

Les utilisateurs d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans : comparaison des milieux subventionnés et non subventionnés par l'ONE à Bruxelles.

Recherche financée par la Commission Communautaire Française

Volet Utilisateurs

Vincent Lorant
Décembre 1999

Remerciements

Cette étude a bénéficié du support financier de la Commission Communautaire Française. Elle a également pu compter avec l'aide logistique, la collaboration, le temps et le courage de nombreuses personnes qui ont appuyé la démarche. Tout en excluant de leur porter en compte les erreurs, les imprécisions ou les choix faits dans ce travail, la recherche est reconnaissante à l'égard des personnes suivantes :

- Les membres du comité d'accompagnement : Mr DELPORTE , Mr. DUBOIS , Mme HUMBLET, Mme JEANNEE, Mr PIRLOT, Mme ROLAND, Mme SOMMER, Mme VAN HUMBEECK, Mme VINCART et le Dr WINKLER.
- Les parents qui ont bien voulu participer à l'enquête
- Les responsables de crèches et maisons d'enfants qui ont distribué et appuyé l'enquête
- Les TMS du Comité subrégional de Bruxelles qui ont participé aux groupes focaux et/ou ont rempli les fiches d'observation.
- Les inspectrices du Comité subrégional de Bruxelles.
- Les échevins des communes de Bruxelles qui ont facilité l'accès aux crèches communales.
- Mr. DEQUANTER du service MILAC de l'ONE.
- Messieurs BOLLU et de JONGUE du service étude de l'ONE.
- Valérie DONNET et Adnan ALIJI de la Commission Communautaire française pour le suivi de l'enquête et la cartographie .
- Marie-Frédérique LORANT, WONVILLE Véronique, DIEUDONNE Pierre et LORANT Joseph pour leur assistance logistique.

Résumé

Objectif et méthode

La recherche vise à mettre en exergue les différences de publics, d'activités et de qualités entre les milieux collectifs subventionnés par l'ONE et les milieux collectifs non subventionnés par l'ONE.

La récolte de données s'est déroulée durant l'année 1999 et comporte quatre instruments empiriques. Des entretiens avec les responsables des maisons d'enfants, des groupes focaux avec les services du comité subrégional de l'ONE, une enquête aux utilisateurs ainsi qu'une enquête aux établissements.

Résultats

Activités et disponibilité

- A Bruxelles, l'accueil collectif non subventionné représente 25% de l'activité des milieux d'accueil collectifs totaux. Cette part est identique selon que l'on considère la capacité, le nombre d'enfants inscrits ou le nombre de journées de fréquentation.
- Dans les deux modes de garde (subventionné et non subventionné), le taux de rotation des enfants est relativement élevé, avec un renouvellement total de la capacité en 4-5 trimestres.
- La disponibilité de places est de 20% supérieure dans les maisons d'enfants que dans les crèches et préguardiennats.

Facteurs de qualité de l'accueil

- Les milieux d'accueil subventionnés offrent un taux d'encadrement total (toutes catégories de personnel confondues) supérieur de 26% à celui des milieux non subventionnés. L'encadrement exclusivement consacré aux enfants est toutefois identique dans les deux modes de garde (5 enfants par ETP).
- La totalité du personnel des milieux subventionnés dispose d'une formation liée à l'enfance (98%) contre la moitié dans les milieux non subventionnés (55%). La formation continuée est également plus importante dans les milieux subventionnés (75%) que dans les maisons d'enfants (36%).
- La diversité des formations est plus grande dans les milieux non subventionnés avec une proportion significative de personnes disposant d'une formation d'institutrice, de logopède ou d'éducatrice.
- Le personnel des milieux non subventionnés connaît une rotation 3 fois plus élevée qui pourrait s'expliquer par la précarité de leur statut contractuel et pécuniaire.
- La taille des groupes est plus petite (donc plus favorable) dans les milieux non subventionnés (12 places contre 15 dans les milieux subventionnés).

Public accueilli

- L'accueil d'enfants faisant l'objet d'une décision judiciaire ou d'une orientation sociale est, à capacité égale, supérieur dans les milieux subventionnés mais globalement faible (4% des enfants) et fort variable d'un établissement à l'autre. Les milieux d'accueil subventionnés accueillent également une proportion plus élevée d'enfants d'étudiants (6%).
- Il y a peu de différences entre les milieux subventionnés et non subventionnés en ce qui concerne les autres situations spécifiques (parents en recherche d'emploi, nationalité, enfants handicapés).
- Le public accueilli en maisons d'enfants est globalement plus favorisé que celui des milieux subventionnés, avec une différence de quelques 30 mille BEF en revenu disponible par mois. Toutefois, on retrouve dans les maisons d'enfants une petite proportion (13%) d'enfants provenant de familles plus modestes tandis que les milieux subventionnés accueillent une proportion non négligeable (16%) d'enfants dont les parents bénéficient d'un revenu élevé ou très élevé.
- Les milieux subventionnés accueillent une proportion plus élevée d'enfants provenant de familles monoparentales (10%) ou de familles étrangères à l'UE ; les ressortissants non-belges de l'UE recourent proportionnellement plus aux milieux non subventionnés.
- L'accès aux milieux subventionnés semble meilleur pour les résidents des communes centrales de la Région (Bruxelles, St Josse, St Gilles, Ixelles) et moins bon pour ceux habitant le sud (Forest, Uccle et Watermael).
- En comparaison avec la population bruxelloise active, les enfants de parents actifs disposant d'un niveau de scolarité modeste (jusque secondaire supérieur), de parents ouvriers, de famille monoparentale ou d'origine immigrée semblent plus absents des milieux subventionnés.
- Le plafond du barème actuellement pratiqué dans les milieux subventionnés favorise les ménages à haut revenu au détriment des ménages à revenu modeste ou moyen.

Organisation de l'accueil

- Le nombre d'heures d'ouverture est identique dans les deux modes de garde (11 heures). Cependant, les maisons d'enfants ouvrent et ferment légèrement plus tard.
- Les maisons d'enfants semblent offrir une plus grande souplesse dans l'accueil des enfants malades.
- Les maisons d'enfants fixent un forfait correspondant en moyenne à 4 jours de présence tandis que les milieux subventionnés établissent une fréquentation minimale de 2 jours.

Relation avec l'ONE

- Les contacts avec les différents acteurs témoignent de la relation difficile entre les acteurs ONE et les maisons d'enfants.
- Les questions liées au contrôle médical sont souvent abordées tant par les acteurs de l'ONE, que par les responsables de maisons d'enfants ou encore par les parents.

Financement et formation du personnel

- Une petite partie des maisons d'enfants (12%) dispose de personnel subsidié par d'autres pouvoirs publics ou parastataux.
- Les entretiens et les groupes focaux mettent en évidence que l'engagement du personnel dans un cadre contractuel et pécunier intéressant se heurte à des barrières financières dans le cas des maisons d'enfants. Cela semble corroboré par la proportion de personnel bénévole (11%) ou familial (14%) dans les maisons d'enfants.

Le point de vue des usagers

- Les usagers des deux modes de garde commencent leur recherche de solution à 3 mois de grossesse, contactent entre 4 et 6 modes de garde et auraient préféré un milieu subventionné comme premier choix.
- Pour 6 usagers sur 10, la recherche d'une solution de garde est difficile. La difficulté ne varie pas entre les deux modes de garde.
- Un enfant sur 5 fréquente simultanément un autre mode de garde.
- Dans leur grande majorité, les usagers sont satisfaits de l'accueil de leur enfant. Les usagers des milieux non subventionnés sont légèrement plus satisfaits.
- L'horaire et le calendrier de l'établissement, l'encadrement, le coût, la disponibilité de place et les files d'attente, les questions médicales sont les principaux problèmes mentionnés spontanément par les usagers.

Les dépenses

- En moyenne, un enfant en milieu subventionné coûte au ménage 7261 BEF contre 12740 dans un milieu non subventionné.
- Le tarif par journée de présence est supérieur de 262 BEF dans les milieux non subventionnés, soit 65% de la PFP moyenne ONE.
- Toutes autres choses égales par ailleurs, la fréquentation d'un milieu non subventionné constitue un surcoût de 4234 par enfant pour le ménage en comparaison au coût d'un milieu subventionné.
- La part du revenu consacré aux dépenses d'accueil équivaut à 8% du revenu dans les milieux subventionnés et 12% dans les milieux non subventionnés.

Les recommandations de l'étude

Les recommandations furent élaborées avec les membres du comité d'accompagnement. Au terme de plusieurs séances de travail, les recommandations suivantes furent retenues :

Ne pas favoriser l'inscription ferme en milieu d'accueil avant 6 mois de grossesse.

Réduire les incertitudes liées aux activités d'inspection des milieux d'accueil.

Organiser la collecte et le traitement périodique de données d'activités et suivi en ce qui concerne l'accueil pour la petite enfance.

Augmenter la stabilité et la motivation du personnel dans le secteur de la petite enfance.

Améliorer le niveau de formation continue et initiale du personnel actif dans les milieux d'accueil

subventionnés et non subventionnés.

Encourager et stimuler le développement au niveau local d'agences de références chargées de faire le lien entre les milieux d'accueil et les usagers .

Mettre en place un crédit d'impôt remboursable (ou impôt négatif) en matière de frais de garde.

Favoriser le développement d'une offre de chèques accueil-enfant pour les familles se trouvant dans une situation plus vulnérable.

Augmenter la cohérence dans les appellations et les exigences de qualité à l'égard des milieux subventionnés et non subventionnés.

Table des matières

1. Introduction	11
1.1. Contexte	11
1.2. Objectif	13
1.3. Organisation du document	13
2. Méthode	14
2.1. Population de référence	14
2.2. Le plan d'échantillonnage	14
2.3. Le mode de contact	16
2.4. L'élaboration du questionnaire	17
2.5. Taux de réponses	18
2.6. Biais	19
2.7. Traitement des données	21
3. Résultats de l'enquête	22
3.1. La recherche de solutions de garde	22
3.2. Trajectoire de l'enfant dans les milieux de garde	24
3.3. Dépenses	25
3.4. Attentes	26
3.5. La satisfaction	27
3.6. Caractéristiques socio-économiques des utilisateurs	29
3.7. Les caractéristiques démographiques des utilisateurs	32
3.8. Equité en matière d'accès aux milieux subventionnés d'accueil de la petite enfance.	34
3.9. Souhaits et remarques	37
4. Discussion et conclusion	45
4.1. Questions de méthode	45
4.2. Les résultats	45
5. Recommandations	46
5.1. Introduction	46
5.2. Méthode	47
5.3. Précautions	47
5.4. Liste des recommandations	48
6. Références bibliographiques	59
7. Annexes	61
7.1. Tableaux complémentaires	61
7.2. questionnaire utilisateurs	73
7.3. Fiches d'observations distribuées aux TMS	81

7.4. Réponses aux questions ouvertes de l'enquête aux utilisateurs (question V1 et V2).	__ 83
7.5. Liste des catégories utilisées pour le traitement qualitatif	_____ 107
7.6. Quelques exemples de recommandations en matière d'accueil de la petite enfance **:	108
7.7. Canevas pour l'élaboration des recommandations.	_____ 110
7.8. Liste de quelques sites d'agence de Ressources pour l'accueil de la petite enfance	__ 110

Table des figures et tableaux

<i>Tableau 1. Estimation du nombre d'établissements.</i>	15
<i>Tableau 2. Estimation de la taille d'échantillon par groupe.</i>	15
<i>Tableau 3. Nbre d'établissements par strate dans les milieux subventionnés.</i>	16
<i>Tableau 4. Nbre d'établissements par strate dans les milieux non subventionnés.</i>	16
<i>Tableau 5. Taux de réponses et taux de participation.</i>	18
<i>Tableau 6. Caractéristiques des ME n'ayant pas distribué les questionnaires.</i>	19
<i>Tableau 7. Biais.</i>	19
<i>Figure 1. Fréquentation hebdomadaire dans les milieux subventionnés.</i>	20
<i>Figure 2. Tarif moyen selon le nombre de jours de fréquentation dans les milieux subventionnés.</i>	21
<i>Tableau 8. Nombre de solutions de garde recherchées</i>	22
<i>Tableau 9. Recherche avant la naissance.</i>	23
<i>Tableau 11. Mode de garde préféré.</i>	23
<i>Tableau 12. Difficulté de la recherche d'une solution de garde.</i>	23
<i>Tableau 13. Age de l'enfant et durée du séjour dans l'établissement.</i>	24
<i>Tableau 14. Fréquentation actuelle d'autres modes de garde.</i>	24
<i>Tableau 15. Fréquentation antérieure d'autres modes de garde.</i>	25
<i>Tableau 16. Dépenses.</i>	26
<i>Tableau 17. Les aspects prioritaires de l'accueil : score moyen.</i>	27
<i>Tableau 18. Satisfaction globale.</i>	28
<i>Tableau 19. Satisfaction .</i>	28
<i>Tableau 20. Indice factoriel de satisfaction .</i>	28
<i>Figure 3. Niveau de scolarité des utilisateurs.</i>	30
<i>Tableau 21. Revenu des ménages.</i>	30
<i>Figure 4. Revenu disponible des ménages.</i>	31
<i>Figure 5. Catégorie professionnelle de la mère par type de structure utilisée.</i>	31
<i>Figure 6. Catégorie professionnelle du père par type de structure utilisée.</i>	32
<i>Tableau 22. Ménages monoparentaux.</i>	33
<i>Tableau 23. Nbre d'enfants dans le ménage.</i>	33
<i>Tableau 24. Résidence des utilisateurs : dans et hors Bruxelles.</i>	33
<i>Tableau 25. Résidence par secteur de Bruxelles.</i>	33
<i>Tableau 26. Nationalité des utilisateurs.</i>	34
<i>Tableau 27. Utilisation effective et prédite par type de structure.</i>	35
<i>Figure 7. Equité en matière d'accueil</i>	36
<i>Figure 8. Thèmes abordés par les parents dans les questions ouvertes.</i>	38
<i>Figure 9. Propos émis selon la personne et la polarisation.</i>	39
<i>Figure 10. Evolution des capacités d'accueil collectif en Communauté Française.</i>	61
<i>Tableau 28. Satisfaction et type d'établissement fréquenté.</i>	62
<i>Figure 11. Population féminine active à Bruxelles par niveau de scolarité.</i>	71

Abréviations

ARRAPE : Agence de Ressources et Références de l'Accueil de la Petite Enfance

CoCof : Commission Communautaire française

KG : Kind en Gezin

ME : Maison d'enfants

MILAC : Milieu d'accueil

MNS : Milieu non subventionné

MS Milieu subventionné

ONE : Office de la Naissance et de l'Enfance

PFPP : participation financière parentale

TMS : Travailleurs médico-sociaux

1. Introduction

1.1. Contexte

La croissance de l'offre et de la demande de places d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans est un fait marquant de la deuxième moitié de ce siècle, particulièrement à partir de 1965. Plusieurs facteurs expliquent cette évolution : l'augmentation du taux de participation des femmes au marché du travail, les changements dans la politique de l'enfance, la recherche d'une plus grande égalité entre l'homme et la femme, l'évolution au niveau des droits de l'enfant en sont les principaux (1).

En Belgique, l'offre d'accueil subventionné couvre actuellement quelque 30% des enfants âgés de 0 à 3 ans, ce qui place notre pays favorablement par rapport aux autres pays de l'Union Européenne (UE) (2).

Toutefois, au cours des deux dernières décennies, l'offre d'accueil collectif non subventionné s'est accrue parallèlement à l'accueil collectif subventionné : entre 1973 et 1997, l'offre de places d'accueil collectif non subventionnés (maisons d'enfants) a crû de 126 % contre 71% dans les milieux d'accueil collectif subventionné (3). Cette croissance ne fut cependant pas régulière et les données disponibles ne permettent pas de fournir une série chronologique longue de ces évolutions (voir Figure 10 en annexe page 61). Fin 1997, les maisons d'enfants (ME) représentaient 25% des places en milieu d'accueil collectif¹. Ces services sont agréés et contrôlés mais ne sont pas subsidiés.

Depuis de nombreuses années, des difficultés ont été constatées par l'ONE (négligences, surcapacité...)² dans le secteur des maisons d'enfants; elles ont donné lieu à une réforme et à un nouvel arrêté de la Communauté Française de Belgique.³ En dépit de cette nouvelle législation, l'existence d'une proportion importante de services agréés mais non subsidiés nourrit plusieurs questions quant à la qualité, le public, l'équité et l'organisation de l'accueil en Communauté Française.

La qualité

Le taux d'encadrement⁴, le niveau de formation et la rotation du personnel constituent plusieurs facteurs de qualité de l'accueil (4;5). L'arrêté du 23 septembre 1994 impose aux maisons d'enfants un taux d'encadrement de 1 personne pour 5 enfants présents. Toutefois, la qualification de l'encadrement reste imprécise dans les textes ; par ailleurs, on voit mal comment ces milieux pourraient satisfaire à ce taux d'encadrement en l'absence de subsides. Dans la Région bruxelloise, on comptait 125 maisons d'enfants non-SAJ en 1994; on en compte 97 cinq ans plus tard. Le nombre de places est également très instable. Ces problèmes peuvent être liés au public accueilli, aux contraintes budgétaires ou aux modes de gestion de ces établissements. Une étude basée sur un échantillon de 13 maisons d'enfants et 56 crèches avait mis en évidence des taux d'encadrement pratiquement identiques entre crèches et maisons d'enfants. Elle reposait toutefois sur un échantillon fort limité et ne précisait ni la formation ni la rotation du personnel (6). Un premier objectif de l'étude est

¹ C'est-à-dire à l'exclusion des places des gardiennes indépendantes et des services de gardiennes encadrées.

² ONE, Rapport d'activités 1995, Bruxelles, 1996: p. 64.

³ Moniteur, janvier 1995

⁴ Soit le nombre d'enfants par puéricultrice.

donc de mesurer les différences entre les deux modes de garde par rapport aux facteurs de qualité.

L'équité

L'utilisation des milieux subventionnés n'est pas formellement liée à certains critères de besoin comme le niveau socio-économique, la structure familiale, le statut professionnel, l'état de santé ou la vulnérabilité sociale des familles. A l'inverse de ce que l'on peut l'observer dans d'autres pays (en Grande-Bretagne ou aux USA par exemple), la Communauté Française de Belgique a opté pour une politique de l'accueil de la petite enfance pour tous. Le risque de cette politique est d'amoinrir l'accessibilité aux couches moins favorisées de la population. Ce risque a été illustré antérieurement, pour la Belgique (7). La coexistence de maisons d'enfants et de crèches dans un ensemble géographique circonscrit pourrait poser des problèmes d'équité si, par exemple, les milieux subventionnés (MS) et les milieux non subventionnés (MNS) accueillent des publics similaires avec des prix qui, dans le premier cas, tient compte du pouvoir d'achat du ménage et, dans le second n'en tient pas compte. Le deuxième objectif est de savoir si les milieux subventionnés accueillent proportionnellement plus les usagers qui en ont « besoin ».

Le public

Quels que soient les besoins des publics fréquentant l'un des deux types de structure, il est utile de savoir si ces deux types d'établissements répondent à des demandes différentes ou complémentaires : enfants à faible fréquentation ou à haute fréquentation, accueil de longue ou de courte durée, passage de transition vers l'autre structure, etc. Ces différences peuvent aider à mieux comprendre comment s'organise le marché de l'accueil de la petite enfance, dans son ensemble. Le troisième objectif est de mieux mettre en évidence les différences de publics entre les MS et les MNS.

L'organisation de l'accueil

Deux organisations se partagent l'agrégation et le contrôle des structures d'accueil de la petite enfance sur la Région bruxelloise, l'ONE et Kind en Gezin (KG). Cette coexistence de deux structures d'inspection et d'agrégation crée une concurrence par rapport à l'agrégation des milieux non subventionnés. Les MNS peuvent en effet choisir de se soumettre à l'agrégation de la structure qui leur fournit le plus grand avantage ou le moins de désagrément. En pratique, cette concurrence crée deux effets pervers : d'une part certaines maisons d'enfants, fermées par l'ONE, réouvrent sous agrégation KG qui semble moins exigeant en termes de qualité ; d'autre part, les exigences de KG étant moindre en termes d'encadrement, d'inspection, de contrôle médical et d'organisation de l'espace, certaines structures optent pour une agrégation KG en dépit d'un public essentiellement francophone. Cela s'illustre, par exemple, à Watermael-Boitsfort qui ne présente plus aucune structure d'accueil collectif non subventionnée en dépit d'une population majoritairement francophone.

Le pilotage de l'accueil de la petite enfance

Il existe relativement peu d'informations sur l'activité et le public des milieux non subventionnés. Le dernier objectif de ce travail est d'établir les pistes pour un pilotage des milieux d'accueil dans leur ensemble.

1.2. Objectif

Le présent document vise à mettre en exergue les différences entre les MS et les MNS en ce qui concerne le public ; en particulier, cet objectif général sera abordé via les questions suivantes :

1. La recherche d'une solution de garde fait-elle l'objet des mêmes préférences et anticipations chez les usagers des MS que chez les utilisateurs des MNS ?
2. Les enfants se différencient-ils en termes de fréquentation, de trajectoire au sein des modes de garde ?
3. Quelles sont les différences de dépenses totales et en rapport au revenu du ménage ?
4. Les attentes et la satisfaction varient-elles d'un public à l'autre ?
5. Quelles sont les différences de profils socio-économiques et de profils démographiques entre les deux publics considérés ?
6. Quels sont les souhaits et observations des usagers ?

1.3. Organisation du document

Ce rapport contient les résultats d'une recherche visant à répondre aux questions et objectifs mentionnés plus haut; le volet "utilisateurs", objet du présent document, fut réalisé avec l'appui financier et logistique de la Commission Communautaire française durant l'année 1998 et 1999. Le volet "Etablissements" bénéficia du soutien de l'Office de la Naissance et de l'Enfance; il fait l'objet d'un rapport séparé figurant en annexe au présent document.

La première partie du travail présente la méthode utilisée : la population cible, le plan d'échantillonnage, le mode de contact des établissements et l'évaluation de la représentativité de l'échantillon collecté.

La deuxième partie présente les résultats de l'enquête aux utilisateurs tandis que la dernière se penche sur l'utilisation des résultats pour le pilotage du secteur .

2. Méthode

2.1. Population de référence

La population mère de l'étude est l'ensemble des parents dont un enfant fréquente un milieu d'accueil subventionné (crèche ou préguardiennat) ou une maison d'enfants de la Région bruxelloise durant le mois d'avril 1999. Les personnes recourant aux halte-garderies, aux maisons communales d'accueil de l'enfance, aux maisons d'enfants du service d'aide à la jeunesse ne font pas partie de la population de référence.

L'ONE ne disposant pas d'un fichier d'utilisateurs, c'est sur base d'une liste d'adresses (mise à jour du 1/9/98) d'établissements agréés par l'ONE que la population a été contactée.

2.2. Le plan d'échantillonnage

L'étude repose sur un échantillonnage par grappes stratifiées, avec deux groupes (utilisateurs de milieux subventionnés et usagers des milieux non subventionnés). L'échantillonnage par grappes était imposé par l'absence d'une liste d'usagers. La stratification préalable des grappes visait à tenir compte de l'augmentation de la variance consécutive à la corrélation intra-grappes. En effet, les parents d'un même établissement partagent des points communs qui les rendent distincts des parents d'un autre établissement; cette corrélation intra-grappes a pour effet d'augmenter la variance des estimateurs. La stratification préalable des grappes permet de réduire cette variance. La variable de stratification choisie est liée à l'objectif de l'étude, soit les caractéristiques socio-économiques du public accueilli.

En ce qui concerne les milieux subventionnés (MS), les établissements ont été stratifiés sur base de leur participation parentale financière (PFP) moyenne en 1997 tandis que les maisons d'enfants ont été stratifiées sur base d'une catégorisation en trois niveaux (défavorisé, moyen, favorisé). Dans ce dernier cas, c'est une fiche d'observations générales distribuée aux TMS qui a permis de collationner cette information.

Un tirage systématique proportionnel à la taille des établissements a été effectué dans chaque strate (milieux accueillant un public défavorisé, moyen ou favorisé) de chaque groupe (subventionné et non subventionné). Le nombre d'établissements, dans chaque groupe est établi de la manière suivante :

Nbre etab = Echantillon final * Taux de réponses attendu / Capacité moyenne

	Milieux subventionnés	Milieux non subventionnés
Capacité	17	38
Taux de réponse	0.5	0.5
Echantillon final	600	500
Nbre établissements	32	59

Tableau 1. Estimation du nombre d'établissements.

Les tailles d'échantillon sont fixées en utilisant les formules suivantes (8) :

$$m_1 = Deft * \frac{t^2 * Cv^2}{er^2}$$

$$m_2 = Tx Rep * m_1 * \frac{N - m_1}{N - 1}$$

- Deft est l'inflation de variance due à l'échantillonnage par grappes. Il est estimé par le ratio de variance de PFP calculée sur les individus et de la variance de la PFP moyenne des établissements. Il vaut 2.36 sans tenir compte du gain dû à la stratification. C'est donc une estimation conservatrice.
- t détermine l'intervalle de confiance des estimations, soit 1.96 pour un intervalle de 95%.
- Er est l'erreur relative, soit 5%.
- Cv est le coefficient de variation, soit le ratio de l'écart-type de la PFP sur sa moyenne. Sur base des statistiques ONE il est estimé à 0.45. Il a été considéré que le public des ME était légèrement plus homogène, d'où un Cv de 0.4.
- m_1 est la taille d'échantillon pour une population infinie. Le nombre d'utilisateurs étant en réalité fini, une correction pour population finie doit être appliquée. N est la population totale de référence.
- Le taux de réponses étant bien inférieur à 1, il est nécessaire d'augmenter l'échantillon final au prorata du taux de réponses (TxRep). Il a été supposé que le taux de réponses dans les ME serait inférieur au taux dans les milieux subventionnés.

Les valeurs des paramètres et les tailles d'échantillons correspondantes figurent dans le tableau ci-contre.

Tableau 2. Estimation de la taille d'échantillon par groupe.

Paramètres	Subventionnés	Non subventionnés
Taille population	5000	2000
Erreur relative	0.05	0.05
Coefficient de variation	0.45	0.4
Intervalle de confiance	1.96	1.96
Effet design	2.36	2.36
Taux de réponse	50%	40%
Taille sans ajustement	734.36	580.24
Taille avec population finie	626.63	412.10
Taille avec Tx réponse	1253	1030

Le nombre d'établissements dans chaque strate du groupe subventionné est établi par la méthode optimale (9) : chaque strate reçoit un nombre d'établissements proportionnel à la part de la strate dans la variance totale de la variable objectif, en l'occurrence la participation financière parentale (PFP). Le tableau suivant fournit le détail du calcul.

	Strate1	Strate2	Strate3
Bornes de la PFP	<=330	331-400	401 et +
Nbre Etabli	38	48	46
PFP	276	369	431
Std PFP	36	21	22
Coef. Variation	0.13	0.06	0.05
Fréquentation	58517.00	87012.00	72000.00
Poids freq	0.27	0.40	0.33
Poids CV	0.04	0.02	0.02
Poids optimal	0.47	0.30	0.23
Capacité Moyenne	38	41	35
Nbre établi à tirer	15	10	7
Capacité totale	1444	1968	1610
Raison	96	202	223

Tableau 3. Nbre d'établissements par strate dans les milieux subventionnés.

En ce qui concerne les établissements non subventionnés, nous ne disposons pas d'informations sur la variance au sein de chacune des strates. Nous avons supposé que cette variance était équivalente à celle des milieux subventionnés, sauf pour la strate moyenne.

	Strate1	Strate2	Strate3
Bornes PFP495	1	2	3
Nbre Etabli	22	21	58
PFP			
Std PFP			
CV	0.13	0.08	0.05
Capacité totale	329	370	1008
Poids freq	0.19	0.22	0.59
Poids CV	0.03	0.02	0.03
Poids optimal	0.35	0.24	0.41
Nbre établi à tirer	20	14	24
Raison de tirage	16	26	42

Tableau 4. Nbre d'établissements par strate dans les milieux non subventionnés.

2.3. Le mode de contact

Les parents ont été contactés via un questionnaire postal, transmis à l'adresse de l'établissement qu'il fréquentait. Un maximum de 40 questionnaires était envoyé aux établissements sélectionnés afin d'éviter une sureprésentation des grands établissements. Dans le cas où la crèche présentait plus de 40 enfants inscrits, les instructions précisaient de distribuer les questionnaires aux 20 premiers et 20 derniers inscrits.

Pour appuyer le taux de réponses, une affiche annonçant l'enquête et comportant les logos de l'ONE et de la CoCof fut également distribuée dans tous les établissements concernés.

Afin d'augmenter le taux de réponses, les échevins communaux en charge de la petite enfance ont été préalablement contactés afin d'obtenir une autorisation écrite afin d'enquêter les établissements communaux. La plupart des autorités communales ont répondu positivement à la demande .

En ce qui concerne les maisons d'enfants, la Fédération des Associations de gardiennes d'Enfants ainsi que l'Association des maisons d'enfants et des Gardiennes du Grand Bruxelles ont également appuyé l'enquête.

Toutes les enquêtes ont été envoyées par courrier postal le 3 mai 1999. Les retours, via port payé par destinataire, ont été réceptionnés jusqu'au 31 juillet 1999. Le mode des retours "parents" se situe à la cinquième semaine après envoi, avec un maximum de 120 questionnaires reçus cette semaine-là.

L'enveloppe retour comportait un code qui permettait l'identification de l'établissement auquel le courrier avait été adressé tout en garantissant l'anonymat du questionnaire. Ce code permettait d'identifier correctement les utilisateurs de milieux subventionnés et de milieux non subventionnés : en effet, les parents n'ont, la plupart du temps, pas conscience de différence de la terminologie entre crèche et maison d'enfants.

La présence d'un code sur l'enveloppe retour pouvait prêter à ambiguïté puisque le questionnaire était annoncé comme anonyme. Nous avons expliqué, lorsque c'était nécessaire, que l'encodage de l'enveloppe et du questionnaire se faisait dans deux fichiers séparés : le fichier « enveloppe » permettait d'identifier les répondants des non-répondants et ne contenait aucune information sur les réponses au questionnaire. Le fichier « questionnaire » comportait les réponses aux questionnaires sans aucune identification de l'établissement.

2.4. L'élaboration du questionnaire

Le questionnaire (voir page 73 et suivantes) a été élaboré en opérationnalisant les objectifs de l'étude telle qu'approuvés par le Comité de Projet de l'Observatoire de l'Enfant de la Commission communautaire française .

Des questionnaires relatifs à des enquêtes similaires ont été recueillis et utilisés pour la formulation des questions. En particulier, le présent travail s'est inspiré des instruments suivants :

- Le National Child Care Survey, 1990 (Hofferth, S. , Urban Institute 1990), volet utilisateur.
- L'enquête sur l'accessibilité structurelle et organisationnelle des milieux d'accueil subventionnés de la Communauté Française (Humblet P., ULB, 1993) .
- L'enquête du Panel de Démographie Familiale des Ménages Belges (troisième vague, 1994, Ulg) en ce qui concerne les questions socio-économiques.

2.5. Taux de réponses

Le taux de réponses à une enquête a un double enjeu. D'une part, le nombre d'enquêtes effectivement récoltées détermine la variance des estimateurs recherchés ; d'autre part il contraint également l'espérance mathématique de ces derniers. Pour ces deux raisons, il est donc important d'évaluer le taux de réponses afin de préciser l'ampleur des problèmes qui pourraient se poser en terme de biais ou de variance des estimateurs .

Certains établissements n'ont pu être joints car ils se trouvaient fermés ou dans une procédure de reprise-remise (pour les maisons d'enfants) lorsque l'enquête s'est déroulée⁵. Par ailleurs, 22 maisons d'enfants ont refusé de distribuer les questionnaires aux parents. Le taux de participation soustrait de la population de référence tous les utilisateurs de ces établissements; cela permet d'appréhender la participation des parents eux-mêmes indépendamment des difficultés à les contacter. Le taux de participation à l'enquête parent est de 36%; il est plus élevé dans les milieux subventionnés .

	Taux de réponses (%)	Taux de participation (%)
Milieux subventionnés	33%	39%
Milieux non subventionnés	19%	32%
Total	26%	36%

Tableau 5. Taux de réponses et taux de participation.

Quelque 22 établissements non subventionnés (38% du total) n'ont pas transmis les questionnaires aux parents en dépit des contacts directs et indirects avec eux. Il était important de mieux les connaître afin d'évaluer les biais éventuels que leur non-participation pourrait occasionner.

Les informations relatives aux milieux non subventionnés sont beaucoup plus rares. Par exemple, le service Milieux d'Accueil de l'ONE (MILAC) dispose pour chaque établissement subventionné d'une moyenne de la participation financière parentale (PFP) par établissement et par trimestre. La PFP étant établie selon le revenu des parents, il s'agit d'un relativement bon indicateur du niveau socio-économique du public accueilli . Pareille information n'est pas disponible pour les milieux non subventionnés. Il a donc été nécessaire de compléter l'information de base par une enquête auprès des Travailleurs médico-sociaux (TMS) qui côtoient les MNS dans le cadre des consultations pour nourrissons et des visites aux établissements . Une grille d'observations générales a donc été soumise aux TMS . Les résultats relatifs aux ME n'ayant pas distribué les questionnaires apparaissent dans la première colonne du Tableau 6. La comparaison avec les valeurs relatives à l'ensemble des ME montre qu'il n'y a pas de différences significatives.

En ce qui concerne ces 22 établissements, une question supplémentaire avait été introduite ; elle demandait à la TMS le niveau de qualité de l'accueil. La plupart des établissements en question offrent un accueil de qualité (telle que perçue par les TMS).

⁵ Pour rappel notre fichier de référence était celui de septembre 98

	ME ayant refusé de distribuer le questionnaire (n=22)	Nbre total de ME (n=101)
Qualité de l'accueil		
Très bon	41%(n=9)	sans information
Bon	14%(3)	
Moyen	9%(2)	
Mauvais	5%(1)	
Sans réponse	32%(7)	
Dépassement de capacité		
Jamais	36%(n=8)	47%
Parfois	41%(9)	39%
Souvent	18%(4)	10%
Sans réponse	5%(1)	3%
Niveau socio-économique du quartier		
Défavorisé	9%(n=2)	11%
Moyen	41%(9)	39%
Favorisé	32%(7)	44%
Sans réponse	9%(2)	6%

Tableau 6. Caractéristiques des ME n'ayant pas distribué les questionnaires.

2.6. Biais

Les statistiques de l'ONE permettent d'estimer, pour l'ensemble du public utilisant les milieux subventionnés, une participation financière parentale (PFP), une dépense et une fréquentation moyennes ; il est donc possible de calculer le biais en comparant les résultats des statistiques de l'ONE et ceux de notre enquête, sur ces trois variables. Le biais est calculé en rapportant la différence des deux moyennes à l'écart-type de la variable dans les statistiques ONE. Il ne concerne que les usagers des milieux subventionnés.

	Variables		
	Tarif (BEF par jour)	Fréquentation (jours /mois)	Dépense moyenne (BEF par mois)
Enquête CoCof	401	18	7261
Statistiques ONE	383	12	4550
Biais ⁶	12%	67%	30%

Tableau 7. Biais.

Le tableau montre que les différences de publics en termes de niveau socio-économique sont

⁶ (Moyenne Enquête - Moyenne Statistiques ONE)/ Ecart-type Statistiques ONE

très faibles (un dixième d'écart-type) mais qu'elles sont plus marquées pour la fréquentation moyenne. En effet, l'enquête comporte une proportion beaucoup plus élevée d'enfants à haute fréquentation et plus basse pour les enfants à faible fréquentation (Figure 1). Ce biais est lié au laps de temps très court pour la collecte des données : au cours d'une à deux semaines les parents utilisant peu la crèche ont une plus faible probabilité de se voir remettre le questionnaire.

Le biais en termes de dépenses se trouve, en corollaire, au centre des deux biais précédents. Il est plus faible que leur moyenne parce que la PFP suit une courbe en cloche par rapport à la fréquentation (Figure 2). La sur-représentation des enfants à haute fréquentation contribue donc positivement à la représentation des enfants dont l'origine sociale est plus modeste.

