autant qu'elles soient disponibles.

5). Compétences requises pour être accueillante.

Contrairement aux croyances longtemps véhiculées, il ne suffit pas d'être mère ou d'aimer les enfants pour être accueillante conventionnée. Bien d'autres compétences sont requises et doivent être constamment vérifiées par les AS dans leur travail d'encadrement quotidien:

- Etre à l'écoute des parents dans le respect de leurs différences, être dans le non jugement, ne pas faire de discrimination.
- Faire preuve de calme, de patience, d'écoute de discrétion tant au niveau des enfants accueillis qu'au niveau de la famille de cet enfant.
- Entendre, décoder, comprendre les besoins et les demandes de chaque enfant en particulier.
- Observer le duo mère-enfant, le duo père-enfant et le duo formé par le couple parental. Obtenir les renseignements nécessaires à l'accueil de l'enfant, accepter les émotions de cette famille-là.
- Bien connaître les bases théoriques du développement de l'enfant, avoir une bonne capacité d'observation pour le développement de cet enfant-là en particulier.

- Avoir une bonne connaissance de la diététique des tout-petits sans vouloir se substituer aux parents ou aux professionnels, mais en conseillant quand cela peut aider enfant et parents.
- Toujours être à l'écoute des enfants et mettre en avant l'aspect relationnel avec l'enfant pendant le moment des repas, pendant la période du coucher.
- Poser clairement aux parents dès les premières rencontres, le cadre de travail, le rôle de l'accueillante pour leur enfant et eux-mêmes.
- Etre clair dans les messages destinés aux parents, toujours garder une bonne distance, se prémunir des secrets, ne pas se laisser entraîner dans des confidences, des « histoires » qui sortent du cadre de la garde.
- Respecter le secret professionnel.
- Connaître et maîtriser les théories sur la communication non-violente, l'empathie, l'écoute active, (aspect verbal, non verbal, soutien du regard).
- Faire respecter le cadre de travail et l'espace de travail à tous les partenaires.
- Pouvoir se remettre en question par rapport à son travail, écouter les conseils des AS, changer sa façon de faire si besoin, toujours être en questionnement.
- Avoir une bonne connaissance des maladies infantiles, avoir une bonne maîtrise des 1ers soins chez l'enfant, et des gestes qui sauvent, faire preuve de sang froid.
- Avoir une organisation familiale adéquate en respectant les besoins de chacun et donc en impliquant toute sa propre famille dans son travail.
- Rester professionnelle et gérer au mieux ses émotions lorsque l'enfant quitte le milieu de garde, lorsqu'une garde s'arrête, lorsqu'une famille qui a confié la garde de plusieurs enfants quitte « pour de bon ». Chaque séparation avec un enfant et sa famille est préparée et gérée au mieux mais l'émotion reste présente et difficile à vivre.

6). Le choix délicat d'exercer un métier à domicile, Ou, comment concilier vie de famille et vie professionnelle ?

Le choix de devenir accueillante ne se fait pas par hasard et ne peut reposer sur la seule volonté de l'accueillante. Ce choix d'exercer une activité à son domicile implique toute la famille. Il est donc primordial d'en avoir discuté au préalable et d'en avoir pesé le pour et le contre avec conjoint et enfants.

Les difficultés rencontrées peuvent –être :

1) Une réflexion sur un aménagement différent de la maison :

Mettre toute sa maison à disposition, ou se réserver une partie privée ?

2) Un aménagement des chambres adapté au sommeil des jeunes enfants. Les enfants de l'accueillante doivent partager leur chambre avec des bébés, et ne peuvent en disposer comme ils le souhaitent ; les périodes de congé, de blocus doivent être gérées en fonction du sommeil des tout-petits.

3) Partager sa « maman » avec d'autres enfants ne peut se faire sans peine :

Tension, jalousie, rivalité font partie de l'univers quotidien des enfants des accueillantes.

Certaines accueillante ont tellement été affectée de voir leur enfant en souffrance ou devenir un véritable tyran vis-à-vis des enfants accueillis, qu'elles ont préféré arrêter, suspendre leur activité ou faire garder leur propre enfant pour retrouver une plénitude dans leur travail.

