

DES FAMILLES SANS CHEZ SOI : QUEL ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS ET DES PARENTS EN MAISONS D'ACCUEIL ?

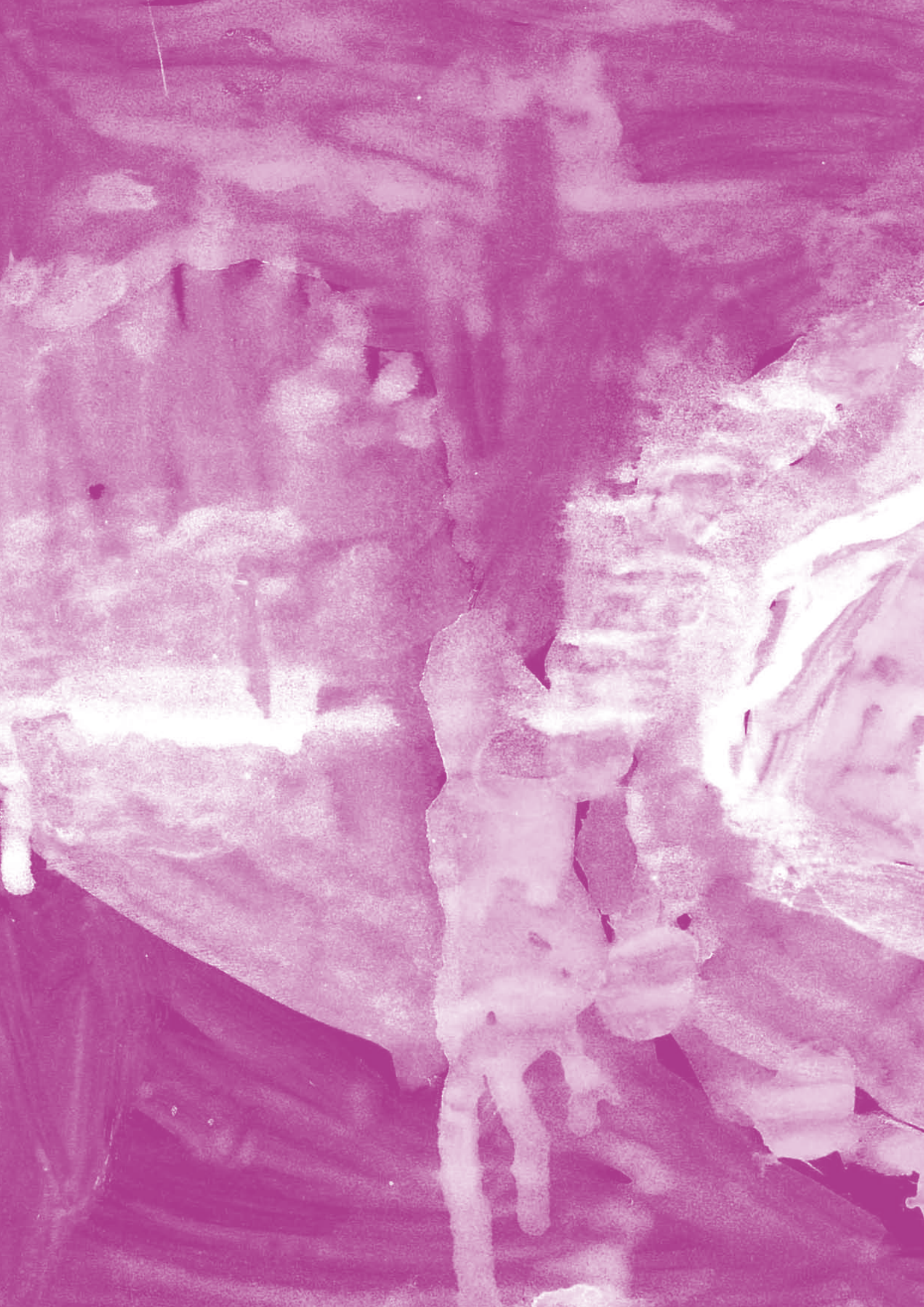
ÉTAT DES LIEUX – REGARDS CROISÉS – ANALYSE

RECHERCHE-ACTION RÉALISÉE PAR L'ASSOCIATION DES MAISONS D'ACCUEIL ET DES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI (A.M.A.)



