

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

Philippine DE GRUNNE

Vincent LORANT

Socio-Economie de la Santé, Université Catholique de Louvain

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	6
1. METHODE	7
1.1 Parcours de la littérature	7
1.2 Revue de sites web	8
1.3 Organisation de groupes focaux	8
1.4 Entretiens avec des Institutions belges	11
2. ANALYSE DES STRUCTURES D'INFORMATION AUX USAGERS	11
2.1 Les Agences de Ressources et de Références (AR&R) aux Etats-Unis	12
2.2 Les structures d'information aux usagers sur le Net	13
2.2.1 Analyse de contenu	14
2.2.2 Analyse quantitative	16
2.3 Evaluations et recommandations à propos des AR&R aux Etats-Unis	17
2.3.1 Quant à la qualité de l'information fournie aux usagers	17
2.3.2 Quant à la nature de l'information : références ou recommandations ?	18
2.3.3 Quant à la nature des services rendus	19
2.3.4 Quelques recommandations	19
3. LA DEMANDE DES UTILISATEURS EN TERMES D'INFORMATION	20
3.1 Quant à la recherche d'un milieu d'accueil	20
3.2 Quant à l'inscription d'office dans un milieu d'accueil	21
3.3 Quant aux sources d'information	22
3.4 Quant aux critères de sélection	24
3.5 Quant à la création d'un portail internet	25
3.6 Les demandes des utilisateurs	26
4. OBJECTIFS ET SCENARIOS D'UNE STRUCTURE REGIONALE D'INFORMATION POUR L'ACCUEIL DE L'ENFANT	28
4.1 Objectifs généraux	28
4.2 Objectifs spécifiques	28
4.3 Quelques scénarios	29
4.3.1 Création d'un portail internet	29
4.3.2 Création d'une structure d'information bruxelloise au service des parents	30
4.3.3 Développement des services de cette structure d'information aux milieux d'accueil	31
4.4 Analyse budgétaire	32
5. LE POINT DE VUE DES ACTEURS PARTENAIRES	33

5.1 Les acteurs	33
5.2 Analyse des points de vue	34
5.2.1 Par rapport à l'utilité de créer une nouvelle structure d'information	35
5.2.2 Par rapport au type de partenariat à envisager	36
5.2.3 Quant au rôle des pouvoirs publics	37
5.2.4 Quant aux risques et aux dangers d'une telle initiative	37
6. CONCLUSION	38
6.1 Quels partenaires	39
6.2 Pour quelle information	39
6.2.1 Quant à la liste des milieux d'accueil et des critères à y associer	39
6.2.2 Quant à la question des critères "qualitatifs"	40
6.2.3 Quant aux explications supplémentaires demandées par les parents	41
6.2.4 Quant à la disponibilité des places et la supervision des files d'attente	41
6.3 Dans quelle organisation	42
6.3.1 Un portail internet	42
6.3.2 Une permanence assurant le suivi oral et écrit du portail internet	43
6.4 Les demandes à garder en mémoire	43
6.5 Une campagne publicitaire	43
ANNEXES	48
1. Préparation des groupes focaux	
2. Arbre hiérarchique et définition des noeuds	
3. Tableau récapitulatif de l'étude du fonctionnement des différentes structures d'information pour l'accueil des enfants étudiées via le Net	
4. Exemple de liste ONE (recherche d'un milieu d'accueil)	
5. Exemple de page de l'annuaire téléphonique (recherche d'un milieu d'accueil)	
6. Exemple de pages du guide des crèches 99-2000	
7. Exemple de fiche à compléter avec les critères relatifs aux milieux d'accueil	
8. Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant le <u>code de qualité</u> de l'accueil	

LISTE DES ABREVIATIONS

AR&R : Agence de Ressources et de Références

ETP : Equivalent Temps Plein

K&G : Kind en Gezin

MCAE : Maison Communale d'Accueil de l'Enfance

MILAC : Milieu d'accueil

NACCRRRA : National Association of Child Care Ressource and Referral Agencies

NCCIC : National Child Care Information Center

ONE : Office de la Naissance et de l'Enfance

PPF : Participation financière parentale

UCL : Université Catholique de Louvain

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre gratitude à tous ceux qui ont contribué à cette étude.

L'initiative en revient à Madame Patricia VINCART, responsable de l'Observatoire de l'Enfant que nous remercions tout spécialement pour ses encouragements et son enthousiasme tout au long de la recherche.

Nous remercions ensuite chaleureusement nos collègues, Laurence ANTOINE, et Etienne DE CLERCQ, qui ont participé à l'élaboration de certains chapitres. L. Antoine qui a préparé et assisté à l'ensemble des réunions de parents organisées en crèche et E. De Clercq qui s'est penché sur l'analyse budgétaire relative à la mise en place de l'éventuelle nouvelle structure d'information.

Notre reconnaissance va enfin à Madame Denise DELIEGE, Directrice du Service d'Etudes « Socio-Economie de la Santé » dans le cadre duquel cette étude s'est déroulée et qui accepté de nous relire en fin de parcours. Son expérience et ses commentaires nous ont été très utiles.

Nous remercions également :

- les parents qui ont accepté de participer aux réunions et qui ont donc largement contribué aux conclusions de cette étude ;
- les responsables des crèches dans lesquelles ont eu lieu ces réunions ;
- les représentants de l'ONE, du CDCS, du FRAJE, de la Ligue des Familles, de l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté Française qui ont accepté de répondre à nos questions de manière si ouverte ;
- P. HUMBLET, A. ROOSE, J. MOTTINT, L. ANTOINE, M. MAHIEU et tout spécialement Th. DE PRAETERE pour leur précieuse relecture et leurs commentaires en fin de recherche.

INTRODUCTION

Contexte

Ce travail s'inscrit dans un contexte marqué d'une part, par la difficulté, pour les parents, de trouver une place d'accueil pour leurs enfants correspondant à leur demande, d'autre part, par des lacunes importantes en ce qui concerne l'information en cette matière et, enfin, par une dispersion des compétences relatives à l'enfance, en particulier à Bruxelles.

Une étude antérieure de l'Observatoire de l'Enfant a montré que la grande majorité des parents éprouvent de nombreuses difficultés à l'occasion de la recherche d'une place d'accueil (Lorant, 2000). Ces derniers s'y prennent, en moyenne, au troisième mois de grossesse et contactent quelque cinq milieux d'accueil avant de trouver une solution définitive.

Les familles mobilisent au minimum deux sources d'information pour trouver une place d'accueil. Les sources les plus utilisées sont, dans l'ordre : la famille et les amis, l'ONE, les services communaux et l'annuaire téléphonique (Lorant, 1999). On constate qu'une famille sur deux n'a pas eu de contact avec l'ONE avant l'entrée dans le milieu d'accueil.

Cette dernière observation doit être replacée dans le cadre de la distribution des compétences liées à l'enfance sur Bruxelles. En effet, les différentes politiques sociales et culturelles concernant l'enfance y sont menées dans un éclatement des compétences entre le niveau communautaire, le niveau fédéral, le niveau régional, les organismes para-communautaires, ainsi que les différents pouvoirs organisateurs communaux, les écoles libres, sans compter les initiatives privées. On compte en effet deux institutions d'agrément (ONE et *Kind en Gezin*), certains milieux peu ou pas contrôlés (comme ceux dépendant de l'Union Européenne ou certains milieux de *Kind en Gezin*), un manque de lien entre l'intervention fédérale, liée à la naissance, et celle de la Communauté française, responsable de l'accueil en crèche.

Enfin, force est de constater que le public ne s'y retrouve pas toujours dans le vocabulaire du secteur : crèche, maison d'enfants, MCAE (Maison Communale d'Accueil de l'Enfance), pré-gardiennat, gardienne encadrée, centres d'expression et de créativité, foyers culturels, missions locales, ONE, comité subrégional, agrément ou subvention ; les utilisateurs y perdent leur latin et trouvent que peu d'efforts sont faits pour leur expliquer ce « jargon ».

Cette situation a entraîné plusieurs recommandations récentes (Lorant, 1999), en particulier :

- encourager et stimuler le développement, au niveau régional, d'« Agences de Ressources et de Références » chargées de faire le lien entre les milieux d'accueil et les usagers ;
- augmenter la cohérence, dans les appellations et les exigences de qualité, entre les milieux d'accueil subventionnés et non-subventionnés.

La recherche

Le présent document est le fruit d'une recherche réalisée à la demande de l'Observatoire de l'Enfant. Il tente aussi bien de décrire les carences en matière d'information aux usagers que de proposer des pistes d'amélioration à la situation actuelle. Il ne s'agit pas par ailleurs, de réinventer la roue, il existe déjà beaucoup à ce propos, que ce soit à Bruxelles ou dans d'autres pays. Cette étude a visé l'analyse de tout ce qui avait déjà été pensé et entrepris en la matière et

de partir de la demande des parents eux-mêmes, afin d'organiser la meilleure réponse à cette demande.

Sept chapitres ont été développés:

Le **chapitre 1** passe en revue les étapes parcourues au cours de la recherche et la méthodologie utilisée.

Le **chapitre 2** tente de cerner le concept d'« Agence de Ressources et de Références » (AR&R), tel que formalisé aux Etats-Unis et développé au Canada, en France, en Suisse, en Angleterre, en Belgique et aux Pays-Bas. Il se clôture par une évaluation du fonctionnement de ces agences aux Etats-Unis, complétée de quelques recommandations d'auteurs américains.

Le **chapitre 3** est basé sur la demande d'information formulée par les utilisateurs (les parents) lors de la recherche d'une structure d'accueil pour leur enfant. Cette information découle principalement de l'organisation de groupes focaux (interview de groupes de parents) dans les milieux d'accueil des enfants de 0 à 3 ans.

Le **chapitre 4** tente de définir les objectifs d'une éventuelle nouvelle structure régionale d'information à destination du grand public concernant l'accueil de l'enfant. Il propose ensuite divers scénarios de réalisation d'une telle structure à Bruxelles: que ce soit via un portail internet, par la mise en place d'un personnel destiné à la demande des parents ou l'extension de ses services aux demandes plus particulières des milieux d'accueil. Il se clôture enfin par une analyse budgétaire quant à la mise en œuvre de ces objectifs et scénarios.

Le **chapitre 5** présente la position d'acteurs partenaires, indispensable à connaître pour mettre en œuvre les objectifs et scénarios.

Le **chapitre 6** enfin, expose les conclusions de l'étude.

1. METHODE

1.1 Parcours de la littérature

Cette recherche a commencé par la lecture des diverses études précédemment entreprises en ce qui concerne l'accueil des enfants de 0 à 12 ans à Bruxelles (Humblet, 1999; Humblet et al., 2000; Lorant, 1999; Mottint et Roose, 2001). Certaines d'entre elles ont déjà mis en évidence la nécessité d'agir, pour les parents, en matière de recherche d'un milieu d'accueil.

Au terme de la recherche portant sur la comparaison entre les milieux subventionnés et les milieux non-subventionnés par l'ONE à Bruxelles (Lorant, 1999), une des recommandations portait sur la suggestion de créer une « Agence de Ressources et de Références » (AR&R) bruxelloise chargée de faire le lien entre les milieux d'accueil et les usagers. Elle partait du modèle américain, ce concept ayant connu une expansion considérable aux Etats-Unis depuis les années 1970. Cette évocation nous a amenés à nous tourner vers la littérature internationale, afin de trouver les informations relatives au fonctionnement de ces agences.

Ainsi, nous nous sommes penchés sur l'abondante littérature existante sur les Agences de Ressources et de Références américaines. Un grand nombre d'articles, de livres et de sites

web ont servi à la mise en place de multiples hypothèses et idées émises dans ce travail, aussi bien en matière de fonctionnement de ces agences qu'au sujet de leur évaluation.

Nous nous sommes ensuite penchés sur les sources d'information existant à Bruxelles sur la garde des enfants de 0 à 12 ans, afin d'en étudier le mode de fonctionnement, les avantages et les inconvénients.

Enfin, pour être sûr de partir du point de vue des usagers plutôt que d'imposer une théorie de l'extérieur, nous avons voulu identifier sur le terrain quelles étaient leurs demandes. Le moyen le plus rapide et le plus efficace pour obtenir ce type d'information était l'organisation de groupes focaux (cf. 1.3). Nous nous sommes inspirés en cette matière des méthodes des professeurs R.A. Krueger et alii et P. Pellemans (Krueger and Casey M.A., 2000 ; Pellemans, 2001).

1.2 Revue de sites web

Très vite, il est apparu que notre récolte d'informations sur les structures d'information devait passer par une recherche active via le Net, ce support étant leur principal moyen de diffusion. Via divers moteurs de recherche, nous avons recherché, dans les pays francophones, anglophones et néerlandophones, les sites touchant à la garde du 0-12 et, surtout, à ce qui approchait de près ou de loin à la conception d'AR&R¹. Aux Etats-Unis, il s'agit de la dénomination officielle de ces agences, mais dans les pays où l'AR&R n'existe pas en tant que telle, nous avons pris comme critère de sélection le fait que ces sites offraient au minimum les listes des structures d'accueil de la région. Cela a concerné la Belgique, la France, la Pays-Bas, la Suisse, l'Angleterre et le Canada. La recherche a également été tentée au niveau du Luxembourg mais est restée sans résultats. Une soixantaine de sites ont ainsi été visités.

En Belgique, nous nous sommes également lancés dans la recherche des sites traitant de la petite enfance, que ce soit au niveau institutionnel ou privé, afin de comprendre l'embarras des parents devant l'immense quantité d'informations disponibles ... mais peu explicites. Qu'est-ce qui est gratuit, qu'est-ce qui est officiel, contrôlé, sûr, qu'est-ce qui ne l'est pas ? Qui contacter, pourquoi, comment ? ... sont les questions qui accompagnent les parents souvent tout au long de leurs recherches.

1.3 Organisation de groupes focaux

La recherche se voulant avant tout utile pour les futurs usagers, il nous fallait partir du point de vue des parents sur la question. C'est dans ce but que des « groupes focaux » ont été organisés, c'est-à-dire des groupes, les plus homogènes possibles, de 5 à 8 personnes auxquelles sont posées une série de questions, établies à partir d'hypothèses de départ. Pour des raisons de temps, ces groupes n'ont été organisés que pour les structures d'accueil touchant les enfants de 0 à 3 ans, c'est à dire pour les parents en recherche d'une crèche (ou d'un milieu d'accueil 0-3).

¹ Moteurs de recherche : Copernic 2000, Google, AltaVista

Mots clefs : Child Care, Resource and Referral, R&R assessment + nom des pays anglophones
Accueil petite enfance, milieu d'accueil, garderie, crèche + nom des pays francophones
Kinderdagverblijf, kribbe, kinderopvang + nom des pays néerlandophones

Ces interviews ont eu lieu dans cinq milieux d'accueil différents choisis selon qu'ils s'adressaient à une population plus ou moins privilégiée. A l'intérieur de ces milieux d'accueil, la sélection des groupes a encore été affinée selon des critères socio-économiques (PFP supérieure à 500 BEF/jour ou inférieure à 300 BEF/jour). Les groupes ne devaient comporter que des parents au stade de leur première expérience de recherche d'un milieu d'accueil (le deuxième enfant étant généralement placé dans le même milieu d'accueil que le premier, la recherche pose moins de problèmes). Les parents qui ne pouvaient participer à la réunion avaient la possibilité de répondre au questionnaire par téléphone. L'anonymat des réponses était garanti. Une cinquantaine de personnes ont ainsi pu s'exprimer (cf. Annexe 1 : Préparation des groupes focaux).