4) Mettre dès le matin sa maison à disposition des enfants et des parents :

Il faut accepter que le déjeuner familial soit perturbé par des allers venues, avoir une écoute et une attention particulière à chaque enfant et à chaque parent, et en même temps, gérer le départ de ses propres enfants pour l'école et du conjoint qui quitte la maison pour se rendre au travail.

5) La famille de l'accueillante doit aussi faire face à des parents qui « s'incrument », des parents qui se confient, des parents envahissants qui prennent leurs aises et mettent du temps à quitter le domicile de l'accueillante.

6) l'accueillante doit aussi gérer, parfois, les frères et sœurs aînés de la famille.

La maison de l'accueillante, à l'heure du retour, risque de prendre des allures de « cafarnaüm » à cause de ce moment de battement où adultes et accueillante ne savent plus très bien qui doit intervenir et fixer les limites.

7) Le conjoint peut aussi vivre des situations difficiles ; sa maison est envahie par des bébés, par des jeux par terre, des barrières à ouvrir et à fermer. Sa chambre est devenue un dortoir, pas question de s'y reposer. Son univers est soumis aux horaires des enfants gardés.

Pas question d'interférer dans les activités de sa femme ou d'intervenir s'il la sent en conflit avec les parents.

8) L'accueillante et sa famille ne sont pas toujours « libres » d'accueillir chez eux qui ils veulent : un petit neveu de 6 mois par exemple pourrait être perçu par le service comme un enfant non inscrit.

9) L'accueillante peut aussi subir les conséquences de situations conflictuelles entre parents: Un papa alcoolique, des parents qui se déchirent, une belle-mère qui ne peut plus voir son petit-fils et qui insiste pour le voir chez l'accueillante... Toutes ces situations stressantes font partie du quotidien des accueillantes et laissent des traces, émotionnellement. Si l'objectif se limite au bien-être de l'enfant, l'accueillante peut éprouver des difficultés à rester neutre, à ne pas faire + pour cet enfant-là, pour cette famille-là, à devoir rester des « professionnelles » quoi qu'il arrive.

7). Tâches administratives.

L'activité de l'accueillante se professionnalise et, qui dit professionnalisation dit aussi rigueur administrative. Les accueillantes, mais aussi les assistantes sociales sont amenées à remplir de plus en plus de tâches administratives indispensables à leurs missions.

Les accueillantes :

- Elles doivent gérer des demandes de garde à partir du 4^{ème} mois de grossesse.
- Elles réservent officiellement la demande dès le 7^{ème} mois de grossesse au moyen d'un document d'accord signé conjointement avec les parents.
- Elles doivent gérer, négocier et maîtriser les différents horaires des parents afin de ne pas déroger à la règle des 5 enfants en présences simultanées, ce qui implique la gestion des grilles de réservation mensuelles qui doivent être envoyées obligatoirement chaque mois au Service.
- Elles doivent signaler au Service toute fin de garde ou toute modification de contrat existant en rédigeant avec les familles les documents adéquats.
- Elles doivent veiller à renvoyer à la fin de chaque mois leurs grilles de présences mensuelles des enfants, signées par chacun des parents et auxquelles elles doivent annexer tous les justificatifs d'absences, qu'elles doivent bien sûr, réclamer aux familles concernées.
- En fonction de leur capacité d'accueil, elles doivent être capables de gérer les demandes de modifications d'horaires, les demandes de dépannage, les entrées et les sorties au cours de chaque trimestre pour ne pas être en dépassement par rapport au nombre de présences autorisées.
- Elles doivent, lorsqu'elles sont malades prévenir aussi bien le service que leur mutuelle, de leur incapacité de travail et veiller à faire remplir les documents adéquats pour se faire indemniser.
- Elles doivent renvoyer leur C220 B (document qui ouvre le droit aux indemnités de remplacement en cas d'absences d'enfants) soit à leur syndicat, soit à la Capac.

Les différents documents utilisés « officialisent » le cadre de travail, et s'il est contraignant de les rédiger ils restent néanmoins une garantie de respect des droits et des devoirs de chacun.