En conclusion, en ce qui concerne les caractéristiques socio-économiques du public fréquentant les milieux subventionnés, il n'existe pas de biais susceptible de compromettre l'inférence. Toutefois, l'étude de la fréquentation est biaisée en faveur des usagers à haute fréquentation.

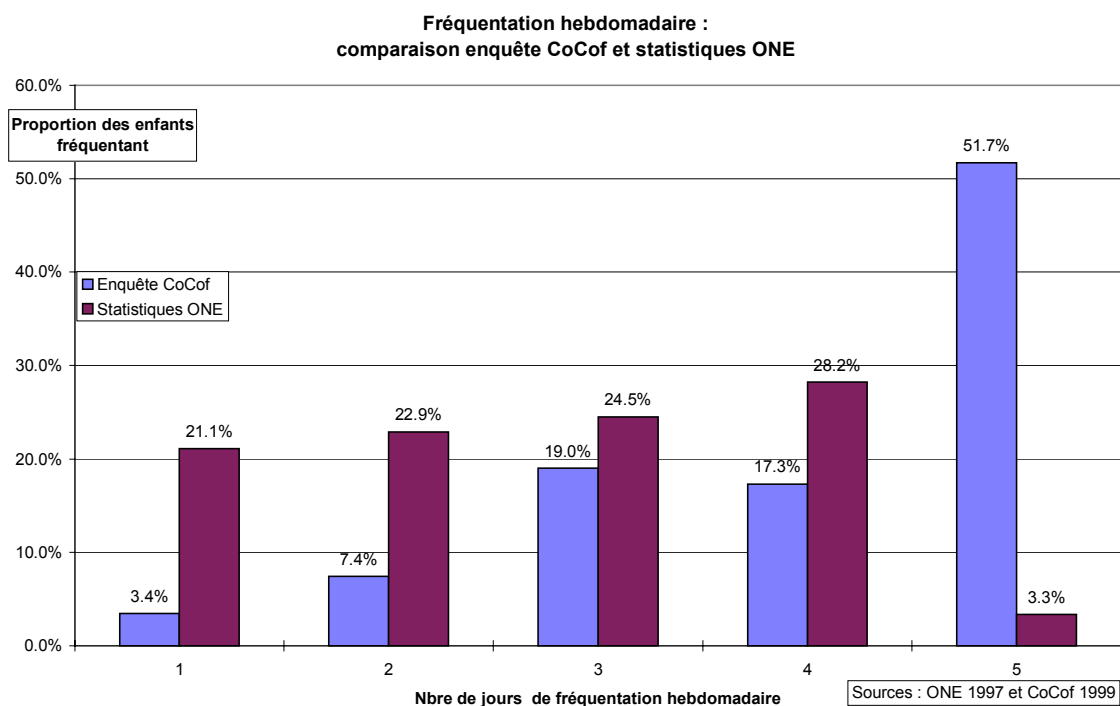


Figure 1. Fréquentation hebdomadaire dans les milieux subventionnés.

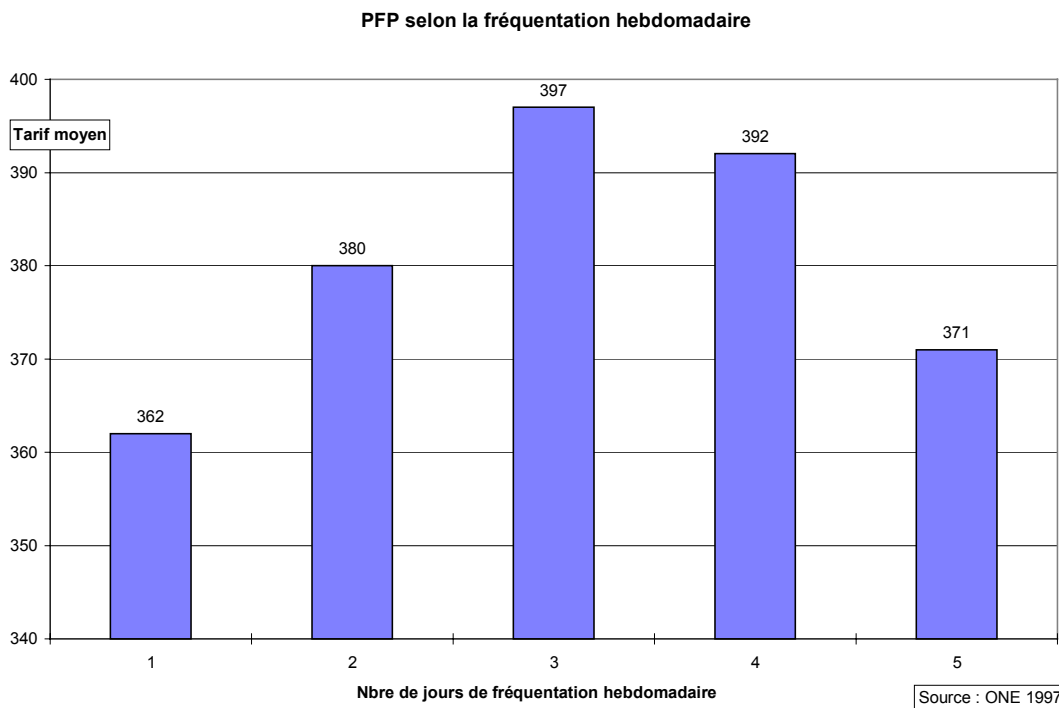


Figure 2. Tarif moyen selon le nombre de jours de fréquentation dans les milieux subventionnés.

2.7. Traitement des données

L'objectif du travail est de comparer deux types de publics par rapport aux diverses variables étudiées. Les traitements réalisés sont donc ajustés à cet objectif. En général un test statistique a été utilisé pour tester l'association entre la variable et le type de structure utilisée. Pour les variables continues (revenu, fréquentation,...) un test de F et sa signification statistique sont présentés au bas du tableau. Les variables nominales font, quant à elles, l'objet d'un test de χ^2 .

Dans quelques cas, une analyse multivariée a été réalisée à l'aide de régression logistique (lorsque la variable dépendante est l'appartenance à un milieu subventionné versus non subventionné) ou linéaire (par exemple pour expliquer les dépenses). Ces résultats sont présentés en annexe afin de ne pas handicaper la lecture du document.

Enfin, en ce qui concerne la satisfaction et les attentes, des analyses factorielles en composantes principales se sont efforcées de réduire les indicateurs à un petit nombre de facteurs clé. Ces résultats sont également renvoyés en annexe.

3. Résultats de l'enquête

3.1. La recherche de solutions de garde

Ce travail partait de l'hypothèse que les parents se dirigeaient vers les milieux non-subsventionnés par dépit, après avoir essayé d'autres solutions; il supposait que leur quête infructueuse d'un milieu subsventionné était à mettre sur le compte d'une recherche trop tardive. Les tableaux suivants produisent une vision plus fine de cet aspect.

Les deux types de publics ont manifesté la même anticipation dans la réservation d'une place d'accueil pour leur enfant en commençant leur recherche à trois mois de grossesse (Tableau 10). La difficulté de trouver une place est partagée par les deux publics de la même manière (Tableau 12).

Les deux publics apparaissent également fort proches en termes de préférence puisque les parents des milieux subsventionnés et non-subsventionnés auraient préféré, dans une large majorité, un milieu subsventionné. Cependant, la préférence pour les MNS est plus élevée au sein de leurs utilisateurs (15%); cela signifie qu'il existe une petite proportion des utilisateurs des MNS pour laquelle c'est un premier choix.

Les personnes fréquentant les milieux non subsventionnés ont réalisé plus de visites et contacts que ceux fréquentant les milieux subsventionnés.

Il est utile de noter que six répondants sur 10 ont trouvé la recherche plutôt difficile ou difficile. Il existe donc vraisemblablement une grande hétérogénéité du public face à l'accès aux modes de garde, pour les deux publics.

Enfin, la question relative au premier choix doit être interprétée avec prudence car ni le concept de milieu non subsventionné (versus subsventionné) ni celui de maison d'enfants n'est vraisemblablement identifié clairement par les usagers. Pour ces derniers, avec ou sans subsvention, leur enfant se trouve en crèche.

Tableau 8. Nombre de solutions de garde recherchées

	Nbre de solutions de garde contactées	
	Moyenne	Ecart-type
Subventionné ONE	4.3	4.06
Non subventionné ONE	5.7	5.27

F=12.33; P <0.001

Tableau 9. Recherche avant la naissance.

	Recherche solution de garde avant naissance	
	Oui	Non
	%	%
Subventionné ONE	83.0%	17.0%
Non subventionné ONE	78.2%	21.8%

Chi non significatif

Tableau 10. Recherche de solutions de garde .

Type d'établissement	Nbre de mois enceinte au début de la recherche	
	Moyenne	Ecart-type
Subventionné ONE	3.4	1.7
Non subventionné ONE	3.2	1.5

F non significatif

Tableau 11. Mode de garde préféré.

Mode de garde préféré	Type d'établissement	
	Subventionné ONE	Non subventionné ONE
	%	%
Milieu subventionné	71.1%	61.3%
Milieu non-subventionné	2.9%	14.9%
Gardiennne	8.8%	11.6%
Grands-parents	15.5%	11.6%
Autre	1.6%	.6%
Total	100.0%	100.0%

Chi-2=30.618; P<0.001

Tableau 12. Difficulté de la recherche d'une solution de garde.

Difficulté de la recherche	Type d'établissement fréquenté		Total
	Subventionné ONE	Non subventionné ONE	%
	%	%	
Facile	17.1%	11.0%	15.1%
Plutôt facile	25.1%	26.0%	25.4%
Plutôt difficile	38.4%	42.0%	39.6%
Difficile	19.5%	21.0%	20.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Chi non significatif.

3.2. Trajectoire de l'enfant dans les milieux de garde

Le Tableau 13 met en évidence que les enfants de l'une ou l'autre structure présentent le même âge moyen (18 mois), la même distribution d'âge (1 écart-type de 10 mois), ont séjourné dans l'établissement une année et, en conséquence, sont entrés au même âge (6 mois en moyenne) dans l'établissement. Il est intéressant de noter que l'âge d'entrée médian (4 mois) dans l'établissement est nettement inférieur à la moyenne (6 mois) : cela signifie que l'enfant moyen entre à 4 mois en crèche ou maison d'enfants mais qu'une petite partie de la population entre très tard dans les milieux d'accueil, tirant la moyenne vers la droite. L'âge de l'enfant lors de son entrée en milieu d'accueil distingue le plus les utilisateurs entre eux sans pourtant faire de différences entre les usagers des milieux subventionnés versus non subventionnés.

Entre 20 et 25% des enfants combinent au moins deux solutions de garde; ce panachage ne varie pas selon le type de structure (Tableau 14). Les autres modes de garde les plus utilisés sont, de loin, les grands-parents. La même proportion d'enfants a connu, précédemment, une autre structure d'accueil avant d'atterrir dans le milieu actuel (Tableau 15).

Tableau 13. Age de l'enfant et durée du séjour dans l'établissement.

	Type d'établissement fréquenté					
	Subventionné ONE			Non subventionné ONE		
	Moyenne	Médiane	Ecart-type	Moyenne	Médiane	Ecart-type
Age actuel de l'enfant (années)	1.53	1.50	.78	1.57	1.50	.73
Durée du séjour de l'enfant depuis son entrée dans l'établissement (années)	1.03	.92	.76	1.01	.92	.65
Age lors de l'entrée dans le milieu d'accueil (années)	.51	.33	.42	.58	.33	.50

F non significatif dans les trois cas.

Tableau 14. Fréquentation actuelle d'autres modes de garde.

		Type d'établissement fréquenté			
		Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
		%	Nbre	%	Nbre
Fréquentation autres modes de gardes	Oui	21.0%	78	20.6%	37
	Non	79.0%	294	79.4%	143
Total		100.0%	372	100.0%	180

Chi2 non significatif

Tableau 15. Fréquentation antérieure d'autres modes de garde.

		Type d'établissement fréquenté			
		Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
		Nbre	%	Nbre	%
Autres modes de garde	Oui	75	20.1%	44	24.3%
avant l'établissement actuel	Non	298	79.9%	137	75.7%
Total		373	100.0%	181	100.0%

Chi2 non significatif

3.3. Dépenses

L'étude ne visait pas à évaluer l'ensemble des dépenses du ménage en ce qui concerne l'accueil des jeunes enfants. Les dépenses envisagées ici ne concernent que l'établissement où se trouve le plus jeune enfant du ménage. Trois aspects ont été considérés : le prix par journée de présence, la dépense totale et la dépense au prorata du revenu. Le premier aspect est indépendant de la fréquentation et reflète plus la politique tarifaire des établissements; le deuxième intègre des différences éventuelles de fréquentation des publics et le dernier évalue la dépenses rapport au budget du ménage.

Le tarif par journée de présence dans les maisons d'enfants est nettement supérieur à celui pratiqué dans les crèches, avec une différence moyenne de 262 BEF (Tableau 16). Toutefois, cette différence ne doit pas masquer des grands écarts au sein même de chaque structure (écart-type de 181 et 167 dans les MS et MNS respectivement) de sorte que les deux distributions des tarifs peuvent se recouvrir partiellement. Les fréquentations moyennes étant pratiquement identiques d'un type de structure à l'autre, les écarts de dépenses reflètent donc essentiellement les divergences de tarifs. En moyenne, un enfant en MNS coûte au ménage 5500 BEF en plus par mois, pour un temps plein. Cette différence brute ne tient cependant pas compte des différences de niveau de revenu entre utilisateurs (la PFP est fonction du revenu). La différence nette est donc ce que coûte en plus une place en maisons d'enfants, toutes autres choses égales par ailleurs. Elle est calculée en régressant le type de milieu utilisé (variable binaire 0-1), le revenu du ménage et la fréquentation sur la dépense. Les résultats produisent une différence nette de 4234 BEF, à revenu et fréquentation constante.

Les différences antérieures ne reflètent pas bien le poids de la dépense dans le budget du ménage. Il est donc important de rapporter ces différences au revenu des familles. Le Tableau 16 indique que la dépense pour l'accueil représente 8% du revenu du ménage dans les MS contre 12% dans les MNS. Cette différence est statistiquement significative. Ces résultats sont fort proches de ceux trouvés aux USA (10%, toutes catégories confondues)(10).

La part du revenu consacré à l'accueil de l'enfant est près de 2 fois plus variable dans les MNS (écart-type de 7%) que dans les MS (4%); cela est vraisemblablement l'effet du barème appliqué par les milieux subventionnés qui permet de rendre le coût de l'accueil plus ou moins proportionnel au revenu. Ce point sera développé plus bas.

Tableau 16. Dépenses.

	Type d'établissement fréquenté			
	Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type
Participation financière parentale par journée de présence (BEF)	401.19	181.21	663.58	167.44
Fréquentation en général (nbre de ½ jours/semaine)	8.17	3.94	8.23	3.74
Montant payé à la crèche en mars 99 (BEF)	7261.18	3879.17	12740.04	3492.60
Dépense pour la crèche en % du revenu	.08	.04	.12	.07

Dans l'ordre de présentation : F= 232.7 (p <0.001) ; F=0.03 (p > 0.05); F=234.5 (p <0.001); F=59.4 (p <0.001);

3.4. Attentes

L'existence d'un segment subventionné et d'un segment non subventionné dans l'accueil collectif peut également correspondre à des différences quant aux attentes en matière d'accueil. Le public utilisant les MS dispose-t-il d'attentes différentes à celles des utilisateurs des MNS ? Dans le questionnaire, les parents durent choisir, par ordre de priorité, 5 aspects les plus importants pour eux parmi un ensemble de 14 éléments couvrant des thèmes divers : le nombre d'enfants par groupe, le contact avec le personnel, l'hygiène, le taux d'encadrement, le projet pédagogique, les heures d'ouverture, la situation géographique, les activités, la stabilité du personnel, le développement de l'enfant, la préparation à l'école, la formation du personnel, l'implication des parents, le suivi médical de la consultation.

Ces éléments sont fort hétérogènes et se recouvrent parfois. En effet certains éléments touchent à des facteurs de choix au moment de l'inscription (localisation géographique, heures d'ouverture) ; d'autres influencent la satisfaction durant le séjour (le contact avec le personnel, l'implication des parents, ...). En deuxième lieu, certains aspects influencent directement la qualité de l'accueil (effectif, formation et stabilité du personnel) tandis que d'autres peuvent servir plutôt de cadre général à la qualité (le projet d'établissement). Enfin, certains items touchent aux "résultats" de l'accueil (développement de l'enfant, préparation à l'école) alors que d'autres items abordent plutôt des processus (personnel, projet, suivi médical, ...). Pour chaque élément un score a été calculé selon l'ordre de priorité donné par le répondant : 0 si l'élément n'est pas cité, 1 s'il apparaît comme le cinquième plus important, 2 s'il est cité comme le quatrième plus important, ..., 5 pour le plus important.

Le Tableau 17 présente les scores moyens pour les milieux subventionnés et non subventionnés. Globalement, les aspects les plus importants sont le développement de l'enfant, le contact avec le personnel, le taux d'encadrement, l'hygiène et les activités.

Les deux publics se différencient sur trois aspects : le suivi médical de la consultation pour nourrissons, le taux d'encadrement et les activités avec les enfants . Les usagers des MNS octroient moins d'importance aux deux premiers aspects que le public des MS; à l'inverse, ce dernier donne moins d'importance aux activités réalisées avec les enfants.

Une analyse factorielle a été réalisée sur les 14 indicateurs (importance de chaque aspect). Les résultats apparaissent en annexe (page 64) ; ils ne montrent aucune relation avec le type d'établissement utilisé (voir anova page 67).

Tableau 17. Les aspects prioritaires de l'accueil : score moyen.

Les différents aspects importants pour l'accueil d'un enfant entre 0 et 3 ans	Type d'établissement fréquenté				Total	
	Subventionné ONE		Non subventionné ONE		Score moyen	Ecart-type
	Score moyen	Ecart-type	Score moyen	Ecart-type		
Le nombre d'enfants par groupe	.9	1.6	.7	1.4	.8	1.5
Le contact avec le personnel de l'établissement	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
L'hygiène et la propreté	1.4	1.7	1.5	1.6	1.4	1.7
Le nombre de puéricultrices pour les enfants *	1.7	1.8	1.4	1.6	1.6	1.7
Le projet pédagogique	.8	1.5	.9	1.5	.9	1.5
Les heures d'ouverture	.8	1.4	.9	1.5	.8	1.4
La situation géographique	.8	1.4	1.0	1.5	.8	1.4
Les activités avec les enfants *	1.2	1.5	1.5	1.6	1.3	1.5
La stabilité du personnel	.4	1.0	.5	1.1	.4	1.0
Le développement de mon enfant	2.1	2.0	2.2	2.1	2.1	2.0
La formation du personnel	.5	1.1	.4	1.0	.5	1.1
L'implication des parents dans l'établissement	.1	.5	.1	.4	.1	.5
Le suivi médical de la consultation **	.5	1.0	.1	.5	.4	.9
La préparation à l'école	.1	.6	.1	.5	.1	.5

* Significatif à $\alpha=0.05$; ** significatif à $\alpha=0.01$

3.5. La satisfaction

La satisfaction est souvent considérée comme une mesure de résultat en matière de services aux personnes (11) : au plus les utilisateurs sont considérés comme satisfaits, au plus le service est estimé performant. En ce qui concerne l'accueil de la petite enfance, des études de satisfaction ont déjà été menées. Elles produisent un niveau de satisfaction généralement très élevé : 96% des parents se disent satisfaits ou très satisfaits dans l'enquête NCCS (12).

Dans ce travail, deux indicateurs de satisfaction ont été utilisés :

- une question de satisfaction générale oscillant entre "Pas satisfait" et "Très satisfait";
- les scores sur 6 questions mesurant l'attitude à l'égard du service (voir questionnaire en annexe, page 73 et suivantes).
- un score factoriel estimé par analyse en composante principale sur les 7 questions antérieures (voir annexe, page 64)

Globalement la satisfaction apparaît très élevée dans les deux types de structures avec plus de 90% des personnes interrogées répondant qu'elles sont satisfaites ou très satisfaites. Cela confirme les études antérieures sur ce sujet. Les items (Tableau 19) confirment cette impression puisque les attitudes sont, dans l'ensemble, d'accord avec les items positivement exprimés et en désaccord avec les formulations négatives.

Le public des milieux non subventionnés est légèrement plus satisfait que celui des milieux subventionnés. Cela se marque sur la question globale de la satisfaction (Tableau 18) ainsi que sur l'indice factoriel (Tableau 20) : dans les deux cas, le public des maisons d'enfants semble connaître une légère plus-value en termes de satisfaction.

Il faut toutefois être prudent dans l'interprétation de ces résultats. En effet, la satisfaction ne reflète pas seulement la performance du service mais également les attentes préalables des utilisateurs et leur adaptation à la situation. Ex post, les utilisateurs sont presque tous satisfaits, non pas tellement parce que le service est hyper-performant, mais aussi parce que c'est ce qu'ils ont trouvé de mieux dans le cadre de leurs contraintes (temps, localisation, revenu, disponibilité, etc.) (13). Enfin, il est utile de noter que c'est l'enfant qui est le premier utilisateur de la crèche ou maison d'enfants. Les parents ne sont donc que des proxy plus ou moins fidèles et plus ou moins informés de ce que vivent leurs enfants .

Tableau 18. Satisfaction globale.

		Type d'établissement fréquenté			
		Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
		%	Nbre	%	Nbre
Satisfaction du service reçu	Peu satisfait(e)	1.6%	6	1.1%	2
	Plus ou moins satisfait(e)	7.5%	28	7.2%	13
	Assez Satisfait(e)	35.3%	132	23.3%	42
	Très satisfait(e)	55.6%	208	68.3%	123
Total		100.0%	374	100.0%	180

Chi2=9.041; P= 0.029

Tableau 19. Satisfaction .

1= Pas d'accord 2= Plus ou moins d'accord 3= d'accord	Type d'établissement fréquenté			
	Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
	Score moyen (1-3)	Ecart-type	Score moyen (1-3)	Ecart-type
J'aimerais trouver un autre établissement car il présente trop d'inconvénients	1.1	.3	1.0	.1
Je me suis parfois demandé si je ne devais pas chercher un autre établissement	1.2	.5	1.2	.5
Malgré des inconvénients, l'établissement choisi me convient	2.0	.9	1.9	.9
C'est un très bon établissement, malgré quelques petits détails	2.4	.7	2.4	.8
Je ne voudrais changer pour rien au monde	2.2	.8	2.3	.8
Je redemanderais une place dans le même établissement pour un autre enfant	2.7	.6	2.8	.5

Premier item significatif à du $\alpha=4\%$.

Tableau 20. Indice factoriel de satisfaction .

		Indice factorielle de satisfaction globale :	
		score moyen	Ecart-type
Type d'établissement fréquenté	Subventionné ONE	-.05	1.06
	Non subventionné ONE	.11	.85

F= 2.7 , significatif à du 10%

3.6. Caractéristiques socio-économiques des utilisateurs

Un objectif central de l'étude est de mettre en évidence les différences de profil socio-économique des utilisateurs des MS et MNS. Plusieurs aspects seront considérés : le niveau d'éducation du père et de la mère, le statut professionnel et le revenu du ménage.

Les MS accueillent également une proportion plus élevée de personnes disposant, au maximum, d'un diplôme d'enseignement secondaire tandis que les MNS accueillent une proportion plus élevée de personnes ayant un diplôme d'enseignement supérieur ou universitaire (Figure 3).

Il est patent que les milieux subventionnés accueillent une proportion d'enfants de femmes moins scolarisées (jusque secondaire supérieur) beaucoup plus faible que la population correspondante. En effet, les femmes actives avec emploi et disposant au maximum d'un niveau d'éducation de secondaire supérieur représentaient 59% de l'ensemble des femmes actives résidant à Bruxelles en 1995, dans la tranche d'âge 20-44 ans (voir **Figure 11** en annexe, page 71)⁷. Entre cette proportion et celle qu'accueillent les MS (39%), il y a un écart de 20% qui peut difficilement s'expliquer par des différences de fécondité ou de méthodologie. Si les MS accueillent, par rapport aux MNS, plus d'enfants de femmes moins scolarisées, il est clair qu'ils ne parviennent pas à accueillir proportionnellement les couches moins scolarisées de la population ayant des besoins de garde.

Les nettes différences de tarif font supposer que les publics diffèrent par leur revenu. Le Tableau 21 et la **Figure 11** permettent d'identifier les différences et similitudes. En premier lieu, le revenu moyen des ménages utilisant les MNS est supérieur de près de 20.000 BEF à celui des ménages utilisant les MS. La différence se maintient en ce qui concerne le revenu équivalent⁸.

L'ampleur de cette différence est toutefois faible car elle correspond à moins de la moitié d'un écart-type de la distribution du revenu des ménages fréquentant des MS. En conséquence, les deux distributions se chevauchent considérablement (Figure 4). Cela implique que les MNS accueillent également une proportion significative de public moins favorisé et que les MS accueillent une proportion significative d'utilisateurs appartenant aux couches sociales favorisées.

En ce qui concerne les catégories professionnelles, la Figure 5 et la Figure 6 soulignent plusieurs éléments intéressants. On observe une nette dominance de la catégorie "employé" dans les crèches au détriment des ouvriers qui représentent seulement 18% du public en MS lorsque l'on prend la catégorie du père comme référence et 10% lorsque l'on considère la catégorie de la mère. Ces proportions tombent à 9% et 4% respectivement dans les milieux non subventionnés.

On observe aussi que les mères en recherche d'un emploi représentent 8% du public pour les MS et 4% pour les MNS. Il est intéressant de constater que ces résultats recourent bien ceux

⁷ La réduction du groupe d'âge aux 20-30 ans n'a que très peu d'effets sur cette proportion globale.

⁸ Le revenu équivalent tient compte de la taille et composition du ménage; il est égal au $\text{Revenu disponible} / \sqrt{(\text{Nbre adultes} + 0.5 * \text{Nbre enfants})}$

de l'enquête établissement; celle-ci avait estimé à 6% (pour les MS) et 4% (les MNS) la proportion d'enfants dont l'un des parents est en recherche d'emploi.

Il faut, néanmoins, être prudent dans les comparaisons des enquêtes de ménages (Panel de démographie, Forces de Travail, Budget ménages) aux résultats de la présente étude. Les méthodes, les définitions et périodes de référence peuvent différer.

Figure 3. Niveau de scolarité des utilisateurs.

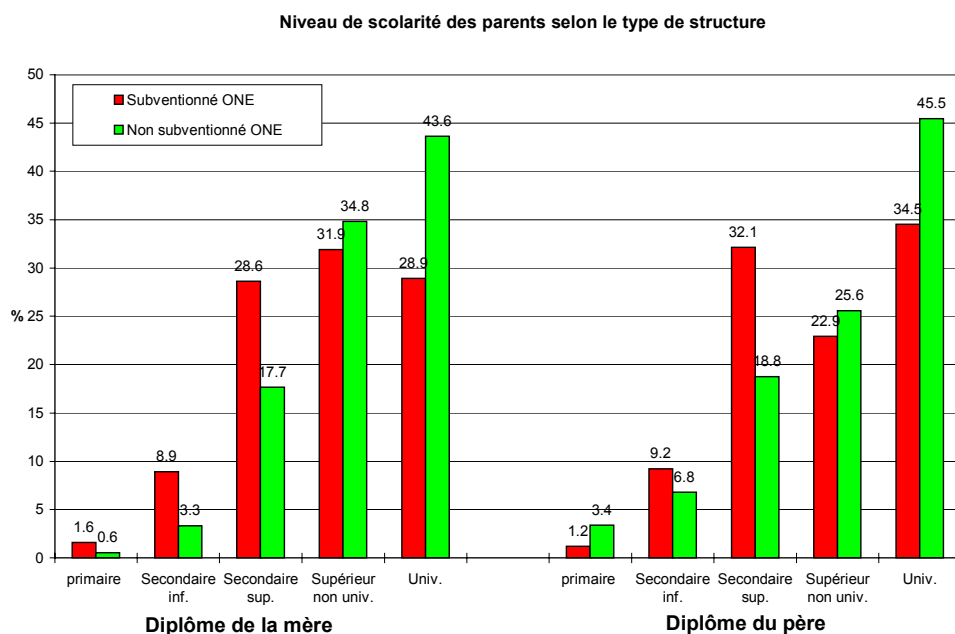


Tableau 21. Revenu des ménages.

	Type d'établissement fréquenté			
	Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type
Revenu mensuel du ménage	90524.86	44050.47	118876.40	50342.07
Revenu équivalent du ménage	47763.61	22377.21	63740.65	26852.72

F=44.9 et 53.14 ; P <0.001

Figure 4. Revenu disponible des ménages.

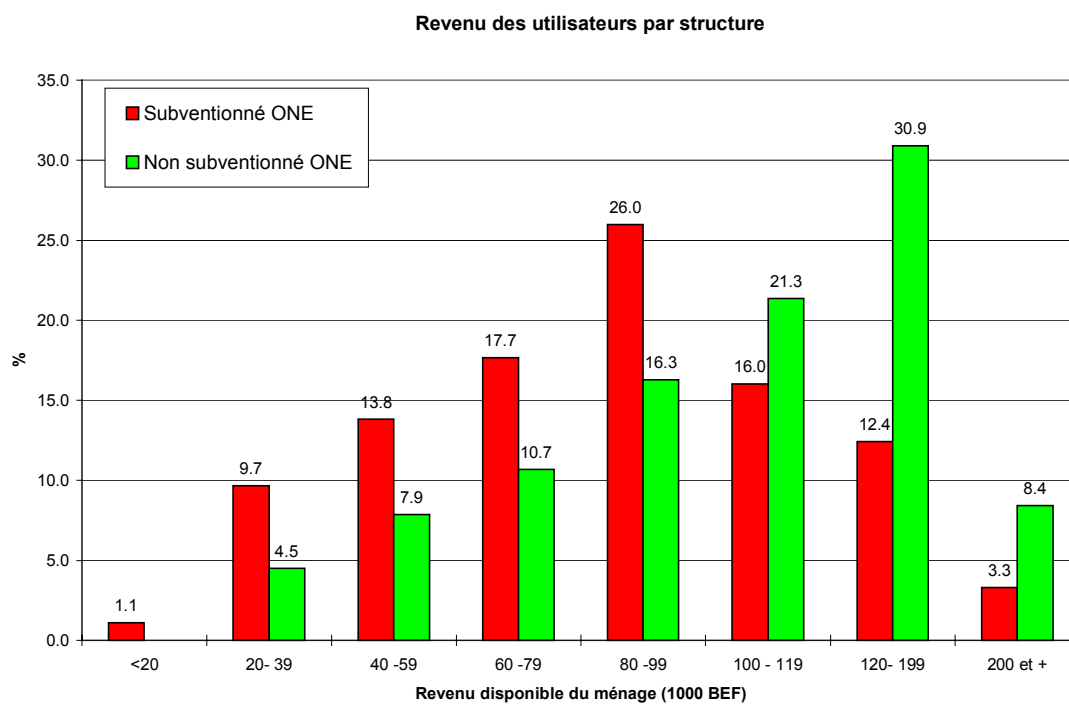


Figure 5. Catégorie professionnelle de la mère par type de structure utilisée.

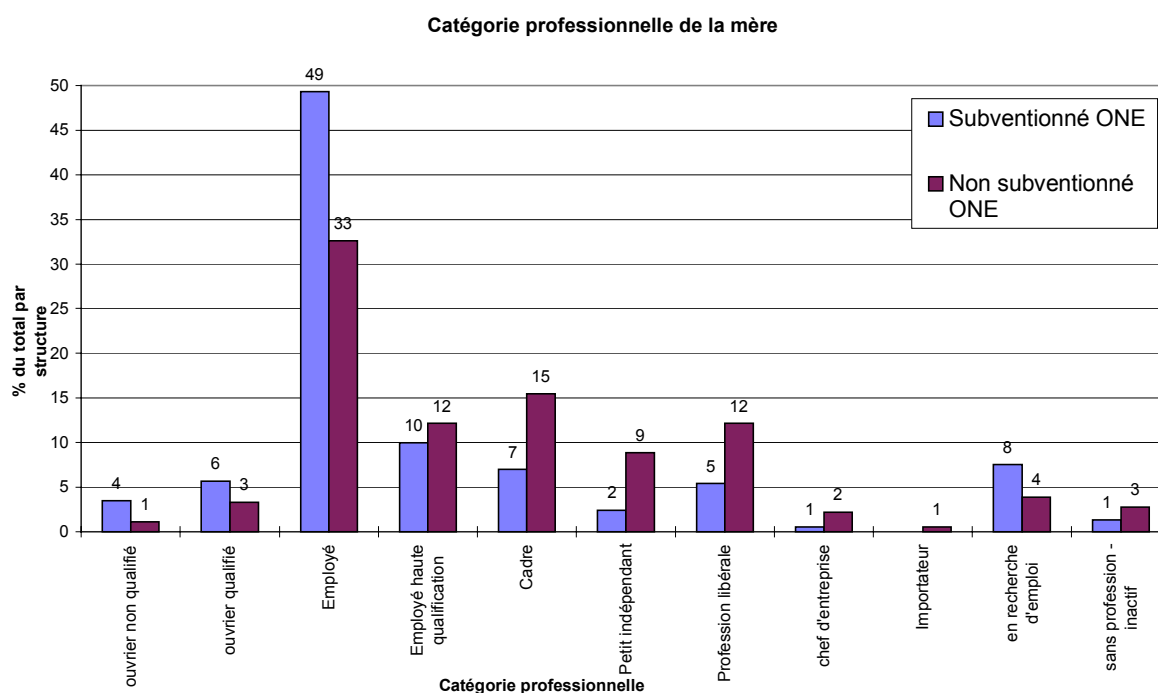
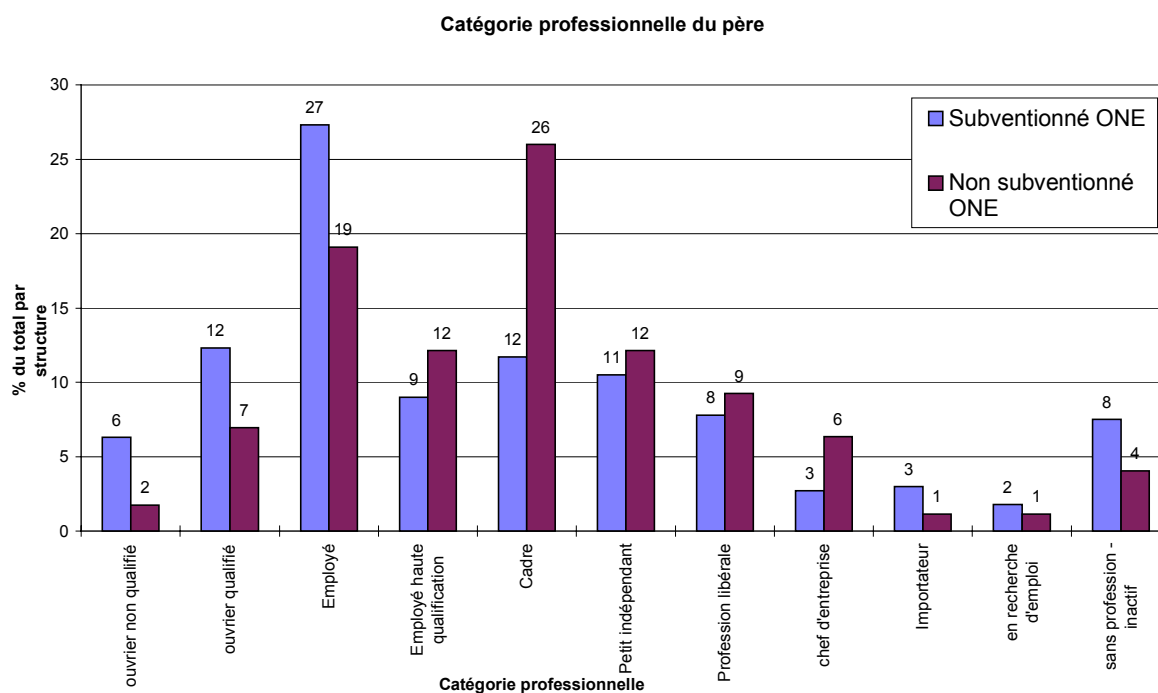


Figure 6. Catégorie professionnelle du père par type de structure utilisée.