Les **hypothèses de départ** à partir desquelles ont été formulées les questions sont les suivantes :

- il n'est pas facile de trouver un milieu d'accueil 0-3 à Bruxelles (les parents ne savent pas où, ni comment chercher) ;
- ils valorisent l'information de « proximité » (le bouche à oreille et les recommandations de personnes plus ou moins proches) par rapport aux « sources papier » ;
- l'ONE, les informations qu'elle fournit et les services qu'elle rend sont peu connus du grand public ;
- les parents choisissent d'abord selon des critères rationnels (proximité, prix, horaire, environnement physique), mais en fin de compte, ce sera la perception qu'ils auront de l'endroit et de l'accueil de la direction pendant la visite, et donc leur appréciation subjective, qui sera davantage prise en compte dans la décision finale ;
- les critères de sélection des parents (environnement physique, sympathie de la direction et des puéricultrices, prix, proximité) ne correspondent bien souvent pas aux critères de sélection des professionnels (taux d'encadrement, formation du personnel, suivi médical etc.) ;
- la première source d'information des parents, outre le bouche à oreille, est une information « papier », alors que les moyens informatiques restent peu exploités.

L'**interview des groupes focaux** s'est passée comme suit :

Tour de table et présentations : prénom, âge de l'enfant ou nombre de mois de grossesse, est-ce qu'il a été facile ou difficile de trouver le présent milieu d'accueil (petit résumé de la recherche).

Le chercheur demandait alors aux parents de laisser libre cours à leur imagination. Il leur disait d'oublier leur propre histoire et d'imaginer la réaction des gens face à une situation fictive (suggestion du professeur Pellemans : quand les personnes ne doivent pas parler d'elles-mêmes mais s'imaginent dans des situations fictives, elles livrent plus facilement le fond de leur pensée).

(I) Vous avez accouché et vous recevez une lettre de la commune dans laquelle vous habitez qui vous dit dans quelle crèche ira votre enfant après votre congé de maternité. C'est en règle générale la crèche la plus proche de votre lieu d'habitation, les horaires sont fixes (7h30 - 18h30), le prix est fonction du revenu.

1. A votre avis, quelle pourrait être la réaction des gens face à un tel système ?

(II) Imaginons la suite de l'histoire : dans ce pays, des résistants, en désaccord avec le système en place, décident de contourner les lois et d'ouvrir d'autres crèches. Les parents payent toujours en fonction de leur revenu, mais doivent cette fois choisir entre plusieurs crèches. Se pose alors le problème de la disponibilité des places et des listes d'attente.

Il y a donc deux possibilités : crèche imposée par l'Etat,
libre choix ;

1. A quel groupe pensez-vous que les gens s'adresseront ?
2. Pourquoi ?

(III) On continue notre petite histoire : quelques années plus tard, les résistants sont acceptés et une loi permet le libre choix des crèches après visite. Les crèches se diversifient de plus en plus (nombre d'enfants acceptés et organisation du lieu : environnement physique, style du personnel, projet pédagogique etc.). A prix fixe et indépendamment de la disponibilité des places,

1. Qu'est ce qui va intervenir dans la décision des gens ?
2. Sur quels critères (positifs et négatifs) vont-ils se baser pour faire leur choix ?
3. Et puis surtout, qu'est-ce qui sera la petite chose, le déclic qui fera que finalement ils choisissent davantage telle crèche que telle autre ?

(IV) On sort de notre histoire fictive et on passe à la vôtre, à votre histoire personnelle. Remettez-vous dans la situation où vous étiez en apprenant que vous étiez enceinte et que vous deviez chercher une crèche. Comment avez vous fait ?

Chaque personne ayant raconté son histoire, les sources d'information étaient alors résumées :

- les listes ONE : (les parents reçoivent un exemple de liste)
 - l'annuaire téléphonique : (idem)
 - la commune
 - le guide des crèches 99-2000 (qui passe de mains en mains)
 - le bouche à oreille
1. Que pensez-vous des autres sources d'information (celles que vous n'avez pas utilisées) ?
 2. Qu'apportent-elles ? Qu'est-ce qui y manque ?

(V) Et si, en reprenant l'histoire fictive où on l'a laissée, on imaginait maintenant que l'Etat décide de créer et de financer un nouveau moyen pour renseigner les crèches. Etant branché sur les nouvelles technologies, il décide de créer un site internet.

3. Que penseriez-vous d'un tel service ?
4. Quelles informations devrait proposer ce site ?
5. Où devrait-on renseigner son adresse ? Comment faire connaître son existence ?

L'entretien se terminait ici, les parents étaient chaleureusement remerciés et repartaient avec la promesse de recevoir l'article qui serait publié en fin de recherche.

L'analyse de l'information fournie par ces groupes focaux (chapitre 3) a été étudiée grâce au logiciel *Q.S.R. NUDIST*². Les entretiens, enregistrés, ont été retranscrits sur papier avant d'être décortiqués (tout en respectant l'anonymat des participants) via un arbre hiérarchique (cf. Annexe 2 : arbre hiérarchique et définitions des nœuds).

1.4 Entretiens avec des Institutions belges

Il nous semblait utile d'avoir l'avis de quelques-uns des principaux acteurs bruxellois en la matière, d'autant qu'aucun des scénarios à mettre en place, via une éventuelle structure régionale d'information pour l'accueil de l'enfant, ne paraît possible sans un partenariat avec ces institutions. Nous leur avons envoyé une notification quant à la tenue de cette recherche et avons sollicité un entretien informel par téléphone. Nous voulions leur poser quelques questions quant à la pertinence de la création d'une telle structure à Bruxelles et aux dangers éventuels à prendre en considération.

Cinq institutions ont été choisies dans ce but (cf. chapitre 4.) :

- L'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE),
- Le Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS),
- La Ligue des familles,
- Le Centre de Formation permanente et de Recherche dans les milieux d'accueil du Jeune Enfant (FRAJE),
- L'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse de la Communauté française.

2. ANALYSE DES STRUCTURES D'INFORMATION AUX USAGERS

Ce chapitre porte sur les structures d'information proposées, selon les pays, aux usagers des milieux d'accueil pour les enfants de 0 à 12 ans (parents, personnel de milieu d'accueil, pouvoirs politiques, entreprises etc.). Il débute par l'analyse des Agences de Ressources et de Références américaines, puisque c'est dans ce pays que ce concept est né et qu'il y fonctionne depuis longtemps (les années 70). Il passe ensuite en revue et étudie dans d'autres pays les différentes structures d'information ressemblant de près ou de loin à ces agences et se termine enfin, par des évaluations et des recommandations d'auteurs américains quant à leur fonctionnement ou dysfonctionnement aux Etats-Unis.

² Q.S.R. N U D I S T est un logiciel d'analyse de données qualitatives. Le chercheur établit une grille d'analyse (l'arbre hiérarchique) grâce à laquelle, par un système de codification, il obtiendra une lecture analytique des données. Ce logiciel permet de maximiser l'interprétation du texte. Il peut gérer aussi bien des données textuelles (PV de réunions, transcriptions d'interviews, revues de presses, etc.) que non-textuelles (partitions musicales, photos, enregistrements, cartes etc.).

Pour plus d'informations, aller sur le site http://wizard.ucr.edu/wizard_project/nudist.html

2.1 Les Agences de Ressources et de Références (AR&R) aux Etats-Unis

Les AR&R ont connu une expansion considérable aux Etats-Unis passant de quelque 60 au début des années 80 à 500 en 1995. On en compte aujourd'hui plus de 650 établies sur tout le territoire (<http://www.naccrra.net/index.htm>).

Dans son sens le plus large, la mission d'une AR&R est de « faire ce qu'elle peut pour que le système d'accueil de la petite enfance fonctionne au mieux pour les familles et le bien de la communauté » (Adams D. et al., 1996).

Les Etats ont compris que les principales activités à subsidier dans le domaine de la petite enfance sont d'une part, la mise en place de services qui aident les parents à trouver la bonne information et les références et, d'autre part, le soutien à la création de nouveaux milieux d'accueil de qualité. C'est ainsi que la plupart des AR&R fédérales ou locales sont nées, souvent avec la mission de donner également des notions d'éducation aux familles et des formations au personnel des milieux d'accueil.

Les services offerts par l'ensemble des AR&R aux Etats-Unis se répartissent en quatre grandes catégories (Adams D. et al., 1996) :

1. le support aux familles :
aider les familles à éduquer leurs enfants et à organiser leur temps entre les enfants et le travail ;
2. la compilation, l'analyse et le partage de l'information :
développer et maintenir à jour des bases de données reprenant la liste des milieux d'accueil, la description des projets, les subsides possibles, etc. ;
3. le soutien des personnes et des programmes qui relèvent de ce domaine :
aider à contrôler et augmenter (si besoin est), l'offre et la qualité des services ainsi que leur accessibilité ;
4. le partenariat avec l'ensemble des institutions publiques, politiques ou privées de ce domaine :
créer les mesures politiques adéquates sur la problématique des familles et des enfants et générer de nouvelles ressources pour l'accueil des enfants.

Pour prendre un exemple, 345 AR&R ayant répondu à une enquête de l'Association Nationale des AR&R aux Etats-Unis en 1992, ont, en un an, répondu à 750.000 parents, géré une base de données de 260.000 milieux d'accueil et formé 58.000 puériculteurs/trices (Kipnis et al., 1993).

Selon une enquête menée en 1994, il y avait en moyenne à cette époque sept employés par agence pour gérer les services suivants : une information personnalisée aux parents, la distribution des références des milieux d'accueil, l'organisation de formations et la production de l'information tout public (publications, réunions d'information etc.). 72 % des agences dépendaient d'une structure étatique et parmi celles-ci 90 % avaient un statut d'ASBL locale (Adams D. et al., 1996).

La plupart des agences fonctionnaient avec un mélange de fonds publics et de fonds privés. 78% des agences recevaient des subsides du gouvernement, 58% des agences demandaient

une participation financière en échange des services rendus et 53 % des programmes étaient financés par des fonds privés.

Les Agences sont de deux types :

1. les agences R&R locales (*local AR&R*),
2. les agences dépendantes de plus grandes institutions étatiques (*State Networks*).

Alors que presque tous les Etats ont opté pour cette solution d'AR&R, tous ne l'ont pas organisée de la même manière. Certains ont opté pour une agence centrale avec un numéro vert, alors que d'autres ont préféré subsidier plusieurs agences locales réparties dans l'Etat, afin d'être plus proches des désirs spécifiques de chaque famille dans sa communauté. Dans un cas comme dans l'autre, ces subsides servent à rencontrer toutes sortes de besoins des familles, que ce soit de la recherche d'une crèche à la recherche d'un milieu extra-scolaire, d'un milieu d'accueil pour enfant à besoins spécifiques à un milieu d'accueil pour une population défavorisée (<http://nccic.org/index.html>).

Divers Etats ont organisé le système autour d'une agence centrale qui établit elle-même des contrats avec d'autres agences locales pour fournir les différents services. En plus du service initial qui est d'offrir aux familles les renseignements quant aux besoins de leurs enfants, ces agences s'occupent également de la création de nouvelles structures d'accueil (formation du personnel et assistance technique au démarrage), de la gestion de chèques-accueil pour les familles à faibles revenus, ainsi que de l'inspection des structures d'accueil existantes. Certaines sont également devenues le point central d'assistance pour les familles en crise qui recherchent des conseils. Elles leur proposent un conseiller interne ou les orientent vers un service extérieur spécialisé.

Par ailleurs, plusieurs Etats utilisent également ces AR&R comme un relais entre le secteur public, les organisations privées et les organismes commerciaux travaillant dans le domaine. L'AR&R peut être le résultat d'une collaboration entre divers organismes dans le seul but de mieux rencontrer les besoins des familles.

Les standards établis et communs à l'ensemble des AR&R aux Etats-Unis sont les suivants (Adams and Morgan G., 1997) :

- une délimitation géographique ;
- une identité, un statut local ;
- une politique de contentieux ;
- des services en lien avec trois secteurs (les parents, les milieux d'accueil, les pouvoirs locaux) ;
- une compétence reconnue dans le domaine de l'assistance à l'enfant ;
- des références de qualité ;
- une reconnaissance par les pairs.

2.2 Les structures d'information aux usagers sur le Net

Au fur et à mesure de l'analyse effectuée sur le Net en ce qui concerne l'existence de différentes structures d'information aux usagers, nous avons construit un tableau récapitulatif (cf. Annexe 3) qui vise à reprendre les éléments principaux concernant leur fonctionnement. Il reprend les sites qui nous paraissent les plus utiles pour cette étude. Nous sommes partis des sites américains, puisque c'est aux Etats-Unis que le concept d'AR&R s'est formalisé.

Nous nous sommes ensuite penchés sur les sites canadiens (souvent proches des modèles américains) et avons alors recherché en Europe ce qui se rapprochait le plus du concept d'AR&R sans toutefois en porter le nom. Pour figurer sur le tableau, le site devait comporter au minimum la liste des milieux d'accueil de la région.

Les sites repris viennent des pays suivants : USA (7 sites), Canada (2 sites), France (2 sites), Suisse (3 sites), Angleterre (2 sites), Pays-Bas (2 sites) et Belgique (2 sites). Nous les avons classés dans la catégorie des « bons » sites, à savoir des sites clairs, sur lesquels il est facile de trouver l'information recherchée ainsi que celle s'en rapprochant. Nous avons également privilégié les sites que nous jugions sobres au niveau de leur présentation, trouvant inutile de mettre un nombre important d'icônes mobiles relatives aux bébés ou aux enfants sur des sites destinés avant tout aux adultes.

Le tableau est divisé en 6 colonnes :

1. Le nom de la structure d'information ou du site, avec son pays d'origine et son adresse sur le Net
2. Le statut de la structure d'information telle que présentée via le site (agence privée, parastatal, ASBL, site internet, ministère, association, centre d'information, etc.)
3. Sa mission
4. Les publics visés (parents, milieux d'accueil, employeurs, pouvoirs locaux et associatifs)
5. Les services disponibles sur le site ou via l'agence
6. Et plus en détail sur le site ... (spécificités propres aux différentes rubriques)

2.2.1 Analyse de contenu

Ce tableau qui reprend l'étude de 20 sites est intéressant pour celui qui désire avoir des renseignements détaillés par site ou par pays. Certaines grandes lignes s'en dégagent :

- Le but premier de ces organisations est la clarification et la gestion d'une information existante mais trop dense et préalablement mal organisée.
- Il y a deux grandes catégories d'agences, de sites : 1) les agences/sites rattachés aux institutions étatiques qui fournissent l'information dite « officielle », 2) les agences/sites commerciaux, émanant d'initiatives privées avec moins de contrôle sur l'information fournie. Il nous semble néanmoins que la qualité de l'information (validité et fiabilité) fournie par le site ne dépend pas de leur caractère privé ou public. Ce critère seul n'est pas apparu comme discriminatoire.
- En ce qui concerne **leurs missions**, à peu près tous tentent de :
 - répondre aux besoins des familles en assurant ou en renforçant un système de ressources et de références en matière d'accueil des enfants ;
 - distribuer une information et des ressources de qualité ;
 - soutenir la défense des intérêts des enfants et des familles ;
 - travailler avec l'ensemble des partenaires engagés dans le domaine ;
 - informer les parents et les professionnels de l'évolution des connaissances sur le développement de l'enfant ;

Et dans une moindre mesure, de

- soutenir la création de nouvelles structures d'accueil ;
- assurer la formation des parents et des professionnels.