III. Cadre de travail des assistantes sociales.

Comment jongler équitablement entre soutien et contrôle, respecter les échéances administratives, être attentives au vécu émotionnel des Accueillantes et, s'assurer que les thèmes abordés en Formation sont intégrés par elles et contribuent bien à la construction ou à la solidification de leur identité professionnelle ? Tel est le défi quotidien relevé par les 9 assistantes sociales du Service ; une mission de « Wonder woman » qui peut être divisée en 5 axes :

1). La sélection des accueillantes

Différentes étapes :

- **une première info est donnée par téléphone :**
- **invitation à participer à une séance d'info collective** au cours de laquelle toutes les explications sont données pour maîtriser au mieux ce statut particulier d'accueillante d'enfant.
- **obligation de suivre une Formation initiale pour les candidates n'ayant pas accès à la profession.**
- **Une visite de la maison sera ensuite prévue**, afin de s'assurer que celle-ci est conforme ou pourra le devenir, moyennant quelques aménagements. Si la maison répond aux normes de l'ONE, **remise d'un questionnaire à la candidate, en vue de son entretien de sélection**, lequel se fera sur prise de rendez-vous, dans nos bureaux, avec 2 AS du Service.

- **Suite à l'entretien de sélection**, décision à 2 ou en équipe de poursuivre ou d'arrêter la procédure, le fait de refuser une candidate doit être motivé et notifié à la candidate.

- **Si la réponse est positive, constitution du dossier qui devra être envoyé à l'ONE**, en vue de l'obtention de l'agrément de la future accueillante.

Il restera à obtenir différents accords : médecin de l'ONE, approbation de la Commune, visite des pompiers pour vérification des normes de sécurité et de prévention incendie.

Ces différentes démarches durent environ 3 mois.

- **l'One donne son accord avec ou sans réserve** (sécurité à améliorer)

L'accord donné officiellement, **le travail peut démarrer avec un encadrement très soutenu et très rigoureux de l'As, car de nombreux points doivent être assimilés dès le départ par l'accueillante** (entretien avec parents, comptage des places, comportement avec l'enfant, respect des règles, gestion des grilles,...) C'est au cours de ce travail de base et d'installation des pré-requis avec la nouvelle accueillante que l'AS devra être attentive à instaurer une relation de confiance et d'étroite collaboration, bien indispensable à la mise en place d'un travail de qualité.

2). La Formation.

La formation continuée est obligatoire pour chaque accueillante du service, elle n'est pas subsidiée, elle n'est pas reconnue, les accueillantes qui la suivent ne sont pas payées et doivent prendre congé quand celle-ci est donnée en journée.

Le planning des formations est actuellement agencé en +/-6 séances en soirée (de 20 à 22H.) et 2 journées par an. Les accueillantes du service sont réparties en 7 groupes de formation par secteur géographique, ayant chacun une AS responsable de secteur de Formation. Ce qui permet un travail de proximité, plus proche de chaque AEC avec la possibilité pour chacune de s'exprimer et d'être active. Notre service met un point d'honneur à offrir aux accueillantes une formation de qualité qui vise deux objectifs :

- 1) la qualité de la garde, par la réflexion et l'acquisition de connaissances relatives à la petite enfance.
- 2) une prise de conscience de la fonction éducative que les AEC ont à assumer envers les enfants, les parents et la société.

3). L'encadrement et le contrôle

En parallèle à cette formation qui permet aux AS de rencontrer, d'entendre et de soutenir les AEC, notre mission est **L'ENCADREMENT**

Nous assurons un suivi régulier des accueillantes à leur domicile; ces visites se font à l'improviste, à la demande du P.O. Ce suivi permet à l'AEC de prendre un moment d'arrêt pour parler de son travail, des enfants qu'elle accueille, des parents qu'elle côtoie, des difficultés qu'elle peut rencontrer à ce moment précis, des demandes ou des questions qu'elle se pose. Nous partageons alors un moment de la vie du groupe des enfants avec leur AEC.