3.7. Les caractéristiques démographiques des utilisateurs

Les MS accueillent près de 4 fois plus d'enfants appartenant à des familles monoparentales que les MNS (Tableau 22), avec 10% de l'ensemble du public des MS. Toutefois cette proportion est en dessous de la proportion d'enfants de moins de 6 ans qui, à Bruxelles, se trouvent dans une famille monoparentale, soit 16%⁹. Cet écart peut être dû à plusieurs facteurs : les familles monoparentales n'ont pas de besoin de garde en milieu collectif ou elles ne trouvent pas de place dans ce type de structure .

La distribution géographique de la résidence peut distinguer un type d'utilisateur par rapport à un autre : la résidence dans le centre du Bruxelles (Bruxelles ville, Ixelles, St Gilles, St Josse) augmente la probabilité de se trouver en MS tandis que la résidence dans le sud (Forest, Uccle, Watermael) accroît la propension à utiliser un MNS.

Enfin, il existe une légère relation entre la nationalité et le type de structure utilisée : les étrangers originaires de l'Union Européenne utilisent plus les milieux non subventionnés tandis que les étrangers hors UE recourent proportionnellement plus aux MS. Cela ne concerne, toutefois, que 9% du public des MS.

⁹ Humblet P, Boutsen M, Grandir à Bruxelles n°3, 1997 .

Tableau 22. Ménages monoparentaux.

		Type d'établissement fréquenté			
		Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
		Nbre	%	Nbre	%
Famille monoparentale	Oui	37	9.8%	5	2.7%
	Non	340	90.2%	177	97.3%
Total		377	100.0%	182	100.0%

Chi2 =8.8, P=0.003

Tableau 23. Nbre d'enfants dans le ménage.

		Nbre d'enfants vivant dans le domicile	
		Moyenne	Ecart-type
Type d'établissement fréquenté	Subventionné ONE	1.7	.9
	Non subventionné ONE	1.6	.7

F=2.6 P=0.06

Tableau 24. Résidence des utilisateurs : dans et hors Bruxelles.

		Type d'établissement fréquenté			
		Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
		Nbre	%	Nbre	%
Lieu de résidence du	Bruxelles	325	86.2%	151	83.0%
	Province	52	13.8%	31	17.0%
Total		377	100.0%	182	100.0%

Chi non significatif

Tableau 25. Résidence par secteur de Bruxelles.

		Type d'établissement fréquenté			
		Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
		Nbre	%	Nbre	%
Secteur de Bruxelles	Sud Ouest	35	9.6%	8	4.4%
	Sud	57	15.6%	52	28.6%
	Sud Est	32	8.7%	13	7.1%
	Centre	126	34.4%	48	26.4%
	Nord Est	26	7.1%	13	7.1%
	Nord Est	38	10.4%	17	9.3%
	Hors Bruxelles	52	14.2%	31	17.0%
Total		366	100.0%	182	100.0%

Chi =18.1 P=0.006

Tableau 26. Nationalité des utilisateurs.

		Type d'établissement fréquenté			
		Subventionné ONE		Non subventionné ONE	
		Nbre	%	Nbre	%
Nationalité	Belge	291	77.2%	142	78.0%
	UE	44	11.7%	33	18.1%
	Mixte	8	2.1%	2	1.1%
	Autre	34	9.0%	5	2.7%
Total		377	100.0%	182	100.0%

Chi =11.4 P=0.01

3.8. Equité en matière d'accès aux milieux subventionnés d'accueil de la petite enfance.

L'utilisation d'un milieu subventionné n'est, dans la réglementation, pas liée à des critères spécifiques. La nouvelle réglementation stipule que « le milieu d'accueil veille à l'égalité des chances pour tous les enfants dans l'accès aux activités » (14).

En l'absence d'une disponibilité suffisante de places, un problème d'équité peut se présenter si les usagers qui ont des besoins prioritaires ne trouvent pas de places dans les milieux subventionnés. Par ailleurs, les ménages utilisateurs supportent la dépense de l'accueil de leur enfant avec des budgets différents, qu'ils soient dans un milieu subventionné ou non-subventionné. L'utilisation des services pourra être considérée comme équitable à deux conditions :

- Une condition d'équité horizontale : les ménages qui ont un besoin d'accès aux milieux subventionnés peuvent effectivement les utiliser.
- Une condition d'équité verticale : les ménages paient l'établissement proportionnellement à leur revenu, quel que soit le type de milieu utilisé .

3.8.1. Equité horizontale

Nos données ne permettent pas d'appréhender les besoins de tous les utilisateurs potentiels puisque l'enquête s'adresse aux seuls utilisateurs de milieux d'accueil collectifs . Par ailleurs, une mesure de l'équité horizontale requiert un certain consensus sur les besoins "légitimes" ouvrant un droit aux milieux d'accueil subventionnés (15). La mesure d'équité horizontale a supposé que les besoins "légitimes" augmentaient (+) ou diminuaient (-) avec l'une ou l'autre des variables suivantes :

- le revenu (-)
- la charge de famille (+)
- la structure familiale monoparentale (+)
- la résidence à Bruxelles (+)

A partir de ces caractéristiques des ménages, la prédiction de l'utilisation d'un type de

structure ou l'autre est réalisée par une régression logistique (voir en annexe page 72 et suivantes). Le croisement de la valeur prédite (subventionné versus non subventionné) et de la valeur effective donne une mesure d'équité horizontale de la manière suivante :

		Structure effectivement utilisée		
		Sub	Nsub	
Utilisation prédite	Sub	A	B	Total 3
	Nsub	C	D	Total 4
		Total 1	Total 2	Total

L'équité est la mesure dans laquelle la population cible est effectivement servie, elle équivaut au ratio $A / \text{Total 3}$. L'effet d'aubaine est la proportion des personnes servies qui n'auraient pas dû l'être sur base des critères de besoins, il équivaut au ratio $C / \text{Total 1}$

		Utilisation effective (nbre et %)		
		Subventionné	Non subventionné	Total
Utilisation Prédite	Subventionné	309 (0.83)	65 (0.17)	374 (1)
	Non Subventionné	96 (0.58)	70 (0.42)	166 (1)
	Total	405 (0.75)	135 (0.25)	540 (1)

Tableau 27. Utilisation effective et prédite par type de structure.

Sur base des résultats antérieurs, l'équité horizontale est de 83% tandis que l'effet d'aubaine est de 24%. L'équité est supérieure à la proportion de l'accueil collectif subventionné (75%), ce qui atteste d'un effet de redistribution effectif des milieux subventionnés.

Ces résultats doivent être considérés avec précautions :

- Nous n'envisageons ici que l'équité sur le public fréquentant effectivement des structures collectives. Toutes les personnes fréquentant d'autres solutions de garde ou n'ayant pas accès à de telles solutions ne sont pas considérées ici.
- Les variables de besoins légitimes sont limitées à celles figurant dans le questionnaire. Des aspects touchant, par exemple, à la santé de l'enfant mériteraient d'être pris en compte.
- Le procédé utilisé suppose qu'il est possible de construire un modèle normatif à partir d'utilisation effective. Dans le cas où l'utilisation effective ne manifesterait aucun lien avec l'utilisation normative, le procédé serait caduque. En particulier, il apparaît que la variable famille monoparentale ne prédit pas l'utilisation indépendamment des autres variables. Cela peut être dû à la multicollinéarité entre famille monoparentale et le revenu.

3.8.2. Equité verticale

L'utilisation des milieux d'accueil collectifs est équitable verticalement si les ménages acquittent une proportion fixe de leur revenu. La relation entre niveau de revenu et part du revenu consacré aux dépenses d'accueil apparaît dans la Figure 7 tant pour les utilisateurs de milieux subventionnés que ceux des milieux non subventionnés. La moyenne et la pente de la droite y sont également données.

Dans les deux types de structure, la proportion consacrée aux dépenses d'accueil diminue lorsque le revenu augmente. Cela est plus étonnant en ce qui concerne les MS puisque ceux-ci pratiquent un barème visant à maintenir la dépense dans une proportion fixe du revenu (11%); toutefois ce barème connaît un plancher et est également plafonné à partir de 120.000 BEF . Une lecture attentive de la figure met en évidence que la part du revenu consacrée à l'accueil est stable entre 20 et 120000 BEF. La pente de la droite est très marquée pour les utilisateurs des MNS : pour toute augmentation de 10% du revenu, la part consacrée aux dépenses d'accueil baisse de 6.5% dans les MNS et de 2.7% dans les MS.

L'inéquité horizontale peut être mesurée comme la surface se situant entre la courbe de chacune des structure et la droite correspondant à sa moyenne (8 et 12%). L'équité horizontale vaut 0.5% pour les MNS et 2% pour les MS : c'est la proportion du revenu de chaque type d'utilisateur qui devrait être redistribuée pour atteindre une situation où tout le monde acquitterait la même part de son revenu pour l'accueil de l'enfant .

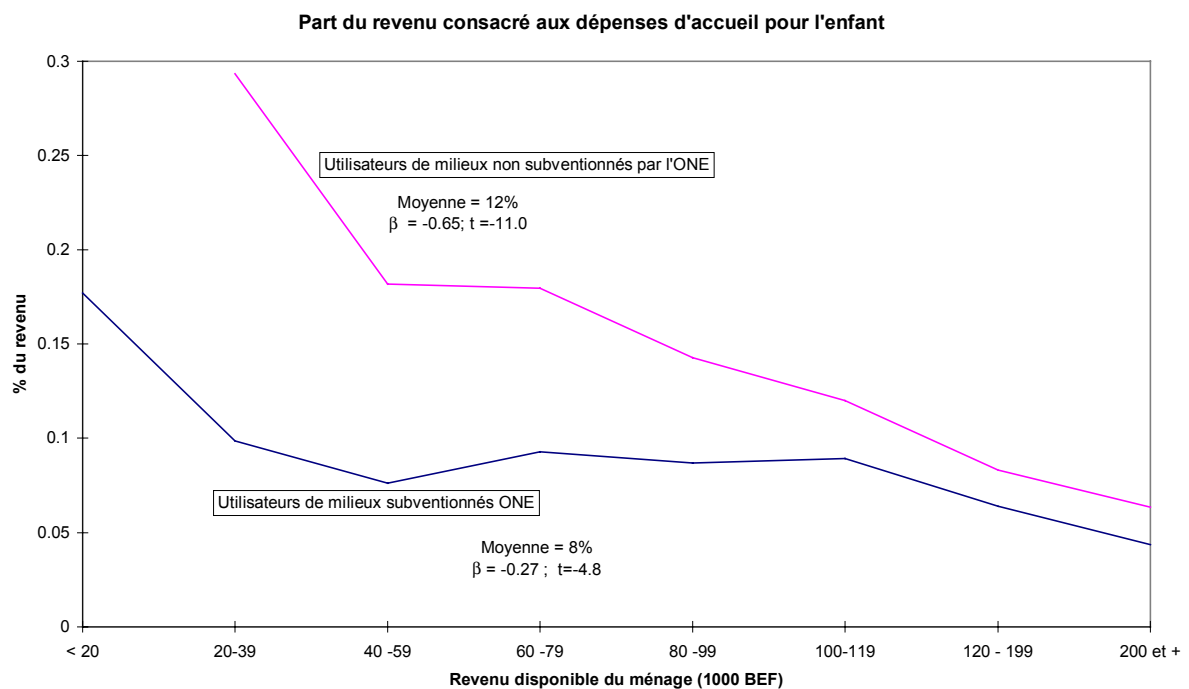


Figure 7. Equité en matière d'accueil

3.9. *Souhaits et remarques*

La majorité des parents (65%) ont saisi l'opportunité des questions ouvertes se trouvant à la fin du questionnaire pour aborder des points qui leur paraissaient importants . Le traitement des questions ouvertes n'est toutefois pas aisé car le taux de non-réponses est malgré tout de 35% ce qui peut induire des biais. Afin de ne pas laisser ce matériau inexploité, trois approches sont effectuées : en premier lieu le matériau est présenté dans son ensemble en annexe (page 83 et suivantes) ; en deuxième lieu, des extraits les plus illustratifs ou marquants ont été sélectionnés. Enfin, chaque extrait a été codé sur 5 variables :

- Le ou les thèmes abordés : personnel, coût, file d'attente, disponibilité, santé, maladie,
- L'acteur visé par l'extrait : enfant, parent, personnel ou établissement
- La polarisation du discours : positif, négatif ou neutre
- Le mode de garde utilisé par le locuteur : milieu subventionné versus non subventionné
- La question : suggestion ou commentaire

Toutes les catégories sont précisées en annexe (voir page 107).

La Figure 8 présente la fréquence des thèmes selon la polarisation des propos. Les thèmes les plus récurrents touchent, dans l'ordre, aux questions d'horaire et calendrier, aux différents aspects impliquant le personnel (formation, activité avec les enfants, encadrement, relation et communication avec les parents), à l'accessibilité de l'accueil (coût, disponibilité de place, file d'attente), aux questions plus médicales (vaccination obligatoire, consultation de nourrissons, accueil enfants malades, hygiène) .

Globalement les thèmes sont abordés plutôt sur le pôle négatif, ce qui est courant dans les questions ouvertes ; ce sont des aspects que le questionnaire a peu ou pas abordés et sur lesquels les locuteurs ont des choses importantes à dire .

A l'égard du personnel les aspects qualitatifs (formation, activité, relation et communication) sont exprimés plus positivement (toutes proportions gardées) . Il en est de même pour les aspects touchant au bien-être et au développement de l'enfant .

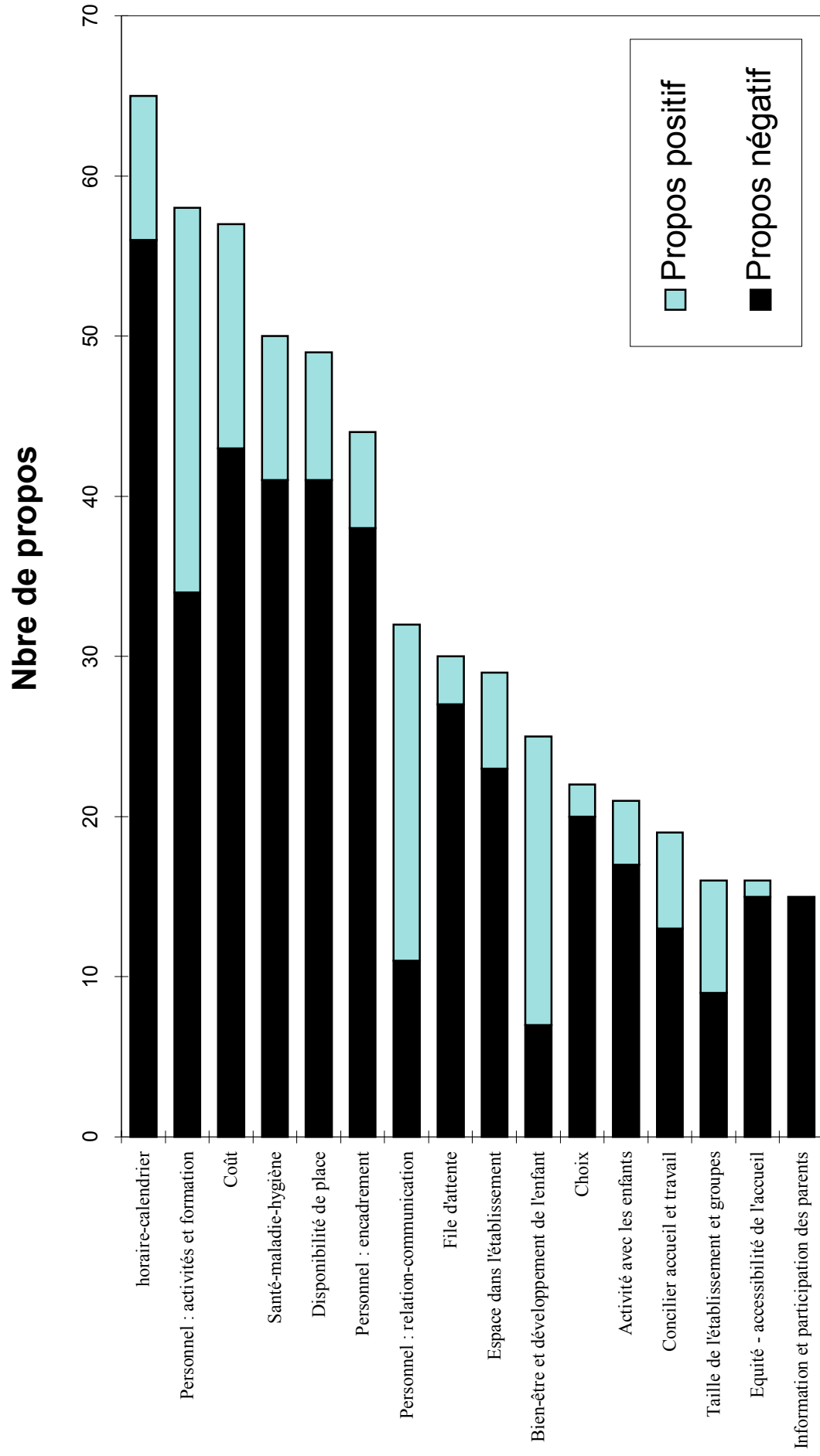
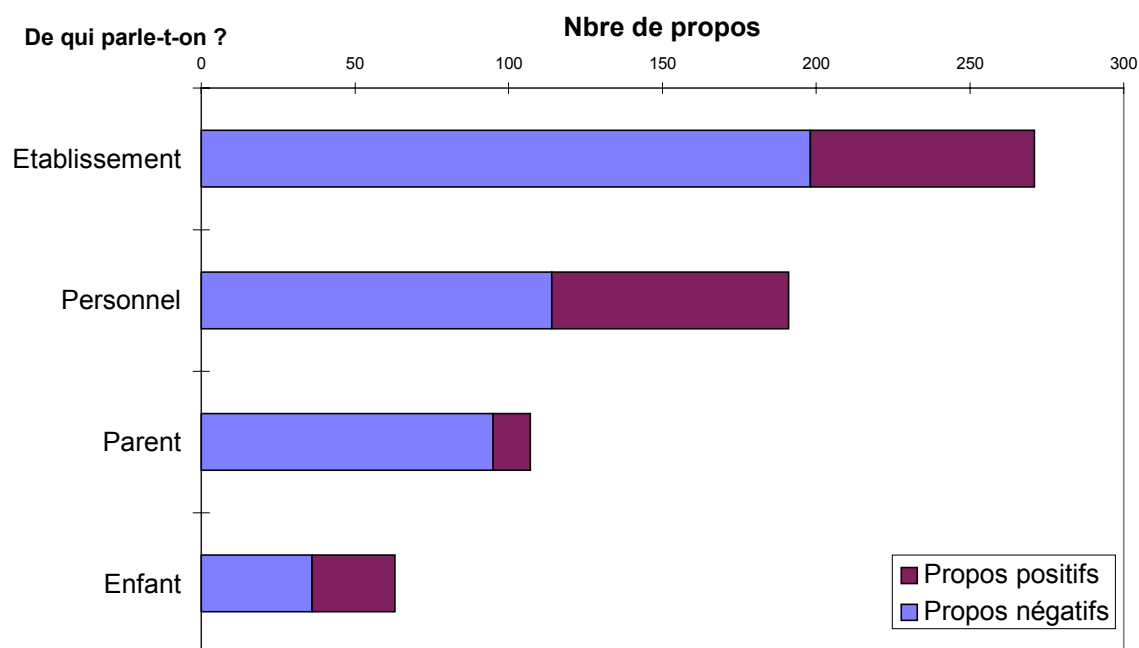


Figure 8. Thèmes abordés par les parents dans les questions ouvertes.

Figure 9. Propos émis selon la personne et la polarisation.



Les différents aspects impliquant le personnel constitue le thème le plus abordé par les parents (près d'un quart des témoignages). Il a été divisé en quatre sous-questions : l'encadrement, la relation-communication, la valorisation financière et autre (formation, activité, etc.). La qualité de la relation et de la communication entre les parents et le personnel semblent particulièrement importantes aux yeux des usagers. La communication et la relation des parents avec le personnel est soulignée positivement par les usagers pour l'information qui leur est donnée, en particulier à propos de leur enfant (n°1, n°2) ; ce thème peut également apparaître sous son versant négatif lorsque les parents sont en manque d'informations (n°2).

Certains propos montrent la liaison que certains parents font entre la valorisation financière des puéricultrices et leur motivation au travail (n°3,6). Enfin, la formation initiale ou continuée du personnel est parfois mentionnée (n°5), souvent en relation aux aspects psychopédagogiques de l'accueil.

1. *« Je suis très contente de l'accueil de mon enfant! Les puéricultrices sont très compétentes et gentilles avec les enfants et avec les parents aussi. Très bonne explication après la journée passée, sur les enfants. Les puéricultrices sont très gentilles et parlent beaucoup des progrès des enfants. Donc même n'étant pas là, on peut suivre les progrès des enfants, parler de leurs difficultés. Beaucoup d'échanges. »*
2. *« « Je trouve les puéricultrices peu accueillantes. Réponse floue du personnel vis à vis du développement psychomoteur. Aucune information sur les activités faites au cours d'une journée. »*
3. *« Au départ, je souhaitais mettre ma fille chez une gardienne encadrée mais j'ai renoncé. A l'analyse, je me suis aperçue que ces femmes sont sous-payées, que leur*

statut social relève d'un compromis douteux (elles ne sont ni vraiment indépendantes, ni vraiment salariées), elles ne bénéficient d'aucune des protections les plus élémentaires telles que congés payés, congés maladies, pension. Sans compter qu'elles n'ont pas toujours la formation adéquate, je ne pense pas que dans de telles conditions elles puissent répondre efficacement aux souhaits des parents qui leur confient tout de même ce qu'ils ont de plus précieux. J'ai donc opté pour une crèche communale où je suis sûre au moins que les employés bénéficient de salaires corrects, d'une supervision permanente et possèdent la formation adéquate ! »

4. *« Quand un problème se pose avec une puéricultrice, les parents n'ont aucun recours. Une plainte risquerait de se retourner contre l'enfant. Les parents sont dépendants du bon vouloir de la puéricultrice chargée de la garde de leur enfant. »*
 5. *« Je souhaiterais vivement que toutes les puéricultrices et tout le personnel d'une crèche ayant un contact avec les enfants puissent suivre des formations (psychologie du petit enfant - travail manuel - théâtre - chant - . . .), même si cela a été fait à l'école, cela date parfois d'il y a bien longtemps. Certaines personnes manquent souvent de dynamisme et c'est grave avec des tout petits. »*
- L'horaire et les jours d'ouverture constituent le deuxième thème le plus abordé par les usagers. En particulier la fermeture à 18 heures (témoignage n°1 et 4), l'ouverture tardive (témoignage 3), la fermeture annuelle (n°5), l'absence de solutions pour le samedi placent les parents en porte-à-faux par rapport à leurs obligations professionnelles ; les usagers mentionnent également l'inadéquation voire la discrimination à l'égard des travailleurs à horaire variable ou dans le cas des temps partiels (voir le deuxième témoignage).
1. *« Arrivant chaque jour à la crèche vers 18h-18h10 (celle-ci ferme à 18h30, mon enfant est toujours le dernier qui reste (il faut savoir que je ne l'amène qu'à 9h15 le matin). J'ai parfois l'impression que cela dérange la puéricultrice de son service : elle descend la poubelle à la cave avec mon enfant pour gagner du temps , etc.. . . »*
 2. *« [A] la crèche communale. X, on vous refuse en disant qu'il n'y a pas assez de places, alors qu'en fait il s'agit d'un refus systématique pour les demandes mi-temps. »*
 3. *« Pour les parents qui commencent à travailler tôt le matin (je commence soit à 6h30, soit à 7h), il est pratiquement impossible de trouver une crèche qui accueille les enfants avant 6h du matin. Heureusement, j'ai la chance de travailler aux X qui disposent d'une crèche ouvrant ses portes à 6h30. »*
 4. *« Vu que de plus en plus de mères et de pères ont des heures de travail atypiques, je trouve que chaque crèche devrait disposer d'au moins 1 puéricultrice disposée à garder les quelques enfants concernés jusqu'à au moins 19 heures. Je serais tout à fait prête à payer un peu plus si ma crèche me proposait un tel service. Je pourrais, par exemple, imaginer un système où l'heure de 18 à 19 heures coûte un supplément qui serait payé uniquement par les parents concernés pour les jours où l'enfant resterait effectivement jusqu'à 19 heures. »*
 5. *« Il faudrait des heures d'ouverture beaucoup plus larges : 6h45 > 19h. Fermeture pendant les congés scolaires > ou dois-je mettre mon enfant pendant que je travaille ? Je suis infirmière et on ne ferme pas les hôpitaux pendant les vacances !!! . »*

- Le coût et la tarification sont des problématiques fréquemment mentionnées par les usagers. En premier lieu, la dépense pèse lourdement sur le budget du ménage, surtout pour de petits salaires (témoignages 1 et 2) . Ensuite, dans les milieux non subventionnés où le forfait est la règle, les usagers ayant des enfants fréquemment malades se voient ainsi pénalisés (témoignage 3). Les parents sont conscients du manque à gagner dans le cas de l'utilisation d'un établissement non subventionné (témoignage 4) d'autant plus que le rapport entre le prix payé n'est pas nécessairement en rapport avec la qualité du service (témoignage 5). Certains usagers mentionnent également l'inéquité du barème en ce qui concerne les revenus moyens (témoignage 6) qui acquittent une PFP équivalente à des ménages disposant d'un revenu très élevé. Enfin, le plafonnement de la déduction fiscale est également mentionné, surtout pas les parents fréquentant les maisons d'enfants (n° 7).

1. *« Je suis très contente (et elle aussi !) même si cela fait un sérieux trou dans le budget. L'important est qu'elle s'épanouisse bien tout en étant quand même cajolée. »*
2. *« [...] C'est cher !! Surtout que je suis puéricultrice et que mon enfant va dans la crèche ou je travaille . »*
3. *« Notre fils est à plein temps dans une crèche privée, il a malheureusement une santé fragile et il arrive souvent que la crèche nous le refuse. Mais même si sur les 20 jours du mois, il n'a été présent que 12 jours, nous devons quand même payer plein tarif. Je trouve cela tout à fait illogique et un peu malhonnête!»*
4. *« Il faudrait multiplier les structures d'accueil et généraliser le coût en fonction du revenu du ménage. La garderie de mon enfant coûte 1/3 du revenu du ménage !!! S'il était en structure communale, je paierais 1/5!!! »*
5. *« Mon enfant est accueilli dans une crèche extraordinaire. Quand il est né, cette crèche était menacée de fermeture et j'ai visité d'autres établissements. J'ai été très choquée de la différence de service que je pouvais avoir en payant le même prix puisque celui-ci est fonction des revenus. »*
6. *« Le calcul d'après les revenus n'est pas juste pour la catégorie dont je fais partie. Les défavorisés sont avantagés, d'accord mais ceux qui ont un revenu mensuel très élevé payent la même chose que ceux qui disposent d'un salaire moyen ... pas normal. »*
7. *« Je trouve illogique le système de crèche qui fait payer suivant le revenu , les gens aisés ont accès à des crèches luxueuses, les gens pauvres à des crèches avec moins de revenus et du personnel moins motivé. »*
8. *« Je trouve très dommage que les parents doivent payer si cher la garderie des enfants et qu'en plus une infime partie soit déductible des impôts. »*

- Le problème de la disponibilité de places et des longues listes d'attente est un thème majeur pour les usagers . Les propos abondent sur l'inscription précoce (voir anticipée) de l'enfant dans une ou plusieurs crèches (témoignages 1, 2 et 5). Par ailleurs, c'est également la question de la certitude d'avoir (ou de ne pas avoir) une place qui compte pour les usagers. Dans certains cas, les usagers sont confrontés à des établissements les laissant dans l'incertitude jusqu'au dernier moment (témoignage 3). Enfin, certains usagers perçoivent l'arbitraire et l'aberration de la situation actuelle des files d'attente à Bruxelles (n°5 et 6) . Ces situations amènent des parents à faire des propositions constructives à l'égard des procédures d'inscription (n°4) voire à remettre complètement en

cause le mode de financement de l'accueil de la petite enfance (n°5).

1. *« Il est de plus en plus difficile de trouver une place dans un milieu d'accueil, quel qu'il soit. Certaines crèches conseillent même de réserver une place avant d'être enceinte !! »*
 2. *« Si l'on n'inscrit pas son enfant lors de sa conception, vous vous retrouvez confrontée à de sérieux problèmes de placement, risque de perte d'emploi, etc. . . ; si vous êtes au chômage, vous n'avez pas le droit à une place pour votre enfant, sauf dans des maisons où votre salaire passe dans la facture. »*
 3. *« A 2 mois de grossesse, j'ai essuyé à plusieurs reprises les remarques des directrices des crèches communales et autres subventionnées estimant que je m'y étais prise trop tard !!! L'accord de cette crèche ne fut obtenu que 2 mois après la naissance, de même que le désaccord de 3 autres crèches !!! Que faire si toutes m'avaient refusée à 15 jours d'une éventuelle reprise d'activité ? »*
 4. *« Je pense qu'il serait plus judicieux que dans les crèches, les inscriptions ne se passent qu'au moment où l'enfant est né. Ceci permet à l'établissement d'avoir une vision plus réelle de la situation des demandes, et aux parents de ne pas se retrouver les 80ème sur une liste non représentative. »*
 5. *« [...] C'est ainsi qu'une directrice, après avoir accepté l'inscription de mon enfant s'est rétractée [...], en me précisant qu'il fallait s'y prendre au moins 1 an à l'avance, soit si l'on compte le congé de maternité, à peu près le jour où l'on va "tenter" de concevoir l'enfant ! De qui se f.-t-on ? Compte tenu de 2 expériences avec ces crèches publiques, je suis maintenant favorable à la suppression de toutes les crèches subventionnées et pour favoriser les réductions d'impôts en lieu et place de la subvention. »*
 6. *« « Le fait d'être amené à devoir réserver une place pour son enfant dans plusieurs établissements est complètement aberrant. Le blocage de place à long terme (1an ou plus) n'est pas acceptable . »*
- Les aspects médicaux sont souvent mentionnés par les parents : la rapidité de la visite médicale, la réglementation en matière de vaccination, l'accueil des enfants malades et la contagion au sein de la collectivité apparaissent également comme des pierres d'achoppement entre les établissements et les parents .
 1. *« Le règlement relatif à l'accueil des enfants malades n'est pas toujours cohérent. Crèche parfois trop directive au point de vue du suivi médical : infantilisation des parents. Je considère comme inadmissible que des parents soient obligés de faire vacciner l'enfant contre leur gré lorsqu'ils sont dans l'impossibilité financière et familiale de recourir à un autre moyen de garde. Les vaccins imposés par l'ONE et non par la Belgique (polio) le sont par abus de pouvoir !! Plus de moyens, plus de puéricultrices par enfant. Un diplôme de puéricultrice plus difficile à obtenir. Il n'est malheureusement pas rare de rencontrer des personnes peu ouvertes, se contentant de changer les bébés et de les faire manger et dormir. Des recyclages ne devraient-ils pas être obligatoires ? »*
 2. *« Les mesures concernant les médicaments sont exagérées. Demander un papier du médecin pour administrer des pilules homéopathiques ou pour mettre des gouttes*

dans le nez (médicaments vendus sans ordonnance) est RIDICULE et surtout une perte de temps pour les médecins et les parents, et une source de conflit au sein de l'établissement. »

3. *« Visites médicales : est-il normal que le médecin ait si peu de temps à consacrer à chaque enfant ? »*
 4. *« Notre enfant suit un traitement homéopathe pour des problèmes d'allergies de nature respiratoire (asthme, bronchites). Nous avons l'impression que le personnel de la crèche est très méfiant à ce propos et nous avons déjà eu quelques remarques désagréables à propos de la santé de notre bébé. »*
- L'accessibilité aux personnes sans emploi ou dans des situations professionnelles moins stables est mentionnée également .
 1. *« J'ai eu énormément de difficultés à le faire rentrer à la crèche. Je suis seule avec mon fils de 9 mois et j'effectue des prestations ALE. Sous prétexte que mon boulot n'était pas régulier et pas très lucratif, ils n'ont accepté mon fils que provisoirement car ils manquent de places et privilégient les parents ayant un revenu plus élevé. Je trouve cela injuste. Je cite "si nous acceptons votre fils à plein temps, tous les chômeurs vont faire pareil" !!! »*
 2. *« Mon enfant était gardé par son père (sans emploi lors de sa naissance) qui a dû retravailler du jour au lendemain. J'ai été très étonnée de la difficulté à trouver une place dans une crèche dans ces conditions, j'ai moi-même dû me mettre en arrêt de travail pour le garder en attendant de trouver. N'y a-t-il aucun moyen dans ces cas-là pour aider les parents? Dans les crèches subventionnées, on m'a dit qu'il y avait plus d'un an d'attente. Ce qui signifie que vous devez garder une place avant de concevoir l'enfant. En ce qui me concerne, une crèche privée me convient, vu mon salaire. Mais pour d'autres parents moins aisés, il est parfois plus pratique d'abandonner son emploi parce qu'il n'y a pas de place dans les crèches communales et qu'ils ne peuvent se permettre des crèches privées. »*
 3. *« Certaines crèches acceptent de prendre votre enfant qu'il soit rentable ou non mais dès qu'ils peuvent avoir un enfant plus rentable, ils vous font comprendre que votre enfant n'est plus le bienvenu. Les assistantes sociales qui sont censées aider les parents à trouver une solution, ne servent absolument à rien en fin de compte. On ne prend pas suffisamment en compte l'irrégularité du travail intérimaire. »*
 4. *« Le personnel des crèches subventionnées s'arroge le droit de sélectionner les enfants acceptés sur base de critères douteux. C'est ainsi qu'une directrice, après avoir accepté l'inscription de mon enfant s'est rétractée (lorsque je lui ai communiqué le montant de nos revenus), en me précisant qu'il fallait s'y prendre au moins 1 an à l'avance, soit si l'on compte le congé de maternité, à peu près le jour ou l'on va "tenter" de concevoir l'enfant ! De qui se f.-t-on ? Compte tenu de 2 expériences avec ces crèches publiques, je suis maintenant favorable à la suppression de toutes les crèches subventionnées et pour favoriser les réductions d'impôts en lieu et place de la subvention. »*

- L'inscription et la recherche précoce d'une place d'accueil, dès les premiers mois de

grossesse, affectent les parents.

1. *« Je pense qu'il serait plus judicieux que dans les crèches, les inscriptions ne se passent qu'au moment où l'enfant est né. Ceci permet à l'établissement d'avoir une vision plus réelle de la situation des demandes, et aux parents de ne pas se retrouver les 80ème sur une liste non représentative. »*
2. *« Eviter que l'on doive commencer des démarches pour trouver une crèche avant la conception, du moins si on veut être sûr d'avoir la crèche que l'on préfère. »*
3. *« A 2 mois de grossesse, j'ai essuyé à plusieurs reprises les remarques des directrices des crèches communales et autres subventionnées estimant que je m'y étais prise trop tard !!! L'accord de cette crèche ne fut obtenu que 2 mois après la naissance, de même que le désaccord de 3 autres crèches !!! Que faire si toutes m'avait refusée à 15 jours d'une éventuelle reprise d'activité ? »*

4. Discussion et conclusion

4.1. Questions de méthode

Ce travail ne porte que sur la Région bruxelloise ; les caractéristiques propres de cette Région, rendent imprudente toute généralisation à la Communauté Française ou à la Belgique. Le coût élevé des loyers, la concurrence d'une autre structure d'agrégation, la forte proportion de population étrangère, le niveau de revenu globalement plus bas et plus inégalement réparti, l'importance de la population utilisatrice non-résidente, le poids du secteur tertiaire font, en effet, de Bruxelles une région difficilement comparable aux deux autres régions du pays. Il serait donc imprudent de considérer que ces résultats peuvent être inférés aux utilisateurs de toute la Communauté Française.

L'étude du biais de la PFP tend à conforter la crédibilité de l'échantillon . Toutefois, en cette matière, il n'est pas possible d'exclure tout biais systématique en dépit des nombreuses précautions qui ont été prises. Il est toutefois peu probable que ces biais soient en relation avec les objectifs de l'étude.