- **Les publics visés** sont toujours les parents, souvent les enfants et les milieux d'accueil, mais parfois aussi, selon les pays, les employeurs et les pouvoirs locaux.
- Les services disponibles ou les renseignements donnés via le site, **pour les parents**, sont en majorité :
 - l'explication des différents types de milieux d'accueil existants (description générale, particularités, tranches d'âge, projet pédagogique) ;
 - une explication sur le fonctionnement de l'organisation ;
 - une liste des centres de ressources, des publications, des conférences et séminaires qui se tiendront sur le sujet ;
 - des hyperliens vers les sites partenaires et autres services offerts.

Dans une moindre mesure, ils permettent de :

- consulter un guide des étapes à suivre (comment choisir son milieu d'accueil) et des questions à poser au moment du choix du milieu d'accueil ;
 - participer à un programme de défense des intérêts des enfants et des familles ;
 - expliquer le système des milieux d'accueil pour enfants à besoins spécifiques ;
 - accéder à un service d'aide de parents à faibles revenus (organisation de chèque-accueil) ;
 - donner les prix demandés en moyenne par les milieux d'accueil (par jour, semaine ou mois) ou/et l'explication des avantages fiscaux ;
 - présenter les ministres, ministères, la politique familiale en cours, les données statistiques sur les familles ;
 - décrire une journée à la crèche.
- Les services disponibles ou les renseignements donnés via le site, **pour les milieux d'accueil**, sont en majorité :
 - leurs références à donner aux parents en recherche de milieux d'accueil ;
 - les renseignements nécessaires à la création d'un nouveau milieu d'accueil ;
 - les références sur la littérature, les conférences et les programmes de formation en cours ;
 - les programmes de formation offerts ;
 - l'accès à des centres de ressources et librairies en ligne.

Et dans une moindre mesure :

- l'offre d'une assistance technique (subsidés, équipement, matériel pédagogique ou jeux) pour ceux qui se lancent ;
 - un programme d'accréditation du milieu d'accueil ;
 - la gestion de l'offre, la recherche, les listes d'attente et les annulations via le site (seulement aux Pays-Bas).
- Les services disponibles ou les renseignements donnés via le site, **pour les employeurs** (seulement aux Etats-Unis et aux Pays-Bas), sont :
 - l'assistance au développement d'une crèche d'entreprise ;
 - les références sur ce qui existe ailleurs ;
 - l'évaluation des besoins ;
 - l'explication des avantages sociaux et fiscaux ;
 - l'organisation de séminaires d'information sur place ;

- l'information sur la littérature, les conférences et les programmes de formation en cours ;
 - un matériel d'éducation et de références à distribuer aux employés ;
 - la possibilité de s'inscrire avec un numéro de membre à la liste des milieux d'accueil existants et de proposer à ses employés un accès direct à cette liste pour un prix plus bas que pour les particuliers (système hollandais).
- Là où il y a lieu, **pour les pouvoirs locaux et associatifs**, le site peut :
- les aider à planifier l'accueil des enfants (recensement de toutes les offres et demandes dans le domaine), à participer à un regroupement des organisations qui travaillent à la défense des intérêts des enfants et proposent un agenda législatif et administratif ;
 - améliorer le statut et la reconnaissance des puéricultrices, éducateurs etc. afin qu'ils restent dans la profession .
- **pour les enfants à besoins spécifiques**
- références des établissements qui ont les locaux, le matériel et le personnel adéquats, ainsi que les références des milieux d'accueil « mixtes » (ils accueillent aussi bien les enfants à besoins spécifiques que les autres).

2.2.2 Analyse quantitative

Sur les 20 sites analysés plus en détail, voici la liste des services rendus par ordre d'importance. Puisque le critère commun à ces sites est de fournir au minimum la liste des milieux d'accueil avec leurs coordonnées, ce critère n'est pas retenu dans le descriptif suivant :

- 17 sites (6 EU, 2 CA, 1 FR, 3 CH, 2 UK, 1 B, 2 NL) expliquent les **différents types de milieux d'accueil existants** (différence entre une crèche, un prégardienat, une maison d'enfants, etc.) ;
- 14 sites (4 EU, 1 CA, 1 FR, 2 CH, 2 UK, 2 B, 2 NL) donnent **davantage de critères** à propos des milieux d'accueil que simplement l'adresse, le numéro de téléphone et le nom du responsable. Ils concernent la capacité d'accueil du milieu d'accueil, ses horaires, ses tarifs, une brève description de son projet pédagogique ;
- 13 sites (7 EU, 2 FR, 1 CH, 1 UK, 1 B, 1 NL) renseignent le numéro de téléphone (et l'e-mail) de la **permanence** qui répond aux questions posées par les parents ou les milieux d'accueil ;
- 13 sites (4 EU, 2 CA, 1 FR, 2 CH, 1 UK, 2 B, 1 NL), renvoient en **hyperliens** ou communiquent l'adresse des institutions s'occupant des sujets traitant de la problématique de l'enfant, de sa garde et de sa sécurité ;
- 10 sites (8 EU, 1 FR, 1 CH) proposent (informent ou organisent eux-mêmes) des **formations au personnel** des milieux d'accueil ;
- 8 sites (5 EU, 1 CA, 1 FR, 1 CH) donnent des explications quant au processus **d'ouverture d'un nouveau milieu d'accueil** ;
- 6 sites (5 EU, 1 UK) décrivent les **étapes à suivre** pour choisir un bon milieu d'accueil ou proposent un guide de questions à poser lors du choix du milieu d'accueil ;
- 5 sites (2 EU, 1 CA, 1 FR, 1 NL) proposent un **bulletin d'informations** ;

- 4 sites (2 EU, 1 CA, 1 FR) ont un rôle d'*advocacy*³ ou relaient l'information relative à la défense des intérêts de l'enfant ;
- 3 sites (2 EU, 1 B) donnent des renseignements sur la problématique des **enfants à besoins spécifiques** ;
- seuls les sites américains (5) proposent une **assistance technique** à ceux qui désirent lancer un nouveau milieu d'accueil, proposent des explications aux **familles à faibles revenus** (4), proposent un service de **chèque-accueil** aux familles à faibles revenus (2).

2.3 Evaluations et recommandations à propos des AR&R aux Etats-Unis

Bien que le concept d'Agence de Ressources et de Références soit largement répandu aux Etats-Unis et qu'il réponde en grande partie de manière adéquate aux utilisateurs, certaines critiques sont émises quant à leur fonctionnement. Selon ces dernières, les agences ne satisferaient pas entièrement à l'une de leurs exigences, celle de donner une information de qualité sur les milieux d'accueil. L'essentiel des critiques ou des évaluations émises sur ces agences portent de près ou de loin sur cet aspect. Nous les avons résumées dans les paragraphes suivants.

2.3.1 Quant à la qualité de l'information fournie aux usagers

A partir du moment où l'information récoltée par les AR&R sur les milieux d'accueil est fournie par les milieux d'accueil eux-mêmes, la question de la fiabilité de cette information peut se poser. Effectivement, quel milieu d'accueil se vanterait de n'avoir que quatre éducateurs pour 60 enfants par exemple, un local trop petit ou encore un personnel peu qualifié ? A partir du moment où l'information n'est pas contrôlée par une instance officielle, on est en droit de se demander si elle est fiable.

Parce qu'aux Etats-Unis, il est possible d'ouvrir un milieu d'accueil sans avoir de diplôme certifiant un certain degré de formation, les agences, bien qu'elles se soient engagées à donner des informations de qualité, ne parlent pas de la formation du personnel dans leur présentation aux parents.

Par ailleurs, dans le système américain, les poursuites judiciaires étant courantes, les AR&R craignent, si elles utilisent des critères de qualité ou de recommandation, d'être attaquées en justice (Gormley, 1995). Que ce soit dans le sens positif ou négatif, l'AR&R ne posera pas de jugement de valeur de peur des poursuites éventuelles de l'une ou l'autre des parties : les parents pourraient les poursuivre pour rétention d'information (l'agence aurait vanté les mérites d'un milieu d'accueil, alors que leur enfant y aurait été blessé à cause d'une négligence de sécurité dans l'architecture du lieu) ; et les directeurs/trices de crèche pourraient les poursuivre pour diffamation au cas où elles auraient été ouvertement jugées de manière négative. Dans les deux cas, il y a danger pour l'agence qui, dès lors, ne donne pas d'information qualitative.

Dana Friedman, Vice présidente de *Bright Horizons Family Solutions* disait en 1999 au *National Leadership Forum on Child Care Resource and Referral* : « Le métier des AR&R est avant tout un métier d'information. Malheureusement les personnes en charge

³ Défense des intérêts d'un groupe auprès des pouvoirs publics

de diffuser l'information ont trop souvent tendance à en faire la rétention. Sachant que les parents sont vraiment en attente de recommandations d'ordre qualitatif, j'espère que ces agences trouveront finalement le moyen de la leur donner » (National Child Care Information Center, 2001) .

Ce dernier point nous amène à la deuxième critique, soulevée par divers auteurs :

2.3.2 Quant à la nature de l'information : références ou recommandations ?

Les AR&R ont la possibilité de donner un grand nombre d'informations, même qualitatives, sur les milieux d'accueil, mais ne désirent pas le faire. Confrontées aux questions : « est-ce que tel milieu d'accueil est mieux que tel autre ? Est-ce que les inspecteurs ont remarqué des problèmes avec le personnel, la sécurité ou la santé ? Est-ce que des plaintes ont déjà été introduites ou même formulées par rapport à tel ou tel milieu d'accueil ? », elles se gardent de répondre de peur de poursuites judiciaires. Parfois, elles renvoient les parents à la source de l'information, à savoir les inspecteurs officiels, mais : 1) les parents, trop occupés, n'ont pas le temps de faire leur propre enquête, 2) les inspecteurs sont connus pour être difficiles à joindre par téléphone, puisqu'ils sont la plupart du temps sur le terrain, 3) même au cas où les parents parviendraient à joindre les inspecteurs, ces derniers peuvent refuser de donner les résultats de leur enquête au téléphone (Gormley, 1995).

L'un des *leitmotifs* des AR&R est : « nous fournissons une référence, pas une recommandation ». Le problème est que 99% des parents apparaissent davantage à la recherche de recommandations que de références.

Le raisonnement des AR&R part du principe qu'en donnant plus d'informations aux parents sur les étapes à suivre au cours de la recherche, les questions à poser ainsi qu'une liste de critères objectifs sur les milieux d'accueil, ceux-ci sont mieux en mesure de choisir. En réalité, ces critères ne s'avèrent pas suffisants.

Roger Neugebauer (éditeur du *Child Care Information Exchange*) a expliqué, lors du *National Leadership Forum on Child Care Resource and Referral*, l'expérience à laquelle il avait participé dans l'étude *Cost, Quality & Child Outcomes Study on Child Care* : des observateurs « entraînés » avaient été envoyés évaluer la qualité d'une série de milieux d'accueil dans quatre Etats différents. Ensuite, les parents de ces quatre milieux d'accueil devaient également, avec la même grille d'évaluation, évaluer la qualité de ces milieux d'accueil. La comparaison des deux évaluations montrait que les parents avaient évalué les milieux d'accueil plus favorablement que ne l'avaient fait les observateurs entraînés. En fait, au niveau de l'évaluation sur le moment de déposer ou de rechercher les enfants, les parents avaient évalué le milieu d'accueil quasi de la même façon que les observateurs. Par contre, à propos des activités qui se déroulaient pendant la journée, les parents avaient nettement surévalué la qualité des activités du milieu d'accueil. Cette étude incluait des parents de tous les niveaux d'éducation.

Cette expérience a amené R. Neugebauer à réaliser qu'il fallait vraiment aider les parents dans ce processus de choix du milieu d'accueil. Et de conclure : « nous savons tous que donner aux parents une simple liste d'adresses de milieux d'accueil de leur région n'est pas la solution ». Selon lui, il faut également donner des références qualitatives, par

exemple le taux d'encadrement, la fréquence de rotation, le niveau de formation et celui de salaire du personnel. C'est ce qui est en partie offert à Seattle. Le système informatique de l'AR&R *Child Care Resources* offre la possibilité d'avoir tous ces détails pour chaque milieu d'accueil de la ville. Comme cette information est mise à jour chaque semaine, cela demande un effort considérable à l'agence, mais permet aux parents d'avoir toute l'information qualitative qu'ils désirent. Le même principe est appliqué au Colorado par le *Colorado Office of Child Care Service* qui permet aux parents, depuis 1996, grâce à un système de bases de données partagées de vérifier, via des ordinateurs placés dans les AR&R, les bibliothèques publiques, les agences sociales, tout ce qui a été dit sur les milieux d'accueil de la région (plaintes d'inspecteurs comprises).

2.3.3 Quant à la nature des services rendus

Quelques évaluations réalisées par NACCRRRA sont intéressantes à mentionner (National Association of Child Care Resource and Referral Agencies, 2001) :

- L'augmentation des populations immigrées, aussi bien à faibles revenus qu'à hauts revenus, est loin de s'arrêter. Cela implique le respect et la compréhension de la diversité de leurs besoins et de leurs demandes et la mise en place de services adéquats.
- Il y a une demande de plus en plus grande pour des milieux d'accueil ouverts 24h sur 24. Rien ou quasi rien n'est mis en place pour le moment afin de venir en aide aux familles qui travaillent tard le soir ou même à horaire de nuit.
- On parle d'intégration, de standardisation des services mais, paradoxalement, les subsides sont octroyés selon le type d'agence, le type de population à laquelle cette agence s'adresse ou encore selon le type de projet qui sera mis en place.
- Au moment où l'on devient plus pointilleux sur la qualité des milieux d'accueil, on commence à reconnaître les milieux d'accueil les plus informels (parents et amis).
- Les milieux d'accueil restent financièrement inaccessibles aux familles à faibles revenus. Pour une grande partie de la population, les longues listes d'attente pour les subsides continuent d'exister. De plus, les parents ne connaissent pas toujours ce qui est mis à leur disposition.