Pour assurer le mieux possible cette mission, les compétences qui nous sont demandées sont :

- connaissance du développement des jeunes enfants,
- connaissance des techniques d'observation,
- connaissance de la diététique, des premiers soins, d'un minimum médical,
- respect et non jugement tant par rapport aux enfants, aux parents, à l'AEC et sa famille
- respect du secret professionnel,
- connaissance des bases et des théories sur la communication, la communication non-violente, l'écoute active, l'empathie, la résilience,...
- capacité à écouter, entendre, comprendre, décoder les messages dits ou non-dits,
- travail de soutien, d'aide, de conseil, d'ouverture d'esprit, de reconnaissance et de valorisation du travail,
- instaurer de part et d'autre une relation de confiance mutuelle,
- Connaissance et maîtrise des règles et normes ONE, des arrêtés de la Communauté Française sur le travail des AEC,
- Maîtrise de la gestion des places chez chacune des AEC avec lesquelles nous travaillons,
- Se former continuellement et pouvoir se remettre en question,
- Être disponible, pouvoir gérer des situations d'urgence,

- Etre et rester en accord avec la philosophie du Service, être en accord et/ou faire appliquer des réglementations venant du PO, de l'ONE ou d'autres instances,
- Respecter et appliquer des décisions venant de l'équipe des assistantes sociale,
- Contact et rencontre avec l'One

Le travail des AS au quotidien est aussi :

- d'intervenir et de répondre spontanément à une demande d'une accueillante soit par téléphone soit par un passage urgent à son domicile,
- de gérer les inquiétudes rencontrées avec certains enfants ou avec certains parents,
- de trancher en matière de conflits entre parents et accueillante.

Il est important que l'AS maîtrise toute une série de techniques de communication afin de pouvoir gérer les moments de crise en toute sérénité et rétablir des relations de confiance avec les différents partenaires.

Depuis plus d'un an, à la demande des accueillantes et approuvé par le P.O., chacune d'entre elles disposent du numéro d'appel de leur AS de référence pour pouvoir les joindre en cas d'urgence.

LE CONTRÔLE

Cet aspect de notre mission est peut être celui que nous aimons le moins, ou avec lequel nous sommes le moins à l'aise, mais il est indispensable à l'élaboration d'un travail de qualité.

Chacun sait que des limites précises, des règles clairement énoncées, sont autant de balises qui sécurisent et qui aident à construire son travail.

- contrôle du nombre d'enfants présents chez l'accueillante,
- contrôle du nombre d'enfants inscrits et du respect des normes ONE,
- contrôle du respect du règlement d'ordre intérieur du Service et du code de qualité,
- contrôle du respect des normes de sécurité et de la sécurité propre à chaque domicile,
- contrôle de la conformité des présences avec la réalité,
- contrôle du respect du bien-être de chaque enfant,
- contrôle de l'hygiène,
- contrôle du respect du secret professionnel,
- contrôles divers quotidiens, qui doivent être effectués suite à un doute, une « plainte » de parents,
- contrôle du respect du code de déontologie.

Le non respect d'un des points ou la non application d'une « règle » peut ouvrir les débats, mais même si l'on peut entendre les réticences, notre rôle est de faire appliquer ce qui est demandé, le non respect est alors transmis à notre Responsable de Service qui la transmet au PO, lequel après avoir pris connaissance de la situation, peut soit donner un avertissement avec convocation, soit suspendre ou arrêter la convention qui lie le Service avec l'AEC en question.

4). Les tâches administratives des AS :

Elles doivent pouvoir assumer leurs missions tant de contrôle que de soutien en essayant de trouver un juste équilibre entre :

- le temps passé au bureau pour une série de plus en plus longues de tâches administratives diverses,
- des déplacements chez les accueillantes, ou au domicile des parents lors des inscriptions des futurs enfants(notre Service couvre une grosse partie de la Province de namur),
- et des réunions diverses.

Dans les nombreuses tâches administratives, certaines reviennent de manière récurrentes, telles que :

- la correction mensuelle des grilles de présences des enfants chez les accueillantes,
- la gestion des horaires des enfants en fonction des fins de gardes ou des modifications de contrats,
- le calcul de la participation financière dès réception des preuves de revenus des parents, les modifications de taux en fonction des modifications des situations des familles,
- l'envoi mensuel des anticipatifs aux parents,
- l'envoi mensuel aux accueillantes des C220 b donnant droit à des indemnités de remplacement pour les différentes absences des enfants,

Des tâches plus sporadiques telles que :

- l'envoi de courrier divers, aux différents partenaires avec lesquels nous sommes en relation.