Claire Street et Deborah Oddie

Mai 2012



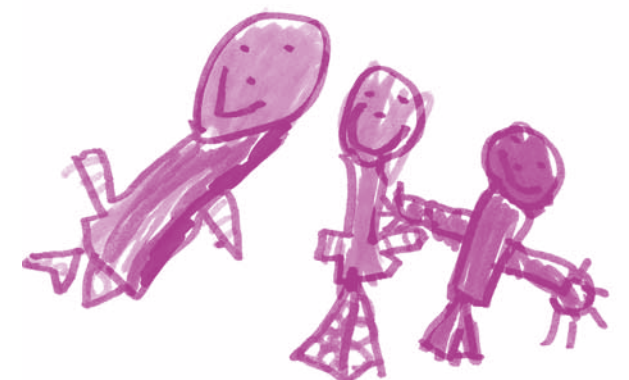
DES FAMILLES SANS CHEZ SOI : QUEL ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS ET DES PARENTS EN MAISONS D'ACCUEIL ?

ÉTAT DES LIEUX – REGARDS CROISÉS – ANALYSE

RECHERCHE-ACTION RÉALISÉE PAR L'ASSOCIATION DES MAISONS D'ACCUEIL ET DES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI (A.M.A.)

Claire Street et Deborah Oddie

Mai 2012



PRÉFACE

De plus en plus de familles, pour la plupart des mères avec leurs jeunes enfants, sont hébergées en maison d'accueil un peu partout en Fédération Wallonie-Bruxelles, suite à des difficultés particulières telles la pauvreté, la perte de logement, des situations de violences conjugales...

En organisant cette recherche-action, la démarche de l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.) est intéressante à plus d'un titre.

D'une part, elle pose la question des pratiques d'accueil de ces enfants – dont une majorité a moins de 7 ans – dans un moment de vie où leur(s) parent(s) sont dans une situation précaire et ont recours aux maisons d'accueil afin de reprendre pied et de se restructurer après des crises de natures diverses ou simplement de trouver un logement temporaire. Cette réflexion est d'autant plus importante que ces maisons d'accueil n'ont pas toutes été conçues au départ pour accueillir des familles.

D'autre part, cette recherche croise le regard des parents, les représentations des intervenants (éducateurs, assistants sociaux...) et d'enfants par rapport à leur vécu en maison d'accueil.

QUELQUES ÉLÉMENTS À METTRE EN EXERGUE

La crise que traverse une famille hébergée en maison d'accueil révèle des difficultés et des fragilités importantes. Le plus souvent, le recours à la famille élargie semble

impossible : celle-ci peut se trouver à l'étranger (migrants...), être disloquée en raison de conflits antérieurs ou être simplement inexistante. La maison d'accueil apparaît donc comme une « bouée au milieu d'une mer déchaînée ». Les enfants qui accompagnent leur(s) parent(s) y trouvent un peu de stabilité tout en reconstruisant des liens.

Les services et les partenariats initiés par la maison d'accueil tels les animations, l'accès en urgence à un milieu d'accueil, les écoles de devoirs, les espaces de jeux, etc., permettent à chacun de « souffler ». Au départ de la maison d'accueil s'organise également toute une série de suivis notamment psychosociaux, juridiques ou financiers.

La vie collective en maison d'accueil n'est pas toujours simple pour ces familles, tant pour les adultes que pour leurs enfants. Il est ainsi souvent difficile de vivre et d'exercer son rôle de parent sous le regard des autres bénéficiaires et des intervenants sociaux, d'avoir la sensation d'être dépossédé de son rôle « d'éducateur ».

Un ensemble de règles du « vivre ensemble » s'impose aux familles dans les espaces communs. Les espaces privés sont exiguës. La promiscuité y est dès lors importante.

Le séjour, qui devrait être de courte durée, s'avère souvent relativement long car la recherche d'un nouveau logement permettant d'accueillir décemment tous les membres de la cellule familiale se trouve complexifiée par le peu de logements disponibles et le coût financier de ceux-ci. Ce n'est pas là, le

moindre des paradoxes : le travail des maisons d'accueil qui vise à l'autonomisation des familles est régulièrement contrarié par l'impossibilité de trouver un logement à soi.