Enfin, le taux de réponses obtenu est inférieur à celui escompté ce qui augmente la variance des estimateurs; en particulier, cela se répercute sur les tests de différence de proportions ou de moyenne à l'occasion des comparaisons de structures.

4.2. Les résultats

Les parents utilisateurs de MNS commencent leur recherche d'une solution de garde avec la même anticipation que ceux qui recourent aux crèches subventionnées. Dans leur grande majorité, ils auraient préféré un milieu subventionné et ont dû contacter un plus grand nombre de solutions de garde.

L'enfant moyen entre à quatre mois dans un MS ou un MNS. Un cinquième des enfants combine plusieurs modes de garde et a connu une autre solution de garde avant d'arriver dans l'établissement fréquenté actuellement. Il n'existe pas de différence entre les utilisateurs des MNS ou MS à cet égard.

Toutes autres choses égales par ailleurs (revenu et fréquentation), un enfant fréquentant un milieu non subventionné coûte 4234 BEF en plus au ménage par mois. Cette différence est essentiellement due à un coût plus élevé de la journée de présence dans les MNS (262 BEF par jour). De plus, les ménages utilisant les MNS consacrent 12% de leur revenu pour l'accueil de leur plus jeune enfant contre 8% pour ceux utilisant les MS. Ces proportions diminuent lorsque le revenu augmente dans les deux types de structures ; la relation est toutefois moins forte dans le cas des MS grâce au barème pratiqué dans les milieux subventionnés.

Les utilisateurs des deux types de structure sont dans leur grande majorité très satisfaits du service reçu. Les utilisateurs des MNS sont légèrement plus satisfaits que ceux des MS. Les attentes des deux groupes d'utilisateurs sont similaires en ce qui concerne le développement de

l'enfant, le contact avec le personnel et l'hygiène. En ce qui concerne le suivi médical et le taux d'encadrement, le public des maisons d'enfants est quelque peu moins exigeant.

Les milieux non subventionnés accueillent une proportion plus élevée de personnes disposant d'un niveau de scolarité de niveau supérieur ou universitaire et une proportion plus élevée de cadres; en moyenne le revenu mensuel disponible des ménages utilisateurs des MNS est supérieur de 20.000 BEF à celui des parents recourant aux MS.

Il existe cependant de fortes différences de revenu et de niveau de scolarité au sein de chacune de ces structures de sorte que les deux distributions, celle du revenu et celle de la scolarité, se chevauchent amplement. En outre, la catégorie professionnelle "ouvrier" apparaît fort absente des milieux subventionnés; il en est de même pour la proportion de mère en recherche d'emploi.

Par rapport aux milieux non subventionnés, les MS accueillent proportionnellement plus de familles monoparentales, de famille d'origine étrangère non-UE, de familles avec un nombre plus élevé d'enfants et de familles originaires du centre de la Région. Toutefois, si la référence est la proportion de familles monoparentales et la proportion de familles immigrées dans l'ensemble de la Région, les MS restent en deçà de ces proportions.

L'équité horizontale des milieux subventionnés est estimée à 83% : c'est la proportion des utilisateurs légitimes qui sont effectivement servis; il existe, en échange, un effet d'aubaine de 24% : c'est la proportion d'utilisateurs qui pourraient trouver une solution dans le cadre des MNS.

Enfin, il existe une inéquité verticale flagrante dans les MNS puisque la proportion du revenu consacrée aux dépenses pour l'accueil de l'enfant diminue drastiquement avec le revenu .

5. Recommandations

5.1. Introduction

L'élaboration des recommandations est une phase importante, délicate et difficile. Son importance procède du fait que les recommandations apparaissent comme la traduction des résultats en orientations pour l'action. Sans cette traduction, la recherche constituerait un investissement inachevé, une sorte d'exercice théorique ou méthodologique sans intérêt pratique pour les décideurs ou acteurs de la politique de la petite enfance. L'importance des recommandations tient aussi aux demandes des bailleurs de fonds qui veulent trouver, au terme de l'étude, une aide à l'action, à la décision.

L'élaboration des recommandations est cependant une tâche délicate ainsi que de nombreuses études sur le sujet l'ont montré (16;17). La question de l'utilisation des résultats fut, au cours des années 80, tellement interpellante que des modèles d'évaluation se sont développés pour répondre plus directement à cette préoccupation (18). L'élaboration des recommandations est délicate pour trois raisons : en premier lieu le chercheur (ou l'évaluateur) n'a pas les compétences suffisantes pour réaliser seul le « passage » entre résultats et décision (19) ; en deuxième lieu, l'élaboration des recommandations touche au domaine politique puisqu'elles impliquent une certaine définition d'objectifs ; enfin, les recommandations peuvent devenir une porte d'entrée facile pour un usage abusif de la recherche ou de l'évaluation (20;21).

L'élaboration des recommandations est une étape difficile :

- Elle doit s'assurer que les résultats de la recherche justifient bien la recommandation, qu'ils ne sont pas en contradiction avec d'autres études antérieures et qu'ils sont « suffisamment » stables.
- Elle doit tenir compte des contraintes budgétaires, juridiques, sociales et organisationnelles qui viennent limiter le champ de ce qui est faisable.
- Elle doit anticiper les effets pervers que provoqueraient la recommandation et évaluer son solde en termes d'effets bénéfiques et néfastes.

5.2. Méthode

Afin de tenir compte des éléments précédents, la recherche a impliqué le comité d'accompagnement dans l'élaboration des recommandations suivant le modèle et des outils proposés par PATTON (18). Plus précisément, le travail se réalisa pendant trois séances et comporta les phases suivantes :

- Une sélection des thèmes les plus marquants fut effectuée à la fin de l'exposé des résultats
- Chaque participant dut assigner 100 points à trois thèmes.
- Les thèmes les plus importants furent ensuite retenus.
- Le chercheur exposa des exemples de recommandations dans le secteur de la petite enfance (voir page 108).
- Une pluie d'idées permit à chaque participant d'émettre les idées, les propositions les plus audacieuses sans être censuré ou interrompu.
- Trois groupes furent ensuite constitués et chargés d'élaborer des recommandations sur un canevas fixe (voir en annexe page 110) ; les groupes portaient sur les thèmes suivant : i) le personnel actif dans les milieux d'accueil, ii) les relations de l'ONE avec les milieux d'accueil et les autres acteurs, iii) la question de l'accessibilité et de l'équité .
- Les travaux des groupes furent ensuite exposés en séance plénière de manière à donner l'occasion aux autres participants d'émettre leurs observations.
- Les propositions et observations furent consignées par écrit et remises en forme par le chercheur.
- Un avant-projet de recommandations fut soumis à chaque participant et discuté lors d'une séance .

5.3. Précautions

Les recommandations présentées ici n'engagent ni les membres du comité d'accompagnement ni les institutions qui ont financé la recherche (CoCof et ONE). La participation de membres du comité d'accompagnement visait à augmenter la validité et la pertinence des propositions, et non à les lier. Les recommandations restent le résultat d'une recherche et ne substituent en rien aux processus de décision et de gestion que connaissent chacune de ces institutions .

En dépit du temps consacré à cette phase, nombreuses sont les questions qui sont restées en suspens et qui mériteraient d'être étudiées plus en détail . Cela relève d'un travail ultérieur. Le présent document s'est limité à tracer des pistes.

Certains thèmes abordés de manière récurrente dans les résultats n'ont toutefois pas été traités dans cette phase, ou l'ont été de manière succincte, parce qu'ils font l'objet d'un travail réalisé par ailleurs. C'est le cas, par exemple, de la question des consultations médicales.

C'est également le cas de la question de l'inspection.

Enfin, aucun ordre d'importance n'a été attribué aux recommandations. Cela s'explique par le fait que plusieurs institutions participaient à l'exercice et que la priorisation dépend de l'agenda institutionnel de chacune d'elles.

Les recommandations impliquent tant les usagers que les établissements ; il était difficile ou arbitraire de les ventiler dans des rapports séparés. La partie sur les recommandations est donc commune aux deux rapports .

5.4. Liste des recommandations

5.4.1. File d'attente

Ne pas favoriser l'inscription ferme en milieu d'accueil avant 6 mois de grossesse.

Résultats justifiant la recommandation

- Les études de l'Observatoire de la Petite Enfance ont montré que les files d'attente sont liées à d'autres facteurs que ceux de la pénurie : planification des entrées, effets boule de neige, sélection de la clientèle,... (21)
- Les files d'attente limitent l'accès des milieux d'accueil à certaines catégories de population (22).
- Les files d'attente atteignent des niveaux aberrants.

Objectif poursuivi

- Mettre tous les utilisateurs sur pied d'égalité par rapport à leur besoin de place d'accueil en milieu d'accueil
- Augmenter la valeur de l'information apportée par les files d'attente
- Favoriser l'obtention rapide de l'allocation de naissance.

Mesures concrètes

- Informer les milieux d'accueil sur les effets pervers des longues files d'attente.
- Mobiliser les fonctions d'inspection en ce qui concerne les établissements présentant des files d'attente très longues (plus d'1 an).
- Informations aux parents par le biais des travailleurs sociaux
- Contrôle et évaluation de la gestion des inscriptions par les milieux d'accueil.

Remarques du comité d'accompagnement

- Ne va améliorer l'accessibilité réelle qu'au niveau du secteur subventionné
- Risque de détournement du système par des inscriptions occultes
- Ne plus garder de places pour des demandes d'accueil d'urgence ou social
- Comment contrôler les listes d'attente ? Les responsables ne sont-elles pas libres d'inscrire comme elles veulent ? Il faut plutôt privilégier l'information. Tout n'est pas justifiable dans la sélection

5.4.2. L'inspection

Réduire les incertitudes liées aux activités d'inspection des milieux d'accueil.

Présentation

L'inspection est une des voies par lequel l'Etat régule un secteur d'activités (avec le financement, l'agrégation, l'exécution directe et l'information). La Communauté Française dispose d'un système d'agrégation-inspection généralisé puisqu'aucun milieu d'accueil (à l'exception de la garde par un membre de la famille) ne peut se soustraire à une forme ou l'autre de contrôle. En pratique, la fonction de contrôle des milieux d'accueil est exercée collégalement par plusieurs acteurs : les inspectrices MILAC, les travailleuses médico-sociales, les médecins de consultation, l'inspection comptable,...

Une inspection optimale est efficace, valide et fiable. Une inspection efficace est celle qui contribue à augmenter la qualité, l'accessibilité, l'efficacité ou tout autre objectif de politique d'accueil ; une inspection valide est celle qui est centrée sur des objectifs clairs et précis ; une inspection fiable est celle dont les résultats ne varient pas trop selon l'inspectrice et le moment où l'inspection se réalise.

En pratique, des études nord-américaines ont montré que les différents services d'inspection ont des difficultés à produire un contrôle efficace pour diverses raisons : les services d'inspection ont une maigre panoplie d'instruments qui se limite le plus souvent à la menace de fermeture ; la fréquence des contrôles est uniforme ; l'information résultant des contrôles n'est pas suffisamment mobilisée ; les outils sont peu standardisés (23) La fermeture d'un établissement reste un instrument exceptionnel, très consommateur de temps, risqué politiquement et médiatiquement ; il est donc rarement utilisé. Dans ce contexte, il est acquis qu'une des conditions de l'efficacité de l'inspection est la variété des sanctions et des instruments de pression qu'elle peut mobiliser.

L'arrêté de la Communauté Française de Belgique de 31 mai 1999 accentue, entre autres choses, le contrôle de la qualité des milieux d'accueil. L'octroi d'une attestation de « qualité » deviendra, à court terme, un nouveau moyen de contrôle des milieux d'accueil.

Résultats justifiant la recommandation

- Les entretiens mettent en évidence des incertitudes auxquelles sont exposées les responsables de maisons d'enfants.
- Les entretiens avec les services subrégionaux mettent en évidence le contexte difficile dans lequel oeuvrent les différents acteurs réalisant des tâches de contrôle.
- L'absence d'objectifs, de critères et d'outils standardisés ¹⁰ en ce domaine contribue sans doute à augmenter l'hétérogénéité des inspections et l'incertitude consécutive pour les responsables.
- L'enchevêtrement des fonctions de contrôle du travailleur médico-social et de l'inspectrice MILAC, dans les milieux d'accueil non subventionnés, a fort probablement aiguisé les contradictions et tensions relatives à l'inspection.

Objectif poursuivi

Augmenter l'efficacité, la validité et la fiabilité de l'inspection des milieux d'accueil

¹⁰ Il existe de nombreux textes tels que les Arrêtés et des directives ONE. Ce sont toutefois plus des cadres de référence.

Mesures concrètes

- Définir des objectifs, critères et procédures précis fondant le processus d'inspection.
- Créer des outils adaptés et standardisés en favorisant les approches d'autoévaluation.
- Créer des groupes « ad hoc » interdisciplinaires et interdépartementaux / ONE.
- Diversifier et étalonner les instruments utilisables par les inspectrices : durée de l'agrération, publicité du rapport d'inspection, attestation de qualité, évaluation de la qualité, déductibilité fiscale, fréquence des visites, etc.
- Mobiliser et opérationnaliser le code de qualité.
- Mobiliser et diffuser l'information collationnée à l'occasion des inspections : diffusion du rapport d'inspection, affichage dans l'établissement, etc.
- Engager un débat avec les acteurs (inspectrices, TMS, DASE, ...) pour entreprendre une redéfinition du métier d'inspecteur.
- Intégrer les conseillers pédagogiques à la réflexion et à l'élaboration des outils.

5.4.3. Collecte et exploitation de données en routine

Organiser la collecte et le traitement périodique de données d'activités et suivi en ce qui concerne l'accueil pour la petite enfance.
--

Présentation

L'offre, la demande et l'utilisation de l'accueil de la petite enfance ont connu de profonds changements au cours de la deuxième moitié de ce siècle (1). Ce secteur d'activités continuera à évoluer en fonction des besoins et des demandes des usagers, de l'évolution de des contraintes de l'offre et du rôle que les pouvoirs publics voudront lui assigner.

Le développement d'une politique optimale d'accueil (en termes d'efficacité, de qualité, d'équité et de choix) requiert une information détaillée et régulièrement mise à jour sur les variables qui contraignent son champ d'action : formation, rotation et rémunération du personnel, encadrement des enfants, dépenses et tarifs acquittés par les usagers, taux d'occupation de la capacité existante, nombre et fréquentation des enfants accueillis, demandes et besoins de usagers, modes d'accueil existants, accueil « social », compte d'exploitation des milieux d'accueil, etc. Certaines de ces informations existent pour les milieux d'accueil subventionnés ; elles sont plus rares pour les milieux d'accueil non subventionnés ; elles sont pratiquement absentes pour les enfants gardés dans le cadre familial (soit environ 50% de la demande).

Résultats justifiant la recommandation

- Un nombre important d'informations, collectées au niveau du comité subrégional et de l'ONE, n'est pas ou peu exploité.
- Il y a peu d'enquêtes de routine qui permettent d'avoir une photo de l'activité, des demandes et de l'utilisation des milieux d'accueil.

Objectif poursuivi

Développer le pilotage macroscopique de l'accueil de la petite enfance en communauté française.

Mesures concrètes

- Définir, développer des indicateurs produits en routine pour tous les milieux d'accueil subventionnés et non subventionnés.
- Définir les besoins d'enquêtes périodiques à tous les usagers et prestataires de l'accueil, quel que soit le mode de garde.
- Réserver une proportion du budget « études » à ce type d'enquête.
- Diffuser de manière plus active les travaux et recherches réalisés dans le domaine de l'accueil.
- Insérer dans le rapport d'activité annuelle un chapitre consacré à des données de routine et aux études clôturées.
- Collecter et traiter les données relatives aux placements et aux mesures d'aide.

Remarques du comité d'accompagnement

La collecte de données de routine via les consultations de nourrissons n'est pas souhaitable car elle pose des problèmes déontologiques. Il est préférable de prévoir un instrument ad hoc, adressé directement aux responsables des établissements. Cet outil devrait rester léger de manière à ne pas surcharger outre mesure les responsables des établissements. Ces outils pourraient être négociés avec les organisations professionnelles.

5.4.4. Stabilité et motivation du personnel

Augmenter la stabilité et la motivation du personnel dans le secteur de la petite enfance.

Présentation

Le personnel actif est le premier facteur de qualité via son niveau de formation, le taux d'encadrement et la rotation (4). La valorisation du personnel a donc vraisemblablement un impact direct sur la qualité de l'accueil.

Des études antérieures ont mis en évidence le très bas niveau des rémunérations que connaît ce personnel (24). En outre, en l'absence de possibilités d'évolution professionnelle, les puéricultrices et responsables de crèches risquent d'être exposées à la démotivation croissante d'une carrière plane.

Résultats justifiant la recommandation

- Les milieux d'accueil non subventionnés disposent d'un taux de rotation du personnel beaucoup plus élevé que les milieux subventionnés.
- Les entretiens qualitatifs avec les responsables de maisons d'enfants ainsi qu'avec les services du comité subrégional mettent en évidence la précarité des statuts salariaux et professionnels de ces femmes.
- Des études antérieures confirment la relation entre rotation du personnel et niveau de salaires(24).

Objectif poursuivi

- Améliorer la qualité de l'accueil via une réduction de la rotation.
- Professionnaliser le secteur de la petite enfance.

Mesures concrètes

- Réserver une part des augmentations budgétaires futures à l'amélioration des conditions financières du personnel.
- Encourager les acteurs compétents (Ministère du travail, Forem/Orbem,...) à faire la publicité autour des mesures existantes, en particulier les exonérations de cotisations sociales pour les emplois peu rémunérés et les aides à l'emploi.
- Etablir une liaison entre la rémunération et la certification de la formation continuée.
- Etablir des programmes de formation permettant d'améliorer les passerelles entre la fonction de puéricultrices et la fonction de direction.
- Favoriser l'accès des personnes actives au sein des milieux d'accueil aux emplois dans les services d'inspection, de support ou de formation continuée, moyennant formation.

5.4.5. Formation du personnel

Améliorer le niveau de formation continuée et initiale du personnel actif dans les milieux d'accueil subventionnés et non subventionnés.

Présentation

La formation du personnel est un sujet de nombreux débats à propos de l'accueil de la petite enfance. D'une part, le niveau de formation est un des principaux facteurs de qualité de l'accueil de la petite enfance ; d'autre part, tout niveau de formation se « paye ». Implicitement, l'acceptation d'un bas niveau de formation est sans doute lié à la recherche d'un prix réduit de l'accueil.

Des études antérieures confirment qu'en l'absence de contraintes réglementaires, les milieux privés sont moins enclins à utiliser du personnel formé (23).

Résultats justifiant la recommandation

- Une proportion importante du personnel actif dans les milieux non subventionnés ne dispose pas d'une formation initiale liée à la petite enfance et n'a pas suivi de formation continuée.
- Les usagers sont en demande d'une meilleure prise en compte d'aspects psycho-pédagogiques dans l'accueil de la petite enfance.

Objectif poursuivi

Améliorer la qualité de l'accueil dans les modes subventionnés et non subventionnés.

Mesures concrètes

- Augmenter l'offre actuelle de formations continuées.
- Etablir une certification des formations continuées existantes.
- Etablir un accès à la profession pour les nouvelles responsables de maisons d'enfants.
- Etablir et diffuser un inventaire des formations officielles existantes.
- Développer des passerelles entre les diverses formations existantes.
- Reconnaître financièrement les certifications.
- Rendre accessibles les formations continuées offertes par l'ONE aux milieux non subventionnés.
- Rendre accessibles les formations continuées par la mise en place de formations à horaire décalé, par des journées pédagogiques.
- Octroyer au personnel un crédit horaire hebdomadaire qui pourrait être consacré à des réunions et à de la formation.

5.4.6. Agence de ressources et références

Encourager et stimuler le développement au niveau local d'agences de références chargées de faire le lien entre les milieux d'accueil et les usagers .

Présentation

Les agences de ressources et de références pour l'accueil de la petite enfance (ARRAPE) ont connu une expansion considérable dans certains pays développés : par exemple, les USA comptaient quelque 60 ARRAPE au début des années 80 ; on en compte quelque 300 actuellement (25). Ces agences se sont développées autour de deux objectifs principaux : i) augmenter l'accès à une information de qualité sur l'offre, la demande et la qualité de l'accueil, ii) appuyer le développement local de l'offre de l'accueil de la petite enfance.

En pratique, les ARRAPE accomplissent des tâches relativement diverses à l'intention des parents et des milieux d'accueil (25). Parmi celles-ci, on peut citer les suivantes :

- Maintenir une base de données sur l'offre locale d'accueil dans une région.
- Suivre les changements des caractéristiques des milieux d'accueil : horaire, capacité, agrégation, langues, âge des enfants, taille des groupes, espace, encadrement.
- Fournir aux parents une information de qualité et à jour sur l'offre, la demande et la qualité de l'accueil au niveau local.
- Aider et éclairer les parents à clarifier leurs préférences, à étudier les différentes alternatives et leurs critères de choix.
- Gérer un système de chèques services pour certaines catégories d'usagers.
- Fournir aux milieux d'accueil l'assistance technique, un support en matière de réglementation, des ressources existantes, en particulier à l'occasion du démarrage des activités.
- Fournir aux milieux d'accueil une information sur les formations continuées existantes.
- Informer les acteurs de région à propos des problématiques de l'accueil de la petite enfance.
- « Advocacy » auprès des pouvoirs publics et privés.
- Appuyer le développement quantitatif et qualitatif de l'offre au niveau local.

Résultats justifiant la recommandation

- Les parents se plaignent du manque d'informations
- Les milieux non subventionnés et subventionnés sont en demande d'information
- Certains catégories sociales d'usagers semblent moins recourir aux modes collectifs d'accueil.

Objectif poursuivi

- Appuyer les usagers dans leur choix d'une solution de garde
- Appuyer les milieux d'accueil dans l'organisation de leur service
- Sensibiliser tous les acteurs locaux aux questions de l'accueil de la petite enfance

Mesures concrètes

- Aux USA, en général, les ARRAPE sont indépendantes des organes d'inspection ou de régulation en matière de petite enfance. Toutefois, dans le contexte de la Communauté Française, il apparaît plus réaliste de développer ce type de service dans le cadre des pouvoirs publics.
- Ce type d'initiative doit se réaliser au niveau local ou semi-régional.
- Elle doit se réaliser sur base d'un partenariat de diverses institutions locales et associer les parents.

- La distinction avec les autres fonctions d'inspection et de contrôle doit être très clair.
- Il serait utile de se pencher sur la littérature existant à ce sujet.
- Il pourrait être intéressant d'investiguer des expériences similaires en Europe.
- Certaines fonctions sont actuellement remplies par différents acteurs (Services subrégionaux, ONE central, FRAJE, Commission Communautaire française,..). Il serait intéressant d'analyser les points forts et les points faibles de ces «embryons» d'ARRAPE.
- Certaines ARRAPE nord-américaines offrent de nombreuses informations sur le net. Une consultation de certains sites (voir annexe page 110) permet de mieux se rendre compte des services fournis aux usagers et responsables de l'accueil.

5.4.7. Equité des déductions fiscales

Mettre en place un crédit d'impôt remboursable (ou impôt négatif) en matière de frais de garde.

Présentation

Les déductions des frais de garde et les crédits d'impôts sont des mesures susceptibles d'avoir une influence directe sur l'utilisation des structures collectives d'accueil car ils diminuent substantiellement le coût pour la famille (26) (27).

La Belgique permet aux usagers de bénéficier d'une déduction partielle des frais de garde sous certaines conditions. Il est vraisemblable que cette possibilité bénéficie essentiellement aux familles plus favorisées : d'une part les déductions sont déduites de la base imposable plutôt que de l'impôt dû ; en deuxième lieu elles ne concernent que la garde agréée par l'ONE (en CFB). En outre, les ménages redevables de peu ou pas d'impôt ne bénéficient pas de cette mesure sauf dans le cas d'un crédit d'impôt négatif. Enfin, les utilisateurs de la garde familiale (1 enfant sur 2) ne peuvent bénéficier de ces déductions.

Certaines expériences ont montré que le crédit d'impôt remboursable (parfois appelé impôt négatif) bénéficiait plus aux familles modestes (28). Il consiste, d'une part, à déduire (sous certaines conditions et limites) les frais de garde de l'impôt dû ; d'autre part, si l'impôt dû est nul ou inférieur aux frais de garde, la famille se voit rembourser le solde par l'Etat. Ce type de déduction fiscale peut donc aussi bénéficier aux familles qui n'ont pas d'impôt à payer. Il est donc plus équitable. Plus de la moitié des états nord-américains offrent cette possibilité.

Les projets gouvernementaux belges visant à relever (ou déplaçonner) la déduction fiscale de la PFP ne fera qu'augmenter la distribution inégale de ces ressources. En effet, le plafond actuel (345) se situe juste en deçà de la PFP moyenne : une meilleure déduction fiscale bénéficiera donc principalement aux revenus élevés et/ou aux utilisateurs des milieux non subventionnés.

Résultats justifiant la recommandation

- La moindre utilisation des milieux d'accueil collectifs par les familles d'origine plus modeste
- Les travaux de l'IRES ont montré que les déductions fiscales bénéficiaient surtout aux familles plus favorisées (29) (30).

Objectifs poursuivis

- Assurer une distribution plus équitable des possibilités de déduction fiscale des frais de garde.
- Assurer une plus grande liberté de choix des parents en matière de mode d'accueil
- Augmenter l'accessibilité de l'accueil pour les familles moins favorisées par une diminution des dépenses nettes des frais de garde.

Pour aller plus loin

- Il serait utile de mieux connaître les caractéristiques socio-économiques des bénéficiaires des déductions fiscales. Les données du point d'appui « finance » devraient permettre d'apporter un éclairage sur ce point.
- Se pencher sur les expériences nord-américaines en ce domaine, principalement le crédit d'impôt fédéral (Child and dependent care tax credit) et de l'état du Minnesota (child and dependent care credit)(28).
- Etudier la possibilité d'orienter le système actuel vers un crédit d'impôt remboursable et utilisable dans tous les modes de garde agréés.
- Ouvrir le débat avec tous les niveaux de pouvoirs nécessaires à pareille modification.
- Une enquête périodique auprès des usagers permettrait de mieux connaître l'ampleur et l'évolution de la garde par les grands-parents.

5.4.8. Crédit d'accueil

Favoriser le développement d'une offre de chèques accueil-enfant pour les familles se trouvant dans une situation plus vulnérable.
--

Présentation

Le système social belge est le pionnier des « vouchers », c'est-à-dire de chèques que des utilisateurs peuvent faire valoir dans une institution de leur choix pour recevoir des services subventionnés par l'Etat. Il a permis, dans une grande mesure, d'offrir une combinaison optimale d'équité, de qualité, d'efficacité et de liberté de choix des usagers dans le secteur de l'enseignement ou de la santé(31).

En matière de petite enfance, il n'existe actuellement pas de crédit d'accueil. Des propositions antérieures, élaborées dans un contexte difficile, avaient provoqué une levée de boucliers. Il n'y a plus eu, en Communauté Française de Belgique, de débats ou de réflexions approfondies autour du crédit d'accueil en ce qui concerne l'accueil de la petite enfance. Jusqu'ici l'option semble être plutôt de financer directement des services existants.

Dans les pays disposant d'une faible offre publique d'accueil, les vouchers apparaissent comme un moyen idéal d'offrir l'accès à des services de qualité pour des familles appartenant aux couches sociales moins favorisées(4). Dans ce cas, le voucher est un chèque émis par un pouvoir public et/ou privé couvrant un prorata des frais de garde d'enfants dans la structure choisie par l'utilisateur. En d'autres termes, l'établissement est subventionné parce qu'il accueille un enfant porteur d'un chèque ; en communauté française, c'est plutôt l'inverse : l'enfant bénéficie d'un subside dans la mesure où il accède à une structure subventionnée.

Le voucher présente plusieurs attraits : il offre un plus grand choix aux usagers, il permet de mieux définir la population cible, il réduit (sans le supprimer) l'effet « stigmatisant » d'une utilisation limitée à une structure précise ; il assure un transfert direct de ressources aux familles visées.

Le voucher est sujet à certaines critiques : il augmente la compétition entre les établissements et rend leurs subsides moins certains ; le voucher peut également poser problème lorsque les usagers ne font pas des choix de « qualité » pour leurs enfants. Enfin, certains auteurs considèrent que le voucher peut gonfler artificiellement la demande. En ce domaine, il existe des expériences fort diverses et peu évaluées. L'expérience la plus connue est le WW2 ou « Wisconsin Works »(28).

Certaines expériences de crédit d'accueil se sont développées aux Pays-Bas dans le cadre d'un partenariat tripartite (entreprise-pouvoir public-usager). Ces expériences semblent montrer que ce sont les employés à haute qualification qui, en général, bénéficient de ce genre de services. Le voucher peut donc être également émis par des personnes morales de droit privé mais, dans ce cadre, son accessibilité aux couches sociales intermédiaires de la population n'est pas nécessairement garantie.

Résultats justifiant la recommandation

- L'accueil des populations vulnérables semble relativement faible dans les milieux d'accueil collectif subventionnés et non subventionnés.
- Les milieux sociaux moins favorisés sont sous-représentés dans les milieux d'accueil collectif subventionnés et non subventionnés.

Objectifs poursuivis

- Améliorer l'accessibilité pour les familles moins favorisées.
- Améliorer la liberté de choix des familles.
- Réduire le stigmate lié à une utilisation contrainte.

Pour aller plus loin

- Le comité d'accompagnement considère que le problème de la disponibilité de places d'accueil constitue un préalable à l'examen d'un tel système.
- Pour certaines catégories de famille, une expérience de crédit d'accueil pourrait faire l'objet d'un partenariat entre plusieurs institutions publiques et/ou privées. Ex : ONE et ORBEM/FOREM/IBFFP. Le voucher pourrait être financé sur une forme tripartite et être utilisable dans les milieux subventionnés ou non subventionnés.
- Les quelques études existant en ce domaine pourraient être compulsées afin de concevoir un outil optimal non seulement en termes d'accessibilité et de choix mais aussi de qualité.
- Une proportion des accroissements budgétaires futurs pourrait être consacrée au développement des crédits d'accueil.
- Encourager des partenariats avec des grandes entreprises utilisant abondamment une main d'œuvre féminine peu qualifiée afin de développer des financements tripartites d'accueil collectif pour la petite enfance.

5.4.9. Traitement des différents milieux d'accueil

Augmenter la cohérence dans les appellations et les exigences de qualité à l'égard des milieux subventionnés et non subventionnés.

Résultats justifiant la recommandation

- Nombreuses similitudes entre les milieux subventionnés et non subventionnés.
- Les usagers ne font pas la différence entre crèche et maison d'enfants.

Objectif poursuivi

- Assurer la même qualité d'accueil en général .
- Fournir aux usagers une information précise leur permettant de faire un choix éclairé.

Mesures concrètes

- Clarification des appellations des différents modes de garde collectifs.
- Une structure commune au sein de l'ONE.
- Une appellation unique « crèche » et clarification des différences (participation financière parentale, inspection, pouvoir organisateur,...).
- Des exigences de qualité de l'accueil (relations enfants/adultes, équipement, encadrement)
- Formation continuée accessible aux milieux non subventionnés.
- Les conseillers pédagogiques et le référentiel sont des instruments qui peuvent être mobilisés pour les deux types de structure.
- Le code de qualité sera mobilisé afin d'obtenir des niveaux de qualité similaire d'une structure à l'autre.

6. Références bibliographiques

- (1) Dubois A, Humblet P, Deven F. L'accueil des enfants de moins de trois ans. 1463-1464, 1-72. 1994. Bruxelles, CRISP. Courrier Hebdomadaire.
- (2) European Commission Network on Childcare. A review of services for young children in the European Union : 1990-1995. 1-150. 1996. Brussels, European Commission Directorate General V.
- (3) Petitjean Chantal. Les services de garde d'enfants dans la Communauté Française : vers une adaptation de l'offre à la demande. 5, 1-150. 1982. Namur, Presses Universitaires de Namur. Etudes et manuels.
- (4) Hayes CD, Palmer JL, Zaslow MJ. Who Cares for America's Children ? 1-362. 1990. Washington,D.C., National Academy Press.
- (5) Withebook M, Howes Carollee, Philipps D. Who Cares ? Child Care Teachers and the Quality of Care in America. The National Child Care Staffing Study. 1-161. 1990. Washington DC, Center for the Child Care Workforce.
- (6) Thiry B. Performance des entreprises et services publics. Thiry B, Pestieau P, editors. 1-161. 1994. Bruxelles, Services Fédéraux des Affaires Scientifiques techniques et culturelles. Programme de recherche en sciences sociales : institutions publiques.
- (7) Storms B. L'effet Matthieu dans le domaine de l'accueil des enfants. D/1995/6104/04, 1-33. 1995. Antwerpen, Centrum voor Sociaal Beleid - UFSIA.
- (8) Kish L. Survey sampling. XVI ed. New York (N.Y.): Wiley, 1965, 1965.
- (9) Cochran WG. Sampling Techniques. 3 ed. John Wiley & Sons, 1977.
- (10) Hofferth SL, Brayfield A, Deich S, Holcomb P. National Child Care Survey, report 91-5. Washington,D.C.: Urban Institute Press, 1991.
- (11) Meunier B. Le Management du non-marchand. Paris: Economica, 1992.
- (12) Britner PA, Phillips DA. Predictors of parent and provider satisfaction with child day care dimensions: A comparison of center-based and family child day care. CHILD WELFARE NOV DEC 1995 1995; 74 : 1135-1168 68.
- (13) Dutka A. AMA Handbook for Customer Satisfaction. 1 ed. Lincolnwood: NTC Business Books, 1994.
- (14) Gouvernement de la Communauté Française. Arrêté fixant le code de qualité de l'accueil. 99.
- (15) Culyer AJ, Wagstaff A. Equity and Equality in Health and Health Care. Journal of Health Economics 1993; 12:431-457.

- (16) Weiss C. Evaluation For Decision : Is Anybody There ? Evaluation Practice 1988; 9:5-20.
- (17) Weiss CH, House E. Measuring the Use of Evaluations Evaluation Review annual. Beverly Hills: Sage, 1982.
- (18) Patton MQ. Utilization-focused evaluation. 2 ed. Newbury Park: Sage, 1986.
- (19) Scriven M. Hard-Won Lessons in Program Evaluation. New Directions for Program Evaluation 1993; 58:1-107.
- (20) Alkin MC. Debates on evaluation. 1 ed. Newbury Park: Sage, 1990.
- (21) Stevens CJ, Dial Micah. Preventing the Misus of Evaluation. New Directions for Program Evaluation 1994; 64:1-84.
- (22) Lorant V. La crèche est-elle un instrument de ségrégation ? Cahiers de l'Observatoire de l'Enfant 1996;(2):14-16.
- (23) Lorant V. Quatre dimensions de la politique de l'accueil de la petite enfance. Cahiers de l'Observatoire de l'Enfant 1998;(4):7-14.
- (24) Gormley WT. Everybody's children : child care as a public problem. 1 ed. Washington DC: The Brookings Institution, 1995.
- (25) Withebook M, Howes Carollee, Philipps D. Worthy Work, Unlivable Wages. 1-23. 1998. Washington DC, Center for the Child Care Workforce.
- (26) Bellm D. Child Care Resource and Referral Agencies. ERIC Digest. 1991.
- (27) Hofferth SL, Wissoker DA. Price, Quality, and Income in Child Care Choice. Journal of Human Resources 1992; 27:70-111.
- (28) Hagy AP. The Demand for Child Care Quality: An Hedonic Price Theory Approach. Journal of Human Resources 1998; 33:683-710.
- (29) Mitchell A, Stoney L. Financing Child Care in the United States : an illustrative catalog of Current strategies. 1-139. 1997. Philadelphia, The Ewing Marion Kauffman Foundation & The Pew Charitable Trusts.
- (30) Delvaux B, Derenne B. Le système de redevances de parents en milieu d'accueil : évaluation de la situation actuelle et propositions alternatives. 1-85. 990. Louvain-La-Neuve, Institut de Recherches Economiques, Service de conjoncture.
- (31) Delvaux B, Derenne B. Le système de redevances de parents en milieu d'accueil. 1-39. 1990. Louvain-La-Neuve, Institut de Recherches Economiques, Service de conjoncture.
- (32) Vandenberghe V. Functioning and regulation of educational quasi-markets. Louvain-La-Neuve: Ciaco, 1996.