2.3.4 Quelques recommandations

Les auteurs américains des évaluations précitées ont, suite à ces constatations, proposé une série de recommandations. Nous reprenons ici celles qui sont revenues à plusieurs reprises et qui nous semblent particulièrement pertinentes :

- encourager l'utilisation d'indicateurs de qualité fournissant aux parents l'information qualitative dont ils ont besoin et qu'ils sont à même de comprendre ;
- créer une liste d'indicateurs de qualité à distribuer à l'ensemble des AR&R ;
- encourager la diffusion de l'information détenue par les inspecteurs au niveau des AR&R et inciter les AR&R à la donner aux parents. Il est dans l'intérêt de la société et de l'économie d'avoir un bon service d'accueil de l'enfance. Eclairer les choix des parents en ce qui concerne l'accueil de leurs enfants deviendrait alors, au même titre que l'éducation, du domaine de la responsabilité publique. Il faut considérer les bienfaits de

la prise en charge des enfants pour l'ensemble de la collectivité et pas seulement pour ses consommateurs directs ;

- promouvoir la notion d'accréditation des milieux d'accueil ;
- augmenter les subsides des AR&R, afin qu'elles soient en mesure de recueillir et de communiquer ces informations à l'ensemble des membres de la communauté ;
- trouver les subsides nécessaires pour permettre aux AR&R d'avoir un support technologique de qualité ainsi qu'un bon niveau de formation du personnel. Cette action devrait permettre d'avoir un système d'information effectif, efficient et cohérent dans toutes les communautés ;
- augmenter les subsides du *Child Care and Development Block Grant (CCDBG)* dans les cinq années à venir, afin que toutes les familles ayant droit aux subsides y aient accès et soient en mesure de payer l'inscription de leur(s) enfant(s) en milieu d'accueil ;
- promouvoir le développement d'un système de financement universel de la petite enfance.

3. LA DEMANDE DES UTILISATEURS EN TERMES D'INFORMATION

Mais revenons à Bruxelles et, avec tout ce bagage, à la création d'une éventuelle nouvelle structure régionale d'information à destination du grand public concernant l'accueil de l'enfant. Comme nous l'avons déjà souligné, cette structure se devra d'avoir pour objectif de répondre à la demande des usagers, lesquels sont pour le moment confrontés à la dispersion de l'information relative aux milieux d'accueil.

Pour analyser cette demande, nous avons organisé des interviews de parents en crèche (organisation de groupes focaux) et au téléphone et les avons ensuite retranscrites sur papier. Le traitement de cette information a été effectué à l'aide du logiciel *Q.S.R. NUDIST* (cf. Annexe 2) qui permet une analyse détaillée par thème. Il ressort de cette analyse quelques constatations reprises dans les points suivants.

3.1 Quant à la recherche d'un milieu d'accueil

Les expressions les plus souvent entendues ont été « parcours du combattant », « c'était galère », « je n'aurais jamais cru que ça aurait été aussi difficile », « terriblement stressant », « ridicule », « on ne savait pas ». Quelques parents ont cependant été très étonnés par rapport à ce type de discours, car pour eux la recherche d'un milieu d'accueil avait été facile. Il s'avérait toutefois que ceux-ci bénéficiaient souvent de relations privilégiées avec le milieu d'accueil ou s'y étaient pris très tôt dans la recherche - en l'occurrence au stade du test de grossesse ! Pour certains néanmoins qui soutenaient la thèse de facilité, nous avons constaté par la suite, que leur enfant avait tout de même été inscrit dans 5 à 6 milieux d'accueil différents et qu'ils n'avaient eu la confirmation de l'inscription que deux mois avant la reprise du travail. Simplement, ils étaient tellement persuadés de la difficulté de l'entreprise que cela leur a semblé normal et même facile.

Plusieurs personnes disent n'avoir pas pensé au fait qu'il fallait commencer la recherche d'un milieu d'accueil si tôt (dès les premiers mois de grossesse) et trouvent ce phénomène très éprouvant, « sans même annoncer la nouvelle à nos proches, on doit déjà commencer à chercher ! ».

Beaucoup se plaignent du terrible coût de cette recherche en temps et en argent : des heures au téléphone, d'abord pour comprendre par quel biais ils vont chercher, puis pour organiser des rendez-vous et enfin, pour visiter les milieux d'accueil.

La problématique par rapport aux listes d'attente a également été évoquée. Les usagers ont des difficultés à comprendre et à accepter que la réservation doit être effectuée parfois plus d'un an à l'avance. Doivent-ils déjà inscrire leur enfant avant même de le concevoir ? Cela provoque une double réaction : de rire ... mais aussi d'angoisse.

Beaucoup ont avoué utiliser des mécanismes de persuasion : « opération de charme à la directrice », « lettre de motivation » ou « harcèlement téléphonique » (appel tous les mois à partir du moment de la première inscription). Ils trouvaient ces méthodes injustes par rapport à une population plus défavorisée qui ne ferait certainement pas cela.

3.2 Quant à l'inscription d'office dans un milieu d'accueil

Le premier scénario, proposé aux parents lors des groupes focaux, avait pour objectif d'analyser leurs réactions par rapport à un système d'imposition du milieu d'accueil (cf. chapitre 1.3) :

Vous avez accouché et vous recevez une lettre de la commune dans laquelle vous habitez qui vous dit dans quelle crèche ira votre enfant après votre congé de maternité. C'est en règle générale la crèche la plus proche de votre lieu d'habitation, les horaires sont fixes (7h30 - 18h30), le prix est fonction du revenu.

1. A votre avis, quelle pourrait être la réaction des gens face à cette règle ?

La grande majorité des parents se sont vivement opposés à cette hypothèse. Ils pensent que même si cela leur épargnerait un grand stress par rapport à cette recherche « parcours du combattant », le fait de pouvoir choisir son milieu d'accueil reste indispensable. Les verbes « choisir, voir, sentir par soi-même, se rendre compte » ou les mots « feeling des locaux, contact avec la directrice et les puéricultrices, droit de regard » se retrouvent dans presque toutes les phrases.

Néanmoins certaines personnes soulignent le fait qu'elles apprécieraient qu'un geste soit fait dans leur direction par rapport à la difficulté de cette recherche. Ils aiment l'idée de recevoir une lettre de l'Etat ou de la commune.

D'autres encore trouvent que ce serait un scénario idéal ... le temps d'attendre qu'une place se libère dans le milieu d'accueil de leur choix.

Certaines personnes ont toutefois considéré ce scénario commode et même excellent, tant pour son idée de proximité du lieu d'habitation que pour la certitude qu'il leur procurerait une place dans un milieu d'accueil à la fin du congé de maternité. Ces personnes faisaient toutes partie de milieux sociaux défavorisés (immigrés, problèmes de langue, très bas salaires).

L'importance accordée à cette problématique du choix nous amène à penser qu'une gestion centralisée des files d'attente pourrait ne pas être bien perçue. D'autant que les directeurs/trices de milieux d'accueil s'y opposent quant à eux formellement : « à partir du moment où les parents ont le choix, nous devons également pouvoir l'avoir ».

3.3 Quant aux sources d'information

Les sources d'information sur les milieux d'accueil et leurs coordonnées sont, dans l'ordre, en ce qui concerne les parents interrogés dans cette étude : le bouche à oreille, l'ONE ou/et *Kind en Gezin*, l'annuaire téléphonique, la commune, un guide de crèches, des sites internet, la revue « Grandir à Bruxelles », l'école.

Il faut préciser que le bouche à oreille et l'ONE sont deux sources d'information très imbriquées : soit que les informations de l'ONE soient complétées par une information de bouche à oreille, soit que l'ONE soit renseigné à l'utilisateur par un des canaux d'information suivants : ami(e), collègue de travail, assistante sociale, voisin(e), grands ou beaux parents, une crèche visitée, le *Journal de votre Enfant* (Ligueur) ou le livre *Baby Boom* reçu chez le gynécologue.

Voici ce qui ressort, en grandes lignes, de leur évaluation :

En ce qui concerne l'ONE (cf. Annexe 4. Exemple de liste ONE)

Les informations fournies par l'ONE sont appréciées pour leur caractère officiel et la validité qui en résulte.

« C'est l'information la plus générale et précise, de base. Il a fallu la compléter par le bouche à oreille et c'est le croisement des deux qui a fait qu'on a visité plus telle et telle crèche que telle autre. »

« Je ne savais pas que ça existait, mais quand on m'a expliqué ce que c'était et donné cette liste, j'ai été très rassurée et trouvais ça bien mieux que des gardiennes privées, parce qu'il y avait un contrôle officiel sur les puéricultrices, sur l'endroit etc. »

Les critiques sont toutefois nombreuses :

« De l'ONE j'aurais attendu quelque chose de plus complet, on a droit à plus. »

« On m'avait dit de demander les listes de l'ONE, mais je ne parvenais pas à trouver leur numéro de téléphone ni leur adresse. »

« Quand on téléphone à l'ONE, on doit d'abord rester en attente pendant ¼ d'heure à se faire envoyer d'un service à l'autre avant d'arriver à avoir la bonne personne qui, éventuellement, nous répondra à la question ou nous dira qu'elle nous enverra une brochure explicative ... qui s'avérera par la suite, pas explicative du tout ! »

« Le problème avec l'ONE c'est qu'on apprend leur existence seulement à la maternité, mais là il est trop tard pour commencer à chercher une crèche. »

« On est renvoyé dans plein de services avant d'avoir la bonne personne en ligne. »

« Ces listes sont incompréhensibles à première vue. »

« Même quand on téléphone, ils ne disent rien sur les prix. »

« Il faut spécifier ce qui est inclus dans le prix (langes, lait, nourriture etc.). »

« J'ai été sur leur site, mais ils n'y publient pas leur liste, alors que, sur celui de Kind en Gezin, toutes les crèches sont répertoriées. »

En ce qui concerne l'annuaire téléphonique (cf. Annexe 5. Exemple page annuaire)

Les personnes qui le choisissent comme source d'information le font pour la garantie de sa neutralité (il reprend tous les milieux d'accueil et pas seulement ceux qui sont subsidiés ou reconnus par l'ONE) et pour sa facilité d'accès (lui au moins, il ne faut pas le chercher). Quelques commentaires repris à son propos :

« Il n'y a rien que des adresses, mais au moins on s'y attend. »

« Il y a des listes de crèches dans le botin ? Moi je n'y aurais même pas pensé. »

« Non, le botin, vraiment, il y a encore moins que sur les listes ONE. »

En ce qui concerne la commune

Peu de gens ont recouru à cette source et en général l'ont surtout fait pour des raisons de proximité.

« ils ne donnent que le nom des crèches communales, mais comme c'était ça qu'on cherchait, c'était bien. »

« ils n'envoient pas de listes ni rien, on a vite fait le tour. Ils nous ont simplement renseigné les deux crèches concernées. »

En ce qui concerne le guide des crèches 1999-2000 pour la Belgique (cf. Annexe 6. Exemple pages guide)

Peu de gens en connaissaient l'existence, mais après l'avoir vu étaient très enthousiastes quant à l'idée des pictogrammes permettant d'avoir un grand nombre d'informations avant de commencer à téléphoner et faire des visites.

« Tous ces critères, c'est génial, c'est hyper complet comme info. »

« Cela permet de déjà faire un premier tri. »

« [A propos du prix du guide - 300 frs], ce n'est pas cher comparé à tout ce qu'on paye en téléphone quand on n'a qu'une bête liste avec seulement des adresses et des numéros de téléphone. »

Pourtant, après analyse un peu plus approfondie, les critiques commençaient à tomber quant au prix du guide, au caractère non officiel et garanti de l'information, sur le fait que pour chercher une crèche dans une commune, il fallait acheter un livre sur toute la Belgique, etc.

« Ça pourrait être bien mais on n'a aucune garantie quant à la véracité des critères. »

« C'est nul que ce soit pour toute la Belgique, et payant en plus. »

« C'est bien mais rien n'est dit sur le statut des crèches. »

« Il y a des crèches qui ne sont pas dedans et il y en a d'autres qui y sont alors qu'elles n'existent plus. »

« Moi je l'ai cherché, mais il était en rupture de stock. »

« Ce n'est pas complet, il n'y a que deux crèches sur la commune de X, alors qu'en vrai il y en a beaucoup plus. »

« Il devrait être à l'ONE pour qu'on puisse le consulter sur place. »

3.4 Quant aux critères de sélection

Un des scénarios et plusieurs questions les amenaient, pendant le déroulement de la réunion, à exprimer ce qui les avaient poussés à choisir telle crèche plutôt que telle autre. Nous voulions connaître par là les critères déterminants dans le processus de choix.

Presque toutes les personnes interrogées trouvaient que c'était le **contact avec la directrice** ou l'assistante sociale et parfois avec les puéricultrices du milieu d'accueil qui avaient été le critère déterminant dans leur choix. Ainsi, l'accueil qu'ils avaient reçu, le temps qu'on leur avait consacré, l'ambiance de la crèche ou encore le professionnalisme de l'équipe apparaissent comme des éléments décisifs lors de la prise de décision.

« elle prenait le temps de tout nous expliquer »,

« elle avait l'air professionnelle »,

« elle avait l'air de connaître tous les enfants par leur nom. On sentait que eux et nous n'étions pas de simples numéros »,

ou bien, ce contact avait été tellement mauvais, qu'il avait été déterminant dans la décision de non-choix :

« Il y en a une qui m'a engueulée parce qu'elle trouvait que je travaillais trop loin (crèche à Bruxelles, travail à Charleroi). Moi quand on m'engueule je pars. »

« Il y en avait une qui avait l'air d'un ours, elle me faisait peur. »

« Quand je lui ai demandé son métier, il m'a répondu qu'il était informaticien ! »

Ensuite venait le critère de **l'environnement** dans lequel se trouvait le milieu d'accueil, à savoir l'aspect des locaux, la lumière, l'espace, l'agencement des lieux (séparation lieu d'éveil et lieu de sommeil), le fait qu'il y ait un jardin ou une terrasse.

Venait alors le critère de **proximité**. Le fait que les parents puissent se rendre à la crèche à pied ou qu'il y ait une station de métro juste à côté peut devenir un critère décisif dans leur choix.

Le critère suivant concerne **l'hygiène** remarquée au cours des visites. Que cela ait l'air propre, que les cuisines soient séparées, que les parents ne puissent pas entrer avec leurs chaussures, qu'il n'y ait pas de fils électriques apparents etc. sont des facteurs influents.

Vient alors le critère de la taille de la crèche, en termes de **capacité totale** (les crèches avec plus de 30 enfants ne plaisent pas toujours) **ou** en termes d'enfants **par section**. Ceux qui parlent des sections par âge préfèrent généralement que les enfants ne soient pas tous dans la même pièce de 0 à 3 ans.

La question du **prix** a encore été soulevée (bien qu'il était spécifié identique dans l'interview, plusieurs personnes en ont fait un critère de choix déterminant et sont donc revenus sur ce point), ainsi que celle de **l'horaire d'ouverture**. Pour certains, une crèche excellente sur tous les points mais qui ne remplit pas la condition des horaires n'est pas envisageable.

La question du **projet pédagogique** entre alors également en compte. Plusieurs personnes n'ont entendu ce terme que lors de leur première visite mais en ont fait, par la suite, un critère déterminant dans leur choix.

Viennent enfin les critères suivants, moins souvent repris par l'ensemble des personnes, mais néanmoins tous cités :

- le fait que les langes et le lait soient compris dans le prix,
- le statut du milieu d'accueil (communal ou privé, subsidié ou pas),
- le régime alimentaire (fraîcheur des aliments, sans biscuits ni bonbons, etc.),
- les jours de congé annuels,
- le suivi médical (visite du pédiatre, kiné disponible sur place),
- le taux d'encadrement (nombre de puéricultrices par enfant),
- le fait qu'il faille les reprendre dès qu'ils ont un petit peu de fièvre,
- la formation du personnel,
- que ce soit bruyant ou calme.