Certaines réglementations propres aux maisons d'accueil limitent la durée pendant laquelle les familles peuvent rester dans une maison d'accueil et dès lors leur imposent de changer d'institutions alors même que leur situation n'a pas évolué. Cela engendre pour les familles d'importants écueils car toutes les attaches créées sont ainsi rompues. Alors qu'elles sont déjà lourdement fragilisées, elles doivent une nouvelle fois retrouver un semblant de stabilité.

DES DÉFIS POUR LES ÉQUIPES DES MAISONS D'ACCUEIL ET POUR LES POUVOIRS PUBLICS

Cette recherche-action permet de mettre en évidence plusieurs défis à relever **au sein des équipes professionnelles qui accompagnent ces familles**. Il s'agit pour ces équipes de trouver une juste place auprès des parents et des enfants pendant un séjour qui peut être long, d'ajuster leurs interventions à des familles qui vivent des situations précaires, pour une durée non définie, de questionner ses pratiques en regard des représentations éducatives parfois très variables entre les familles hébergées, avec les intervenants eux-mêmes.

Il est aussi question d'accompagner des situations complexes au niveau de la parentalité, de travailler la cohérence d'action au sein d'une équipe, le soutien à la construction/consolidation d'un réseau pour la cellule familiale concernée et d'organiser le nécessaire travail en réseau (avec le SAJ, les CPAS...)

En ce qui concerne les enfants eux-mêmes, il est primordial de réfléchir à la place des parents dans l'éducation de leurs enfants au sein d'une maison d'accueil, à la place des pères (fusse-t-elle symbolique) et aux conditions à mettre en

place pour favoriser la participation des enfants et des jeunes aux décisions qui les concernent au sein de la maison d'accueil.

Cette recherche interroge donc profondément les pratiques des professionnels des maisons d'accueil. Mais elle met également en avant un certain nombre de **défis pour les pouvoirs publics**. Ces défis sont de trois ordres. Il s'agit d'abord d'offrir un véritable droit au logement pour tous. Ensuite, il faut porter une attention particulière à l'accès au logement pour les familles se trouvant déjà en maison d'accueil afin d'éviter leur institutionnalisation et les conséquences néfastes des changements que leur passage d'une maison d'accueil à une autre engendre. Enfin, cette recherche met l'accent sur la nécessité de soutenir davantage le suivi post-hébergement mis en œuvre par la maison d'accueil voire, peut-être, d'augmenter le nombre de places en maisons d'accueil pour faire face au développement des situations de pauvreté.

Nous avons eu beaucoup d'intérêt à accompagner cette recherche-action et nous espérons qu'elle permettra de faire avancer plus avant la problématique des « enfants sans chez soi ».

Stéphane Aujean,
Observatoire de l'Enfant de la COCOF

Laurence Marchal,
Conseillère pédagogique à l'ONE

Christelle Trifaux,
Criminologue auprès du Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant

TABLE DES MATIÈRES

8	INTRODUCTION	
10	Cadre de la recherche-action	
10	Méthodologie	
12	PARTIE 1. CONTEXTE GÉNÉRAL	
13	I. PAUVRETÉ ET CRISE DU LOGEMENT À BRUXELLES ET EN RÉGION WALLONNE	
13	1. Dans notre pays, un citoyen sur sept vit sous le seuil de pauvreté	
13	1.1. Les enfants vivant dans la pauvreté sont particulièrement vulnérables	
13	1.2. Les montants du revenu d'intégration se situent sous le seuil de risque de pauvreté	
13	1.3. Particularités bruxelloises	
13	2. Le droit à un logement décent inscrit dans la Constitution n'est pas toujours respecté	
14	2.1. Idéalement, le loyer ne devrait pas représenter plus de 25 % à 30 % du revenu d'un ménage	
14	2.2. La solution de fond à la crise du logement est de construire bien plus de logements sociaux	
14	3. Sans-abrisme, exclusion ultime ?	
14	3.1. Contexte social et objectifs visés	
14	3.2. Image stéréotypée	
15	3.3. Position des personnes par rapport au logement	
15	3.4. La définition des personnes sans abri dans la législation belge	
15	3.5. Définitions et solutions	
15	3.6. Angle d'approche de l'A.M.A.	
15	4. Services venant en aide au public sans abri : la diversité d'un secteur	
16	4.1. Du point de vue des textes légaux	
16	4.2. Éléments chiffrés	
16	4.2.1. Ventilation des centres d'hébergement et capacités agréées par tutelle	
17	4.2.2. Ventilation des services par tutelle et par type	
17	4.2.3. Ventilation des centres et capacités agréées par type	
17	4.2.4. Ventilation des centres et capacités agréées par public	
17	5. Influence du contexte social sur le travail du secteur de l'aide aux sans-abri	
17	5.1. De l'action caritative à la professionnalisation	
18	5.2. Allongement des séjours et difficultés de sortie	
18	5.3. Complexification des problématiques	
19	5.4. Autonomie des personnes	
20	II. LES MAISONS D'ACCUEIL	
20	1. Qu'est-ce qu'une maison d'accueil ?	
20	2. D'un point de vue légal	
20	2.1. À la COCOF - Décret relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil	
20	2.2. À la COCOM - Ordonnance relative aux centres et services de l'aide aux personnes	
21	2.3. À la Région wallonne - Code wallon de l'action sociale et de la santé	
21	3. Éléments chiffrés	
21	3.1. Nombre de services	
21	3.2. Nombre de places agréées	
21	3.3. Nombre de personnes hébergées en 2010	
21	3.4. Nombre de nuitées en 2010	
22	4. Projets pédagogiques	
22	5. Modalités d'accueil et d'hébergement	
22	5.1. La procédure d'accueil	
22	5.2. Le mode d'hébergement et l'infrastructure	
22	5.3. La durée de séjour	
23	5.4. La participation aux frais et prix de journée	
24	5.5. Le cadre du personnel	
24	6. Ancrage historique	
24	6.1. La spécificité des ex-maisons maternelles	
25	7. Évolution de l'accompagnement des familles dans les maisons d'accueil	
25	7.1. La diversification du public accueilli	
25	7.2. L'évolution de l'accompagnement	
25	III. ÉVOLUTION DE LA PLACE DE L'ENFANT DANS LA SOCIÉTÉ	
27	1. Le développement de l'enfant	
28	2. Quelques notions théoriques concernant la parentalité	
29	3. L'exercice de la parentalité dans un contexte de pauvreté	
29	3.1. Pour toute personne, le droit de vivre en famille est un droit fondamental. Pour les plus pauvres, il est sans cesse menacé	
30	3.2. Pauvreté et placement des enfants	
31	3.3. Le maintien du lien parent-enfant	

32	<u>PARTIE 2. ÉTAT DES LIEUX</u>
33	I. PORTRAIT DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN MATIÈRE D’ACCUEIL, D’HÉBERGEMENT ET D’ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES DANS LES MAISONS D’ACCUEIL
33	1. Missions spécifiques définies par les maisons d’accueil
33	2. Soutenir la famille via l’accompagnement de la parentalité
34	2.1. Déclinaison des modes d’intervention
35	2.2. L’accompagnement portant sur les compétences parentales et sur la relation parent-enfant
35	2.2.1. Développement des compétences de soin
36	2.2.2. Développement des compétences éducatives
36	2.2.3. L’accompagnement de la relation parent-enfant
39	2.2.4. Le bien-être du parent
39	3. Favoriser le bien-être de l’enfant
39	3.1. L’accompagnement lors de deux moments « clés » du parcours de l’enfant
40	3.1.1. Les démarches entreprises à l’arrivée de l’enfant
41	3.1.2. Les démarches entreprises lors du départ de l’enfant
43	3.2. Les démarches d’accompagnement en cours de séjour
43	3.2.1. Des repères pour la stabilité
43	3.2.2. Accompagner les émotions
44	3.2.3. Activités
46	4. Activer le réseau social primaire de la famille
48	5. Prendre en compte la place du père
49	5.1. Dans les maisons d’accueil pour adultes avec enfants
50	5.2. Dans les maisons d’accueil pour adultes seuls
50	II. LES PARTENAIRES DES MAISONS D’ACCUEIL DANS L’ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES
51	1. Du point de vue des textes légaux
51	2. Une diversité de partenaires
51	3. Positionnement des maisons d’accueil
52	4. Saturation des services et répercussions
53	5. Travailler sous mandat
57	6. Accompagner des enfants en accueil d’urgence
60	<u>PARTIE 3. REGARDS CROISÉS</u>
61	I. INTRODUCTION
61	II. REGARDS DE PARENTS
61	1. Attentes et représentations
62	2. Perceptions des actions des professionnels
63	2.1. Le regard des adultes sur l’accompagnement spécifique de l’enfant
63	2.2. Le regard des adultes sur les actions d’accompagnement à la parentalité