7. Annexes

7.1. Tableaux complémentaires

7.1.1. Evolution des capacités

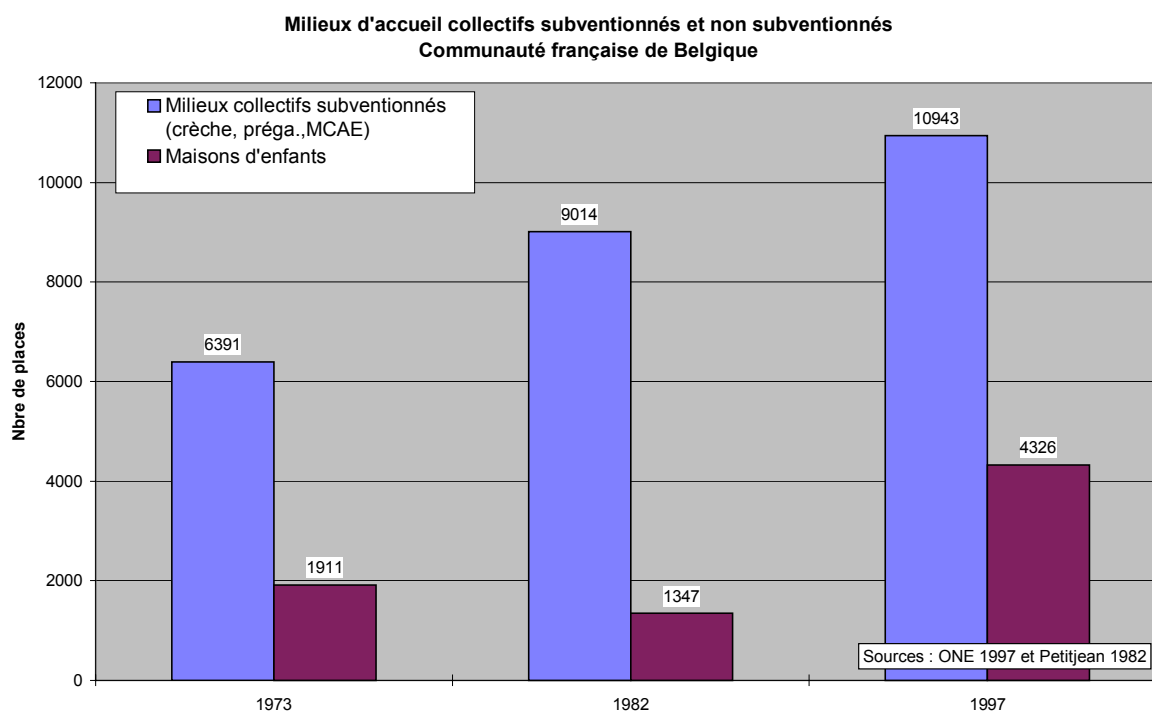


Figure 10. Evolution des capacités d'accueil collectif en Communauté Française.

7.1.2. Estimation du sur-coût du MNS par rapport au MS en tenant compte des différences de revenu et de fréquentation.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.7E+09	3	1.6E+09	160.008	.000 ^a
	Residual	4.3E+09	434	9826262		
	Total	9.0E+09	437			

a. Predictors: (Constant), Fréquentation en général (nbre de ½ jours/semaine), TYPESUB, Revenu mensuel du ménage

b. Dependent Variable: Montant payé à la crèche en mars 99

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1909.719	445.061		4.291	.000
	Revenu mensuel du ménage	3.434E-02	.003	.367	10.496	.000
	TYPESUB	4233.943	325.616	.451	13.003	.000
	Fréquentation en général (nbre de ½ jours/semaine)	286.743	37.347	.256	7.678	.000

a. Dependent Variable: Montant payé à la crèche en mars 99

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
J'aimerais trouver un autre établissement car il présente trop d'inconvénients * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.296	1	.296	4.133	.043
	Within Groups		38.016	531	.072		
	Total		38.311	532			
Je me suis parfois demandé si je ne devais pas chercher un autre établissement * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.169	1	.169	.662	.416
	Within Groups		134.671	529	.255		
	Total		134.840	530			
Malgré des inconvénients, l'établissement choisi me convient * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		2.164	1	2.164	2.769	.097
	Within Groups		401.642	514	.781		
	Total		403.806	515			
C'est un très bon établissement, malgré quelques petits détails * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.083	1	.083	.151	.698
	Within Groups		294.156	532	.553		
	Total		294.240	533			
Je ne voudrais changer pour rien au monde * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.240	1	.240	.420	.517
	Within Groups		300.028	524	.573		
	Total		300.268	525			
Je redemanderais une place dans le même établissement pour un autre enfant * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.164	1	.164	.528	.468
	Within Groups		165.688	532	.311		
	Total		165.852	533			

Tableau 28. Satisfaction et type d'établissement fréquenté.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Le nombre d'enfants par groupe * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		2.943	1	2.943	1.243	.265
	Within Groups		1299.554	549	2.367		
	Total		1302.497	550			
Le contact avec le personnel de l'établissement * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.405	1	.405	.104	.748
	Within Groups		2148.579	550	3.907		
	Total		2148.984	551			
L'hygiène et la propreté * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.875	1	.875	.315	.575
	Within Groups		1475.594	531	2.779		
	Total		1476.469	532			
Le nombre de puéricultrices pour les enfants * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		12.254	1	12.254	4.168	.042
	Within Groups		1613.902	549	2.940		
	Total		1626.156	550			
Le projet pédagogique * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.605	1	.605	.277	.599
	Within Groups		1202.374	550	2.186		
	Total		1202.978	551			
Les heures d'ouverture * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		3.630	1	3.630	1.801	.180
	Within Groups		1106.740	549	2.016		
	Total		1110.370	550			
La situation géographique * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		4.230	1	4.230	2.151	.143
	Within Groups		1081.763	550	1.967		
	Total		1085.993	551			
Les activités avec les enfants * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		9.789	1	9.789	4.250	.040
	Within Groups		1264.596	549	2.303		
	Total		1274.385	550			
La stabilité du personnel * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		1.462	1	1.462	1.327	.250
	Within Groups		604.814	549	1.102		
	Total		606.276	550			
Le développement de mon enfant * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		1.781	1	1.781	.436	.509
	Within Groups		2244.087	550	4.080		
	Total		2245.868	551			
La formation du personnel * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		3.853	1	3.853	3.095	.079
	Within Groups		683.403	549	1.245		
	Total		687.256	550			
L'implication des parents dans l'établissement * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.008	1	.008	.039	.843
	Within Groups		116.634	549	.212		
	Total		116.642	550			
Le suivi médical de la consultation * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		12.693	1	12.693	16.311	.000
	Within Groups		428.001	550	.778		
	Total		440.694	551			
La préparation à l'école * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.346	1	.346	1.187	.276
	Within Groups		160.263	550	.291		
	Total		160.609	551			

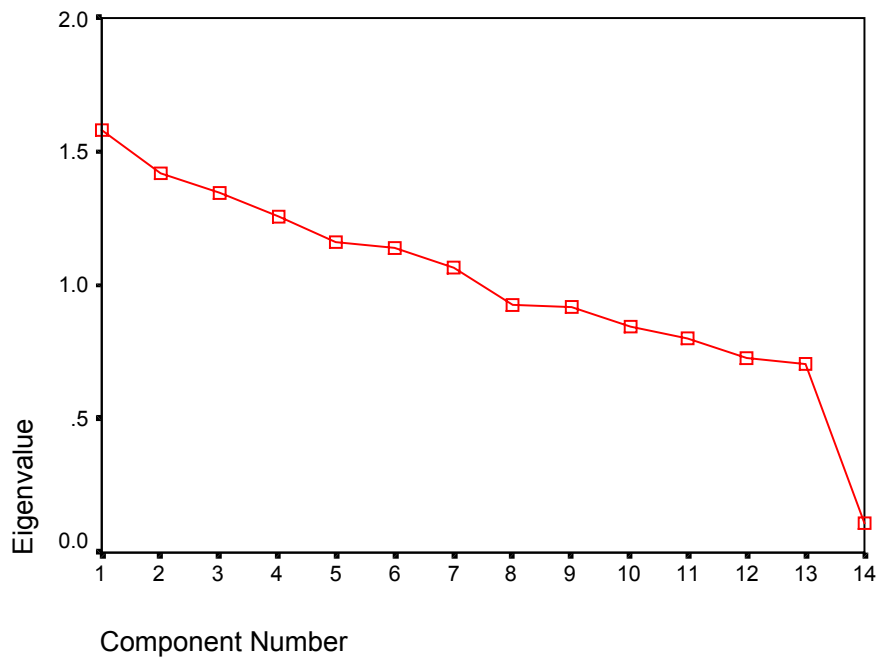
7.1.3. Analyse en composante principale sur les attentes.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.578	11.268	11.268	1.578	11.268	11.268	1.523	10.878	10.878
2	1.418	10.127	21.395	1.418	10.127	21.395	1.418	10.129	21.007
3	1.348	9.627	31.021	1.348	9.627	31.021	1.402	10.015	31.021
4	1.260	9.002	40.023						
5	1.162	8.303	48.325						
6	1.137	8.119	56.444						
7	1.064	7.601	64.045						
8	.929	6.633	70.678						
9	.917	6.547	77.225						
10	.843	6.020	83.245						
11	.803	5.734	88.979						
12	.725	5.180	94.159						
13	.706	5.040	99.199						
14	.112	.801	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Le nombre d'enfants par groupe	-9.12E-02	-.151	-.419
Le contact avec le personnel de l'établissement	-.202	.751	-.286
L'hygiène et la propreté	4.137E-02	.560	-.222
Le nombre de puéricultrices pour les enfants	-5.22E-02	-.430	-.419
Le projet pédagogique	.321	-.116	.263
Les heures d'ouverture	-.690	-7.52E-02	.364
La situation géographique	-.642	-5.47E-02	.345
Les activités avec les enfants	.430	2.505E-02	-6.99E-02
La stabilité du personnel	.172	-.298	-.273
Le développement de mon enfant	.412	.187	.521
La formation du personnel	2.826E-02	-.315	-9.22E-02
L'implication des parents dans l'établissement	.159	.277	-1.38E-02
Le suivi médical de la consultation	.126	-8.30E-02	6.358E-02
La préparation à l'école	.327	-5.78E-02	.424

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Le nombre d'enfants par groupe	.121	-.132	-.418
Le contact avec le personnel de l'établissement	-1.75E-02	.769	-.308
L'hygiène et la propreté	.159	.564	-.144
Le nombre de puéricultrices pour les enfants	.148	-.412	-.414
Le projet pédagogique	.149	-.140	.379
Les heures d'ouverture	-.782	-5.40E-02	-2.08E-02
La situation géographique	-.730	-3.52E-02	-1.30E-02
Les activités avec les enfants	.410	6.627E-03	.149
La stabilité du personnel	.275	-.296	-.171
Le développement de mon enfant	.111	.149	.665
La formation du personnel	6.141E-02	-.313	-8.33E-02
L'implication des parents dans l'établissement	.152	.269	7.946E-02
Le suivi médical de la consultation	7.708E-02	-9.11E-02	.112
La préparation à l'école	7.782E-02	-8.76E-02	.526

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

7.1.4. Analyse de variance de la structure utilisée sur les scores factorielles relatifs aux attentes

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
REGR factor score 1 for analysis 1 * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		1.380	1	1.380	1.381	.241
	Within Groups		529.620	530	.999		
	Total		531.000	531			
REGR factor score 2 for analysis 1 * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		1.982	1	1.982	1.985	.159
	Within Groups		529.018	530	.998		
	Total		531.000	531			
REGR factor score 3 for analysis 1 * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.820	1	.820	.820	.366
	Within Groups		530.180	530	1.000		
	Total		531.000	531			

7.1.5. Analyse factorielle sur les indices de satisfaction

Communalities

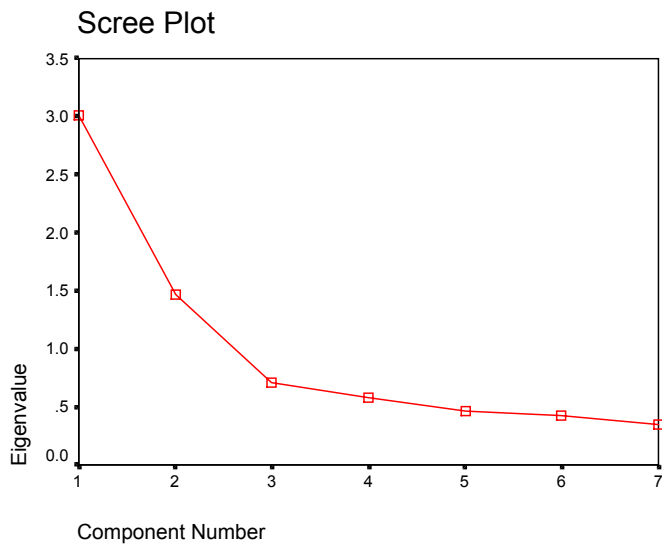
	Initial	Extraction
Je me suis parfois demandé si je ne devais pas chercher un autre établissement	1.000	.675
Malgré des inconvénients, l'établissement choisi me convient	1.000	.699
C'est un très bon établissement, malgré quelques petits détails	1.000	.746
Je ne voudrais changer pour rien au monde	1.000	.810
Je redemanderais une place dans le même établissement pour un autre enfant	1.000	.686
Satisfaction du service reçu	1.000	.694
J'aimerais trouver un autre établissement car il présente trop d'inconvénients	1.000	.877

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.005	42.928	42.928	3.005	42.928	42.928
2	1.469	20.985	63.912	1.469	20.985	63.912
3	.713	10.184	74.096	.713	10.184	74.096
4	.580	8.286	82.383			
5	.464	6.634	89.016			
6	.420	5.996	95.012			
7	.349	4.988	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Je me suis parfois demandé si je ne devais pas chercher un autre établissement	-.787	-7.80E-02	.222
Malgré des inconvénients, l'établissement choisi me convient	-.203	.808	7.318E-02
C'est un très bon établissement, malgré quelques petits détails	.124	.811	.269
Je ne voudrais changer pour rien au monde	.749	-.228	.443
Je redemanderais une place dans le même établissement pour un autre enfant	.810	.121	.127
Satisfaction du service reçu	.810	-.127	.150
J'aimerais trouver un autre établissement car il présente trop d'inconvénients	-.676	-.263	.592

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

7.1.6. Anova sur le premier score factorielle

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
REGR factor score 1 for analysis 1 * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		2.729	1	2.729	2.739	.099
	Within Groups		488.271	490	.996		
	Total		491.000	491			
REGR factor score 2 for analysis 1 * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.590	1	.590	.589	.443
	Within Groups		490.410	490	1.001		
	Total		491.000	491			
REGR factor score 3 for analysis 1 * Type d'établissement fréquenté	Between (Combined)		.150	1	.150	.150	.699
	Within Groups		490.850	490	1.002		
	Total		491.000	491			

7.1.7. Distribution de la population féminine active à Bruxelles par niveau d'éducation, INS 1995.

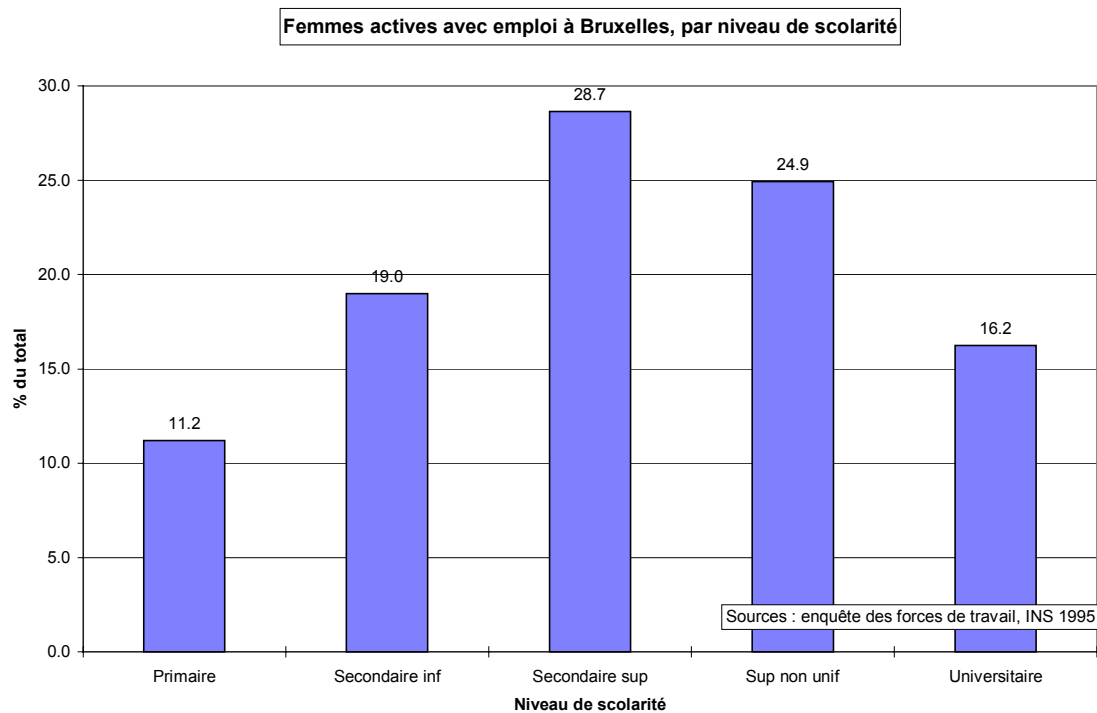


Figure 11. Population féminine active à Bruxelles par niveau de scolarité.

7.1.8. Régression logistique du type de structure utilisée sur les variables de besoins : revenu, famille monoparentale, charge familiale.

Dependent Variable Encoding:

Original Value	Internal Value
1.00	0
2.00	1

	Value	Freq	Parameter Coding (1)
IV6B			
Bruxelles	1.00	461	-.500
Province	2.00	79	.500
NADU			
	.00	503	-.500
	1.00	37	.500

Dependent Variable.. TYPETAB Type d'établissement fréquenté

Beginning Block Number 0. Initial Log Likelihood Function

-2 Log Likelihood 608.35134

* Constant is included in the model.

Beginning Block Number 1. Method: Enter

Variable(s) Entered on Step Number

1..	IV5B	Revenu mensuel du ménage
	NADU	Nbre d'adultes dans le ménage
	IV8	Nbre d'enfants vivant dans le domicile
	IV6B	Lieu de résidence du ménage

Estimation terminated at iteration number 4 because Log Likelihood decreased by less than .01 percent.

-2 Log Likelihood	563.733
Goodness of Fit	543.286
Cox & Snell - R ²	.079
Nagelkerke - R ²	.117

	Chi-Square	df	Significance
Model	44.618	4	.0000
Block	44.618	4	.0000
Step	44.618	4	.0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
IV5B	1.29E-05	2.273E-06	32.0281	1	.0000	.2222	1.0000
NADU(1)	-.5511	.5753	.9174	1	.3382	.0000	.5763
IV8	-.3763	.1387	7.3577	1	.0067	-.0938	.6864
IV6B(1)	.0303	.2838	.0114	1	.9151	.0000	1.0307
Constant	-2.0575	.4034	26.0131	1	.0000		

7.2. questionnaire utilisateurs

Enquête auprès des parents utilisateurs de crèches ou maisons d'enfants à Bruxelles

Recherche de solutions de garde

Revenons au moment où vous avez recherché une ou plusieurs solutions de garde pour votre enfant.

Quelles solutions de garde avez-vous visité et/ou contacté ?

Indiquez le nombre de visites/contacts effectués pour chaque mode de garde. Si aucune, indiquez 0

	Nbre
Crèche ou préguardiennat subventionné	<input type="text"/>
Maison d'enfants (non subventionnée)	<input type="text"/>
Gardiennne	<input type="text"/>
Personnes de la famille	<input type="text"/>
Autre	<input type="text"/>

Quelles sources d'information vous ont aidé dans cette recherche ?

Cochez les cases adéquates	Oui	Non
ONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de la Commune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amis ou connaissance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annuaire téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous recherché une solution de garde avant la naissance de l'enfant ?

Cochez la case adéquate

enceinte de mois Oui Non

question I.4.
 question I.6.
 question I.5.

De combien de mois étiez-vous (ou votre conjointe) enceinte lorsque vous avez commencé à l'enfant avait mois chercher une place ?

Quel âge avait l'enfant lorsque vous avez commencé à chercher une place ?

A l'époque, quel était le mode de garde que vous auriez préféré ?

Cochez une case correspondant à votre première préférence

- Crèche ou pré-gard subventionné
- Maison d'enfants (crèche non subventionnée)
- Gardiennne
- Grands-parents ou personnes de la famille
- Autre

D'une manière générale, avez-vous personnellement trouvé que la recherche d'une place pour votre enfant était une expérience ...

Cochez la case adéquate

- facile
- plutôt facile
- plutôt difficile
- difficile

A propos de l'accueil de votre plus jeune enfant dans la crèche ou la maison d'enfants.

Parlons un peu de la crèche ou de la maison qui accueille pour l'instant votre plus jeune enfant. Ces questions visent à mieux connaître votre utilisation de la crèche ou d'autres modes de garde ainsi que les ressources que cela représente pour vous.

En général, combien de demi-jours cet enfant passe-t-il, **par semaine**, dans la crèche ou la maison d'enfants ?

Ne pas tenir compte des jours de maladies ou d'absence occasionnelle.

½ jours

A quelle date votre enfant est-il entré dans cet établissement ?

Indiquez la date (jj/mm/aa)

___ ___ / ___ ___ / ___ ___

L'enfant fréquente-t-il **régulièrement** d'autres modes de garde, au moins 1 demi-jour par semaine ?

Cochez la case adéquate

- Oui ➡ question II.4.
- Non ➡ question II.5.

Pouvez-vous préciser le nombre de demi-jours que votre enfant passe dans les **autres** modes de garde suivants ?

Notez les demi-jours de garde en dehors des parents

			½
			Jours
	crèche ou prégardienat		<input type="text"/>
	maison d'enfants (crèche non subventionnée)	non	<input type="text"/>
	Gardiennne		<input type="text"/>
	Grands-parents ou personnes de la famille		<input type="text"/>
Avant	de fréquenter	Autre	<input type="text"/>
	l'établissement actuel,	l'enfant a-t-il	
	modes de garde auparavant ?	Oui <input type="checkbox"/>	question II.6.
		Non <input type="checkbox"/>	question II.7.
			connu d' autres

Cochez la case adéquate

Lesquels ?	Crèche ou prégardienat (subventionné)	<input type="checkbox"/>
<i>cochez la ou les cases adéquates</i>	Maison d'enfants (non subventionnée)	<input type="checkbox"/>
	Gardiennne	<input type="checkbox"/>
	Grands-parents ou famille	<input type="checkbox"/>
	Autre	<input type="checkbox"/>

Est-il prévu ou envisagez-vous que l'enfant change de mode de garde avant son entrée à l'école maternelle ?

Cochez la case adéquate

Oui

Non

Au mois de mars 1999, combien avez-vous payé pour la crèche ou la maison d'enfants ?

Notez le montant en BEF

--	--	--	--	--	--

BEF

Combien devriez-vous payer par mois si votre enfant fréquentait à temps plein ce mode de garde ?

Notez le montant en BEF

--	--	--	--	--	--

BEF

Le montant payé est-il établi selon votre revenu ?

Cochez la case adéquate

Oui

Non

En général, payez-vous l'établissement un forfait, selon le nombre de jours de fréquentation ou en combinant les deux ?

Forfait	<input type="checkbox"/>
Fréquentation	<input type="checkbox"/>
Forfait+fréquentation	<input type="checkbox"/>

Cochez la case adéquate

Devez-vous apporter certaines fournitures ?

Cochez les cases adéquates

	Oui	Non
Langes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nourriture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos attentes et votre satisfaction

Abordons maintenant vos attentes et votre satisfaction de l'accueil de votre enfant en crèche ou maison d'enfants.

Pour vous, quelles sont les 5 aspects prioritaires pour l'accueil de votre enfant ?

Choisissez parmi la liste suivante, l'aspect le plus important, le deuxième plus important, le troisième plus important, etc.

Les aspects

1. Le nombre d'enfants par groupe.
2. Le contact avec le personnel de l'établissement
3. L'hygiène et la propreté
4. Le nombre de puéricultrices pour les enfants
5. Le projet pédagogique
6. Les heures d'ouverture
7. La situation géographique
8. Les activités avec les enfants
9. La stabilité du personnel
10. Le développement de mon enfant
11. La préparation à l'école
12. La formation du personnel
13. L'implication des parents dans l'établissement
14. Le suivi médical de la consultation

	Notez le numéro de l'aspect
Le premier plus important	<input type="checkbox"/>
Le deuxième plus important	<input type="checkbox"/>
Le troisième plus important	<input type="checkbox"/>
Le quatrième plus important	<input type="checkbox"/>
Le cinquième plus important	<input type="checkbox"/>

Parlons concrètement de la crèche ou maison d'enfants qui accueille votre enfant. Quelle est votre satisfaction globale du service reçu ?

Cochez la case adéquate

Globalement, je suis....

Pas satisfait(e)	Peu satisfait(e)	± satisfait(e)	Assez Satisfait(e)	Très satisfait(e)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En ce qui concerne l'établissement qui accueille votre enfant pour l'instant, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas d'accord	± d'accord	D'accord
J'aimerais trouver une autre solution car elle présente trop d'inconvénients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je me suis parfois demandé si je ne devais pas chercher une autre solution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Malgré des inconvénients, la solution choisie me convient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C'est une très bonne solution, malgré quelques petits détails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je ne voudrais changer pour rien au monde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je redemanderais une place dans la même structure pour un autre enfant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D'un point de vue sociale et professionnelle

Il est important que la crèche ou la maison d'enfants reste accessible à tous indépendamment de la situation professionnelle ou sociale. Les questions qui suivent vous apparaîtront peut être indiscrètes. L'information que vous donnerez permettra de savoir si, globalement, l'accès de l'accueil de l'enfant est garanti pour tous. Encore une fois, nous vous garantissons l'anonymat de l'information donnée.

Par rapport à l'enfant fréquentant la crèche ou maison d'enfants, vous êtes ...

Cochez la case adéquate

La mère	<input type="checkbox"/>
Le père	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>

Vous vivez le plus souvent en couple ou avec un partenaire ?

	Oui <input type="checkbox"/>
	Non <input type="checkbox"/>

Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu, vous et votre conjoint, parmi les propositions suivantes ?

Cochez la case adéquate pour vous et votre conjoint(e)

Enseignement.....	Vous	Votre conjoint(e)
primaire (terminé ou non)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
secondaire inférieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
secondaire supérieur général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
secondaire supérieur artistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
secondaire supérieur technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
secondaire supérieur professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
supérieur non universitaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A quelle catégorie professionnelle appartenez-vous ?

Pensez à votre occupation principale actuelle ainsi qu'à celle de votre conjoint.

	Vous	Votre conjoint(e)
ouvrier non qualifié	□	□
ouvrier qualifié	□	□
employé	□	□
employé haute qualification	□	□
cadre	□	□
petit indépendant	□	□
profession libérale	□	□
chef d'entreprise	□	□
grossiste	□	□
Importateur (?)	□	□
en recherche d'emploi	□	□
sans profession / inactif	□	□
Autre	□	□

Pouvez-vous estimer le revenu disponible net mensuel total de votre ménage ?

le revenu disponible total de votre ménage se compose donc de :- des salaires et traitements nets. - des allocations sociales. - des revenus supplémentaires pour l'ensemble des membres du ménage.

	Cochez la case adéquate
moins de 20.000 Fb	□
20.000 - 39.999 Fb	□
40.000 - 59.999 Fb,	□
60.000 - 79.999 Fb	□
80.000 - 99.999 Fb	□
100.000 - 119.999 Fb	□
120.000 - 199.999 Fb	□
200.000 Fb et plus	□

Quel est le code postal du domicile du ménage ?

code :

En quelle année le ménage a-t-il emménagé dans le domicile actuel ?

Combien d'enfants habitent dans ce ménage de manière régulière (au moins 4 jours par semaine) ?

indiquez le nombre

enfant(s)

Quelle est votre nationalité actuelle ?

Remarques et commentaires

Avez-vous des commentaires ou des remarques sur l'accueil de votre enfant ?

Avez-vous des remarques sur la politique de l'accueil de l'enfant de 0 à 3 ans en Communauté Française ?

Avez-vous des remarques sur le présent questionnaire ?

7.3. Fiches d'observations distribuées aux TMS

Grille n°1 : observation de la fréquentation et de l'encadrement (1999).

Nom du TMS :

Grille du mois de :

1. Date	2. Heure	3. Nom établissement	4. Nombre d'enfants présents <= 1 an .	5. Nombre d'enfants présents > 1 an.	6. Nombre personnes actives	7. Nbre personnes actives dans autres occupations.	8. Personnel nouveau ? (nombre)

Grille n°2 : Observations générales sur les établissements

Nom du TMS :

Nom établissement (+commune)	Dépassement : 1 = <i>jamais</i> , 2= <i>parfois</i> 3= <i>Souvent</i> -9= <i>Je ne sais pas</i>	Niveau socio-éco. du quartier : 1= <i>Plutôt défavorisé</i> 2= <i>Moyen</i> 3= <i>Plutôt Favorisé</i> -9 = <i>Je ne sais pas</i>	Personnel subsidié (Nbre ETP)	Stagiaires Nbre d'ETP	Remarques

7.4. Réponses aux questions ouvertes de l'enquête aux utilisateurs (question V1 et V2).

Commentaires sur l'accueil de votre enfant

J'ai été très étonnée par la qualité de l'accueil des enfants et des parents dans les endroits que ma fille a fréquentés, ainsi que par la compétence du personnel. Dans les 2 établissements, la confiance s'est très vite installée.

Je suis très satisfaite de l'accueil de mon enfant (en crèche depuis 2 mois et demi). "Ma crèche" (les lutins) est très accueillante avec un personnel très qualifié et manifestement une formation psychologique.

Tous les jours grâce aux puéricultrices, je constate des progrès chez mon enfant.

Je suis réellement très sensible et très admirative par rapport à leur travail.

Etant indépendante (avocate), je sais que je peux compter sur une crèche pour

m'avertir du moindre problème, et peux donc travailler en toute quiétude.

Aucune difficulté pour trouver la crèche car celle-ci fait partie de l'établissement dans lequel je travaille et j'étais prioritaire car j'avais des jumelles !

Mon fils est souriant tous les matins à son arrivée à la crèche : preuve qu'il s'y sent bien, il adore sa puéricultrice. On peut aller au cours de journée voir si tout se passe bien ! (aussi bien moi que mon époux car il a des horaires qui ne lui permettent pas de voir son fils aussi souvent qu'il le voudrait ! C'est rassurant car on peut se rendre compte du travail que font les puéricultrices.

Souhaites en matière d'accueil de l'enfant

Développement de structures plus souples au niveau des horaires. Meilleure attention quant aux locaux d'accueil (globalement déçue par les endroits

Il y a de toute évidence un mépris pour les crèches qui ont peu de moyens. . .

Quant à leur nombre, il ne pourrait être aussi minime (4 ou 5 à Forest).

Pour nous les femmes actives, il est indispensable de pouvoir compter sur une équipe compétente pour s'occuper de notre enfant. Il semblerait que cette évidence ne l'est pas pour nos hommes politiques !

Les mesures concernant les médicaments sont exagérées. Demander un papier du médecin pour administrer des pilules homéopathiques ou pour mettre des gouttes dans le nez (médicaments vendus sans ordonnance) est RIDICULE et surtout une perte de temps pour les médecins et les parents, et une source de conflit au sein de Beaucoup de crèches ou autres modes de garde ne permettent pas ces visites imprévues des parents. Peut-être ont-ils des choses à cacher ? Effectuer plus de contrôles sur les employés de ces endroits permettrait peut-être de découvrir des nounous tyrans et d'éviter que nos bambins payent leurs mauvaises humeurs et deviennent leurs souffre-douleur !

Chez nous pas de surprise, on est les bienvenus à n'importe quelle heure et avec le sourire ! A bon entendeur . . .

Permettre aux enfants de culture et de religion différente d'exercer leur "coutumes". Ex : je voulais amener la viande égorgée de mon fils (car musulman) et c'est refusé par l'ONE. Il ne pourra avoir des protéines que 2 - 3 jours par semaine. Les jours de poisson et des oeufs pas de problèmes, mais les jours de viande et de volaille, il devra s'en passer (bébé de 5 mois).

Avant cela était permis mais l'ONE a mis halte là !

Pourquoi? Hygiène ? Etat de fraîcheur ? Qu'on nous explique!

Merci de me tenir au courant de l'évolution de ce détail ! En espérant bien sûr que ces remarques ne finiront pas au panier.

Il faudrait envisager un plus grand nombre de crèches. Il est inadmissible de devoir réserver une place parfois jusqu'à 9 mois à l'avance.

Je pense qu'il faudrait démocratiser le prix. Pour un salaire moyen, un budget de 14000feb/mois est énorme !

Je souhaiterais que les crèches soient toutes attentives aux problèmes des allergies (lessive utilisée, acariens, poussière, chauffage électrique, . . .). Je souhaiterais plus de crèche de nuit.

Je souhaiterais des séances de psychomotricité pour tous les enfants chaque semaine.

Je souhaiterais que les puéricultrices aient le temps de se consacrer aux enfants aussi pour les jeux et pour les activités (pas uniquement les repos et les changes).

Accessibilité des crèches pour les landeaux (souvent escallier).

Passage pour piétons et feux rouges, plus stationnement rapide devant les crèches,

Manque de place !

Comment choisir sérieusement une crèche quand on est enceinte de 2 ou 3 mois de son premier bébé ?

Règlement parfois très rigide

Conseils des milieux médicaux sont parfois appliqués tardivement (exemple :

Recherche sur les milieux d'accueil non subventionnés à Bruxelles : élaboration des recommandations

préventive de la mort subite - bébé sur le dos, sacs de couchage plutôt que couverture - ont été appliqués des mois (des années) après les premières campagnes.

Aucun, sinon que M et N sont irremplaçable pour les 3 premières années de mon fils Maxime ainsi que celles de ma fille Lucie.
Et que je suis certaine qu'en septembre Lucie manquera à Françoise et Jean-Pierre.
Il y a un très bon accueil dans la crèche de mon fils.
Je suis satisfaite de l'accueil de mon enfant. Il y a une très bonne relation entre le personnel et les parents. Très bon suivi.

Je demanderais s'il y a possibilité que les puéricultrices fassent plus attention aux enfants.

Personnel amical et sympathique

Manque d'espace dans les petites sections

Pas l'occasion d'accès au jardin pour les petites sections

Bonne organisation globale (assez stricte mais juste et valable pour tous !)

Il arrive que le personnel de la crèche donne des conseils aux parents qui donnent l'impression à ces derniers de mal élever et soigner leurs enfants.

Le règlement relatif à l'accueil des enfants malades n'est pas toujours cohérent.

Crèche parfois trop directive au point de vue du suivi médical : infantilisation des

Non, en général je suis très satisfaite, à part les heures d'ouvertures (voir

Un seul regret : l'absence de livres et d'une bibliothèque.

Globalement, je suis très assez satisfaite. Mon enfant est une crèche, système vertical. J'ai trouvé ce système mal adapté à des nourrissons de 3-4 mois. Ils paraissent si seuls parmi les plus grands. Les rythmes sont différents. Aussi, je me demande si les enfants dorment suffisamment en crèche et cela en général.
Super bonnes puéricultrices, première rencontre très sympa, on peut visiter, on ne dérange pas, très bon suivi médicale.

Une fois par an, une petite fête amicale dommage loin de mon domicile

Peu de fermeture, ça c'est primordial.

Très bon accueil, très chaleureux peut-être les groupes d'enfants sont un peu trop nombreux.

Mon enfant est bien gentille. Cependant, je déplore le fait que la communication entre les puéricultrices, moi ou mon époux passe parfois mal.