A ce sujet, plusieurs personnes se sont par ailleurs fait la réflexion suivante : « il est difficile, même avec des critères, de choisir un milieu d'accueil quand on n'y connaît encore rien aux enfants ni à leurs besoins puisqu'on n'en a pas encore eu ». Deux extraits d'interview sont repris pour éclairer ce passage :

« J'avais une impression générale bonne ici mais je n'avais pas regardé énormément les détails et c'est au moment où on apporte son enfant tous les jours, qu'on se rend compte de plein de choses et je pense que pour un deuxième j'aurais beaucoup plus de critères de choix ; pour un premier, on part vraiment sur l'inconnu, surtout quand on est enceinte de quatre semaines, quatre à six semaines, quand je suis venue ici et quand on fait visiter les locaux, il y avait plein, plein de choses qui m'échappaient et je trouvais que c'était déjà assez, surréaliste de venir inscrire son enfant ; c'était même difficile de dire voilà, je viens inscrire mon enfant, il va naître en février et puis on parlait de pédagogie, et bon c'était chouette parce que madame X a passé une heure dans son bureau, etc... mais cela me paraissait complètement surréaliste. »

« La principale difficulté est plutôt venue de nous, en réalité. Comment formuler nos questions et demandes de manière précise (sur le projet pédagogique, les repas, les horaires, etc.) quand le bébé n'est même pas encore là? Comment décider si tôt si on met l'enfant à temps complet ou à temps partiel? Et surtout, comment discuter de tout cela sereinement quand on ne sait même pas si la grossesse ne sera pas interrompue dans les mois à venir? Comment organiser la vie d'un petit - et la nôtre - alors qu'il n'est encore qu'à naître? Il faut déjà songer à s'en séparer alors qu'il n'est même pas encore là. Poser des questions précises et donner des réponses tout aussi précises est difficile à ce stade. »

3.5 Quant à la création d'un portail internet

L'idée du portail internet est appréciée, quel que soit le niveau socio-économique. Les parents interviewés qui n'ont actuellement pas de connexion internet peuvent tous se mettre facilement en contact avec une connaissance qui l'est ou pensent, qu'étant donné que c'est la technologie de l'avenir, il faut aller en ce sens.

Ils sont toutefois unanimes sur le fait de compléter l'existence du site par une permanence. Il faut pouvoir téléphoner quelque part et recevoir des listes par fax ou par courrier avec tous les critères repris et mis à jour sur le site.

Les commentaires repris plusieurs fois à ce propos sont :

« Ce serait bien mais plus dans le futur, pour le moment tout le monde n'est pas encore connecté. Il faudrait une possibilité de téléphone ou d'écrit en plus. »

« Ce serait bien parce qu'on verrait directement ce que l'on recherche. Pas besoin de gros guide ou de longues listes. »

« Ça devra être un site très clair, très vivant, avec tous les critères pour chaque crèche, des photos, des hyperliens, etc. »

« Ce serait une bonne idée, surtout si tout le monde pouvait entrer ses critères et que la mise à jour soit ainsi parfaite. »

« Ce qui est bien c'est que c'est facile de faire de la publicité d'une adresse internet, tout le monde saurait tout de suite où aller chercher. »

A la question : « Comment faire connaître son existence ? Ou devrait-on renseigner son adresse ? », les réponses sont, dans l'ordre d'importance :

- chez le gynécologue,
- via une campagne de publicité,
- dans les hôpitaux et centres médicaux, plannings familiaux, services prénataux, consultations ONE,
- dans les foires et salons pour bébés et surtout sur les affiches qui les annoncent,
- à la commune,
- dans les brochures d'information et sur les affiches de campagne de l'ONE,
- dans le livre Baby Boom qu'on reçoit chez le gynécologue et tous les tracts qui ont rapport aux bébés et aux enfants,
- sur les moteurs de recherche Yahoo, Google etc.,
- dans les brochures et les sites pour les parents et les enfants,
- dans les écoles,
- chez les pharmaciens,
- à la poste, dans le carnet de mariage à la commune, dans les boîtes de Predictor ou tout autre test de grossesse.

3.6 Les demandes des utilisateurs

La demande des utilisateurs par rapport à l'information sur les milieux d'accueil et à sa diffusion peut se résumer pour le moment (rien ne dit que si toutes ces informations étaient en leur possession, ils n'en demanderaient pas davantage) en 11 points :

- 1. Une explication claire et accessible sur les différents types de milieux d'accueil.** Dans une perspective de gain de temps, il s'agit de comprendre, avant de commencer à chercher, la différence entre une crèche, un pré-gardiennat, une maison d'enfants, une gardienne encadrée, etc. Quelles sont les différences, au niveau des prix et du fonctionnement, entre ces différents organismes ? Peu de parents le savent ... ou commencent à s'en rendre compte seulement après plusieurs visites.
- 2. Une explication claire quant au statut des milieux d'accueil :** reconnu, subventionné ? Par l'ONE ? Kind en Gezin ? Qu'est-ce que cela signifie en termes de normes ? Quel est le

pouvoir organisateur de ces établissements ? Comprendre avant de commencer les visites permet à nouveau une préselection et donc un gain de temps.

3. **Un « guide des étapes à suivre et des questions à se poser »** avant de commencer les visites.
4. En ce qui concerne la diffusion des renseignements sur les milieux d'accueil, les parents sont demandeurs du « **maximum de critères disponibles** ». La demande excède en tous les cas largement l'information proposée pour le moment dans la plupart des sources d'information, à savoir, l'adresse, le téléphone, la capacité d'accueil et le nom de la responsable. Un plus grand nombre de critères leur permettrait une réduction du temps consacré au téléphone et aux visites.
5. **Un réseau d'informations unique et neutre.** Il existe une réelle demande pour le regroupement, dans une même liste, des informations fournies par l'ONE, par *Kind en Gezin* et par le privé.
6. L'information publique sur la **disponibilité des places et le temps d'attente** prévu. Les parents veulent savoir, avant de téléphoner et de prendre rendez-vous, combien de mois (ou d'années !) il faudra attendre avant que des places se libèrent.
7. La création de **milieux d'accueil ouverts 24 h sur 24** qui pourraient prendre en charge les enfants dont les parents travaillent à horaire décalé.
8. **L'équité en matière d'accessibilité.** Divers témoignages ont révélé que l'âge, la nationalité ou l'activité professionnelle (enseignants avec beaucoup de congés, travail à temps partiel ou chômage), entraînent en compte dans l'accès au milieu d'accueil.
9. **Un plus grand nombre de places subventionnées.** Il y a toujours moyen de trouver un milieu d'accueil (privé, non déclaré etc.) mais ce n'est pas normal, selon les parents, de devoir s'y prendre à 3 semaines de grossesse pour trouver des places en milieu subventionné, et encore, de n'avoir confirmation que une ou deux semaines avant la reprise des activités professionnelles. Le réseau privé par ailleurs ne permet pas, pour des raisons financières, l'accès à tous.
10. **Plus de renseignements sur l'ONE ... et surtout, avant la naissance de l'enfant !** C'est souvent après la naissance que les parents apprennent l'existence de l'institution (publicité, boîtes roses et bleues à l'hôpital, informations sur les Consultations de nourrissons etc.).
11. **L'existence de réunions d'information pour les parents.** Pour expliquer tout ce qui précède.

L'étude a par ailleurs révélé, suite à l'analyse des structures de ce type existant dans d'autres pays, que les parents étaient demandeurs, en ce qui concerne l'information reçue sur le milieu d'accueil, de recommandations « recettes ». Il y en a même, dans les groupes focaux, qui parlaient d'un « guide avec des étoiles » fait par d'autres parents. Comment concilier cette demande avec notre souci de travailler en termes de références incontestables ?

Outre le fait d'établir une liste de critères accompagnant les coordonnées du milieu d'accueil (agrément, PO, prix, horaire d'ouverture, congés annuels, capacité, sections, suivi médical etc.), dans quelle mesure sera-t-il possible de fournir ces données qualitatives ? De quel ordre seront-elles et avec quels risques ?

4. OBJECTIFS ET SCENARIOS D'UNE STRUCTURE REGIONALE D'INFORMATION POUR L'ACCUEIL DE L'ENFANT

Dans la mesure où une nouvelle structure régionale d'information pour l'accueil de l'enfant, à destination du grand public, verrait le jour à Bruxelles, ce chapitre se penche sur l'étude des différents objectifs et scénarios qui pourraient être envisagés en ce sens (du plus simple au plus sophistiqué).

4.1 Objectifs généraux

- Devenir un relais entre les parents, les enfants et les professionnels de l'enfance ;
- favoriser, encourager le débat entre les personnes qui entourent l'enfant ;
- aider à informer le public, en particulier les parents et les professionnels, de l'évolution des connaissances sur le développement de l'enfant ;
- relayer toute innovation, recherche et réflexion en faveur de la petite enfance dans un but de sensibilisation des pouvoirs publics aux besoins fondamentaux de la petite enfance.

4.2 Objectifs spécifiques

Les objectifs repris ci-dessous sont à envisager comme une liste de services qui seraient disponibles via la structure d'information. Nous savons que ces services sont généralement déjà diffusés par diverses institutions existantes mais, à la demande des usagers, le but est ici de les regrouper dans un seul et même endroit pour éviter les recherches fastidieuses (nombreux coups de téléphone, heures d'attente, renvois de service en service). Apparemment les informations sont toutes disponibles mais paraissent relativement inaccessibles parce que très éparées et, selon les parents, (cf. groupes focaux) souvent mal expliquées.

En ce qui concerne l'accueil des 0-3

- donner une explication claire quant aux différents types de milieux d'accueil : expliquer les différences entre crèches, pré-gardiennats, maisons communales d'accueil de l'enfance, haltes-garderies, maisons d'enfants, services de gardiennes encadrées, gardiennes à domicile ... ;
- donner la liste des milieux d'accueil par commune avec leur statut en termes de pouvoir organisateur, de subsides et d'agrément (ONE et *Kind en Gezin*), une liste des services offerts (critères de sélection) et une brève description du projet pédagogique. Au cas où ce serait via internet, ajout possible d'une photo. Vous trouverez en annexe un exemple de fiche avec une liste de critères à établir par milieu d'accueil (cf. Annexe 7. Fiche milieu d'accueil) ;
- présenter et expliquer les normes de départ de l'ONE et de K&G: taux d'encadrement, formation du personnel, nombre de pièces et de m², suivi médical, etc. ;
- expliquer le Code de Qualité (cf. Annexe 8 : le code de qualité, moniteur belge 21.12.1999) ;

- fournir aux parents qui recherchent un milieu d'accueil un « guide de questions » à se poser avant de commencer les visites ;
- offrir un document qui permette aux parents de calculer le prix à payer en milieu d'accueil subventionné ainsi que la déduction fiscale sur les frais de milieu d'accueil (cf. brochure « Garde d'enfants » disponible au Ministère des Finances - administration centrale des contributions directes) ;
- donner la liste par commune des consultations ONE, des services pédiatriques, d'urgence, de santé mentale, des lieux d'accueil parents-enfants ainsi qu'une liste de publications, de bibliothèques, de ludothèques, d'éventuels séminaires ou congrès (ouverts au grand public et qui auraient lieu en Belgique), etc. sur le sujet ;
- proposer un guide de grossesse pour les futures mamans : mois après mois, qui contacter, comment, pourquoi ;
- donner quelques éléments sur la santé : vaccins obligatoires, fortement recommandés, disponibles, confection d'une petite pharmacie de base, guide des étapes concernant la vue, l'ouïe, les dents, le langage, etc. ;
- mettre à jour de manière régulière l'ensemble de ces informations.

En ce qui concerne l'accueil des 3-12

Les objectifs ne divergent pas tellement de ceux poursuivis pour les 0-3, à part qu'étant beaucoup moins loin dans la définition de l'organisation et dans la compréhension des différents milieux d'accueil, nous ne pouvons pas encore nous engager de manière précise dans la distribution de l'information.

- Il paraît toutefois important d'expliquer également le Code de Qualité, de travailler à la définition des différents types de lieux d'accueil (garderies extrascolaires, maisons des enfants, centres d'expression et de créativité, foyers culturels, missions locales, maisons de quartier, maisons de jeunes, centres d'information et de documentation pour jeunes, écoles des devoirs, etc.) et de définir leur statut en termes de PO, de subsides, d'agrément.
- On pourrait également organiser des plates-formes d'échanges entre le personnel scolaire, le personnel PMS, les parents et les éducateurs d'accueil extrascolaire afin de construire un véritable réseau d'échanges d'expériences, d'idées et de projets innovants ;
- établir des listes d'outils pédagogiques facilement utilisables pour les parents et les éducateurs ;

4.3 Quelques scénarios

4.3.1 Création d'un portail internet

En ce qui concerne l'accueil des 0-3 et des 3-12, création de rubriques reprenant les points cités ci-dessus en y ajoutant :

- une liste des administrations et institutions bruxelloises utiles aux familles : ONE, Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse de la Communauté française, CDCS, FRAJE, Ligue des familles, Association pour la prévention de la mort subite du nourrisson, Infor allaitement, Infor santé, les différentes mutuelles, etc.

Cette liste reprendrait leur adresse, leur téléphone, une brève description de leurs activités ainsi que des hyperliens vers leurs sites web ;

- la liste des ministres et des ministères traitant de la problématique de l'enfance, une brève description de leurs buts et de leurs programmes, la description de la politique familiale en cours, ainsi que des données statistiques sur les familles à Bruxelles (hyperliens également vers les sites adéquats) ;
- des informations (ou hyperliens) sur les problématiques relatives à l'enfance : adoption, abus sexuels, adolescence, aide à la famille, alimentation, sécurité, droits etc. ;
- la description d'une journée type dans un milieu d'accueil 0-3 et des différentes possibilités d'activités extra-scolaires existantes ;
- quelques adresses achats-ventes relatives aux familles ;
- un moteur de recherche ; l'idéal, puisque le travail d'information se ferait en partenariat avec l'ensemble des professionnels de l'enfance à Bruxelles, serait de se mettre d'accord avec ces partenaires afin que le moteur de recherche puisse porter sur les sites accessibles par hyperliens.

L'avantage du portail internet est que son lancement ne demande qu'un faible investissement financier et qu'il permet une mise à jour relativement facile, rapide et régulière des données. Par rapport à la publication d'un manuel ou d'un guide en vente dans le commerce, il représente pour les usagers un outil gratuit, maniable, facile d'accès et qui ne risque pas d'être en rupture de stock (ce qui peut arriver dans le cas de publications).