66	III. REGARDS D’ADOLESCENTS
66	1. Représentations et confrontation à la réalité de l’hébergement
67	2. Cadre institutionnel et vie en collectivité
69	3. Incidences sur les relations sociales
71	4. Perceptions du vécu du parent
72	5. Perceptions du rôle des équipes et relations avec les professionnels
73	IV. REGARDS DES PROFESSIONNELS
73	1. Représentations et positionnements
73	2. Exercice de la parentalité en maison d’accueil : un cadre particulier
76	<u>PARTIE 4. ANALYSE</u>
77	I. RELATION TRIANGULAIRE : ENJEUX ET DIFFICULTÉS
78	II. EXERCICE DE LA PARENTALITÉ DANS UN CONTEXTE COLLECTIF
82	III. MISSIONS
84	IV. CONTINUITÉ DE L’AIDE AUX FAMILLES
86	<u>CONCLUSION</u>
90	<u>ANNEXES</u>
91	I. RÉSULTATS DE L’ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE
101	II. PRÉSENTATION DE L’A.M.A.
104	<u>BIBLIOGRAPHIE</u>

INTRODUCTION



Partout dans le monde, les enfants sont les premières victimes de la pauvreté. Les pays européens n'échappent pas à la règle. En Belgique, près d'un enfant sur cinq vit en risque de pauvreté. La Belgique obtient de ce fait le 5^e moins bon score de l'Europe¹.

Depuis quelques années, la réduction de la pauvreté infantile est portée comme une priorité par différents plans de lutte contre la pauvreté, qu'ils soient locaux, régionaux, fédéraux ou même européens. La nécessité d'agir dès le plus jeune âge afin de rompre le cycle de la précarité au sein d'une famille semble partagée tant par les acteurs de terrain et les scientifiques que par les décideurs politiques. À l'évidence, cette volonté est indissociable des actions à mener envers les familles de ces enfants.

« La famille constitue en effet une base fondamentale de liens, de racines, de valeurs transmises, d'affection. Elle oriente aussi les comportements et offre des possibilités de mobilisation individuelle et collective. La constitution d'une famille peut être comprise comme un 'projet' qui demande à être soutenu par un environnement favorable, à la fois familial et social (des 'liens fondamentaux'), et par l'accès effectif à un certain nombre de droits fondamentaux ».²

Parallèlement, ces dernières décennies ont été marquées par une évolution de la conception de l'enfance dans les sociétés occidentales et « l'émergence dans la conscience collective » de l'enfant comme sujet de droit et personne à part entière³. Ce nouveau regard porté sur l'enfant est également le fruit de nombreuses recherches mettant en lumière l'importance de la famille comme élément facilitateur du réseau social et plus généralement du bien-être des personnes⁴.

Au vu de ces changements sociétaux, les maisons d'accueil, qui ont pour missions d'accueillir, d'héberger et d'accompagner les personnes en difficulté afin que celles-ci puissent à nouveau vivre de façon autonome, ont été amenées à développer progressivement de nouvelles formes de travail social envers les familles et leurs enfants. C'est un fait constaté par les travailleurs du secteur depuis plusieurs années, le soutien aux familles occupe une place grandissante dans l'accompagnement psycho-social proposé par les maisons d'accueil et les services d'aide aux sans-abri. Aujourd'hui, l'enfant n'est plus considéré comme accompagnant l'adulte mais comme une personne à part entière, avec ses propres souffrances, qui nécessite un accompagnement spécifique (suivi psychologique, organisation d'activités, collaboration avec des services extérieurs...).