- la demande annuelle de renouvellement par les parents de leurs preuves de revenus pour adapter leur tarif en fonction du nouveau barème ONE, ce qui implique un gros travail de calcul de taux pendant le premier trimestre de chaque année par chaque assistante sociale.

Des tâches très spécifiques, effectuées par des personnes ayant un détachement prévu pour les remplir :

- encodage des dossiers d'inscription des parents,
- encodage des modifications de listings de chaque AS permettant une mise à jour nécessaire à l'envoi des anticipatifs aux parents,
- sortie des anticipatifs mensuels des parents,
- sortie des factures récapitulatives trimestrielles des parents,
- calcul et encodage des grilles de réservation,
- encodage et vérification des grilles de présences réelles des enfants,
- Calcul d'adaptation des grilles théoriques en fonction des grilles réelles et calcul ONSS en vue du paiement des accueillantes,
- sortie des C220 b(mensuel) et des fiches de paie des accueillantes (trimestrielles)
- sortie des listings de présences trimestriels des enfants en fonction des différentes conventions passées avec les communes.
- sortie des demandes de subsides trimestrielles demandées à l'ONE

Après un bref calcul : Chaque AS consacre un minimum d'environ 6 à 7 jours par mois pour des tâches administratives routinières. Ce temps de travail est vraiment une contrainte pour chacune. Il faut s'ajuster, certaines semaines, en fonction des temps de permanences et des temps de réunions d'équipe afin de parvenir à trouver un peu de temps pour se consacrer au véritable travail social de terrain.

Le temps administratif n'est, à l'heure actuelle, toujours pas reconnu ni subsidié par l'ONE alors que les contraintes liées au statut des accueillantes sont de plus en plus pointues. Ce qui implique de prévoir des détachements dans le temps de travail de certaines assistantes sociales pour pouvoir répondre aux échéances administratives. Cette pratique occasionne un taux d'encadrement supérieur aux normes telles qu'elles sont fixées par l'ONE. Dans notre Service, nous nous retrouvons avec un taux d'encadrement de 28 accueillantes par temps plein (le taux prévu par l'ONE est de 20 AEC par temps plein).

Etant donné qu'une accueillante fonctionne avec une moyenne de 6 à 7 familles, l'AS temps plein peut s'attendre à devoir gérer environ 170 dossiers de parents.

Les Services sont en questionnement pour savoir quelle est la meilleure façon de concilier travail social, gestion des urgences et respect des échéances administratives incontournables. Cette remise en question permanente laisse-t-elle encore le temps à des initiatives, à la création de nouveaux projets, à la disponibilité vis-à-vis d'une accueillante en détresse alors que le paiement doit être clôturé dans l'heure, à l'écoute d'un parent inquiet parce que son enfant fait une crise d'opposition quelconque et qu'une réunion d'équipe devait déjà être commencée depuis 10 minutes...

Difficile dilemme que de choisir entre ce qui est utile ou important, a-t-on encore du temps pour l'essentiel de notre mission ?

Autant de questions qui usent, qui agacent ou qui indisposent et qui font parfois passer au second plan tout ce beau travail de collaboration et de confiance qui aide à l'autonomie du tout-petit et qui lui donne ces bases combien essentielles pour bien se structurer dans la vie.

5). La relation aux parents.

Dans cette relation triangulaire qui se joue, et dont l'enfant est le centre, il ne faut pas négliger la relation aux parents. Nous allons, ici, en aborder deux aspects :

- LE SOUTIEN AUX PARENTS :

Le soutien aux parents commence dès les premiers échanges, dès les premiers renseignements sur le futur accueil de leur enfant, dans la manière dont nous les aidons à trouver cette place tant convoitée. Lors de notre rencontre avec les parents, pour constituer leur dossier d'inscription, nous leur expliquons le fonctionnement du Service, leur présentons le Règlement d'ordre intérieur, le projet éducatif, les droits et les devoirs de chacun. Nous profitons aussi de ce moment pour observer et décrypter les émotions des parents face à ce bébé qui vient d'arriver, face au fait de « l'abandonner » à une inconnue, face au fait de se sentir coupable vis-à-vis de cet enfant, de devoir reprendre le travail par la force des choses, et de ne pas pouvoir « l'élever soi-même ». Les émotions sont souvent très vives et

contradictaires chez les parents, il faut les rassurer et les inviter à en parler avec l'accueillante qui souvent trouvera les mots et les attitudes pour les soutenir.