A plus long terme, on pourrait envisager autour de ce portail les services suivants :

- ajout d'une rubrique traitant de la disponibilité des places dans les milieux d'accueil (ce qui demanderait alors une mise à jour constante) ;
- création d'un forum de discussion via lequel les différents acteurs (parents, enfants, puéricultrices, directrices/teurs de crèche, animateurs, médecins etc.) pourraient poser leurs questions, s'informer, intervenir ;
au cours des groupes focaux, certains parents ont émis le désir de pouvoir consulter un « guide des crèches » qui serait à l'image d'un guide Michelin avec des étoiles mais fait par les parents (certains se méfient des sources officielles). Dans la mesure où cette demande paraît difficile à réaliser, on pourrait envisager que, via ce forum, les parents partagent leurs expériences, leur perception, leurs conseils par rapport aux différents milieux d'accueil visités ou essayés ;
- mise en place d'une équipe de « consultants » qui pourraient régulièrement (tous les 3-4 mois) publier sur le portail un bulletin d'information (articles de fond sur ce qu'il faut faire ou ne pas faire, nouveautés en livres, magasins, activités, etc.) et à qui les usagers pourraient s'adresser via e-mail pour des questions plus précises ;
- publication d'une revue de presse mensuelle ;
- organisation d'une publication annuelle des informations les plus intéressantes du portail. A distribuer gratuitement chez les gynécologues, dans les foires relatives à l'accueil des 0-12, dans les plannings familiaux etc.

4.3.2 Création d'une structure d'information bruxelloise au service des parents

Cette structure d'information partirait de la création du portail internet précité et rendrait donc les mêmes services. Elle permettrait en plus de :

- disposer d'une permanence qui répondrait aux questions des parents via e-mail ou par téléphone ou les orienterait, le cas échéant, vers les organismes compétents ;
- envoyer par fax ou par courrier les listes de milieux d'accueil par commune avec critères, statut etc. ;
- organiser des réunions d'information pour les parents ;
- ouvrir un département qui s'occuperait plus spécialement de l'orientation des parents vers les milieux d'accueil s'occupant des enfants « à besoins spécifiques » ;
- gérer un système de subsides (chèque-accueil) pour les familles à faibles revenus.

4.3.3 Développement des services de cette structure d'information aux milieux d'accueil

En plus des services donnés aux parents, cette structure d'information pourrait créer un département orienté plus particulièrement vers le personnel des milieux d'accueil :

- permanence compétente quant aux questions soulevées par le personnel des milieux d'accueil ou par les personnes qui voudraient créer un nouveau milieu d'accueil ;
- création et distribution d'un formulaire d'inscription pour les nouveaux milieux d'accueil pour leur enregistrement dans la structure d'information. A partir de ce moment, leurs références seront signalées aux parents ;
- orientation des usagers (ceux qui désirent ouvrir une garderie ou ceux qui veulent obtenir un diplôme de puériculture) vers les organismes qui s'occupent de la gestion des formations existantes, ainsi que vers les services d'information existants sur le développement de l'enfant, les principes éducatifs, les jeux, l'alimentation, la santé, les normes de sécurité, etc. ou bien encore vers les centres de ressources et librairies, les conférences et séminaires, la littérature portant sur le sujet ;
- création d'une rubrique (portail) ou d'un manuel (publication) « ouverture d'une garderie ou d'un centre d'accueil extrascolaire » à l'intention de ceux qui se lancent, pour les guider dans le chemin complexe de création d'une garderie ou d'un centre d'accueil extrascolaire en Belgique francophone, des obligations dictées par l'ONE etc. aux critères de qualité jugés comme tels par tous. Ce manuel serait un outil de travail de départ, un guide de références qui reprendrait également tous les problèmes critiques rencontrés par ceux qui ont déjà ouvert ce genre de centre. Il y aurait une partie « step by step » pour évaluer les besoins, un business plan, des lignes budgétaires, un programme d'activités, comment recruter et maintenir le personnel, le matériel à se procurer, le programme pédagogique à adopter, etc.
- participation ou défense des projets qui se lanceraient dans le développement d'une assistance technique pour ceux qui ouvrent un nouveau milieu d'accueil ou un nouveau département dans leur milieu d'accueil (subside, équipement, matériel pédagogique, jeux, livres etc.) ;

Le plus important pour une telle structure d'information est de toujours rester en contact avec les usagers (aussi bien parents que milieux d'accueil) pour être sûr qu'elle remplisse le rôle pour lequel elle a été créée, à savoir donner une information de qualité sur l'offre des lieux d'accueil.

4.4 Analyse budgétaire

Cette partie présente quelques estimations budgétaires à partir des différents scénarios envisagés. Nous rappelons qu'elle implique nécessairement la mise en place préalable des partenariats avec les institutions actuellement en place à Bruxelles.

Deux budgets sont présentés : le premier est relatif au lancement du portail internet (cf. 4.3.1.) tandis que le deuxième concerne le déploiement des services à mettre en œuvre autour de ce portail initial.

1. *Lancement du portail internet*

Ce scénario comporte plusieurs phases de développement : dans un premier temps, il s'agit de s'occuper du développement informatique, c'est la conception d'un site internet ; il y a ensuite une phase de rédaction, que nous concevons sous l'hypothèse d'un accès à une information de base (cf. partenariats) sur les milieux d'accueil existants pour le 0-3 et le 0-12. Vient alors une phase de récolte d'informations complémentaires qui contribuerait à obtenir l'ensemble des critères descriptifs des milieux d'accueil (cf. Annexe 7) qui se ferait sur base d'enquêtes auprès des milieux d'accueil. Nous considérons enfin comme utile une expertise concernant la mise en place d'une telle structure d'information.

La durée de cette phase de lancement ne devrait pas excéder un semestre (entre trois et six mois, cela dépendra de l'implication des partenaires) et représente un budget de +/- **1.200.000 BEF**. Ce budget peut être ventilé de la manière suivante :

- informatique (conception et développement du site) : 350.000 BEF
pas de matériel particulier (le serveur et la connexion étant jugés pour acquis) ;
- rédaction des rubriques de base : 350.000 BEF (6 à 8 semaines ETP) ;
- récolte d'informations complémentaires par voie d'enquête : 300.000 BEF ;
- expertise pour la mise en place de la structure d'information : 200.000 BEF.

2. *Déploiement des services autour du portail internet*

Suite à la phase de création d'un portail internet, nous pouvons envisager le développement de quelques services qui permettraient de pousser plus loin l'information aux usagers :

- mise en place d'une permanence téléphonique permettant de répondre aux demandes des parents (activité d'assistance) ;
- gestion et coordination du partenariat inter-institutionnel (activité de gestion) ;
- rédaction et animation d'un forum de discussion (activité journalistique) ;
- mise à jour de l'ensemble des données, qui sont de deux natures :
 - ajout ou retrait de milieux d'accueil ;
 - ajout ou retrait d'informations complémentaires au coup par coup (mise à jour possible par fax/e-mail sur base d'un formulaire déterminé).

Couvrant une durée de deux ans, le budget pour cette mise en place atteindrait un montant de **2,5 millions par an**, représentant environ 2 fois 0.5 ETP par an, ce qui permettrait d'avoir des employés de différents profils.

Les activités suivantes ne sont pas comprises dans le budget :

- coût des campagnes publicitaires à mettre en oeuvre lors du lancement du portail internet d'une part, lors de la mise en place de la nouvelle structure régionale d'information d'autre part, et relance périodique de ces campagnes ;
- maintenance informatique : quelques dizaines de milliers de francs/an pour la location de domaine, l'hébergement du site, la location d'un espace disque et de moyens d'accès, le rafraîchissement périodique du site au niveau mise en page ;
- mise à jour des informations complémentaires par voie d'enquête (une fois tous les 2-3 ans).

Après deux années, une évaluation devra être réalisée pour pouvoir réorienter le développement de la structure d'information et pour amorcer la phase suivante relative aux développements à long terme.

5. LE POINT DE VUE DES ACTEURS PARTENAIRES

5.1 Les acteurs

Pour que cette étude soit ancrée dans la réalité bruxelloise, il fallait l'avis de quelques-uns des principaux acteurs de la ville en matière d'accueil de l'enfant. Voici, dans les grandes lignes, l'avis des cinq organismes suivants :

L'OFFICE DE LA NAISSANCE ET DE L'ENFANCE (O.N.E) - Service d'inspection de Bruxelles et Administration centrale

L'O.N.E est un service public dépendant du Ministère de la Communauté française de Belgique. Il a pour mission d'encourager et de développer la protection de la femme enceinte, de la mère et du jeune enfant par le biais de l'action médico-sociale et de l'accompagnement des milieux d'accueil. Les services qu'il met en place sont gratuits.

Les milieux d'accueil "habituels" sont les crèches, les préguardiennats, les services de gardiennes encadrées, les Maisons Communales d'Accueil de l'Enfance, les gardiennes à domicile et les maisons d'enfants.

L'O.N.E. a pour rôle de s'assurer du bon fonctionnement de ces structures et de la qualité de l'accueil qu'elles proposent aux enfants. Il subventionne certaines d'entre elles.

LE CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES (CDCS)

Le CDCS collecte de l'information sur l'ensemble des matières relatives à l'aide aux personnes et à la santé en Région bruxelloise. De plus, le Centre se propose d'être un lieu de coordination et de médiation entre les différents partenaires du secteur psycho-médico-social tant publics (communes, CPAS, ...) que privés (monde associatif, ...).

L'objectif recherché est d'augmenter l'efficacité du secteur dans son ensemble.

LE CENTRE DE FORMATION PERMANENTE ET DE RECHERCHE DANS LES MILIEUX D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (FRAJE)

Le FRAJE est une Association sans but lucratif créée, subsidiée et soutenue par la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ses administrateurs sont d'une part des membres mandatés par l'Assemblée de la Commission communautaire française et d'autre part des professionnels de l'enfance et de la formation.

Le FRAJE a pour mission la formation continuée des adultes dans les milieux d'accueil du jeune enfant.

LA LIGUE DES FAMILLES

La Ligue des Familles est le plus grand mouvement familial en Communauté française et germanophone de Belgique. 120 000 familles en Wallonie et à Bruxelles ont choisi de s'affilier à ce mouvement qui les défend (prise en compte de la dimension familiale dans toutes les politiques), leur rend service (aide aux familles à acquérir des conditions d'existence qui leur permettent de vivre avec épanouissement et dignité), leur donne de l'information, les divertit...

L'OBSERVATOIRE DE L'ENFANCE, DE LA JEUNESSE ET DE L'AIDE À LA JEUNESSE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Pour concrétiser sa volonté de politiques cohérentes de l'enfance et de la jeunesse, le Gouvernement de la Communauté française a souhaité la création d'une structure qui pourrait jouer un rôle d'interface entre les différentes administrations. Cette initiative rencontrait non seulement la demande formulée par le Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse mais aussi le souci de l'Office de la Naissance et de l'Enfance. Il était ainsi également donné réponse à la recommandation de création d'un observatoire formulée par les Nations-Unies suite au dépôt du premier rapport belge sur l'application de la Convention internationale des droits de l'enfant.

L'Observatoire a été créé dans le but de construire un outil commun à tous ces organismes dépendant de l'ONE à l'Enseignement, en passant par l'Aide à la jeunesse, la Jeunesse, le Délégué général aux droits de l'enfant sans oublier toutes les initiatives des services culturels et sportifs ou de santé, les enfants et les jeunes eux-mêmes.

5.2 Analyse des points de vue

Ces différents acteurs ont été contactés par téléphone. Ils ont reçu une brève explication sur le développement de l'étude ainsi que sur les objectifs et scénarios présentés dans le chapitre 4. Nous leur avons alors soumis les questions reprises ci-dessous en leur précisant que ces questions leur étaient posées à titre personnel. Cette démarche partait du souhait de l'auteur de connaître les points de vue de personnes se trouvant sur la scène politique bruxelloise depuis longtemps. Elle se faisait dans le but d'avoir des avis personnels, directs et les plus « bruts » possibles en réaction à cette information qui leur était soumise. L'anonymat des réponses, aussi bien en tant que personne qu'en tant qu'institution, était garanti.

Avant de développer dans les paragraphes qui suivent une synthèse de leurs réponses, voici les questions qui ont été posées :

A propos de la création à Bruxelles, d'une nouvelle structure d'information qui aurait pour but d'améliorer la qualité de l'information disponible et de faciliter la recherche des parents pour l'accueil des enfants de 0 à 12 ans à Bruxelles :

- *Que pensez-vous de cette idée ? La trouvez-vous utile ?*
- *Quel serait le type de partenariat à envisager avec les institutions telles que la vôtre déjà en place sur la scène bruxelloise ?*
- *Comment envisageriez-vous le rôle des pouvoirs publics par rapport à la création de cette structure d'information ? (Définir la mission, subsidier, être le maître d'œuvre ?)*
- *Quels seraient les risques, les dangers, selon vous, de prendre une telle initiative ? (point de vue des utilisateurs, des établissements, des effets sur la qualité de l'information).*

5.2.1 Par rapport à l'utilité de créer une nouvelle structure d'information

Deux tendances ont été perçues au niveau des réponses : d'une part, des personnes enthousiastes qui reconnaissaient les difficultés rencontrées par les usagers pour rechercher et apprécier l'information et qui donc trouvaient l'idée bonne, d'autre part, ceux qui trouvaient superflu de créer encore une entité en plus dans ce paysage bruxellois déjà surchargé d'institutions dont les compétences se superposent.

Les arguments utilisés par les personnes convaincues de l'utilité du projet touchaient la problématique du regroupement des informations dans un endroit unique, « un gain de temps et d'énergie pour les parents ». Selon elles, il est effectivement nécessaire d'améliorer le système actuel. Elles ne voient pas d'inconvénient à la création d'un nouvel organe, à la condition seulement que ce soit dans un esprit de synergie et non dans celui de compétition.

Une suggestion a été d'insérer cette initiative dans un projet de plus grande envergure, « *c'est la fin du « small is beautiful », il faut maintenant trouver les moyens de s'associer et de faire des grands consortiums. Il faut que le public sache que toute, et absolument toute, l'information concernant l'enfance peut, par exemple, se trouver dans un même endroit, faire une sorte de City 2 de l'information à donner aux familles* ».

Des doutes sont cependant émis. Tout d'abord concernant la demande des usagers, « *créer une nouvelle source d'information ? Pourquoi pas, l'information n'a jamais tué personne, mais il faudrait voir à quels besoins correspond cette organisation de l'information* ».

Et surtout concernant l'utilité de créer une nouvelle structure, « *pourquoi faire quelque chose de nouveau alors qu'on pourrait optimiser ce qui est déjà en place en y apportant des améliorations* », « *si les institutions en place s'organisaient mieux entre elles, il ne faudrait peut-être pas créer une nouvelle entité* », « *au lieu de multiplier les sources d'information des parents, il faudrait alléger le système déjà en place* »,

sont des arguments qui sont souvent revenus.

L'amélioration de la situation présente allait de la réorganisation des institutions entre elles à une meilleure utilisation du jargon utilisé dans les brochures des institutions actuelles, en passant par la mise en place de nouveaux départements à l'intérieur des

structures existantes. Etait souligné le fait que les utilisateurs, qui commençaient à connaître les noms des institutions en place et à avoir le réflexe de les contacter, allaient devoir se réhabituer à un nouveau nom, une nouvelle manière de présenter l'information, ce qui allait à l'encontre de l'objectif premier de la recherche, à savoir faciliter la demande d'information des familles.