De plus, le soutien à l'enfant passe essentiellement par un accompagnement de l'adulte dans sa fonction parentale. Ainsi, le travail des équipes socio-éducatives s'attache de plus en plus à favoriser le développement d'une relation de qualité entre le parent et l'enfant, relation qui se trouve souvent compromise par un contexte de grande précarité et de vulnérabilité.

Ces changements s'expliquent également par l'évolution démographique du secteur qui se caractérise notamment par un rajeunissement et une féminisation du public, conséquences directes d'une féminisation de la précarité et de l'accroissement du nombre de familles, surtout monoparentales, se retrouvant dans des situations de détresse sociale. Tendance partagée en Europe : le sans-abrisme se décline, au 21^e siècle, de plus en plus au féminin.

À Bruxelles et en Wallonie, la prise en charge des femmes prend une place importante dans le secteur : 41 % des places d'hébergement sont destinées aux femmes et enfants, 35 % à un public mixte (hommes, femmes et enfants), pour 24 % des places destinées aux hommes seuls. Malgré ce dispositif important, de nombreuses demandes d'hébergement restent, à ce jour, insatisfaites et des femmes dorment en rue. Lors d'un recensement du nombre de personnes sans abri réalisé à Bruxelles en novembre 2010⁵, 11 % des personnes identifiées en rue étaient des femmes. Les problématiques rencontrées par ces femmes sont nombreuses et souvent imbriquées : pauvreté, violences conjugales et intrafamiliales, absence ou difficultés de logement, situation sociale, administrative et/ou juridique complexe, problèmes de santé, isolement et faible réseau social...

Dans ce contexte de mutations, l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.) a souhaité soutenir la réflexion de ses membres au travers de la réalisation d'une recherche-action. Celle-ci a pour objectifs de dresser un portrait des pratiques professionnelles relatives au soutien à la parentalité et à l'accompagnement des enfants dans les maisons d'accueil, de pointer les principales problématiques qui se posent aux intervenants sociaux, ainsi que de refléter les expériences de certains parents et enfants hébergés dans les structures. Le tout dans un souci de rendre compte des enjeux multiples qui se jouent pour ces familles et les services qui les accompagnent et ce, aussi bien à Bruxelles qu'en Wallonie.

Il convient de souligner que les législations régissant le secteur des maisons d'accueil pour « adultes en difficultés »

¹ Unicef, *Enfants et pauvreté. Aussi en Belgique*, 2010.

² ATD Quart-monde, *Précieux enfants, précieux parents : Miser sur les « liens fondamentaux » dans la lutte contre la pauvreté des enfants en Europe. Repérages pour un dialogue*, 2005.

³ FNARS, *Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité*, Paris, 2011, p. 67.

⁴ Chatenoud, A., *Interventions socio-éducatives : le point de vue des usagers*, Éditions Matrice, 2004.

⁵ La Strada, *Deuxième dénombrement des personnes sans abri, sans logement et en logement inadéquat en région de Bruxelles-capitale, le 08 novembre 2010*, Bruxelles, Mai 2011.





ne précisent pas de missions spécifiques par rapport aux enfants. Dès lors, chaque institution élabore un « projet pédagogique » adapté à sa philosophie de travail et à ses réalités propres. Nous analyserons dans ce rapport de recherche quelles sont les différentes formes que prend ce travail, sur quels principes et valeurs il se fonde et quels sont ses apports et ses limites. Nous nous interrogerons sur la place accordée à l'enfant dans des structures dont les missions premières visent la réinsertion et l'autonomisation de l'adulte.

À cela, s'ajoute le fait essentiel que l'enfant, lors du séjour, se trouve sous la responsabilité de son parent (plus rarement des deux parents), les prérogatives éducatives appartenant en première instance à celui-ci. Pourtant les adultes arrivent souvent fragilisés en maison d'accueil, aux prises avec de nombreuses difficultés, et un accompagnement à la parentalité peut dès lors s'avérer nécessaire. Quel est alors le rôle de l'institution et du travailleur social ? Jusqu'où la maison d'accueil peut-elle exercer une fonction éducative envers les enfants étant donné la présence des parents ? Autant de questions centrales autour desquelles s'articule notre souci de mieux comprendre comment les maisons d'accueil appréhendent les problématiques liées à la prise en charge des familles.