Je regrette également une certaine rigidité de l'esprit de la part du personnel (tutu obligatoire, pas de pyjama, ni de chaussettes même si bébé a froid aux pieds, tel type de nounous non-admis, . . .)

A l'époque bébé, l'accueil était convivial, le bébé a de l'importance et à l'arrivée, tout était expliqué : journée, consultation ONE, le déjeuner, les progrès. Tout était détaillé.

Personnellement je pense que les crèches devraient être gratuites. Parfois cela coûte plus cher de travailler que de rester à la maison avec des allocations de chômage par exemple. N'est-ce pas injuste?
N'ayant pas l'expérience des crèches publiques, il nous est impossible de juger.

Je pense qu'on devrait plus penser aux parents qui travaillent, et prévoir un plus grand nombre de places disponibles pour accueillir les enfants. Si je n'ai pas eu de difficultés à trouver une place, c'est parce que j'ai la possibilité sur mon lieu de travail de placer mon enfant à la crèche.

Il n'y a pas que les crèches mais aussi les écoles qui accueillent les enfants de 2 ans 1/2 > un soin et investissement particulier serait nécessaire pour un bon encadrement des petits.

Des listes d'attente phénoménales pour les crèches communales > sont bien la preuve Plus de crèches et de places pour l'accueil des petits. Il est dur pour les parents de se demander s'il y aura une place pour leur enfant jusqu'au moment où il doit entrer en Faciliter les recherches : meilleure info quant aux différents lieux d'accueil, plus grand nombre de crèches.

Eviter que l'on doive commencer des démarches pour trouver une crèche avant la conception, du moins si on veut être sûr d'avoir la crèche que l'on préfère.

Vu que de plus en plus de mères et de pères ont des heures de travail atypiques, je

trouve que chaque crèche devrait disposer d'au moins 1 puéricultrice disposée à

garder les quelques enfants concernés jusqu'à au moins 19 heures.

Je serais tout à fait prête à payer un peu plus si ma crèche me proposait un tel service.

Je pourrais, par exemple, imaginer un système où l'heure de 18 à 19 heures coûte un supplément qui serait payé uniquement par les parents concernés pour les jours où

Favoriser l'insertion des enfants handicapés parmi les autres enfants au sein des

crèches communales.

Créer des espaces verts.

(Re)former régulièrement les puéricultrices.

Trop peu de crèches communales. Je dois malgré tout dire que j'ai été contente d'y

trouver place pour notre enfant, mes revenus étant moyens. (trop peu de gardiennes

subventionnées).

Pas assez de place, longue liste d'attente

Assez cher, on prend le brut du ménage mais on ne déduit pas les charges tel que

loyers - première rencontre pas toujours très positive.

Il devrait plus y avoir de crèches communales. Les crèches privées sont horriblement chères.

Je ne comprends pas pourquoi certains enfants à naître mais non encore conçus (ou qui ne le seront peut-être jamais) ont déjà une place réservée dans une crèche > je me suis vue refusée pour cette raison, alors que j'étais enceinte de 4 mois.

Ne pourrait-on isoler les enfants qui souffrent de rhume ou d'affections respiratoires.

La politique de l'accueil de l'enfant, je ne suis pas informée sur ce sujet. Par contre, ce qu'il devrait faire, c'est qu'au moment du calcul du prix par journée pour les enfants, ils

La période actuelle est plus froide, moins chaleureuse avec les gardiennes.
Si les vacances ne sont pas prises les mois d'été, il n'y a pas de tarif dégressif > tarif complet pour les parents/familles qui prennent leurs congés en dehors. . .

Une puéricultrice pour 5 enfants est un minimum. Un jardin est souhaitable.
Le diplôme (puéricultrice par ex.) n'a, selon notre expérience AUCUNE importance.

Accueil assez bon, pourrait cependant être un peu plus flexible (exemple : l'enfant devrait pouvoir apporter quelque chose à manger lorsqu'il ne sait pas déjeuner à la maison).

L'enfant devrait être un peu plus entouré lorsqu'il arrive le premier le matin. Je devrais pouvoir venir rechercher mon enfant à l'heure qui me convient et non à partir d'une

Chaque fois qu'un de mes enfants pleuraient lorsque je le laissais pour m'en aller, une puéricultrice / de préférence la sienne attirée s'occupait de lui. Mon enfant était pris dans les bras et distrait. Ce qui me permettait de partir tranquilisée. Je n'ai jamais du le laisser livré à lui-même en pleurs. Je trouve ça indispensable mais heureuse de Les normes de sécurité de l'ONE devraient impérativement être imposées à toutes les personnes en charge de l'accueil. (ex : lits supplémentaires, parcs réglementaires : hauteur des barrières + espacement des barreaux).

Obligation pour les membres du personnel de tous les centres d'accueil (nouveau ou ancien) de suivre une formation agréée des premiers gestes élémentaires de survie (soins spécifiques aux jeunes enfants).

Crèche communale : propre mais vétuste, peu de jeux psychomoteurs, trop d'enfants, activités créatives avec les plus grands.

Le développement de l'aspect promotion santé n'est pas encore assez développé à mon sens.

Je pense à des détails de la vie quotidienne comme le brossage des dents, la relation à l'alimentation et tout ce qui touche à la prévention de la santé.

On s'occupe très bien de mon enfant à la crèche. Dernièrement, il est passé de la section petit à la section moyen, la transition à son niveau s'est très bien faite mais mes rapports avec les nouvelles puéricultrices ne sont plus les mêmes. Elles n'ont pas pris la peine de nous connaître, nous les parents, alors que les anciennes s'intéressaient plus à notre vie à la maison afin de mieux s'occuper de notre enfant. Nous avons trouvé très certainement une des meilleurs crèches de Bruxelles et des environs. . .

Pas vraiment. Mon enfant arrive à la crèche avec beaucoup d'élan. Elle s'y trouve comme un poisson dans l'eau - elle semble en confiance.

devraient tenir compte des problèmes financiers des parents (avec preuve à l'appui).
Le choix de la médecine n'est pas suffisamment respecté de la part de l'ONE surtout en matière de vaccins. Légalement seul le vaccin de la polio est obligatoire, les autres vaccins dits obligatoires pour l'ONE devraient être laissés à l'appréciation des parents et de leur psychiatre. Exclure un enfant ou menacer d'exclusion pour non vaccination est une discrimination pour les parents qui travaillent et un non respect de la liberté de chacun.

En général : l'ONE est trop portée sur les antibiotiques (même si laissé heureusement à Nous pensons que tout est à faire. Les crèches privées sont chères. Pour les communales, il faut s'y prendre près de 2 ans à l'avance !

L'avis du médecin de l'ONE tient en 2 ou 3 mots (va bien . . .)

D'après les puéricultrices, le médecin arrive souvent en retard et est souvent très pressé > surveillez vos médecins !

Vous devriez avoir les moyens de surveiller si une crèche n'est pas avant tout, pour ses responsables, une "pompe à fric"

Oui beaucoup. Quand pensera-t-on aux parents qui ont des horaires variables (dans un sens comme dans l'autre, c'est à dire plus tard ou plus tôt).

Quand créera-t-on de nouveaux milieux d'accueil de qualité au lieu d'en supprimer faute de subventions ?

Dans ma région, il est pratiquement impossible de trouver un milieu d'accueil à moins de l'avoir réservé AVANT d'être enceinte.

Augmenter si nécessaire le nombre de personnel pour ces moments difficiles et si importants. Savoir que son enfant est dans les bras d'une puéricultrice efficace et aimante même s'il pleure est primordial, rassurant et déculpabilisant pour les parents.

+ de milieux d'accueil communaux, + de subsides > amélioration des locaux, du matériel, des jeux; + de puéricultrices/nombre enfants; diminution des tarifs.

Oui. En 3 ans (temps de garde de mon enfant), je n'ai jamais été conviée à une réunion de type réunion de parents.

La relation avec le personnel encadrant de la crèche reste malheureusement très distante comme si on ne pouvait pas entrer dans leur monde de "professionnels" de la petite enfance.

Le dialogue reste malheureusement très peu de circonstance puisqu'il se passe à des moments où les parents sont très pressés (matin et soir).

Sans doute que pour les salaires moins élevés, il faudrait revoir les prix.

Oui. Une plus grande écoute sur le rapport affectif - contact (qualité de contact) - bref, une plus grande ouverture vers "le bébé est une personne".
Les puéricultrices n'ont pas l'air d'avoir beaucoup accès à cela pendant leur étude. Il n'y a pas que l'hygiène, la nourriture, le médical.

Manque une ouverture vers l'écoute du bébé - "qu'est ce qu'il me dit là ?" - avant de lui mettre une tétine en bouche !

J'espère, mais je doute que l'on puisse améliorer ce dernier point.

Oui, je souhaiterais que l'on puisse créer plusieurs crèches pour enfant malade ou une section en plus pour les isoler des autres car ce n'est pas facile du point de vue professionnel.

Plus de surveillance sur les enfants, installation caméras pour surveiller les

Les parents n'ont pas le choix de la crèche communale car c'est le domicile et non le lieu de travail qui est déterminant.

Il y a très peu de choix en tout cas en ce qui concerne les garderies communales à Koelberg et ailleurs, ils acceptent d'abord les enfants faisant partie de LEUR commune (ce qui est d'ailleurs normal).

Pour beaucoup, nous sommes sur liste d'attente, il faut donc se tourner ailleurs au cas où

Plus de souplesse avec des bébés qui ne sont pas "encore standardisés".

Tenir compte de leur évolution personnelle, chacun son rythme ! (repos, siestes, premiers pas).

La chance m'a aidée pour trouver cette place en crèche. Je crois sinon que WSP est sous-dimensionné en capacité d'accueil pour les petits enfants.

Les communes ne pourraient-elles pas développer un service global répertoriant les places en crèche disponible (sur l'année) pour éviter que l'on ait à contacter toutes les crèches lorsqu'on recherche une place ?

Pourquoi pas un site internet lié à celui de la commune ?

Plus de surveillance concernant notamment les gardiennes ou crèches privées. Certains cas de maltraitance ont été signalés sans qu'il n'y ait eu aucune suite . . . ?

Il me semble qu'à Bruxelles, il devrait y avoir des accueils bilingues pour tous les enfants

Avoir plus de personnels, puisque en général on remarque 2 personnes pour une quinzaine de nourrissons.

Plus de consultations pour les enfants car plusieurs maladies sont à l'origine de contamination (grippe - toux - . . .)

Les délais d'attente pour les crèches communales sont quand même fort longs.

Plus d'un dans certaines lorsque je me suis renseignée; cela voudrait dire qu'il faudrait y inscrire son enfant avant de le concevoir; un peu fou non ?!

Oui, je trouve que le contact parents/gardiennne communal laisse à désirer.

Je trouve aussi que c'est mal organisé pour les enfants malades car les parents doivent prendre congé. Il faudrait revoir le système.

La garde de l'enfant subit les sauts d'humeur de la direction et du médecin.

Alors que la garde à domicile d'enfant malade est difficile.

Il y a certaines garderies qui ne préparent pas les enfants pour les maternelles. Ils s'occupent seuls et on ne leur consacre pas de temps ou pas assez pour des activités ou même faire des bricolages (qu'ils remettraient aux parents).

Le problème qui se pose dans les crèches en général, c'est le fait qu'il y ait une puéricultrice pour +/- 5 enfants, mais qu'en pratique cela n'est pas toujours le cas. Vu les horaires que le personnel preste, ils leur arrivent de garder de 10 à 12 enfants entre l'heure de midi ou le soir après 15h.

J'estime que dans les crèches, comme dans l'enseignement en général, on fait primer avant tout la formation des puéricultrices plutôt que l'aspect pédagogique.

Oui. J'aimerais que les puéricultrices soient un peu moins passives - pour le groupe de mon bébé en effet, on parle de "jeux libres", donc pas d'activités, pas de projets pédagogiques.

Si au moins on chantait un peu, un peu de musique . . . ce n'est pas difficile !

Ces filles s'ennuient, ne s'intéressent pas, j'ai l'impression qu'elles voudraient être ailleurs.

Je suis très satisfaite de l'accueil et du fonctionnement de la crèche communale

Un problème que j'ai rencontré dans toutes les crèches > manque de souplesse pour les heures des repas qui sont d'ailleurs donné trop tôt (10h45 et 14h45). . .

Mon enfant a été très bien accueilli à la crèche.

Au départ, il a eu beaucoup de difficultés à s'adapter mais le personnel a été très patient et compréhensif. Je suis tout à fait satisfaite de cette crèche.

Je suis satisfaite de l'accueil de mon enfant et du rapport journalier que j'ai avec les puéricultrices.

Je trouve très bien que chaque semaine des activités de psychomotricité aient lieu au sein de la crèche.

En général, son accueil est plus ou moins satisfaisant sauf pour le dépistage des maladies infectieuses, à mon avis, il reste beaucoup à faire. . . !

Je regrette un petit manque d'informations. Par ex. : on a commencé à donner de la viande à mon enfant sans m'en avertir ou me demander mon avis et je l'ai appris par hasard un mois plus tard. . .

Mon enfant est très bien entouré à la crèche.

Je trouve qu'il est important que les puéricultrices aient un dialogue intéressant avec l'enfant, se mettent à leur niveau sans pour autant les prendre pour des

demi-cervelles. Ce qui permet, je crois, à l'enfant de prendre confiance en lui.
 Ceci se passe très bien à la crèche de mon enfant.
 Enfant très épanoui car relations très privilégiées et de confiance avec les puéricultrices.
 Reste dans le même groupe de 0 à 3 ans, avec les même enfants et puéricultrices >
 La communication avec le personnel de la crèche est très bonne. Ces dames sont sympathiques et très accueillantes.
 Le contrôle médical tient plus de la formalité que d'une visite médicale (le médecin ne "voit" pas une bronchite, conjonctivite).
 Il serait bon d'adapter les horaires de repas et de sieste à l'horaire familial normal, pour éviter que les bébés soient affamés au sortir de la crèche.
 Crèche communale - bon projet pédagogique - puéricultrices bien formées et motivées - bonne hygiène - locaux en bon état.
 La crèche d'entreprise est un mode d'accueil très rassurant pour les parents (facilités géographiques, contacts avec les autres parents).

C'est cher.
 Trop d'enfants par rapport au nombre de puéricultrices.
 Nous en sommes entièrement satisfaits.
 Crèche de Y ... 5 étoiles !
 Je suis très satisfaite de l'accueil que les puéricultrices me réservent chaque matin, le dialogue ne manque pas. Je suis contente que l'on s'intéresse sincèrement au développement et à la santé de mon enfant. Je suis vraiment très satisfaite du pré-gardiennat, du personnel. . .

Le nombre maximum d'enfants par puéricultrices (norme ONE) devrait être de 5. (manque de personnel)

Sur l'accueil de la maison ou il va, non.
 Sur le peu de structures d'accueil communal, oui. Elles sont pleines, peu accessibles et débordées.

Accueil en crèche est très cher, même si c'est calculé d'après les revenus.
 Pas assez de places pour tous les enfants.
 > le système de paiement est ridicule et désuet. Il faut payer à la semaine et en espèces le vendredi matin.
 La gestion d'un compte avec des virements serait très souhaitable.

Offrir des possibilités tenant compte des horaires d'indépendants.

Places disponibles peu nombreuses
 Développement des crèches d'entreprises
 Revalorisation du personnel, très dévoué et consciencieux.
 Contribution des parents en fonction des revenus = système juste mais il faudrait plus distinguer les revenus moyens des gros revenus.

Il faudrait créer plus de structures d'accueil.

Il est vrai qu'il existe des problèmes pour trouver un milieu d'accueil, mais je pense que bien souvent on est mal renseigné, car une maman qui cherche une place pour son enfant est parfois perdue, ignore qu'il suffit de se renseigner auprès de l'ONE ou de la commune.
 Il faudrait peut-être envoyer de la documentation aux parents qui viennent d'avoir un enfant. Comment se fait-il qu'en recherchant une place à 2 mois de grossesse, je n'ai pu m'inscrire que sur des listes d'attente avec le stress qu'une place ne se libère pas quelque part ?
 Il faudrait multiplier les structures d'accueil et généraliser le coût en fonction du revenu du ménage. La garderie de mon enfant coûte 1/3 du revenu du ménage !!! S'il était en structure communale, je paierai 1/5!!!

L'équipe de la crèche est à mes yeux quasi irréprochable (sauf l'une ou l'autre puéricultrices qui n'ont visiblement pas la capacité d'accepter des enfants d'horizons et de cultures différentes).
Mais les enfants jouent dans une cour où il y a des plantes dangereuses (muguet, glycine). L'ONE ne devrait-elle pas contrôler les lieux.

J'ai enfin trouvé (par hasard) une institution de qualité, personnel compétent, infrastructure parfaite. Mais c'est une crèche privée ou le prix par journée ne tient pas compte des revenus.
Domage pour les moins fortunés.
Je suis globalement satisfaite. J'ai préféré cette crèche à celle de la commission européenne car elle était plus proche de mon domicile, ce qui facilitait la récupération de ma fille le soir par d'autres membres de ma famille.

Mon enfant va dans une maison d'enfants de tout âge entre 2 mois et 2 ans et demi, il y a plus d'activités pour les "grands" ou pour les "petits".
L'accueil de mon enfant se passe très bien.
Je suis très contente des nounous qui s'occupe de ma petite, c'est important pour moi car je peux aller travailler sans souci ni chagrin !
Accueil très chaleureux, un esprit ouvert à toute les cultures, une équipe dynamique et professionnelle.

Sur la décennie que je fréquente cette crèche, j'ai observé une nette amélioration de l'accueil.

J'apprécie les repas frais préparés sur place.
Mais le personnel semble stressé et surchargé; on impose un rythme peu individualisé pour chaque enfant car c'est le seul moyen pour qu'elles puissent les prendre en charge.

On impose un rythme aux parents, je suis sûr que plus de souplesse ne ferait pas Je suis choquée du peu de personnel par rapport au nombre d'enfants: une puéricultrice pour 10/12.

Quand elle quitte la pièce, que se passe-t-il ? Ils sont seuls.

Que l'on ne me parle pas des stagiaires ! Elles ne sont en rien responsable et sont là pour apprendre et pas remplacer.

Quelle pédagogie et quelle sécurité dans ces cas là ???

De plus, depuis que mon enfant est là (2 ans), il n'y a eu qu'une seule réunion de parents !!

Je suis très satisfaite de la crèche et c'est pourquoi je me permets de la recommander à qui que ce soit !

Bravo au X.

Savoir que son enfant est bien entouré pendant la journée facilite la vie professionnelle des parents. Le seul problème reste la garde des enfants malades.

Je considère comme inadmissible que des parents soient obligés de faire vacciner l'enfant contre leur gré lorsqu'ils sont dans l'impossibilité financière et familiale de recourir à un autre moyen de garde. Les vaccins imposés par l'ONE et non par la Belgique (polio) le sont par abus de pouvoir !!

Plus de moyens, plus de puéricultrices par enfant.

Un diplôme de puéricultrice plus difficile à obtenir.
Il n'est malheureusement pas rare de rencontrer des personnes peu ouvertes, se contentant de changer les bébés et de les faire manger et dormir. . . Des recyclages ne devraient-ils pas être obligatoires ?

J'ai 3 enfants de moins de 5 ans. Pour aucun d'entre eux, je n'ai trouvé de place dans des crèches subventionnées.

C'est triste et déprimant.

CCL : il faut augmenter le nombre de places disponibles. C'est primordial.

Les crèches ferment beaucoup trop tôt. Je travaille régulièrement au-delà de 18h30 et mon mari travaille à Soignies.

La crèche fermant à 17h45, je suis obligé de demander à mes parents de reprendre ma fille à la crèche le soir.

Toutes les crèches devraient prendre les inscriptions comme celle où se trouve ma fille : ils ne prennent les inscriptions qu'après la naissance de l'enfant, ce qui fait qu'il n'y a pas de liste d'attente.

Non.

Je pense que quitter son bébé à +/- 3 mois est trop tôt et très difficile pour la maman, mais je trouve que c'est un lieu d'accueil qui devrait être ouvert à tous les enfants. Cela leur permet d'apprendre à vivre une vie sociale dans un groupe, et favorise l'autonomie de l'enfant.

Le minimum indispensable est atteint : repas, chaleur, repas, propreté, jouets.

Mais pour l'évolution d'un enfant, il existe d'autres nourritures; à cet âge tout est imitation, peut-on donner en toute conscience comme image du comportement humain des femmes fatiguées, excédées, stressées à ces petits qui ne demandent qu'à s'éveiller et découvrir la vie avec joie et confiance.

Oui. Le manque de personnel par rapport au nombre d'enfant - le manque de moyens en général = pas de jardin, une même pièce pour dormir et jouer et manger - que les parents soient plus impliqué dans le fonctionnement de la crèche.

Actuellement, cela ne fait qu'un mois que mon fils va à la crèche, ce qui fait que je ne sais répondre objectivement à toutes vos questions.

J'apprécie particulièrement le fait que l'aire de jeux/repos des enfants n'est accessible qu'aux puéricultrices.

Ceci garanti la tranquillité des bébés ainsi que le respect de l'hygiène (pas de va et vient dans cette salle).

Nous n'avons jamais eu à nous plaindre, nous sommes content de : l'horaire de fréquentation, la consultation du pédiatre + présence d'une infirmière à temps plein, activité avec les enfants.

J'ai la chance d'avoir obtenu une place dans une crèche qui a d'emblée convenu à mon enfant.

J'imagine le parcours du combattant que doivent effectuer les parents qui décident en cours de garde de changer de crèche.

J'ai trouvé formidable comment le staff de la crèche s'est arrangé pour trouver une place à mon petit bout en 3 jours et me permettre ainsi de retrouver un emploi. Chapeau et merci !

Je suis très contente de l'accueil de mon enfant!

Les puéricultrices sont très compétentes et gentilles avec les enfants et avec les parents aussi. Très bonne explication après la journée passée sur les enfants.

Oui, j'ai eu énormément de difficultés à le faire rentrer à la crèche. Je suis seule avec mon fils de 9 mois et j'effectue des prestations ALE. Sous prétexte que mon boulot n'était pas régulier et pas très lucratif, ils n'ont accepté mon fils que provisoirement car ils manquent de places et privilégie les parents ayant un revenu plus élevé. Je trouve cela injuste.

Le personnel des crèches devraient considérer les enfants en tant que personne et non comme des numéros.

L'horaire ne me convient pas, je travaille pour un ministre qui me prend beaucoup de temps, je dois quitter le bureau à 17h30, c'est trop tôt.

Etant enseignante, ma femme a obtenu sans difficulté une place à la crèche communale.

Il y a trop de personnel part-time et pas assez de temps plein / grande variabilité dans Prévoir des personnes remplaçantes lors de congé et/ou maladies simultanées. Très bon mais il faudrait être encore meilleur.

Ce fut le parcours du combattant et aucun choix réel puisqu'il faut accepter ce que l'on trouve avec grande peine.

Les directrices devraient être des spécialistes de la pédocyp. Style licenciées en psychologie, en psychopédagogie et non des infirmières pédiatriques trop braquées sur le nursing et pas sur le bien-être. Les puéricultrices devraient obligatoirement suivre des formations permanentes sur le développement psychomoteur des enfants (psychomotricité, logopédie, ...)

J'apprécie particulièrement le dynamisme des puéricultrices qui s'occupent des plus grands (2 > 3 ans) et le fait qu'elles n'hésitent pas à organiser des excursions et à

Malgré l'application du barème (par rapport aux revenus), le prix à payer reste très élevé bien que ne couvrant ni la fourniture de langes, ni celle du lait.

Manque de crèches et donc de places disponibles, principalement subventionnées par l'ONE.

Privatisation (crèches et gardiennes privées) à tort du secteur : en effet, je crois que le pire côté le meilleur > pas de surveillance véritable et dérégulation.

Difficulté de trouver une place pour son enfant.

Obligation de s'inscrire bien à l'avance (il faudrait presque s'inscrire avant la conception de l'enfant) et à plusieurs endroits (listes d'attente).

Nous sommes prévenus tardivement (parfois peu de temps avant la reprise du travail) du fait que nous aurons une place ou non.

> stress durant la maternité.

Chacun devrait pouvoir être assuré d'obtenir une place dans le milieu de son choix.

Oui, mais je ne trouve pas normal que les pensions alimentaires d'autres enfants soient cumulées à mon revenu pour le calcul des tarifs.

Un enfant ne doit pas payer pour un autre.

Continuer à engager des personnes qualifiées !

Non.

Accès moins difficile pour trouver un milieu d'accueil. Délai d'inscription beaucoup trop

Il devrait y avoir une garde supplémentaire après 18h.

La crèche coûte très cher dans le budget d'un jeune ménage > augmenter les déductions fiscales et les subventions.

Des souhaits Oui !!

Que la communauté française crée des structures qui accueillent les enfants de 0-3 ans aussi après 18h du soir, car les parents qui travaillent tard et qui n'ont pas de famille en Belgique n'arrivent pas à trouver des structures pour la garde de leurs Politique d'accueil à développer de manière urgente.

Une politique existe-t-elle vraiment aujourd'hui?

Les réservations devraient s'effectuer avec attestations de grossesse et non avant la conception afin d'éviter l'engorgement "artificiel" des listes d'attente.

Deux réservations maximum devraient être autorisées (avec caution = 1° mois d'avance).

L'école principal me semble être le nombre élevé des enfants par classe en règle

sortir des bâtiments.

J'ai l'impression que l'enfant est réticent pour aller à la crèche. Chaque fois au moment de se séparer, elle rouspète ou refuse carrément.

Les puéricultrices sont très gentilles et parlent beaucoup des progrès des enfants. Donc même n'étant pas là, on peut suivre les progrès des enfants, parler de leurs difficultés. Beaucoup d'échanges.

J'aurais pensé que pour 15000fb/mois l'accueil eut été plus chateaux.

En outre, je dois fournir le lait, les langes et même l'eau. . .

Je suis entièrement satisfaite.

Selon les puéricultrices, elles devraient être plus nombreuses. Je pense que deux puéricultrices en permanence seraient effectivement nécessaires.

Les contraintes budgétaires obligent les crèches à utiliser des méthodes contraignantes à leur projet pédagogique.

Des enfants de 12 mois se trouvent par exemple dans des lits pour enfants de 6 mois. Pour éviter les accidents (les enfants sont capables de se lever et de faire basculer le lit), certains sont attachés dans leur lit.

Est-ce compatible avec une psychologie axée sur la liberté de l'enfant et son épanouissement, y compris physique?

Le souvenir de la recherche d'une solution d'accueil m'est plutôt pénible et si actuellement je suis globalement satisfaite, je crois à vrai dire que c'est plus le hasard de rencontres qui se sont avérées positives qu'un véritable choix en connaissance

Manque un jardin ou un espace vert extérieur.

Parfois beaucoup de va et vient dans le personnel.

Sinon OK.

Globalement, très positif

Y intégrer peut-être plus de puéricultrices (manque de masculin)

Il serait souhaitable aussi d'explorer la piste de garde des enfants à la maison.

Pour le temps où les crèches sont fermées la nuit, le week-end, etc. . . , on peut envisager des nourrices ou d'autres structures d'accueil.

Il y a trop peu de crèches subventionnées.

Lorsque l'on est au chômage en recherche d'emploi, beaucoup de ces établissements vous refusent l'accueil.

Il manque de crèches. Celles-ci sont chères et comme les places sont rares, ils font un peu ce qu'ils veulent. . . Je n'ai pas eu de difficultés pour en trouver mais maintenant je regrette un peu de n'avoir pas été plus critique dans ma recherche.

Plus de facilités pour trouver un lieu d'accueil

Moins cher

Plus de crèches
Il est temps d'investir dans la rénovation des bâtiments. Les enfants disposent de peu de place.

Ceux qui dorment et ceux qui jouent sont dans la même pièce.

Le nombre de crèches est trop petit, l'accès pour les chômeurs quasi impossible.

Comment voulez-vous qu'on trouve un emploi avec un enfant à la maison ?

Les informations transmises par l'ONE me semblent beaucoup trop succinctes et ressemblent trop à un annuaire téléphonique. . . .
La disponibilité et l'accueil pour l'information au sein même des crèches sont discutables.

Je n'ai pas rencontré de crèche où l'on m'ait parlé de projets pédagogiques.

Les relations personnel/parents sont insuffisantes.

Je m'étonne que le suivi de l'évolution de l'enfant ne soit pas plus approfondi et

Un point très positif : l'augmentation des services de crèches qui fonctionnent en sections verticales (même puéricultrice qui suit son groupe d'enfant et pas l'enfant qui change de groupe) + inspiration méthode Loczy.

Malheureusement, il manque encore souvent un projet pédagogique suivi.

Importance du projet pédagogique et de la formation continue des puéricultrices

Le bâtiment doit être idéal pour les enfants (cour pour s'aérer, espace agréable, luminosité) + jeux (bac à sable, beaucoup de jeux différents et en bon état, . . .)

Psychomotricité

Vu les 10h30/jour d'ouverture de la crèche et vu les 36h/semaine de travail du personnel > encadrement insuffisant en début et fin de journée.

Je suppose que l'accueil est bien adapté puisque mon enfant est très épanoui à la

Quand un problème se pose avec une puéricultrice, les parents n'ont aucun recours. Une plainte risquerait de se retourner contre l'enfant. Les parents sont dépendant du bon vouloir de la puéricultrice chargée de la garde de son enfant. Je suis très contente, et agréablement surprise de l'influence positive sur le développement de mon enfant.

J'avais constaté dans certaines crèches que j'avais visité et celle que mes enfants fréquentent actuellement qu'il y avait peu de personnel par rapport au nombre d'enfants et par conséquent le personnel est parfois débordé, ce qui donne parfois l'impression que les enfants ne sont pas bien entretenus. Mon enfant va 3 jours par semaine à la crèche; si j'ai besoin à titre occasionnel qu'il reste un jour de plus, cela crée des problèmes avec la direction et n'est d'ailleurs pas vraiment possible. Il n'y a donc aucune flexibilité alors que c'est un service public qui au départ devrait dépanner les parents et non pas les pénaliser ! Il y a toutefois trop peu de puéricultrices pour les enfants, cela est un peu inquiétant pour leurs activités. Je dois toujours demander les détails sur la journée de mon enfant.

J'ai souvent l'impression (dans la première section, de 3.5 mois à 18 mois) d'avoir plus affaire à une garderie qu'à une crèche. Enfant laissé +/- à lui-même devant ses jouets et peu sollicité : ex : regarder un livre ensemble. etc. . . . Jamais je n'ai vu le personnel prendre ce genre d'initiative. Ce n'est que lorsque l'enfant a changé de L'accueil est très chaleureux, toujours à l'écoute autant des enfants que des parents. Structure communale de Woluwé St-Pierre est très bien. Faute de temps, la rupture avec l'enfant au matin est assez dure.

L'accueil correspondons très bien à notre attente. Notre enfant aime aller à la crèche et se développe à merveille, globalement. Le seul problème que nous rencontrons est lié à la vie communautaire > contagion virale. Manque de communication entre puéricultrice et parent. Au sujet de la journée de l'enfant, du comportement en général.

Sachant que l'établissement actuel accueille les enfants de moins de 18 mois, l'espace est probablement suffisant. Mon enfant commence à s'ennuyer. C'est notre troisième enfant qui va à cette crèche. L'aînée a maintenant 9 ans. L'accueil des enfants, les activités, les repas frais, l'hygiène, la gentillesse du personnel n'a pas changé en 9 ans. Un exploit, nous sommes très content.

Souhaite qu'il y ait plus de milieux d'accueil ou la participation financière des parents soit en fonction de leur revenu.

Souhaite qu'il y ait plus de milieux d'accueil pouvant accueillir des enfants dont les parents ont des horaires de travail en matinée, soirée, nuit. . . . Souhaite que les futurs parents soient informés du fait qu'il faut chercher une crèche +/- 1 an avant l'accueil de l'enfant.

Le nombre de puéricultrices est trop limité en crèche.

Deux puéricultrices pour 14 enfants d'environ 1 an.c'est fort peu, pourtant c'est la règle!

Il apparaît clairement que les crèches manquent de moyens, les trois premières années Non.

Je souhaite qu'il y ait plusieurs milieu d'coueil et par conséquent plus de personnel. Eventuellement pour que les crèches ne soient pas fermées pendant les vacances > les parents ne prennent pas les vacances en même temps que le personnel des milieux d'accueil.

Plus de crèches afin d'éviter une certaine psychose dans cette recherche. Ouverture un peu plus tard que 18 heures.

Plus de personnel qualifié et motivé qui prend à coeur son métier et l'évolution du petit enfant.

Bonne initiative pour les entreprises qui ouvrent des crèches pour leur personnel.

Plus de crèches communales et moins de gardiennes privées.

Je trouve dommage qu'il faille s'y prendre si longtemps avant d'avoir son enfant, à

l'avance pour réserver une place dans une crèche. Jusqu'au dernier moment on n'est Le mode de garde que nous utilisons est celui que nous avons pleinement choisi. Nous trouvons toutefois les effectifs des puéricultrices plutôt réduits si l'on tient compte de leurs absences légitimes.

Manque de solution quand l'enfant est malade.

Plus de pédagogies

Plus de relations humaines entre parents et personnels de la crèche

Moins de routine

Des locaux plus joyeux et mieux éclairés

Plus de sorties à l'extérieur (jardin-cours)

Plus jamais de tabliers sales pour les puéricultrices.

Je trouve que le personnel est très efficace mais manque d'enthousiasme (peut-être dû à leur âge avancé (+ de 40 ans)).
Les horaires de repas imposés aux enfants ne correspondent pas à des horaires habituellement appliqués à la maison.
Cela pose des problèmes, surtout entre 3 et 6 mois (repas de midi donné à la crèche vers 11 heures - goûter vers 2h30 - 3h).
Nourriture pas toujours adaptée.

L'accès à la crèche est impraticable avec une poussette (escalier et absence de rampe d'accès).
Visite médicale : c'est un généraliste > je ne le trouve pas compétent ni intéressé par son travail !!

Hygiène : pas de protection sur les coussins à langer, les pipettes des médicaments sont données aux enfants pour jouer ! Les 'poires' pour aspirer le nez des enfants sont mises en commun > propagation des infections.
Je trouve dommage que les locaux n'aient pas été prévus à l'origine pour accueillir une crèche avec autant d'enfants et de personnel que prévoit le règlement. Cela n'est pas pour faciliter le travail de ces dames. Mais je trouve que malgré tout l'ambiance est plus conviviale, parce que c'est une maison.

Oui, la crèche ONE ou est ma fille est très bien (le premier enfant y était aussi).
Maintenant, j'ai déménagé dans un village et j'ai pris la peine d'aller au service ONE du village pour trouver un mode de crèche ou de gardienne pour mon enfant plus proche de mon domicile. Une horreur ! Je suis la 19ème sur la liste car pas de crèche et trop peu de gardiennes à domicile. (pas assez payée, trop d'enfants, horaires impossibles ou incompatibles. . .).

De ce fait ma fille fait la navette avec moi, jusqu'à Bruxelles à sa crèche. (+/- 30 minutes de trajet aller/retour par jour)c'est le plus regrettable !
Dommage que les bâtiments soient vétustes et que l'on donne si peu de moyens aux puéricultrices.

Chapeau pour leur contact malgré tout avec les enfants.
Non, elles sont très gentilles, serviables, attentives.
Arrivant chaque jour à la crèche vers 18h-18h10 (celle-ci ferme à 18h30, mon enfant est toujours le dernier qui reste (il faut savoir que je ne l'amène qu'à 9h15 le matin).
J'ai parfois l'impression que cela dérange la puéricultrice de son service : elle descend la poubelle à la cave avec mon enfant pour gagner du temps , etc.. . .

Pas assez de personnel pour l'encadrement des enfants.
Les groupes me semblent trop grand.
Les heures d'ouverture ne sont pas assez flexibles.
Oui, c'est cher ! Surtout que je suis puéricultrice et que mon enfant va dans la crèche ou je travaille (dans une autre salle)
Le goûter pour les petits n'est pas fort varié (toujours les mêmes fruits).

souhaits : horaires plus larges pour répondre aux besoins des parents qui pratiquent des horaires professionnels décalés (dans mon cas : de 10 h à 19 h).

Il faudrait des heures d'ouverture beaucoup plus larges : 6h45 > 19h.