Le problème d'une institution qui ne dépendrait pas de l'Administration était également soulevé.

« La notion de service public est bien conçue, elle assure la pérennité du service. Le privé offre peut être plus de créativité à court terme, mais quand il n'est plus dans l'air du temps, il disparaît. Est-ce bon pour l'accessibilité à l'information à long terme? »

Viennent alors des idées par rapport à la création d'un tel projet :

« A condition que le système d'information soit vraiment bien mis à jour, il faudrait y ajouter l'information relative à la disponibilité des places en milieu d'accueil et une éventuelle gestion des listes d'attente. »

« Un système devrait être mis en place pour que toutes les institutions soient reconnues. Il y en a beaucoup trop pour le moment qui ne sont pas officiellement reconnues et qui restent de ce fait en dehors de tous les systèmes de renseignements de l'information actuels. Ce n'est pas normal. »

5.2.2 Par rapport au type de partenariat à envisager

De l'avis unanime, c'est l'organisation de ce partenariat qui sera l'enjeu principal d'une telle structure d'information. Puisque de toute façon, il n'est pas question de tout recommencer à zéro, puisque de toute façon, l'ensemble des informations existe déjà mais de manière disparate, la question est maintenant de l'organiser de la meilleure manière possible.

De nouveau, les mots de « grand projet », « vision globale », « synergie », « regroupement de l'information » sont revenus.

La principale recommandation vise l'inclusion de l'ensemble des partenaires, à savoir les publics aussi bien que les privés.

« Qu'on arrête de parler de ceux qui sont officiels, agréés etc., si on fait un projet comme celui-là, c'est pour enfin sortir de ce clivage. »

« Ce sera facile d'être en partenariat avec toutes les administrations subsidiaires mais dans quelle mesure les activités privées vont-elles jouer le jeu? Leur laissera-t-on une place? Et si elles ne se retrouvent pas renseignées via ce réseau, est-ce que cela vaut vraiment la peine de le construire? Ou bien on a tout, ou bien on ne fait rien, mais entre les deux, il y a déjà beaucoup de choses en place qui suffisent ».

Cela concernait également le regroupement de l'information communautaire.

« ... par exemple, pour beaucoup de parents bruxellois, ça importe peu que leur enfant soit dans une structure flamande ou francophone, ils devraient donc pouvoir recevoir du même endroit les informations relatives aux deux communautés ».

Une personne suggérait de laisser la porte la plus grande ouverte qui soit :
« ... en ce qui concerne le partenariat, il faut bien faire attention d'inclure l'ensemble des personnes désireuses de prendre part au projet. Parfois, on ne soupçonne même pas l'intervention de l'un ou de l'autre qui pourtant s'avère très utile à la mise en œuvre de quelque chose de positif ».

Un certain doute a cependant été émis quant à la volonté de participation à ce genre de projet des institutions publiques, aussi bien communales que fédérales.

5.2.3 Quant au rôle des pouvoirs publics

Peu d'avis ont été prononcés à ce sujet, une certaine réticence est même apparue quant à la réponse à cette question. Presque toutes les phrases commençaient par « ça dépendra de ... ».

L'idée dominante était qu'il fallait présenter aux pouvoirs publics un « projet bien ficelé, qui tienne la route », et que le moment était opportun, étant donné le message clair des usagers de besoin d'une clarification de l'information.

A partir du moment où il est prouvé que la demande vient des utilisateurs « il est de tout intérêt pour les pouvoirs publics de la prendre en compte et de subsidier les personnes qui ont un projet qui vont en ce sens ; il faut quand même leur permettre de se positionner par rapport au projet ».

Ou encore, « c'est quand même le rôle des pouvoirs publics et des administrations communales de prendre ce genre d'initiatives et de mettre à disposition des gens une telle information ! ».

Est également apparue la contestation d'un subside à un nouveau projet, « c'est dommage d'injecter du capital dans des études, alors que ces moyens pourraient servir à la mise en place de services! Tout ce que vous dites est déjà connu, il faut maintenant agir, donner les finances pour l'organiser au niveau logistique ».

5.2.4 Quant aux risques et aux dangers d'une telle initiative

Quant aux utilisateurs, l'avis général est de dire qu'ils ont tout à gagner, A CONDITION que cet organisme s'avère capable d'organiser l'entièreté de l'information disponible de la manière la plus efficace parce que « si cette structure d'information est mal organisée et que ça ne fait pour eux qu'une source en plus à consulter parmi toutes celles qui existent déjà, alors ça ne vaut plus la peine ».

C'est le partenariat avec les institutions existantes qui sera la pierre angulaire de la réussite du projet. Il faudra s'assurer que les usagers soient directement bien orientés. L'effort devra donc venir des partenaires eux-mêmes qui devront bien se connaître et organiser un système où ils pourront intelligemment renvoyer la personne au bon service.

Il est apparu important également de ne pas en rester au stade du portail internet. La plupart des usagers font davantage confiance à un contact personnalisé. Par ailleurs, un portail internet pourrait empêcher une part de la population, la plus défavorisée déjà,

d'accéder à ce service. Or, sachant que la partie de la population plus favorisée arrivera toujours à trouver ce dont elle a besoin, ce serait dommage, une fois de plus, de mettre en place un système qui renforcerait cette tendance, « *c'est toujours aux moins favorisés qu'il faut penser en premier lieu quand on propose une nouvelle initiative et donc il faut bien prendre en compte leur point de vue, leur possibilité (accessibilité) et être sûr que ce nouveau moyen sera orienté dans le but de pouvoir mieux les toucher* ».

Quant aux établissements, on court le risque que les privés restent à l'écart du projet, ne désirant donner ni leurs coordonnées ni la description de leurs projets, soit parce que ça ne les intéresse pas, soit tout simplement parce qu'ils ne le veulent pas. Mais à long terme, cela ne devrait pas constituer un trop grand danger dans la mesure où ils seront bien obligés de prendre le train.

Quant aux effets sur la qualité de l'information, il y a deux avis :

l'un pencherait plus vers une augmentation de sa qualité « ... elle ne pourrait qu'augmenter. Les milieux d'accueil qui pour le moment ne sont pas vraiment renseignés de manière claire ne font aucun effort pour présenter un bon projet et sont même parfois à la limite de ce qui est gérable (4 éducateurs pour 100 enfants dans des locaux beaucoup trop petits). Si on faisait leur publicité quelque part, peut-être qu'ils se décideraient à améliorer la qualité des services offerts. Cela leur fera prendre conscience qu'ils ont de la valeur et qu'ils doivent s'améliorer. Ils devront redorer leur image » ;

un autre dit que mélanger l'information officielle, contrôlée, avec celle qui ne l'est pas, le tout présenté par exemple via un portail internet, ne peut que nuire à la qualité de l'information dans son ensemble.

Par rapport à la proposition relevée par certains d'émettre des jugements de valeur ou une information qualitative sur les milieux d'accueil, comme le suggère une recommandation aux Etats-Unis, la réaction est plutôt négative,

« non, on ne peut pas se permettre de critères qualitatifs. On ne peut pas comparer les milieux d'accueil à des restaurants ou des hôtels et faire fonctionner un système de guide Michelin avec des étoiles ! »,

« il y a un certain respect de la vie privée par rapport aux milieux d'accueil qui serait outrepassé avec ces critères de qualité diffusés au grand public ».

N'ayant cependant pas relevé expressément cette problématique dans la question de base, les deux avis repris ici ne sont pas le reflet de la pensée de tous sur le sujet. Les autres ne se sont simplement pas prononcés sur ce point.

6. CONCLUSION

L'information est là, la demande des usagers est claire, les partenaires existent, il est possible d'agir.

Des objectifs et des scénarios ont été envisagés, du plus simple au plus sophistiqué; possibles à court terme ou pensés à plus long terme. Nous reprendrons dans ces conclusions ce qui nous semble à la fois le plus important et le plus rapidement réalisable.

L'objectif est d'établir des synergies entre les politiques et les niveaux de pouvoir pour remédier à l'éclatement actuel et mettre en place une structure qui répondrait le mieux possible à la demande des parents. Il ne s'agit pas de faire table rase, mais de rassembler les initiatives, de les coordonner et de les soutenir.

Il s'agit de trouver un moyen pour recueillir, organiser et communiquer, à l'ensemble des membres de la communauté, l'information relative aux milieux d'accueil des 0-12.

Trois questions doivent être abordées : celle des partenaires, celle du type d'information à fournir aux usagers et enfin, l'organisation du système de diffusion.

Ou concrètement : *quels partenaires pour quelle information dans quelle organisation ?*

6.1 Quels partenaires

Il s'agit, dans un premier temps, de construire un groupe de travail avec les partenaires qui accepteront de participer à la création de cette nouvelle structure d'information.

Le but étant de fournir aux parents une information détaillée sur l'organisation des milieux d'accueil de leur ville et sur ce qui leur est proposé par milieu d'accueil, il convient de rassembler les partenaires qui sont en mesure de fournir les informations disponibles (agrément, PO, prix, horaire d'ouverture, congés annuels, capacité, sections, suivi médical etc.) et désireux de le faire.

Comme l'ont souligné plusieurs parents, ainsi que des acteurs de quelques institutions belges interrogées, il ne sert à rien de créer une nouvelle structure d'information si ce n'est pas pour regrouper l'entièreté de l'information, à savoir celle qui vient aussi bien de la communauté francophone que de la communauté néerlandophone, celle qui dépend aussi bien d'organismes publics que de structures privées.

Notre avis est qu'il faudra tenter d'aller dans cette direction.

6.2 Pour quelle information

6.2.1 Quant à la liste des milieux d'accueil et des critères à y associer

Avec l'ensemble des partenaires, il faudra établir une liste, la plus complète possible, de l'ensemble des milieux d'accueil, du 0-3 d'une part, du 3-12 d'autre part, qui reprenne:

- leur statut: pouvoir organisateur, subsides, agrément ;
- les services disponibles: prix, horaire d'ouverture, capacité, tranche d'âge, sections, description du personnel, suivi médical, congés annuels, environnement, etc ;
- une brève description du projet pédagogique.

Cette liste doit pouvoir être consultée facilement. Elle doit, par exemple, pouvoir être déclinée sous diverses formes: par commune, par statut, par services disponibles.

Un exemplaire de fiche qui serait disponible par milieu d'accueil, en ce qui concerne les enfants de 0 à 3 ans, est repris dans l'encadré ci-dessous :

EXEMPLE DE FICHE POUR UN MILIEU D'ACCUEIL	
Crèche des Minounous Rue de la tour, 15 - B-1040 Bruxelles Tel : 02/ 764 30 98 Directrice : Madame Bisounours	
Agréation	ONE
Pouvoir organisateur	Commune d'Ixelles
Subsides	ONE
Prix	En fonction du revenu du ménage
Horaire d'ouverture	De 7h30 à 19h30
Capacité	28 enfants
Tranche d'âge	3 mois - 3 ans
Sections	3 sections différentes (les tous petits, les moyens, les grands)
Equipe	Directrice (infirmière, puéricultrice) + 3 puéricultrices diplômées + une cuisinière
Suivi médical	visite hebdomadaire du médecin + disponibilité sur place d'un kinésithérapeute
Congés annuels	Jours fériés légaux
Environnement	Petite terrasse + plaine de jeu publique à côté
Alimentation	Pour les biberons, les parents amènent le lait Nourriture fraîche préparée tous les jours Pas d'exagération pour les bonbons, biscuits et autres
Langes	Inclus
Autre	Pas de TV, piscine en plastique dehors en été
<u>Projet :</u> C'est sur le principe du respect de l'individualité que s'organisent tous les ateliers. Une fois par semaine, une musicienne vient spécialement à la rencontre des enfants afin de leur faire partager sa passion.	

6.2.2 Quant à la question des critères "qualitatifs"

On se souvient de la demande des parents, quant à la l'information reçue sur le milieu d'accueil, pour des recommandations "recettes". Une des recommandation faite aux Etats-Unis sur l'information fournie par les Agences de Ressources et de Références portait également sur cette demande de recommandation plutôt que de références (cf. 2.3.2).

Il s'agirait de donner aux parents, en plus des critères « objectifs » établis ci-dessus, une série d'informations relatives à la qualité de l'accueil. Par exemple, les informations relatives au personnel : taux d'encadrement, fréquence de rotation, niveau de formation.

On peut également se poser la question de rendre publiques les rapports d'inspection. En ce qui concerne ce point, nous avons cependant beaucoup de réserves.

Par contre, si la mise à jour des informations se fait de manière régulière et qu'il devient possible de gérer l'information relative aux taux d'encadrement, de rotation et au niveau de formation du personnel, ces données seraient un « plus » pour donner l'information la plus complète possible aux parents.

6.2.3 Quant aux explications supplémentaires demandées par les parents

- la liste des différents types de milieux d'accueil disponibles pour le 0-3 et pour le 3-12 avec un bref descriptif de leur fonctionnement :
 - 0-3 : crèches, préguardiennats, maisons communales d'accueil de l'enfance, haltes-garderies, maisons d'enfants, services de gardiennes encadrées, gardiennes à domicile, ... ;
 - 0-12: garderies extrascolaires, maisons des enfants, centres d'expression et de créativité, foyers culturels, missions locales, maisons de quartier, maisons de jeunes, centres d'information et de documentation pour jeunes, écoles des devoirs, ...;
- une présentation et une explication « vulgarisée » du Code de Qualité ainsi que des normes de départ de l'ONE et de *Kind en Gezin* (taux d'encadrement, formation du personnel, nombre de pièces et de m², suivi médical, etc.) ;
- un « guide des questions à se poser et des étapes à suivre » pour les parents en recherche d'un milieu d'accueil ;
- une grille de lecture facilement utilisable qui permette aux parents de calculer le prix à payer en milieu d'accueil subventionné ainsi que la déduction fiscale à laquelle ils ont droit sur les frais de milieu d'accueil ;
- une liste des administrations, des institutions et services bruxellois utiles aux familles : ONE, Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse de la Communauté française, CDCS, FRAJE, Ligue des familles, différentes mutuelles, et un maximum de services (une base de description de ces services existent déjà dans le « Grandir à Bruxelles » n°5). Cette liste reprendrait leur adresse, leur téléphone ainsi qu'une brève description de leurs activités ;
- des réunions d'information (sur tout ce qui précède) afin que ceux qui ne sont familiers ni de la lecture, ni du téléphone, ni du Net, aient, eux aussi, une possibilité de s'informer.

6.2.4 Quant à la disponibilité des places et la supervision des files d'attente

Enfin, on pourrait se demander si cette structure d'information pourrait jouer un rôle utile dans l'information sur la disponibilité des places. Ce point a fait l'objet de demandes explicites des parents qui veulent connaître, avant de téléphoner et de prendre rendez-vous dans un milieu d'accueil, le nombre de mois (ou d'années !) avant que des places se

libèrent. Il faudrait pour cela une mise à jour très régulière des fichiers et un contact permanent entre la structure d'information et les milieux d'accueil. Cela nous semble envisageable avec un bon support informatique et/ou logistique.