C'est lors de cette unique rencontre avec les parents, que nous insistons sur la préparation de la garde de leur bébé et, sur cette période combien nécessaire, voir indispensable au détachement, qu'est la familiarisation.

Le soutien aux parents pourra se manifester par la suite, à tout moment, lors de questions qu'ils se posent, lors de recalcul de leur situation financière, suite à une perte d'emploi, voir à une séparation, lors de l'incompréhension qu'ils pourraient avoir de certaines attitudes ou pratiques de leur accueillante...

Lorsque les parents et l'accueillante sont dans l'incompréhension mutuelle, nous pouvons envisager une rencontre des 3 parties pour éclaircir les points d'ombre et repartir sur de nouvelles bases.

Cette démarche peut s'avérer positive dans la mesure où l'AEC et parents peuvent prendre un temps d'arrêt afin de se comprendre, d'analyser ce qui se passe et de mettre des pistes en place pour le bien-être de l'enfant. Tout cela se fera avec le regard extérieur de l'AS qui peut, par sa position, sortir du cadre des tensions vécues et aider à dédramatiser ou, en tout cas, à relativiser les choses.

Dans certains cas et lorsque les attentes ne se retrouvent pas ou plus, ou que les personnalités ne « s'accordent » pas, il est préférable, pour toutes les parties d'envisager un changement d'AEC ou de structure. Cette décision doit se faire mais dans un grand respect de l'enfant, en prenant un temps d'explication, d'au revoir, de déculpabiliser et aussi en ne négligeant pas la familiarisation dans la nouvelle structure choisie.

Il faut alors être très attentif aux émotions de chacun, au sentiment de culpabilité et d'échec, permettre aux parties de s'exprimer, écouter leur ressenti, laisser du temps, faire un certain « deuil » de l'AEC rêvée, de l'enfant idéal ou du parent parfait. Ce sentiment d'échec est souvent mal vécu par les différents partenaires.

Notre rôle est alors l'investigation, le contrôle et éventuellement la sanction si cela s'avère nécessaire, mais toujours en permettant à l'AEC de s'exprimer et de nous faire part de ses perspectives futures par rapport au point qui est traité.

- **LA FAMILIARISATION.**

Si l'enfant s'adapte de manière générale assez facilement, il en est tout autrement pour ces mères ou ses pères qui ont du mal de « déléguer ». La « Familiarisation » est cette période où parents et enfant « investissent » l'accueillante, apprennent à la connaître et la reconnaître, ainsi que sa famille, sa maison, son odeur, les autres enfants, les bruits, le rythme des journées.

Nous insistons pour que cette période de prise de connaissances de ces parents-là, de cet enfant-là, soit une période d'appropriation mutuelle et une condition sine qua non à la garde.

Déposer un enfant du jour au lendemain ne peut que perturber la sécurité interne de l'enfant qui se sent abandonné par ses parents. Notre mission sera d'aider l'accueillante dans ses observations et ses tentatives d'approche pour sécuriser et reconforter l'enfant et surtout pour apaiser les craintes des parents.

L'aide et l'implication des parents sont primordiales dans cette démarche et indispensables à la construction d'une relation de confiance avec l'accueillante.

V. Conclusion

Non, être mère ne suffit plus pour être professionnel de la petite enfance.

Non, aimer les enfants ne suffit pas pour être une accueillante.

Etre accueillante d'enfant en 2009 requiert une multitude de compétences, mais aussi une multitude de responsabilités. Qu'aucune reconnaissance professionnelle correcte et complète ne soit accordée à ce travail nous semble, pour nous Service, une aberration.

Il faut rester sensible au vécu du travail des femmes, tant celui des accueillantes que celui des AS qui les entourent, et aux réalités parfois pénibles de leur quotidien.

Ne dit-on pas qu'il faut garder dans son agenda 30% de son temps pour faire face aux imprévus, mais comment réussir ce tour de force alors que les 100 % nous paraissent déjà bien remplis et souvent incontournables...

Le débat est ouvert...

Atelier FRAJE – Février 2009.