Fermeture pendant les congés scolaires > ou dois-je mettre mon enfant pendant que je travaille ?
Je suis infirmière et on ne ferme pas les hôpitaux pendant les vacances !!

Mon fils sera obligé de quitter la crèche à 18 mois et ce pour 1 an, après il ira en maternel. Cela fait 3 établissements en 2 ans !
A Auderghem, il existe 4 crèches communales et que 3 pré-gardiennats, mon fils se trouve dans la seule crèche qui n'a pas son pré-gardiennat, résultat les autres enfants ont la priorité, les plannings sont complets jusque décembre 99, Pas encore prévu ceux de l'an 2000. Résultat, mon fils ira dans une crèche néerlandophone de ma commune; je ne connais pas la langue, mais je suis sûre qu'il sera en de bonnes mains.
Plus de grandes crèches (avec personnel !) en dehors de l'agglomération bruxelloise car de plus en plus de parents habitent en dehors de la ville (jardins pour enfants, plus propres, moins de bruits.. . .)

La garde des enfants devraient être une priorité !
Les enfants sont en surombre par rapport aux puéricultrices !! Le prix reste élevé si l'on a plusieurs enfants en bas âge. Il faut s'y prendre beaucoup trop tôt si l'on veut Non.

Je pense que l'accueil de l'enfant en crèche devrait se faire à horaire décalé, plus tard que 18h ou 18h30.
Je suis célibataire, j'ai un horaire différent de la plupart des gens et il est parfois difficile de m'organiser pour arriver à temps.

Il devrait y avoir plus de gardiennes encadrées.
Horaires d'accueil peu flexibles en fonction des horaires des parents (qui travaillent à l'autre bout de la ville et n'ont pas le temps d'arriver avant 18h). Qu'en est-il des parents qui ont des horaires décalés et pas de famille qui puisse donner un coup de main !
Laisser plus de place pour les gens qui travaillent car en crèche communale la plupart des enfants viennent de parents qui ne travaillent pas > refus de place aux gens qui travaillent, car ce sont des enfants qui arrivent tard et qui perturbent le déroulement de la journée notamment du point de vue activité, repas 12h.

Point de vue médical : trop de laxisme par rapport au traitement et de son suivi (accepte trop d'enfant malade en milieu dit "enfant sain").

Commentaires sur l'accueil de votre enfant

Je constate que la crèche, de manière générale est peu adaptée à l'enfant de moins d'un an (et surtout de moins de 6 mois) !

Les consignes de l'ONE sont parfois trop strictes, notamment sur la nourriture (pas de sucre, pas de biberons préparés par les parents).

Manque de calme.

Parfois, approche trop répressive de la crèche.

Avantage : ambiance assez familiale.

Je suis très satisfaite de l'accueil de ma fille si ce n'est que je trouve les puéricultrices parfois un peu nerveuses; ce que je peux toutefois comprendre dans la mesure où il me semble que leur travail est assez répétitif et probablement peu valorisé. Je me demande si à long terme, elles peuvent conserver leur enthousiasme et garder présent à l'esprit l'importance du travail qu'elles poursuivent : elles sont en effet tour à tour personne de référence pour l'enfant (avec toute la dimension affective que cela comporte), psychologue, infirmière, éducatrice, animatrice et bien souvent cuisinière ! C'est un travail exigeant, éprouvant aussi bien physiquement que psychologiquement. Or je pense qu'il est nécessaire pour ces personnes (comme pour tout le monde) qu'elles soient épanouies afin d'exercer leur métier dans les meilleures conditions. Par ailleurs, je m'interroge sur la qualité de leur formation continue. Je ne suis pas sûre que les personnes qui s'occupent de ma fille soient au contact des nouvelles orientations en matière de psychologie de l'enfant et de pédagogie.

La fermeture de la crèche à 18h est parfois difficile à combiner avec nos horaires.

Je trouve les puéricultrices peu accueillantes.

Réponse floue du personnel vis à vis du développement psychomoteur. Aucune information sur les activités faites au cours d'une journée.

Le métier de puéricultrices est très exigeant : il faut de la patience, de la dextérité, être à l'écoute et comprendre les besoins de l'enfant, le rassurer, reconnaître les signes de maladie, préparer des repas.

Les puéricultrices de X assurent et prennent merveilleusement bien soin de mon fils.

Il serait souhaitable qu'elles soient plus nombreuses.

Je souhaiterais également une meilleure prise en compte du problème de la

Mon enfant est ravi d'aller tous les à la crèche, y semble très heureux, parle bien, chante, progresse bien. Que rêvez de mieux?

Crèche très ouverte; personnel suivant 2 à 3 formations annuelles (lecture, psychomo, soins, créativité); accès à une bibliothèque pour le renouvellement des livres.

L'accès à cette crèche a été facilité par le fait que 2 enfants aînés y avaient été accueillis antérieurement.

Globalement, je suis très satisfaite.

Lieu d'accueil agréable, propre, sympathique.

Personnel qualifié.

Il serait peut-être judicieux d'interroger les parents concernant le cadre du milieu d'accueil.

De manière personnelle, je trouve qu'il serait bon que les enfants puissent bénéficier

Je suis très satisfaite de l'intérêt porté à mon enfant par les puéricultrices qui répondent toujours à mes questions sur le déroulement de la journée de mon enfant et

Souhaits en matière d'accueil de l'enfant

Il faudrait vraiment prévoir un encadrement plus important (une puéricultrice pour 3 enfants, quelque soit l'âge).

Pourquoi ne pas aider financièrement les mères qui veulent arrêter de travailler pour garder leur enfant (+ que la pause carrière) surtout avant un an.

Au départ, je souhaitais mettre ma fille chez une gardienne encadrée mais j'ai renoncé.

A l'analyse, je me suis aperçue que ces femmes sont sous-payées, que leur statut social relève d'un compromis douteux (elles ne sont ni vraiment indépendantes, ni vraiment salariées), elles ne bénéficient d'aucunes des protections les plus élémentaires telles que congé payés, congés maladies, pension. Sans compter qu'elles n'ont pas toujours la formation adéquate, je ne pense pas que dans de telles conditions elles puissent répondre efficacement aux souhaits des parents qui leur confient tout de même ce qu'ils ont de plus précieux.

J'ai donc opté pour une crèche communale où je suis sûre au moins que les employés bénéficient de salaires corrects, d'une supervision permanente et possèdent la formation adéquate !

Amélioration des déductions fiscales qui sont actuellement très faibles.

Tenir un carnet d'évolution et d'observation qui pourrait servir aux parents et à la crèche. Bénéficier en crèche de plus de matériel pour psychomotricité.

Avoir une guidance psychologique pour les enfants qui en ont besoin, plutôt que de se limiter à dire qu'il est "difficile".

Une bonne politique d'accueil des enfants participe doublement à l'égalité des chances : égalité des chances entre les hommes et femmes pour accéder au marché du travail et égalité des chances entre les bébés, dont les parents ne peuvent pas toujours assurer les soins optimaux.

Le comportement de l'adulte dépend en grande partie des soins qui lui ont été prodigués en tant que bébé.

Or paradoxalement, plus l'enfant est jeune, moins les moyens financiers consacrés à l'enfant par la communauté française sont importants et moins le niveau de formation des personnes chargées des soins/éducations est élevé.

Je vois que j'ai eu beaucoup de chances de trouver 1 place dans une crèche subventionnée et aussi bien tenue.

On ne pense plus à ces problèmes de recherche une fois que l'on a trouvé.

Trop peu de lieux d'accueil pour les enfants.

Peu de lieux d'accueil avec horaire facile.

Peu de moyens, peu de personnel.

Faciliter l'accès des BB en augmentant le nombre de crèche type ONE, ou gardiennes car les crèches privées sont trop onéreuses.

Privilégier les crèches d'entreprises (quota de place en fonction du nombre de membres du personnel).

sur son comportement.

Je ne connais pas beaucoup cette crèche, mais je suis contente du projet pédagogique et du contact enfant-puéricultrice.
Je ne veux pas imposer de généralités, car fort heureusement les puéricultrices ne sont pas toutes pareilles. Mais un trop grand nombre gardent nos enfants dans une discipline militaire dépourvue de tendresse, de câlinerie et de gentillesse.

Je trouve que l'accueil d'un jeune enfant est primordial.
Mettre les enfants en confiance et les aider dans leurs développements. Je suis très satisfaite de la crèche de mon enfant.
En fait, le papa et moi sommes infirmiers. Nous avons eu une place à la crèche attachée à l'hôpital. Nous aurions voulu au départ une gardienne, mais avec les horaires nous n'en n'avons pas trouvé. Quant aux W-E où nous travaillons, nous mettons notre enfant chez les parents ou autres . . .

Dans l'ensemble, je suis assez satisfaite de l'accueil de mon enfant.
Les puéricultrices sont fort disponibles et assez bien fournies pour leur travail.
Crèche communal = OK surtout pour tarif, paiement au forfait, encadrement et suivi médical.

Discrimination envers les enseignants qui ne peuvent pas laisser leur enfant à la crèche pendant les congés de Pâques, Carnaval, Noël, Toussaint.

Accueil coûteux !

Ambiance assez malsaine au niveau des gardiennes (mauvaise entente); personnel peu motivé. Manque d'activités avec les enfants.

Crèche, gardiennat = parç à enfant !!

Je suis très contente de l'accueil de mes filles au pré-gardiennat.

Très bon contact, excellente nourriture, hygiène parfaite, activités variées, très bon apprentissage de la propreté = PARFAIT.

Non, pas de remarques à faire sur la crèche qui accueille mon enfant car pour moi personnellement, c'est une bonne crèche et un chouette personnel.

Je pense que le personnel trop peu nombreux, néanmoins compétent et de bonne volonté, est trop souvent "débordé" par le nombre d'enfants.

Je trouve que les horaires de sieste et de repas sont "imposés", qu'il manque d'un endroit "retiré" pour faire la sieste au calme et qu'il manque "d'activité" en psychomotricité (par ex. pour les plus grands).

Je suis satisfaite de l'accueil. J'ai de très bon contact avec la direction et les

Domage qu'il n'y ait pas de psychomotricité. (= école communale).

Plus gros problème est de trouver une crèche qui ouvre tôt assez. Problème qui s'est surtout posé depuis que je suis veuf.

Plus de possibilités d'accueil.

Je pense qu'il est possible de faire beaucoup d'activités, même avec des petits, malheureusement la routine (langer, nourrir, dormir) semble être le sort de nos petits enfants.

Trop de puéricultrices ne font que du gardiennage.

Je souhaiterais qu'il soit plus facile de trouver des places libres dans les crèches. Qu'il y ait plus de puéricultrices pour les enfants.

Peut-être avoir des crèches ou lieu d'accueil pour enfants plus adapté à certains horaires : infirmier, hôtesse de l'air, pilote.

Pourquoi des gardiennes ne pourraient-elles pas commencer plus tôt? 6h du matin . . . Je sais, c'est tôt, mais c'est l'heure à laquelle nous partons travailler.

Proposer plus de places en crèche communale mais respecter les autres choix.

Nombre de crèches communales insuffisantes: au point de devoir penser à la garde de l'enfant conçu depuis 2 mois seulement et de devoir inscrire ce foetus dans 3 crèches (sur leur propre conseil) pour être +/- sûre d'avoir une place !

Les crèches ne sont accessibles qu'à ceux qui travaillent à temps plein ! Et le chômeur qui cherche activement un emploi ? Et ceux qui font un temps partiel (par choix ou par obligation) ?

Les crèches sont trop chères, même les communales. Ce devrait être un coût collectif comme l'enseignement car dans notre société peu de gens peuvent se permettre de garder leur enfant (de ne pas travailler). Du reste la crèche apprend à l'enfant à être sociable.

Augmenter le nombre de crèches /garderies.

Insiste sur le côté pédagogique; personnel plus formé et motivé !

Que l'on fasse les activités avec les enfants !!

Très longue liste d'attente (en général), ce qui pose des problèmes quant à l'accueil de 2 enfants (jumeaux dans mon cas).

Non.

J'aimerais beaucoup que "l'approche" de l'enfant soit révisée. Trop souvent les crèches fonctionnent sur des "principes" acquis.

Pourquoi ne pas mettre "à jour" tout le concept de l'éducation de l'enfant, l'accueil,

il faudra plus de places disponibles pour l'accueil, de préférence des petites crèches (15-30 enfants maxi).

Plus d'aide financière pour les crèches communales ou autres, qui ont des projets pédagogiques valables et intéressants.

Entière satisfaction.

Place en crèche obtenue au sein de l'entreprise.

Il n'est pas facile de trouver des crèches de très petite capacité, car j'aurais souhaiter que mon enfant soit gardé par une gardienne mais ce n'est pas possible financièrement. Donc les crèches communales sont une très bonne solution, mais souvent de trop grande capacité et pas assez nombreuses. Et il faudrait plus de puéricultrices (c'est à dire une puéricultrice pour 3 enfants).

La commune de Forest (ou l'ONE) prescrit un goûter chaque jour identique. Serait-il possible de varier les fruits?

La crèche "la ruche" à Forest est formidable.

Une seule remarque : le manque de jardin.

Nous sommes très contents de l'accueil reçu.

Avant la naissance de mon fils, je n'étais pas du tout convaincue par ce mode de garde. J'y suis arrivée au départ par nécessité. Mon fils fréquente la crèche depuis qu'il a 3 mois, et je dois reconnaître que j'ai très vite changé d'opinion. S'il a de la chance, tant mieux, mais il a l'air heureux et épanoui et les contacts avec le personnel. Un gros problème est celui de l'exclusion de l'enfant malade. Cela ne fait que 2 mois et demi que mon fils fréquente la crèche, j'en suis contente.

Je suis très content de l'accueil, et donc je n'ai pas de remarques à vous fournir.

La crèche est bonne, je pense; ce qui manque néanmoins et je crois que c'est dans n'importe quelle profession "de la conscience professionnelle" de la part de certaines puéricultrices, elles ne travaillent pas avec des objets mais avec des petits êtres. Je trouve que l'on n'arrive pas à mettre son enfant là où on veut. Nous avons des listes d'attente de plus de 6 mois; de plus peu de crèches ont un jardin ou les enfants peuvent jouer. Et je trouve cela dommage.

Globalement, j'en suis très satisfaite. J'aimerais pouvoir connaître les activités et voir comment se passe une journée de ma fille à la crèche.

A l'avenir je souhaiterai dès l'inscription, obtenir une copie du dossier, afin que en cas de perte ou d'oubli de ce dernier par la crèche, j'ai la preuve de l'inscription de mon enfant.

Je suis globalement satisfaite de l'accueil dont jouit ma petite Margot. Je manque cependant "d'expérience" de ce milieu d'accueil, puisque Margot ne le fréquente que depuis 3 semaines accomplies !

Je serais d'accord de répondre à ce questionnaire d'ici 4 à 5 mois !

Je souhaiterais peut-être plus d'éveil aux petits chants, danses, plus de jeux dirigés plutôt que tout le temps les laisser jouer seuls.

Accueil à la crèche impeccable malgré parfois le nombre restreint de puéricultrices pour TROP d'enfants.

Je souhaiterais vivement que toutes les puéricultrices et tout le personnel d'une crèche ayant un contact avec les enfants puissent suivre des formations (psychologie du petit enfant - travail manuel - théâtre - chant - . . .), même si cela a été fait à l'école, cela date parfois d'il y a bien longtemps. Certaine personnes manquent souvent de dynamisme et c'est grave avec des tout petits.

Améliorer les capacités de garde à domicile pour enfant malade (grippe, fièvre).

Serait-il possible de l'initier un jour/semaine au néerlandais dans la région Bruxelloise ?

Davantage de crèches subventionnées ne serait pas un luxe.

Une solution éventuelle : un véritable statut pour les gardiennes encadrées permettrait davantage d'accès à la profession.

Les heures d'accueil sont un peu juste : beaucoup d'emplois ne permettent pas d'être sur place dès 18h.

Des horaires plus larges dans le milieu hospitalier. Par exemple : ouverture le W-E pour les couples qui travaillent et ouverture tous les jours jusqu'à 21 ou 22h.

Il n'est pas normal qu'à peine enceinte, il faille s'inscrire dans toutes les crèches du quartier, quand ce n'est pas dans une zone plus vaste. Je paie beaucoup d'impôts et je voudrais avoir une retenue, même et surtout dans des domaines comme le secteur non-marchand. Aurais-je autant de chance d'avoir une place pour un éventuel 2ème ? Manque de structures d'accueil en cas de maladies.

Il devrait y avoir une garderie pour les enfants dont la maman travaille pendant les grandes vacances, ainsi que pour les longs week-ends. Je crois qu'il y a assez de puéricultrice au chômage pour remplacer les autres. Pas du tout.

Je pense qu'une surveillance de temps à autre ne ferait pas de mal à certaines puéricultrices. Ex : voir si l'enfant a bien pris ses médicaments, voir si le nez des enfants sont propres car on en voit beaucoup lorsqu'on rentre dans la crèche. Non.

Je pense qu'il serait plus judicieux que dans les crèches, les inscriptions ne se passent qu'au moment où l'enfant est né. Ceci permet à l'établissement d'avoir une vision plus réelle de la situation des demandes, et aux parents de ne pas se retrouver les 80ème sur une liste non représentative.

Souplesse dans les horaires du soir !

En travaillant jusque 17h30, il faut beaucoup de chance pour arriver à l'heure (18h00) à la crèche. (Or 17h30 me semble être une heure très raisonnable !).

Ma fille aînée a été obligée de quitter la crèche à 2 ans 1/2. C'est beaucoup trop tôt.

Avec le recul, on observe même un trouble du comportement lié à cette période. Elle a aujourd'hui 7 ans. Il est indispensable que l'âge de l'entrée à l'école ne soit pas

Les normes ne sont pas respectées en ce qui concerne le personnel. Il arrive qu'une puéricultrice reste seule avec 20 enfants !!

Pourquoi ne pas engager des chômeurs!!

Le nombre de crèches, de gardiennes est insuffisant. Il faut en créer de nouvelles, surtout à Bruxelles ou le manque de choix se fait cruellement ressentir.

Les horaires de repas et de sieste pratiqués par des crèches sont décalés de la réalité. Pourquoi ?

(repas chaud : 10h30, sieste 11h30 > 14h goûter 14h30 !).

Le placement de l'enfant coûte trop cher. Plus de personnel par nombre d'enfant. Changer les heures d'ouverture, avoir plus le choix (surtout le soir entre 17h et 21h).

D'autres ont eu moins de chance que nous pour trouver une crèche. Dans mon entourage, les exemples sont nombreux, les files d'attente longue. Il faut maintenir la diversité des moyens et des types de garde, des types de pédagogie aussi.

Il faudrait augmenter les crèches communales, particulièrement avantageuses pour les petits revenus.

Il faudrait permettre aux équipes de se former régulièrement, à divers types de formation, pour qu'on puisse créer dans chaque crèche un esprit cohérent et solide. . même si ces jours de formation sont au détriment des parents qui alors doivent se

Observations : Pourquoi la directrice ne peut-elle pas choisir elle-même (ou au moins donner son avis sur) les remplaçantes ?

Manque de souplesse dans l'horaire (fermeture à 18h).

Manque de personnel > des enfants doivent rester plus longtemps dans le groupe des petits car le quota est vite atteint dans le groupe des grands.

Difficultés de trouver une place en crèche . . .

Inégalités dans les prix (mode de calcul, même s'il est le plus juste possible, défavorable pour les indépendants/artistes).

Les enfants devraient recevoir une alimentation à base de légumes certifiés pauvres en nitrates !

Nous souhaiterions que la crèche ferme un peu plus tard. Ex : 18h30 car comme beaucoup de parents, il est trop compliqué de quitter le travail 2h plus tôt, surtout

Il faudrait donner aux mamans un revenu suffisant pour qu'elle puissent rester chez elles; cela éviterait les maladies, pédiatres, hospitalisations et beaucoup de chagrin. Aucune. Accueil parfait.

Plus de crèche et surtout moins chère. Sinon les puéricultrices font un travail très fatiguant et elles ont besoin de beaucoup de courage, avec tous ces enfants ! Pas assez de communications avec les puéricultrices. Pas beaucoup d'activités pour les tout petits.

Comme indiqué plus haut, mes 4 enfants sont allés dans la même crèche. Le personnel est très chaleureux et les enfants vont à la crèche avec joie. Pour les plus grands, cela fait partie des bons souvenirs.

Nous sommes très satisfaits de l'accueil et de l'encadrement de notre enfant dans cette crèche. Le personnel y est très disponible et attentif à chaque enfant.

Un accueil de qualité, rendu néanmoins difficile par une équipe involontairement instable depuis que mon 2ème enfant y est.

Des difficultés ponctuelles souvent résolues avec les puéricultrices mais parfois aussi par l'intermédiaire de la directrice ou de l'assistante sociale.

Des locaux vétustes, marqués par le manque d'entretien de la part des autorités communales.

Globalement satisfaite de la crèche dans laquelle va mon bébé, je remarque tout de même que le plus grand soin n'est pas apporté quant au choix des puéricultrices remplaçantes (même si la direction de la crèche n'est pas toujours responsable de ces choix, je déplore cette situation qui se fait ressentir sur les enfants).

Je trouve que la plupart du personnel est très méritant de travailler dans des conditions qui sont très difficiles (nombre d'enfants).

Mon bébé n'a pas la chance d'avoir de grands parents et il a trouvé à la crèche, toute l'attention et la chaleur que je pouvais espérer.

Notre enfant a un très bon contact avec sa puéricultrice ainsi que ses collègues, ce qui est pour nous très important.

Ma fille a été très bien accueillie dans sa crèche. Elle aime y aller et s'y sent très à l'aise.

Je n'aurais pas pu imaginer meilleur accueil, compte tenu du bien-être et du

La crèche que fréquente ma fille est à recommander à tout le monde, elle est parfaite.

Je suis très satisfaite de la crèche que fréquente ma fille. Mon fils à d'ailleurs lui aussi été à cette crèche. Je n'en garde que de bons souvenirs.

La seule chose qui me revöite quelquefois, est l'accès facile à des enfants malades (sous antibiotiques) qui reflient leur microbe aux autres.

Excellent en général.

Seul le projet pédagogique n'apparaît que peu.

Peu de travaux personnels.

Trop peu de puéricultrice par enfant. Ce problème étant à la source de tous ceux que nous avons croisés à la crèche. C'est à dire : 2 groupes d'âge - ma fille qui passe chez les grands trop tôt, sans marche arrière possible alors que ça se passe mal. - Discipline militaire (plus de sieste en dehors des heures officielles chez les grands, plus de biberon, petit pot obligatoire, . . .) - ma fille s'est mal adaptée au groupe des grands. Les puéricultrices trop peu nombreuses n'ont jamais été très disponibles pour l'aider et la rassurer. L'adaptation a été lente mais à ce jour tout se passe bien (mais avec combien de pleurs).

Activités limitées - aucune sortie (ballade, piscine, cirque).

Pas d'activé extra dans la crèche : compteur, marionnettes.

La crèche ferme ses portes 5 semaines sur l'année. C'est trop. Il faut trouver une

alternative de garde et ce n'est pas évident !

Mon fils est actuellement dans une crèche qui ne garde les enfants que jusqu'à 18 mois. Je trouve cela dommage car cela implique un changement pour lui à cet âge qui sera peut-être difficile pour lui. Par ailleurs cela implique qu'il faut chercher un deuxième milieu d'accueil, ce qui n'est pas facile, ni agréable vu le temps que ça prend et le peu de place disponibles.

Plus de personnes dans les crèches communales contribueraient à optimiser en qualité de l'accueil des enfants en rendant les conditions de travail des puéricultrices plus agréables. Les crèches sont sur-bondées et le personnel stressé. Pourquoi ne pas investir des moyens dans le domaine de l'enfance ?

Même si le personnel de la crèche fait son maximum, il est évident qu'il manque au moins 2 puéricultrices pour encadrer les enfants et consacrer à chacun le temps Rien de particulier à signaler. Ça se passe bien.

Non. Mais il est dommage de devoir faire une demande d'inscription presque avant la conception pour avoir une place.

Que les puéricultrices écoutent, observent les enfants.

Qu'elles doucement (ce n'est pas parce que les bébés ne parlent pas qu'ils ne comprennent pas).

Rire avec les découvertes que font les enfants.

Des pièces plus colorées, plus vivantes, plus accueillantes.

Que les parents s'investissent plus dans les conférences qui sont préparées par le personnel de la crèche.

Ne pas engager n'importe qui comme puéricultrice (période d'essai).

Que les puéricultrices considèrent les enfants comme des personnes et non comme des papiers que l'on déplace d'un endroit à l'autre sans se préoccuper de ce qu'ils pensent.

Oublier ses problèmes et jouer avec les enfants.

Trouver toujours un acte positif que l'enfant a fait pendant la journée, et dire honnêtement aux parents ce qui s'est passé.

Que les puéricultrices se remettent en question (on apprend tous les jours).

Que les puéricultrices continuent à se former pour apprendre de nouvelles choses à nos petits.

Qu'elle respecte le rythme de chaque enfant.

Qu'elles parlent avec les parents aux moments d'accueil (matin et soir) et changent leur façon d'accueillir l'enfant suivant ce qu'il a vécu à la maison et suivant chaque

Mon enfant est à la crèche rue X.

Je suis très satisfaite de cette crèche. J'ai rarement vu et entendu un aussi bon

Les crèches privées semblent être plus créatives et offrent des activités plus enrichissantes par rapport aux crèches communales.

L'ONE donne l'impression d'être une vieille machine qu'il serait temps de rajouter. Les temps changent et les méthodes d'éducation aussi.

Les règles sont établies par rapport à l'âge des enfants et non par rapport à leurs personnalités propres.

Les crèches devraient rester ouverte toute l'année.

Le pédiatre de la crèche devrait pouvoir prescrire des médicaments.

La plupart des crèches ferme à 18h. Vu les encombrements, c'est toujours la course pour arriver à l'heure. 18h30 me semblerait nettement mieux et réduirait le stress.

Je pense qu'il n'y a pas de politique d'accueil à proprement parler mais que nos décideurs politiques tablent sur le dévouement et la conscience professionnelle du personnel.

Il y a beaucoup à faire tant au niveau des subsides à octroyer qu'en terme de

Augmenter le nombre de crèches subventionnées et le nombre de puéricultrices par crèches.

Il y a un manque évident de structures d'accueil.

En ce qui concerne les places dans les crèches subventionnées, il faut s'y prendre très tôt, même presque avant d'être enceinte.

Non.

Je souhaiterais que tous les enfants puissent bénéficier d'un tel accueil (quelque soit le revenu des parents).

endroit que celui-là.

Tout le personnel est très qualifié. Mon enfant s'y épanouit parfaitement. De l'hygiène à l'accueil au projet pédagogique, tout y est sans reproche.

Point de vue attente et satisfaction : priorité : contact enfant/puéricultrices.

Bien-être de mon enfant.

(il s'agit ici de jumelles)

Personnel insuffisant et trop peu formé à la psychologie de l'enfant. Locaux vétustes, manque de matériel tant pédagogique que hygiénique (3 mois pour obtenir de nouveaux coussins à l'usage à la maison communale - 9 ans que l'on parle d'un projet d'aménagement du jardin - la peinture tombe des murs, le grillage du jardin est abîmé et dangereux pour les enfants; et quand ils sont à l'extérieur, ils sont logés dans une cave non aménagée. . . .)

Je déplore qu'il n'y ait pas plus d'activités d'éveil : musique, psychomotricité, gymnastique, bricolage, plastiline et terre glaise, peinture libre, . . .

Admiration pour le personnel. Font un travail maximum pour les enfants. Dommage que leur travail soit mal apprécié et est à mon avis sous-payé pour une telle responsabilité.

Très bon rapport avec les parents, n'hésitent pas à parler d'éventuels problèmes. Je

Cet accueil m'apparaît positivement et humainement bien géré, avec tout ce que cela implique de positif (j'apprécie personnellement l'affection et l'attention à l'affectif de l'enfant ainsi qu'à son développement).

Le côté négatif serait plutôt dans le détail du style nez qui coule pas assez surveillé, etc. . . détails de moindre importance.

Il est bien organisé, sécurisant, fiable.

Seul point "noir", les vacances de la crèche ne correspondent pas avec les nôtres !

La grande soeur avait déjà fréquenté ce préguardiennat dont je suis enthousiaste, mais j'aurais souhaité trouver une crèche pour garder le petit dès qu'il aurait 4-5 mois.

Les structures que j'ai visitées étaient soit vétustes et délabrées, soit des endroits où les enfants semblaient "garés".

J'ai fini par prendre un congé sans solde à la suite de mon congé de maternité et

Après une expérience satisfaisante et une expérience malheureuse avec notre aimé, nous sommes particulièrement satisfaits de la maison d'enfant de notre second. Elle offre à la fois une grande qualité d'éducation et d'apprentissage de l'autonomie, ainsi qu'un accompagnement pédagogique parfait à l'épanouissement de l'enfant.

Accueil excellent; plus d'heures d'ouverture extrêmement pratique (>19h) à la crèche actuelle, mais nous devons déménager sous peu et beaucoup trop souvent cette combinaison est très difficile à retrouver.

Mon enfant est accueilli dans une crèche extraordinaire.

Quand il est né, cette crèche était menacée de fermeture et j'ai visité d'autres établissements.

J'ai été très choquée de la différence de service que je pouvais avoir en payant le

Je souhaiterais également que tous les parents puissent trouver aussi facilement que moi (mes trois enfants sont à X > la facilité d'avoir trouvé).

Je sais que ce n'est pas facile pour tous les parents.

Pensez autrement les maisons d'enfants non-subventionnées; par ailleurs, contrôlées insuffisamment.

Augmenter les capacités d'accueil des crèches communales.

Meilleure formation du personnel, surtout du point de vue psychologie de l'enfant et des relations parents-enfants. Plus de personnel et amélioration des délais de remplacement en cas de maladie. Plus de lieux d'accueil subventionnés. Politique médicale moins rigide sur certains points (interdiction de fréquenter la crèche alors que l'enfant était contagieux depuis 15 jours sans qu'on le sache). Calcul en heure de présence et pas en 1/2 jour (même prix si on laisse son enfant de 9h à 16h que de 7h à 18h > certains parents les y laissent par confort toute la journée).

On n'accorde ni assez de moyens, ni assez d'importance à l'enfant et à son accueil.

Les puéricultrices se débrouillent pour avoir des jouets ou des fonds pour organiser des activités pour les enfants. Toute crèche devrait avoir un espace ouvert et vert.

On devrait pouvoir créer des crèches dans des lieux de travail des mamans et/ou penser aux horaires parfois difficiles.

On ne favorise pas les mamans au travail, l'accueil coûte trop cher et empêche souvent le travail des femmes. Dans certains pays, c'est l'état qui finance la totalité de l'accueil.

Il me paraît acceptablement géré, pour le peu de connaissances que j'ai en la matière. Les délais d'attente sont beaucoup trop long pour trouver une place pour son enfant dans une crèche non-privée.

Malgré le tarif ajusté, le coût est encore fort élevé.

Il devrait exister une possibilité pour la maman de s'occuper de son enfant jusqu'à son entrée à l'école maternelle, la crèche devrait être une possibilité d'accueil de l'enfant, mais est malheureusement une obligation pour les parents qui ne peuvent se permettre financièrement de rester chez eux le temps que l'enfant rentre à l'école. Je me verrais volontiers rester à la maison avec mon enfant, et le mettre à la crèche +/- 3,5 jours par semaine pour tout ce que la crèche peut lui apporter.

MATERNER - MATERNER !

Du vert pour les enfants.

Le principe de la maison d'enfants est un bon équilibre entre le milieu maternel (gardienne) et la communauté (crèche). Il est dommage qu'il n'y ait pas de compte des revenus, tous dans la mesure ou, non subventionné, les prix sont forfaitaires et ne tiennent pas

même prix puisque celui-ci est fonction des revenus.
La visite médicale de l'ONE une fois par mois ne se fait pas de manière vraiment professionnelle.
Je ne suis pas satisfaite des conclusions de cette personne.
Problème de l'enfant malade : quid . . . accueil à l'exception des mutuelles souvent débordées par la demande.
Le personnel qui s'occupe des enfants est merveilleux, par contre, il y a quelques problèmes avec le directeur de la maison d'enfants : avec ses employés (non-paiement de salaire); avec les parents(dissimulation de la fermeture imminente d'ou recherche en catastrophe d'une autre crèche).
La crèche que fréquente mon enfant est parfaite au point de vue éducatif. Les seuls inconvénients sont les horaires d'ouverture et de fermeture (8h-18h).

Mon enfant est à X et pour rien au monde, je ne le changerai. L'année prochaine, il rentre à l'école maternelle, et je le sens prêt.
Il a participé à des tas d'activités, de méthodes différentes de l'approche du dessin.

Pour l'accueil; quand je le dépose le matin, il me donne un gros bisou et me dit à "tantôt" et va retrouver ses copains.
Le pédiatre nous a plus d'une fois dirigé vers de mauvaises pistes (Dylan n'a rien, vous savez! Le soir, le médecin de famille nous dit : "Dylan a une grosse bronchite + une trachéite!) De plus, nous devons rappeler les vaccins. nous étions très satisfaits de l'accueil chez les tous petits, Dylan a été un peu vite chez les moyens (13 mois) et l'adaptation fut pénible et l'impression des parents envers les puéricultrices s'en est ressentie. Tout va mieux maintenant.
Le personnel de la crèche est vraiment professionnel et très sympathique.

Accueil très compétent

Nombre d'enfants un peu élevé par rapport à l'espace disponible

Pas de jardin

Le personnel change trop souvent.

Les parents manquent d'information sur ce qui se passe pendant la journée de l'enfant.

Globalement, je suis très contente de l'accueil de mon enfant, les activités semblent

Heures plus flexibles à Bruxelles.

Moins cher !!

Offrir ce service (cité ci-dessus) à domicile.

Il est très difficile de trouver une place dans une crèche communale tant que l'on est sans emploi, alors que la recherche d'un emploi est compliquée quand bébé est à la

Trop grande différence entre service garde communal ou privé (ceci par rapport au montant demandé).

Heures d'ouverture et de fermeture crèche : j'aimerais plus de souplesse.

Je pense qu'il y a une grande évolution dans certaine crèche par rapport au développement psychosocial de l'enfant.

Des pédiatres qui se sentent un peu plus concernés.

Les listes d'attente sont parfois exagérées. Une crèche de X avait des places réservées jusqu'au 01/99, alors que nous étions au 07/99 !! Cette politique de réservation ne peut plus continuer.

Il n'est pas concevable qu'un enfant pas encore conçu ait une place à la crèche.

Attention, une crèche subventionnée par l'ONE demande 2000feb en "noir" par mois afin de recevoir vos subventions .

Plus de puéricultrices par enfant! (4 pour25, c'est un peu juste)

Le prix des crèches suivant les revenus des parents est une très bonne chose.

Très bonne impression de l'ONE

A encourager vivement

Consacrer plus de moyens publics.

Organiser une évaluation faite par les parents en dehors du contrôle de l'ONE.

Remise obligatoire d'un rapport périodique sur l'enfant (activités - développement - comportement - anecdotes. . .).

Notre fils est à plein temps dans une crèche privée, il a malheureusement une santé fragile et il arrive souvent que la crèche nous le refuse. Mais même si sur les 20 jours du mois, il n'a été présent que 12 jours, nous devons quand même payer plein tarif. Je trouve cela tout à fait illogique et un peu malhonnête!

J'aimerais également trouver une crèche qui fasse prendre l'air au enfant :

J'aimerais également trouver une crèche qui fasse prendre l'air au enfant : promenades, activités extérieures, ... etc. ...

A la crèche, j'aimerais bien que l'on tienne compte des souhaits des parents pour leur enfant, ce qui ne se fait pas pour l'instant.

Notre enfant suit un traitement homéopathique pour des problèmes d'allergies de nature respiratoire (asthme, bronchites). Nous avons l'impression que le personnel de la crèche est très méfiant à ce propos et nous avons déjà eu quelques remarques désagréables à propos de la santé de notre bébé.

Nous trouvons que les horaires appliqués dans la majorité des crèches et maisons d'enfants ne sont pas suffisamment flexibles pour faire face à nos obligations professionnelles. La garderie de notre enfant est ouverte de 8h à 18h.