Quant à la problématique de supervision des files d'attente, qui pourrait également jouer au niveau de la disponibilité des places, nous pensons qu'elle mérite une réflexion plus approfondie du fait des effets pervers qu'elle pourrait entraîner. Il nous paraît par ailleurs qu'il faut donner priorité à la recommandation de l'Observatoire de l'Enfant de repousser à six mois de grossesse l'inscription en milieu d'accueil 0-3.

6.3 Dans quelle organisation

6.3.1 Un portail internet

Un tel outil permettrait de fournir, avec l'ensemble des partenaires et sans grand engagement financier, l'ensemble de l'information reprise dans les points ci-dessus. L'avantage de ce moyen est qu'il permet une mise à jour facile, rapide et régulière des données. Par rapport à la publication d'un manuel ou d'un guide en vente dans le commerce, il représente pour les usagers un outil quasi gratuit, maniable, facile d'accès et qui ne risque pas d'être en rupture de stock. Bien que l'ensemble des parents y aient donné un avis favorable lors des groupes focaux, son désavantage est qu'il ne sera sans doute pas accessible à toutes les couches de la population.

Ce serait un site d'éducation publique facile à consulter dans le but de fournir de l'information de qualité et des ressources crédibles sur les milieux d'accueil à Bruxelles. L'Observatoire de l'Enfant pourrait être l'organisme responsable de la gestion du site qui offrirait les renseignements fournis par l'ensemble des partenaires.

Ce site pourrait également, sans trop de difficulté, offrir des informations sur l'ensemble des institutions bruxelloises utiles aux familles, sur les ministres et ministères traitant de la problématique de l'enfance, sur les problématiques relatives à l'enfance (adoption, abus sexuels, adolescence etc.). Ou encore donner les listes des consultations ONE, services pédiatriques, d'urgence, de santé mentale, des lieux d'accueil parents-enfants ainsi qu'une liste de publications, bibliothèques, ludothèques sur le sujet, donner quelques éléments sur la santé (vaccins obligatoires, fortement recommandés, disponibles, etc.). Il deviendrait alors une véritable web encyclopédie pour et des parents.

La création d'un site internet permettrait en outre la mise sur pied d'un forum de discussion, un outil original, facilement gérable et qui peut devenir une « mine d'or » pour les parents et pour les partenaires du projet. D'une part, ce serait l'occasion pour l'ensemble des acteurs (parents, enfants, partenaires, responsables de milieu d'accueil, puéricultrices, animateurs, etc.) de poser leurs questions, de s'informer, d'intervenir sans que cela ne demande une trop grande organisation extérieure, d'autre part, on pourrait imaginer répondre par ce biais à l'envie des parents d'avoir un « guide des crèches ». Au lieu de devoir demander à des personnes extérieures de faire un guide avec des données d'ordre qualitatif, les parents pourraient, via ce forum, partager leurs expériences, leur perception, leurs conseils par rapport aux différents milieux d'accueil visités ou essayés et collecter ainsi quelques renseignements non diffusables par les canaux officiels ;

Nous pensons surtout que le portail internet est la porte d'entrée à la création d'une véritable structure d'information avec une permanence au service de la population. Le mieux pour les parents est tout de même d'avoir la possibilité d'un contact plus « humain » avec une personne mais le portail internet reste une des meilleures manières, dans un premier temps, de mettre sur pied l'organisation et la coordination de l'ensemble de l'information disponible.

6.3.2 Une permanence assurant le suivi oral et écrit du portail internet

Il serait bien sûr idéal pour les parents d'avoir, en plus de l'information via Internet, accès à une permanence. Il est important de pouvoir avoir un contact téléphonique, de pouvoir poser des questions à une personne, de recevoir des listes par fax ou par courrier ou de se faire renseigner le numéro de téléphone adéquat parmi les services des partenaires.

Il peut être envisageable dans un premier temps de ne pas avoir quelqu'un plein temps pour assurer cette permanence. Une messagerie vocale annonçant les heures de contact des permanences peut suffire et même permettre d'enregistrer les demandes éventuelles de listes de milieux d'accueil.

6.4 Les demandes à garder en mémoire

Certaines des demandes des parents n'ont pas été prises en compte dans l'organisation de la structure d'information telle que présentée dans les points précédents. Il s'agit de les garder en mémoire et d'essayer d'y répondre dans la mesure du possible :

- la création de **milieux d'accueil ouverts 24 h sur 24** qui pourraient prendre en charge les enfants dont les parents travaillent à horaire décalé ;
- **l'équité en matière d'accessibilité**. Divers témoignages ont révélé que l'âge, la nationalité ou l'activité professionnelle (enseignants avec beaucoup de congés, travail à temps partiel ou chômage), entraînent en compte dans l'accès au milieu d'accueil ;
- **un plus grand nombre de places subventionnées**. Il y a toujours moyen de trouver un milieu d'accueil (privé, non déclaré etc.) mais ce n'est pas normal, selon les parents, de devoir s'y prendre à 3 semaines de grossesse pour trouver des places en milieu subventionné, et encore, de n'avoir confirmation que une ou deux semaines avant la reprise des activités professionnelles. Le réseau privé par ailleurs ne permet pas, pour des raisons financières, l'accès à tous ;
- **plus de renseignements sur l'ONE ... et surtout, avant la naissance de l'enfant !** C'est souvent après la naissance que les parents apprennent l'existence de l'institution (publicité, boîtes roses et bleues à l'hôpital, informations sur les Consultations de nourrissons etc.).

6.5 Une campagne publicitaire

Quelle que soit l'organisation envisagée pour la conduite du projet, il faudra organiser une campagne publicitaire pour l'annoncer au grand public. Nous reprenons ici les suggestions

faites par les parents lors des groupes focaux quant aux lieux où faire paraître l'éventuelle adresse d'un site ou toute promotion relative à cette nouvelle structure d'information :

- chez le gynécologue,
- via une campagne de publicité,
- dans les hôpitaux, centres médicaux, plannings familiaux, services prénataux, consultations ONE,
- dans les foires et salons pour bébés et surtout sur les affiches qui les annoncent,
- à la commune,
- dans les brochures d'information et sur les affiches de campagne de l'ONE,
- dans le livre Baby Boom qu'on reçoit chez le gynécologue et tous les tracts qui ont rapport aux bébés et aux enfants,
- sur les moteurs de recherche Yahoo, Google etc.,
- dans les brochures et les sites pour les parents et les enfants,
- dans les écoles,
- chez les pharmaciens,
- à la poste, dans le carnet de mariage à la commune, dans les boîtes de Predictor ou tout autre test de grossesse.

Bien d'autres services, objectifs et scénarios ont été soulevés dans le chapitre 4 que nous n'abordons pas dans les conclusions parce qu'à développer à plus long terme. Nous les considérons tous cependant comme envisageables si nous pouvions tabler sur trois années de travail.

S'il fallait trois maîtres mots pour la fin, à garder à l'esprit tout au long de la mise en oeuvre d'un tel projet à Bruxelles, ce seraient :

Synergie - vision d'ensemble - population défavorisée.

LISTE DE SITES INTERESSANTS

En plus des sites repris dans le tableau de l'Annexe 3, ils nous semble utile de donner la liste des sites qui nous ont spécialement aidés ou marqués par leur originalité, par leur conception et par leur clarté ou qui nous ont donnés des informations reprises dans l'étude.

<http://www.naccrra.net/index.htm>

National Association of Child Care Resource and Referral Agencies

NACCRRRA est l'association qui regroupe toutes les AR&R des Etats-Unis et qui a pour mission de leur fournir la vision, le leadership et le support en ce qui concerne la protection et l'assistance de l'enfance. Elle promeut également les politiques nationales et les partenariats dévolus au développement et à l'éducation de tous les enfants.

<http://nccic.org/index.html>

National Child Care Information Center

Le NCCIC est un projet du Bureau de la Protection des enfants (Child Care Bureau) du Département de la Santé et des Services humains des Etats-Unis - Administration des enfants et des familles. C'est un bureau national de ressources qui se veut être le relais entre les informations et les personnes pour compléter, améliorer et promouvoir le système de protection et d'assistance aux enfants afin que tous les enfants et toutes les familles bénéficient d'un accès aux services de la meilleure qualité.

<http://www.naeyc.org/>

National Association for the Education of Young Children (NAEYC) : Resource on Accreditation

La NAEYC est la plus grande association des Etats-Unis qui regroupe les professionnels de la petite enfance ainsi que tous ceux qui se consacrent à l'amélioration de la qualité des services donnés aux jeunes enfants et à leurs familles. Dans le domaine du « Comment choisir un bon programme d'éducation pour votre enfant », les parents reçoivent la liste des étapes à suivre pour choisir la structure d'accueil qui leur convienne le mieux.

<http://childcare.org/>

Child Care Resources in Seattle

Agence de Ressources et de Références à Seattle. Ne se trouve pas dans le tableau comparatif parce que la liste des milieux d'accueil ne s'obtient qu'en versant 40 dollars mais très bon site par ailleurs et donc renseigné ici. Offre l'originalité de donner des références de qualité sur les milieux d'accueil mises à jour chaque semaine.

<http://www.one.be>

En Belgique, site de l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance).

<http://www.kindengezin.com>

En Belgique, site de Kind en Gezin.

<http://www.babybelgique.com>

Le site « A Baby on Web » est ouvert en France, en Belgique, en Italie, en Espagne, en Angleterre, en Suisse, au Luxembourg, au Québec et aux Pays-Bas. Site commercial, clair et bien conçu.

Chaque pays dispose de sa propre traduction du site (langue et informations relatives au pays). Chaque pays peut, par exemple, consulter la liste des milieux d'accueil classés par commune avec

adresse, téléphone, horaire et parfois d'autres renseignements ainsi qu'un grand nombre de rubriques relatives aux bébés ainsi qu'aux futurs et jeunes parents. Il est doté d'une équipe internationale de consultants (gynécologues, pédiatres, pédopsychiatres, généralistes, pharmaciens, psychologues, nutritionnistes etc.) qui répondent aux questions qui leurs sont posées.

<http://www.mfe.gouv.qc.ca/index.html>

Au Canada, site du « Ministère de la Famille et de l'Enfance » du Québec. Très bien fait, présente la Ministre, le Ministère, la politique familiale, les services de garde à l'enfance, des communiqués, des données sur les familles, des publications, un répertoire des services de garde etc. Très complet, très bien présenté, vaut la peine d'être visité.

<http://www.megaquebec.com/users/regent/progarde/gesinfo.htm>

Au Canada, site de « GESINFO », une entreprise qui offre un service informatique complet et personnalisé de gestion de données. L'un de leur service s'appelle *Progarde* et s'occupe de la gestion de Centres de la Petite Enfance par l'offre des services suivants :

- la saisie des enfants, des parents et des services de garde est faite une seule fois et gardée en mémoire dans PROGARDE ;
- contrats et réservations faciles à saisir et validés par PROGARDE ;
- gestion des fiches d'assiduité automatique ;
- gestion des paiements d'aides financières, subventions poupons et subventions enfants handicapés et des versements d'aide financière par le MFE (solde) ;
- gestion de la facturation aux parents (solde) ;
- gestion des frais administratifs ;
- gestion complète de la joujouthèque et équipements ;
- tous les rapports demandés par le MFE peuvent être imprimés en appuyant sur un seul bouton, incluant le tableau des données d'occupation.

<http://www.social.gouv.fr/famille-enfance/index.htm>

En France, « Famille-Enfance », site du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Très complet et bien construit. Aller dans rubrique « Conférence de la famille » dossier de presse (07/07/99) http://www.social.gouv.fr/htm/actu/34_990707c.htm « Améliorer l'articulation entre la vie familiale et la vie professionnelle ».

<http://www.everywoman.co.uk/family/library.asp>

En Angleterre, « Everywoman.co.uk », un site conçu pour la femme. Son but : construire la meilleure communauté virtuelle qui soit avec l'ensemble des membres. Encourager chaque femme à s'investir dans la construction du site, à donner leurs opinions, à dire ce dont elles ont besoin et à interagir avec leurs pairs. Rubrique *famille* avec sections sur les enfants, les lois, quelques généralités, la grossesse, les liens de parenté, une librairie ; page web reprenant les éléments à prendre en considération quand on choisit le milieu d'accueil (besoin des enfants, besoins de l'adulte, éléments pratiques) ;

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Adams D., Foote R.A., & Vinci Y.S. Making Child Care Work : A study of Child Care Resource and referral in the United States. 1-51. 1996. Washington, National Association of Child Care Resource and Referral Agencies.

Adams, D. & Morgan G. 1997, *Standards for Resource and Referral Agencies. The role of the national association of child care resource and referral agencies*, National Association of Child Care Resource and Referral Agencies, Washington.

Gormley, W. T. 1995, *Everybody's children : child care as a public problem*, 1 edn, The Brookings Institution, Washington DC.

Humblet, P. 1999, *Indicateurs de l'accueil et de la garde de jeunes enfants en Région Bruxelloise*, Observatoire de l'Enfant, Bruxelles, 15/99.

Humblet, P., Boutsen, M., Dusart, A., Mottint J, Roose A, Vincart P, & Aliji A 2000, *L'accueil extrascolaire en région Bruxelloise*, Observatoire de l'Enfant, Bruxelles, 17/2000.

Kipnis, F., Kreader, L., Liggett, B., Nordmann, S., Skolnik, S., & Vinci, Y. 1993, *Infrastructure in Place : Child Care Ressource & Referral Agencies As Sources of CHild Care Data*, National Association of Child Care Resource and Referral Agencies, Washington.

Krueger, R. A. & Casey M.A. 2000, *Focus Groups. A practical guide for applied research.*, Sage, Thousands Oaks, 3rd edition.

Lorant, V. 1999, *Les utilisateurs d'accueil pour enfant de 0 à 3 ans : comparaison des milieux d'accueil subventionnés et non subventionnés par l'ONE à Bruxelles .*, Commission Communautaire française.

Lorant, V. 2000, *Portes ouvertes aux usagers : les parents et les crèches à Bruxelles*, *Cahiers de l'Observatoire de l'Enfant*, **6**, 7-11.

Mottint, J. & Roose, A. 2001, *A propos de l'accueil extrascolaire dans des associations bruxelloises : observations, questions et réflexions*, Observatoire de l'Enfant, Bruxelles, 18/2000.

National Association of Child Care Resource and Refferal Agencies. Public Policy Agenda. 2001.

National Child Care Information Center "National Leadership Forum on Child Care Resource and Referral (Child Care Bureau, Issue 22)", <http://www.nccic.org/ccb/issue22/issue22.html>.

Pellemans, P. 2001, *Recherche qualitative en marketing, Perspective Psychoscopique*, De Boeck, Bruxelles.

ANNEXES

1. Préparation des groupes focaux	1
2. Arbre hiérarchique et définition des noeuds	5
3. Tableau récapitulatif de l'étude du fonctionnement des différentes structures d'information pour l'accueil des enfants étudiées via le Net	7
4. Exemple de liste ONE (recherche d'un milieu d'accueil)	17
5. Exemple de page de l'annuaire téléphonique (recherche d'un milieu d'accueil)	20
6. Exemple de pages du guide des crèches 99-2000	22
7. Exemple de fiche à compléter avec les critères relatifs aux milieux d'accueil	28
8. Code de qualité de l'accueil (Moniteur belge - 21/12/99)	29