Je suis très satisfaite du mode d'accueil choisi sauf concernant l'horaire.

La crèche ferme à 18h, ce qui est très difficilement conciliable avec mon horaire professionnel.

Problème de garde en cas d'enfant malade.

La crèche ne les acceptant pas, difficulté de faire garder l'enfant > obligation de prendre sur les jours de congé.

Je suis entièrement satisfaite de la crèche ou se trouve ma fille. On y trouve compétence, attention, disponibilité, chaleur humaine, ... Et ma fille peut s'y épanouir pleinement en toute sécurité.

Très souvent, il y a une seule monitrice pour plus de 12 enfants, les autres monitrices étant sans doute occupées à faire des tâches administratives ou autres. C'est malheureusement insuffisant et ça ne correspond pas au nombre de monitrices par enfant indiqué sur le papier de la crèche.

Plus l'heure de fermeture de la crèche approche (18h), plus l'amabilité de certaines monitrices envers les enfants diminue. A 17h45, l'ambiance est devenue glaciale et les enfants n'ont plus de jouets.

Je trouve que la garderie ou va mon enfant est excellente.

C'est dommage que cela coûte si cher et que la garderie n'ait aucun subside !

Il y a un jardin mais les enfants n'y vont quasiment jamais.

Ils sont très stricts : à partir d'une certaine heure, ces enfants doivent rester assis. Le médecin de l'ONE qui n'est pas pédiatre fait des remarques déplacées.

Ils sont très ouverts à l'apprentissage de la propreté.

Si nous avions trouvé une crèche communale au cadre accueillant et au personnel enthousiaste, nous aurions certainement opté pour ce choix.

Mais les crèches communales de Laeken sont vraiment glauques, alors pour le bien-être de notre enfant nous avons choisi le privé même si cela nous coûte 5000 BEF/mois en plus, ce qui n'est pas négligeable.

Je trouve que les frais d'accueil devraient être entièrement déductible fiscalement et pas jusqu'au seuil de 350 BEF/jour.

Malgré les subventions de l'état, je trouve que les crèches coûtent très cher.

Il est de plus en plus difficile de trouver une place dans un milieu d'accueil, quel qu'il soit.

Certaines crèches conseillent même de réserver une place avant d'être enceinte !! La communauté française doit créer beaucoup plus de capacités d'accueil pour les enfants afin d'éviter que certains parents ne quittent leur job (par obligation) car ils ne trouvent pas de place. Disponibilité en crèches communales totalement insuffisantes, les parents sont quasiment obligés de se tourner vers une solution privée.

J'ai beaucoup apprécié la consultation des nourrissons ONE pendant les congés de maternité.

J'ai été bien aidée par l'infirmière ONE de mon quartier dans la recherche d'un milieu d'accueil.

Pas d'info.

Le nombre de crèches communales est vraiment insuffisant. D'autre part, le fait de fermer la crèche communale de 1 mois 1/2 à 2 mois/an (juillet, Noël, pâques, ponts, ...) pose d'énormes problèmes (sauf pour les enseignants!) De plus, tout en me renseignant, on me mettait sur une liste d'attente sans pouvoir m'assurer d'avoir une place. Bientôt il faudra inscrire son enfant avant même qu'il soit conçu !!

En enchaînant sur ma première remarque, je trouve que le nombre de monitrices par enfant (généralement indiqué comme étant de 1 sur 6-8 enfants) doit être respecté à longueur de journée; les tâches annexes devraient être exécutées par du personnel non affecté à la garde des enfants.

Ce serait peut-être bien d'installer des "boîtes aux lettres" pour les critiques et encouragements dans les crèches. Certaines critiques seraient moins difficile à formuler, car elles éviteraient aux parents de se mettre dans des situations de conflit avec le personnel qui garde leur enfant.

Oui, je trouve très dommage que les parents doivent payer si cher la garderie des enfants et qu'en plus une infime partie soit déductible des impôts. A quand les garderies gratuites !!

Si nous mettons nos enfants dans une garderie, ce n'est pas par luxe, mais par OBLIGATION !!

Et tant qu'à faire autant en choisir une bonne et malheureusement les crèches

Augmenter le nombre de crèches.

Essayer de contrôler comment on occupe les enfants.

Mon fils est accueilli à la crèche de L'ORBEM et il pleure pour rester le soir avec les puéricultrices. Je ne sais pas si toutes les crèches sont si bien mais je suis très contente de celle-là.
J'apprécie énormément le service rendu par cette halte-garderie, ainsi que la compétence et l'accueil des personnes présentes, même si je dois à chaque fois traverser Bruxelles pour y arriver.
Nous avons choisi "la maison d'enfants" pour que l'enfant à son âge, puisse profiter des activités, or ceci se transforme en crèche les après-midi.
Des bronchites à répétition depuis la fréquentation de la maison d'enfants.
Pas toujours assez d'info sur la journée de l'enfant : a-t-il bien dormi, quand, combien de temps, qu'a-t-il mangé et à quelle heure . . .
La responsable n'est pas là tôt le matin ni tard le soir (pas toujours).

Non, il est très bon.

Ma fille est très heureuse à la crèche.

J'apprécie l'accueil et le sourire des puéricultrices lorsque mes enfants arrivent le matin. Il arrive souvent qu'ils aillent jouer sans me dire au revoir. Je pense qu'ils sont heureux dans cet environnement.

Enfant bien accueilli à "Coeur grenadine" à Ixelles. La petite est heureuse d'y aller tout les matins. Les stagiaires sont charmantes et accueillantes : elles aiment les enfants.

Trop peu de personnel pour encadrer les enfants car les frais fixes sont doute très lourds à supporter pour les responsables.

Je suis très contente de l'établissement dans lequel se trouve ma fille actuellement. Je suis surtout enchantée de l'aide que peuvent apporter les puéricultrices en parlant de certains problèmes de l'enfant et en discutant avec les parents.

Commentaires ou remarques sont péjoratifs comme terme, je voudrais simplement dire que j'ai rencontré des gens bien et intéressants aussi bien pour moi que pour ma fille; mais il est dommage qu'il faille choisir entre une crèche ou une autre parce que les salaires des parents n'est pas assez élevé.

Accueil à la fois très professionnel et chaleureux.

Grande compétence du personnel dans les soins et l'éducation des enfants. Souci permanent du bien-être des enfants, de l'hygiène et du développement des enfants. Excellente communication avec les parents. Il s'agit de la crèche "les chérubins" avenue des pagodes, 226 1020 Bruxelles.

Il est formidable et présente en plus l'avantage d'accueillir les enfants malades (varicelles, rhumes, . . .).

Je suis très contente du milieu d'accueil de mon enfant, mis à part le prix demandé.

Permettre aux haltes-garderies de se développer à un prix raisonnable.

Séparation de "la crèche" et "maison d'enfant".

Impression que dans notre société actuelle, l'enfant est plutôt une gêne.

La recherche d'une garde est maintenant un problème (peu de disponibilités, donc peu de choix même 1 an à l'avance).

On prend ce qu'on trouve . . . quand on a les moyens > très coûteux.

Pas pour cette crèche là.

J'ai eu l'occasion de fréquenter les crèches communales néerlandophones.

Je pense que la communauté françaises pourrait s'inspirer de leur mode de fonctionnement à bien des égards !

Oui, un enfant - ancien prématuré de 32 semaines - monitoré est refusé officieusement par la crèche X : ils refusent la responsabilité et prônent de ne mettre l'appareil que lors de la sieste. J'exige que cela soit permanent car l'enfant s'endort à tout moment et n'est pas rythmé, il y a eu des alertes. Epilogue : j'ai eu 3 jours avant Noël 97 pour trouver une crèche, recommençant à travailler le 4 janvier 99 Inadmissible !

De plus, les puéricultrices qui ont pourtant accueilli ma fille aînée il y a 5,5 ans se sont avérées inattentives aux enfants et surtout préoccupées de leurs histoires privées (2 heures de discussion devant un enfant plein de conjonctivite purulente qui coulait > personne n'a trouvé nécessaire de nettoyer son oeil pour éviter la contamination aux autres !)

J'ai assisté à des gestes de 'repositionnement' d'enfant très vigoureux que j'ai trouvé limite à plusieurs reprises. A posteriori, je m'inquiète mis mon aînée là, il y a 5 ans avec le même personnel.

Très bonne politique par rapport à nos pays limitrophes > ne soyons pas capricieux !

Plus de néerlandais, plus tôt et langues

Ordinateur

L'orthographe

Les crèches publiques (francophones) donnent la priorité aux enfants habitant la commune/ville de Bruxelles.

Ceci réduit à néant la chance d'un enfant francophone habitant la périphérie Bxl (sans facilité) d'y avoir accès. A moins que les parents peuvent s'offrir des crèches privées.

Il serait souhaitable que les écoles s'intéressent un peu plus au passé des enfants qu'eux accueillent en prenant des contacts par exemple avec les maisons d'enfants et en s'inspirant de bonnes initiatives qu'on y trouve.

Les milieux d'accueil pour d'enfants sont trop peu nombreux et surchargés, je

souhaiterais la création de nouveaux milieux subventionnés.

Je souhaiterais que ces milieux fonctionnent avec des projets pédagogiques qui donnent une place aux parents.

Mes enfants sont heureux dans cette crèche. Ils font toute une série d'activités et les puéricultrices sont de véritables "maman". Que demander de plus ?

Il y a parfois un manque de discrétion ou de délicatesse de la part du personnel quand ils donnent des explications sur le comportement de l'enfant devant d'autres parents. Cela peut-être gênant voire très désagréable en fonction des remarques

Pas sur la crèche ou il est actuellement.

Par contre beaucoup sur la crèche communale.

X ou on vous refuse en disant qu'il n'y a pas assez de places, alors qu'en fait il s'agit d'un refus systématique pour les demandes mi-temps. En faisant miroiter auparavant qu'aucun problème ne se fera. Et vous êtes prévenu 1 mois avant la naissance que les personnes désirant ouvrir une crèche ou une maison d'enfants, en ayant suivi les cours de l'ONE, sont confrontés à un refus systématique de la Communauté pour des futilles raisons de voisinage, non désirées du passage dans leur rue le matin et soir. Je regrette qu'à partir de 16h30, il n'y ait plus qu'une seule puéricultrice pour s'occuper des petits. Bien souvent cette personne est seule pour 10-12 enfants de 3 à 18 mois (non conforme aux normes ONE). Sinon, les puéricultrices sont vraiment charmantes.

Rares sont les lieux, tels les 'Marmots', qui respectent et s'adaptent au rythme de l'enfant, le stimulent à son rythme.

Directrice très adéquate et maternelle avec les enfants.

Semble bien former ses puéricultrices et stagiaires.

Question 1.6 : souhaité et réalisé : garde mixte crèche / grands parents.

Bon accueil en général si on met le prix !!

Il semble épanoui et heureux

Le nombre de puéricultrices est souvent moins important dans les locaux que le nombre annoncé

Mon fils est passé trop tôt des petits aux grands

Je suis pleinement satisfaite. Mon enfant est là presque comme chez lui, en famille.

On leur apporte beaucoup d'attention et d'affection.

En France, le système de garde au domicile des parents est beaucoup plus répandu qu'ici en Belgique et défiscalisé comme les autres modes de garde.

En plus, il est adapté au rythme professionnel des cadres. Avez-vous songé à développer ce système ? Car il est difficile de trouver des gens qui acceptent de garder votre enfant au delà de 18 heures.

J'aurais certainement aimé trouver un milieu d'accueil moins cher, mais selon les expériences de mes amies et vu ceux que j'ai visités (crèches communales ou subventionnées), il était pour moi hors de question d'y placer mes enfants.

Seule la maison d'accueil ou ils sont me convient parce qu'ils y sont comme en famille : tendresse plus affection, plus éducation et compréhension.

Dans les crèches subventionnées ONE, il y a beaucoup trop d'enfants et donc pas assez d'écoute.

Dans les crèches non-subventionnées, c'est trop cher, mais plus petit et mieux adapté à l'enfant et à son épanouissement, ce qui est quand même le plus important.

On devrait favoriser les petites cellules style maison spécialisée à taille de la maison familiale et non d'un centre spécialisé presque style hôpital ou on laisse les bébés en pampers parce que ça va plus vite pour les changer ! Nous avions visité ce style d'endroit qui nous avait traumatisés !

Pas assez de crèches et aucune motivation de l'ONE pour les ouvertures de nouvelles crèches.

Il est difficile de trouver une structure d'accueil qui allie tous les critères chers aux parents : proximité et disponibilité du personnel.

Pour les crèches non-subventionnées, la logique du privé l'emporte, il faut être rentable au détriment de la qualité, ce qui parfois remet en cause le choix du privé et d'une structure dont la dimension devrait être familial, comparé aux crèches publiques qui sont de véritables casernes d'enfants.

A quand un véritable intérêt pour la psychologie et le développement affectif de l'enfant plutôt que des préoccupations hygiéniques, diététiques et médicales. Intervention plus grande dans les frais de garde.

Quand pensera-t-on aux indépendants ou autres salariés qui ont des horaires élargis !

Le 8h > 16h ou même 17h devient rare.

Que fait-on lorsqu'on travaille jusqu'à 18h30 au minimum ?

Sommes-nous obligés de payer le prix fort parce que l'on n'a pas la possibilité d'avoir il n'y a pas assez de places dans les crèches communales; j'en ai visités plusieurs dont 2 supers.

Mais j'étais à 4 mois de grossesse et il n'y avait plus de places.

D'une manière générale, une grande importance doit être accordée à :

l'éveil de l'enfant

son développement moteur et intellectuel, et que la crèche ne soit pas simplement un

mode de garde au sens stricte.

C'est leur avenir qui en dépend !

Il y a trop peu de milieux compétents c'est à dire qui traitent les enfants avec

tendresse, comme en famille.

Il y a aussi beaucoup trop de problèmes dans certains milieux d'accueils sur lesquels

l'ONE ferme les yeux au lieu de fermer l'établissement.

Il est parfait: Quand on arrive on accueille la maman et l'enfant. On me pose des questions quant à savoir si mon enfant a bien dormi, bien mangé, on se renseigne toujours si tout se passe bien pour mon bébé et ce qui l'entoure. On me renseigne sur son évolution, son caractère. . . .

Je suis très satisfaite.

Le personnel de la maison d'enfants est très motivé et très évolué avec un bon projet pédagogique.

Mon enfant y est heureux et très épanoui.

Il fait chaque jour d'énormes progrès.

L'accueil de ma fille se fait très bien, le personnel est très qualifié et toujours à jour point de vue connaissance de l'enfant et de son développement. D'ailleurs certaines puéricultrices sont en formation pour se perfectionner, ce qui est très bien.

En général, je suis satisfaite sauf en ce qui concerne le montant forfaitaire à payer même si l'enfant est peut-être malade et doit rester à la maison pendant une semaine. Je suis tout à fait contente de la crèche privée qui accueille ma fille ou le personnel est dévoué et surtout aime les enfants, et favorise leur épanouissement dans de multiples activités et dans leurs relations avec le monde extérieur.

Aucune remarque. Ma fille s'y rend avec le sourire et tend les bras dès son arrivée.

Je pense que le personnel responsable de la crèche devrait mieux et sans gêne informer les parents de maladies dont sont atteints certains enfants (ex : angine, pneumonie). Les parents savent et peuvent ou non déposer leur enfant.

L'accueil des enfants d'une crèche communale et une autre est énorme (soins, nourritures, . . .) et la différence de prix est énorme.

Il devrait y avoir un juste milieu.

Oui, je n'aime pas du tout que les enfants soient exposés à une musique (ou un bla-bla) de la radio pendant une bonne partie de la journée !

J'ai l'impression qu'ils manquent un peu d'activités créatives dans cette crèche.

L'accueil est formidable, les besoins sont souples, la crèche prend mon enfant quand cela m'arrange. Le payement est parfois difficile, surtout à l'arrivée du deuxième. (Dommage qu'il n'y ait pas un jardin).

Nous sommes satisfaits de l'accueil de notre enfant dans la crèche Reine Fabiola.

Peut-être trop d'enfants pour l'espace proposé.

Elle assure un accueil pour mon enfant très personnel et je trouve ça bien car c'est important, elle me le protège un peu comme si j'étais là.

J'apprécie le fait que dans cette petite crèche, les enfants de 0 à 3 ans jouent souvent ensemble (dans la même pièce) contrairement aux grandes crèches ou ils sont répartis

Je travaille dans un magasin et celui-ci ferme à 18h30, mon mari a également de nombreuses heures à passer: la plupart des crèches ferment à 18h voir à 18h30, comment faisons-nous ? Les crèches communales ont parfois encore de la place, mais elles ne veulent jamais accueillir une personne ne faisant pas partie de leur commune, comment fait-on quand on travaille loin de sa commune ?

Je pense qu'il faut aider les structures non-subventionnées. Peut-être pas avec de l'argent, mais en ne les taxant pas pour tout et n'importe quoi. En faisant des inspections plus humaines en rapport avec le cadre. Une maison d'enfant est plus proche d'une grande famille que d'un hôpital.

J'ai eu beaucoup de chance de trouver cette maison d'enfants quand je voulais faire une formation mais j'ai eu beaucoup de difficulté avant de la trouver. Je ne pense pas que l'accueil de l'enfant est identique partout. Mais ici, malgré leur difficulté financière, la maison d'enfants X a toujours été accueillante et disponible.

Il semble manquer de personnel dans les crèches subventionnées, et peut-être également de motivation de la part du personnel, ce qui n'est pas le cas dans la crèche privée que fréquente ma fille.

Le délai d'inscription est beaucoup trop long ! (je n'ai pas eu de places en crèche communale hors liste d'attente de plusieurs mois).

Je n'en connais pas assez mais je pense qu'ici en Belgique, c'est beaucoup mieux réglé qu'en Allemagne.

Il faudrait plus de crèches subventionnées, et prévenir les futures mamans que cela prend beaucoup de temps, il faut inscrire son enfant dans une crèche subventionnée avant la conception. J'exagère mais cela est presque vrai.

Plus de subsides pour engager du personnel, pour rénover et acheter du matériel pour les crèches.

Personnel médical plus compétent.

Visiblement, il existe une pénurie de gardienne et de crèches.

Faire plus de crèches pour mieux accueillir les enfants, peu importe si c'est privé ou communal.

Accepter les enfants malades dans une crèche communale car les parents travaillent et ne peuvent pas prendre congé pour les enfants.

par

tranches

d'âges.

<p>Obligation pour les parents d'avoir à choisir un crèche privée.</p> <p>Je suis sidérée par les restrictions de plus en plus importantes sur le plan du nombre de puéricultrices.</p> <p>Cela rend leur travail de plus en plus difficile malgré leur motivation évidente et ne permet plus d'assurer une sécurité optimale et la réalisation de projet pédagogique.</p> <p>Très bon accueil.</p> <p>Personnel accessible et disponible.</p>	<p>Avoir la possibilité de choisir une crèche subventionnée.</p> <p>Plus de crèches.</p> <p>Plus de personnel qualifié.</p>
<p>Je suis satisfaite de la crèche.</p> <p>Je paie plus cher qu'une crèche communale mais mon enfant est mieux (petit groupe : max. 12 enfants) pour 3 ou 4 puéricultrices.</p> <p>Les puéricultrices en crèche privée sont plus motivées qu'en crèche communale et les activités y sont par conséquent mieux organisées.</p> <p>Le local est peut-être un peu trop étroit par rapport au nombre d'enfants.</p> <p>Depuis que ma petite fille est entrée à la crèche, soit à 3 mois 1/2, je n'ai rencontré que gentillesse et efficacité de la part de la crèche. Ils sont aussi très disponibles, tant pour les enfants que pour les parents.</p> <p>La crèche est très bien mais je souhaiterai plus de place dans la maison, de même que plus de personnel pour le nombre d'enfants.</p> <p>Il faudrait aussi plus de solutions pour les enfants malades afin qu'ils ne doivent pas aller en crèche malade et contaminer les autres.</p> <p>Excellente crèche.</p> <p>Personnel qualifié, très attentif au bien être global de l'enfant.</p> <p>Cette crèche est vraiment une deuxième famille pour nos deux enfants.</p>	<p>Le peu de place en crèche subventionnée oblige parfois les parents qui n'ont pas d'autres solutions à placer son enfant dans le secteur privé. "On prend ce qu'on trouve". Il se trouve bon nombre de personnes malhonnêtes, peu scrupuleuses et sans aucune conscience professionnelle qui profitent du désarroi de certains parents.</p> <p>En crèche communale, votre enfant est plus pour un numéro, c'est le contraire en crèche privée.</p> <p>Le coût en crèche privée est élevé mais il y a plus d'avantages qu'en crèche</p>
<p>1ère crèche communale : hygiène laissait à désirer. + chère (payable par 1/2 jour, mais suivant revenu du couple).</p> <p>ce simple fait. . .</p>	<p>Je n'ai pas du tout à me plaindre de l'accueil dans ma crèche.</p>
<p>2ème crèche : manque d'activité pédagogique ou même simplement dirigée (l'enfant a plein de jouets mais est laissé à lui-même).</p> <p>Très bon suivi de l'enfant, très bonne ambiance, propreté impeccable, alimentation variée et "faite maison", suivi médical (je suis ravie).</p>	<p>Le nombre de crèches encadrées par l'ONE est insuffisant, ce qui permet à des crèches privées et autres gardiennes privées d'accueillir des enfants dans des conditions moins favorables !</p> <p>Personnel non qualifié, hygiène parfois déficiente, encadrement insuffisant, prix élevé, horaire strict, . . .</p> <p>Il est de notoriété publique que la plupart des crèches subventionnées sont surchauffées (25° ou plus) et que ce sont de véritables bouillons de culture à cause de</p>
<p>On ne sait pas de très près le développement de l'enfant.</p>	<p>Pas assez de places disponibles.</p> <p>Tous les modes de garde sont trop chers et bloquent la hausse de la natalité !</p> <p>Comment payer 20000fb/mois pour 2 enfants à la crèche ??</p> <p>Mais bravo aux crèches communales qui sont les moins chères. Bien que ce soit encore beaucoup trop.</p>
<p>Maison d'enfants de l'ORBEM > super mais ça ne dure que 3 mois ! Ni moi, ni mon enfant n'avons envie de quitter pour un autre endroit.</p>	<p>Il est très difficile de trouver un accueil pour les enfants de 0 à 3 ans. Je pense qu'il faut allouer plus de moyens financiers pour créer d'autres milieux d'accueil.</p> <p>Il faut aussi revoir le barème d'intervention des parents.</p> <p>Oui, il devrait exister un interlocuteur suffisamment formé à l'écoute afin d'exposer ses difficultés, de poser des questions.</p> <p>Egalement organiser des rencontres entre parents des enfants fréquentant le même milieu d'accueil.</p>
<p>Au niveau de la crèche choisie, nous sommes entièrement satisfaits, mais suite à certaines participations de réunions . . . il nous est apparu que ce n'est pas le cas</p> <p>Très bonne écoute du point de vue de l'alimentaire, de la nuit, des problèmes divers journaliers.</p> <p>Regrets : pas d'implication des parents dans la crèche, communication avec les puéricultrices un peu "ngangan" et stéréotypée (elle a bien mangé, bien joué, bien dormi et c'est tout !), trop cher, forfait même si vacances ou maladie, heures</p>	<p>Domage qu'il n'y a pas plus de crèches communales ou de crèches subventionnées.</p> <p>Actuellement, il très difficile de trouver une place.</p> <p>Manque crucial de places disponibles par rapport aux demandes.</p> <p>Personnel insuffisant et sous-qualifié.</p>

Personnel bien formé, à l'écoute des parents.

Je suis très contente (et elle aussi !) même si cela fait un sérieux trou dans le budget.

J'ai envie de demander à certaines puéricultrices plus de douceur. Elles sont parfois un peu trop rapides.

Il faudrait généraliser la formation continue des puéricultrices et leur donner des cours de psychologie infantile de base. Les plus anciennes en sont dépourvues.

Crèche d'entreprise > beaucoup d'avantages

L'ambiance en général est rassurante pour les parents. Le seul problème rencontré est celui de l'alimentation. Bien que parfaitement équilibrée, les enfants mangent trop et surtout trop de biscuits et jus de fruits aux goûters. Dommage !
Aucun, si ce n'est que les crèches privées ne sont pas accessibles pour tous les budgets, mais ont l'avantage de ne pas contenir trop d'enfants et que ceux-ci ne soient pas traités comme un troupeau !

L'inscription dans une crèche nous a posé moins de problème qu'à la maternelle et ce dans la commune ou nous habitons !

En général, je suis satisfaite du service mais je trouve que quelquefois, le choix des parents n'est pas respecté.

Ex : "mon enfant n'a jamais eu de tute pour dormir, jusqu'au moment où il a commencé à la crèche et eux la lui donnaient d'office. Maintenant, il ne peut pas s'en passer et nous réveille la nuit lorsqu'il la perd".
Dommage qu'il ne soit pas possible de tenir compte du rythme de l'enfant au lieu de celui d'un horaire établi.

On reçoit très peu d'informations sur les activités et le comportement de l'enfant vis-à-vis des autres.

Non, je suis satisfaite de l'accueil de mon enfant.

Et je voudrais qu'à la maternelle, on s'occupe des enfants comme à la maison d'enfants ou elle se trouve.

Je suis très satisfaite de l'accueil de mon enfant et de son évolution. Les personnes qui s'occupent de ma fille ont heureusement beaucoup de qualité humaines et cela se sent lorsque je vais chercher ma fille.

C'est le deuxième enfant qui fréquente la crèche.

Certaines personnes semblent ne pas apprécier (ou ne plus) les enfants (manque d'attention).

Ouverture des crèches ONE un peu plus tôt que 7h30.

Plus de crèches disponibles car listes d'attente trop longue.

Je trouve déplorables qu'il soit si difficile de trouver une place et à un prix raisonnable (il y a d'énormes listes d'attente dans les lieux subventionnés).

De plus, il faudrait allonger le congé de maternité ou permettre à la maman de rester à la maison (avec un salaire).

Dans le cas de la crèche que je fréquente, il y a trop de bruit en général.

La verticalisation pratiquée depuis +/- 1 an 1/2 est catastrophique pour les enfants : les petits sont martyrisés par les grands, les grands s'ennuient car il faut s'occuper des plus petits.

Augmenter le salaire des puéricultrices

Revaloriser la profession

Il y a peu de choix niveau crèche, en fait j'en ai vu 3 et n'ai fait qu'un dossier car je savais que les 2 autres étaient réservés à certains. Trop de sélection en fonction de la

Il m'a fallu m'y prendre un an à l'avance pour trouver une crèche. Dans un pays que l'on dit "social", il y a un problème ! Aujourd'hui, les deux parents doivent travailler pour avoir une bonne situation et au vu du nombre de place dans les crèches, il faut mieux ne pas faire trop d'enfants !

Un système de garde malade en relation avec la crèche.

Les gardiennes encadrées de la commune c'est un bon système mais elles ne sont pas assez nombreuses. Faire plus de publicités.

Pour le manque de places à BXL :

Pourquoi ne pas au niveau des communes de la communauté ou autres : prendre en charge la location ou l'achat de maisons ou de rez-de-chaussée pour y mettre du personnel communal (puéricultrices et autres) à la place de constructions de crèches communales très onéreuses !

Peut-être, essayer de s'adapter dans la mesure du possible aux habitudes de chaque

Stimuler les entreprises (même les PME) à organiser des systèmes de gardiennage à l'entreprise > facilite l'organisation (stress) des parents.

Pourquoi seuls les crèches communales appliquent des prix en fonction des rémunérations des parents et par jour ? (perte en cas de maladie et de congé).

Non, jusqu'à présent je suis satisfaite.

Commentaires sur l'accueil de votre enfant

Je suis très contente de la crèche, notre petite fille évolue super bien, y est très Ma fille fréquente "la fée clochette" à Uccle et cet endroit est vraiment très Heures d'ouverture pas très larges : 8h-18h; plus ouvert toute l'année (sauf 1 semaine à Noël)
Prix forfaitaires pour les crèches privées (que l'enfant y aille ou pas) > anormal.

Pour moi cet accueil est primordial tant pour l'enfant que pour les parents. Laisser son enfant le matin en sachant qu'il sera bien entouré et heureux d'être dans un environnement qui lui convient est très important. Le climat de CONFIANCE est

Je suis ravie, mon enfant est totalement épanouie dans cette maison.
J'aimerais que l'on m'explique plus en détails les diverses activités que mon enfant a faites durant la journée (quels jeux, temps d'éveil, . . .)

Ma fille fréquente une halte-garderie.
Une solution intermédiaire avant de trouver un mode de garde plus "stable".

Bon suivi de l'enfant par le personnel de la crèche mais implication insuffisante de la responsable :
par rapport à l'évolution de l'enfant, aux attentes des parents, aux desiderata et aux difficultés que peuvent rencontrer les puéricultrices.

Souhait en matière d'accueil de l'enfant

Subventions beaucoup trop faible par enfant > personnel mal payé et peu motivé (logique !)

Coût très élevé même compte tenu des revenus (Quid des revenus les plus faibles ?)
Réservation à faire dans certaines crèches à Bruxelles lorsque l'enfant n'est pas encore conçu !!

Le problème des crèches ne semble pas préoccuper nos dirigeants. . . Ne dit-on pas pourtant que les premières années sont déterminantes pour lui ?
Les crèches communales que j'ai visitées étaient surpeuplées et dans les crèches privées, certaines étaient franchement sales et peu accueillantes. Le prix qu'il faut donner pour que son enfant soit bien vaut peut-être la peine, mais c'est un budget difficile à trouver. Nous avons fait le choix. Notre enfant est heureux, même si nous devons nous serrer la ceinture !!!

Un projet pédagogique à suivre par tranche d'âge 3 > 6 mois et 6 > 9 mois.

Ex : initiation musique, psychomotricité, peinture, . . .
Je me suis inscrite sur liste d'attente dans différentes crèches, associations de gardiennes encadrées, . . . 6 mois avant d'accoucher, lorsque j'ai recommencé à travailler aucune place n'était disponible !!!

Mon souhait, c'est que la communauté française, les communes créent des espaces de garde adaptés aux enfants et aux horaires des parents.

Possibilité de trouver un accueil pour les enfants malades (en général refusés le matin même pour une température ou une conjonctivite débûtante)

Difficulté de trouver un milieu d'accueil si on ne s'y prend pas avant la conception.

7.5. Liste des catégories utilisées pour le traitement qualitatif

Q.S.R. NUD.IST Power version, revision 4.0.

Licensee: Lorant.

PROJECT: Parent _CCF, User Lorant Vincent, 10:38 pm, Nov 21, 1999.

		(4 27)	/thème/accueil bilingue
		(4 28)	/thème/contrôle
(1)	/typestructure	(4 29)	/thème/relation-communication
(1 1)	/typestructure/subventionné	(4 30)	/thème/encadrement
(1 2)	/typestructure/maison	(4 31)	/thème/autre
		(4 32)	/thème/valorisation financière
(2)	/question		
(2 1)	/question/commentaire	(5)	/polarisation
(2 2)	/question/suggestion	(5 1)	/polarisation/négatif
		(5 2)	/polarisation/positif
(3)	/personnevisée	(5 3)	/polarisation/neutre
(3 1)	/personnevisée/enfant		
(3 2)	/personnevisée/parent		
(3 3)	/personnevisée/personnel		
(3 4)	/personnevisée/établissement		
(4)	/thème		
(4 1)	/thème/coût		
(4 2)	/thème/santé-médicale-hygiène		
(4 3)	/thème/alimentation		
(4 4)	/thème/activité		
(4 5)	/thème/horaire-calendrier		
(4 6)	/thème/disponibilité		
(4 7)	/thème/file d'attente		
(4 8)	/thème/espace		
(4 9)	/thème/personnel		
(4 10)	/thème/travail		
(4 11)	/thème/bien-être et développement		
(4 12)	/thème/securité		
(4 13)	/thème/ONE		
(4 14)	/thème/besoins_spécifiques		
(4 15)	/thème/accuei-matin		
(4 16)	/thème/réglementation		
(4 17)	/thème/sommeil		
(4 18)	/thème/projet pédagogique		
(4 19)	/thème/taille		
(4 20)	/thème/affection		
(4 21)	/thème/direction		
(4 22)	/thème/relation-enfant		
(4 23)	/thème/information-participation		
(4 24)	/thème/équité		
(4 25)	/thème/choix		
(4 26)	/thème/entrée-sortie		

7.6. Quelques exemples de recommandations en matière d'accueil de la petite enfance **:

Recommandation

Mesures

Accessibilité et équité

- Améliorer l'accessibilité des services d'accueil pour les familles de revenu faible ou modeste.
 - Substituer la déduction par un crédit d'impôt remboursable
 - Offrir aux familles défavorisées des chèques enfants
 - Augmenter les subsides aux établissements accueillant des familles moins favorisées.
 - Augmenter l'offre d'accueil spécifique aux familles très défavorisées

- Augmenter la participation des entreprises au financement de l'accueil
 - Encourager les entreprises à fournir à leurs employés des chèques « accueil enfant » fiscalement déductibles.

Qualité

- Diminuer la rotation du personnel .
 - Augmenter le salaire réel des puéricultrices en réservant une part des allocations futures à l'augmentation des salaires.
- Augmenter le niveau de formation initiale et continuée du personnel actif dans l'accueil de la petite enfance
 - Développer plusieurs échelons dans la carrière au sein du secteur d'accueil : puéricultrice, directrice, inspectrice, formatrice, etc.
- Encourager le développement et la mise en œuvre de standards en matière de facteurs de qualité de l'accueil
 - Mettre en œuvre des incitants financiers aux établissements accomplissant certains niveaux de qualité
- Améliorer l'information disponible aux parents sur la qualité de l'accueil
 - Afficher, au sein de chaque établissement, le rapport annuel d'inspection
- Augmenter l'efficacité de l'inspection
 - Cibler les inspections
 - Adapter les durées d'agrégation en fonction de la qualité atteinte
 - Développer des inspections « check list »

Choix

- Améliorer l'information disponible aux parents lors de leur recherche d'une solution de garde
 - Mettre en place une agence de référence chargée de définir, récolter et publier régulièrement un annuaire des diverses solutions de garde comportant divers indicateurs relatifs au service offert, au projet, à la qualité de l'accueil, etc.

Recommandation

Mesures

-
- Améliorer la capacité de choix des familles très défavorisées • Offrir aux familles défavorisées des chèques enfants opposables dans des modes de garde contractualisés sur certains critères d'accueil. défavorisées
 - Ne pas défavoriser les usagers préférant une solution de garde par les parents eux-mêmes. • Congé parental jusqu'à un an
-

** Les recommandations antérieures sont extraites de l'une et/ou l'autre sources suivantes :

- Whitebook, M, Who Cares ? Child Care Teachers and the Quality of Care in America, Child Care employee project, 1991.
- Hayes, C,D, Palmer John L, Zaslow Martha, J, Who cares for America Children : child care policy for the 1990s, National Academy Press, Washington DC 1990.
- Gormley, William Jr, Everybody's Children : child care as a public problem, Brookings Institution, Washington DC 1995.
- Booth, A, ed., Child Care in the 1990s : trends and consequences, Laurence Erlbaum, Hillsdale, 1992

7.7. Canevas pour l'élaboration des recommandations.

Groupe : Relation ONE avec les milieux	Recommandation n°
Formulation de la recommandation :	
Résultats justifiant la recommandation :	
Objectif poursuivi :	
Mesures concrètes à mettre en œuvre :	
Ressources existantes :	
Ressources additionnelles :	
Effets pervers probables :	
Indicateurs ou mesure de l'objectif :	
remarques additionnelles des membres du groupe :	
Remarques à l'occasion de la mise en commun :	

7.8. Liste de quelques sites d'agence de Ressources pour l'accueil de la petite enfance

<http://babycenter.netscape.com/refcap/1425.html>
<http://www.careguide.com/>
<http://www.ci.tacoma.wa.us/pds/Community/Child%20Care/default.htm>
<http://www.childcarerr.org/>
<http://www.de.state.az.us/links/chdcare/ccr&r.html>
<http://www.jobcouncil.org/referral.htm>
<http://www.rnetwork.org/>
http://www.qualitychildcare.org/Call_Resource%20&%20Referral%20Agencies.htm