Le paysage des maisons d'accueil est loin d'être uniforme. La variété des modes de fonctionnement, la diversité des choix pédagogiques et des ancrages historiques sont des traits essentiels du secteur. Des institutions aux traditions, orientations et compétences parfois très diverses sont en effet réunies sous les mêmes coupoles réglementaires. Cette diversité d'approches prend d'ailleurs pleinement sa dimension dans le travail effectué avec les enfants. La question de la place de l'enfant ne se posera pas, en effet, dans les mêmes termes dans une maison d'accueil anciennement maison maternelle, possédant une tradition de prise en charge de l'enfant, et dans un service dont la culture institutionnelle porte davantage sur l'adulte et son insertion sociale.

Notre ambition est que le présent rapport de recherche puisse tenir lieu d'outil de soutien à la réflexion des équipes et des institutions, les incitant à entreprendre ou à approfondir le questionnement, l'évaluation de leurs pratiques et la conceptualisation des visées de leurs actions en matière d'accompagnement des familles hébergées.

Plus largement, nous souhaitons mieux faire connaître le travail des maisons d'accueil en matière d'accompagnement des familles au-delà du secteur lui-même et répercuter nos constats vers d'autres acteurs du champ social qui interviennent sur la famille. Nous désirons mettre en lien les réflexions des uns et des autres et élargir la réflexion sur les enjeux du secteur à un ensemble d'acteurs pertinents (acteurs de terrain, acteurs politiques, pouvoirs de tutelle...).

CADRE DE LA RECHERCHE-ACTION

Afin de réaliser cette recherche-action, nous avons bénéficié du soutien financier de la Commission communautaire française (COCOF), de la Commission communautaire commune (COCOM), de la Région wallonne et du Fonds social ISAJH. Grâce à ces aides, l'A.M.A. a pu engager une chargée de recherche pour une durée de 16 mois à mi-temps (de mars 2011 à juin 2012).

Considérant les délais et les moyens relativement courts pour la réalisation de la recherche-action, nous avons décidé de centrer notre objet de recherche sur les maisons d'accueil agréées et subsidiées par la COCOF (14 institutions), la COCOM (4 institutions⁶) et les maisons d'accueil membres de l'A.M.A. agréées et subsidiées par la Région wallonne (36 institutions). D'autres services sont toutefois concernés par les réflexions sur l'accompagnement spécifique des familles comme les services d'accueil de jour, les abris de nuit ou autres centres d'hébergement d'urgence. Nous espérons pouvoir étendre notre analyse aux regards de ces institutions dans le futur.

Durant toute la durée du projet, celui-ci a été supervisé par un comité d'accompagnement composé de 10 personnes qui a eu pour mission de veiller au bon déroulement de la recherche-action (méthodologie, respect des objectifs, choix stratégiques, évaluation de la réalisation des différentes étapes...). Ce comité était composé de responsables de maisons d'accueil et de partenaires extérieurs, dont des collaborateurs de l'Office de la Naissance et de l'Enfance, du Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant et de l'Observatoire de l'enfant de la COCOF.

MÉTHODOLOGIE

Nous avons d'abord entrepris un tout premier état des lieux des pratiques de travail, des types de services et des publics concernés en nous basant sur des outils existants : législations, rapports d'activités et projets pédagogiques des maisons d'accueil, données récoltées antérieurement par la fédération, note de synthèse réalisée par le groupe de travail violences conjugales et intrafamiliales... Nos premiers constats se sont nourris des éclairages et des conseils de « personnes ressources » internes et externes aux maisons d'accueil.

Afin d'étayer nos premiers constats, de vérifier certaines hypothèses et dans le souci de refléter au mieux les réalités du terrain, nous sommes ensuite allés à la rencontre des professionnels des maisons d'accueil à travers une série de six

« focus groups »⁷. Les enseignements tirés de ces groupes de discussion constituent en outre notre matériau central concernant l'analyse des pratiques des institutions et les problématiques qui se posent aux intervenants de terrain. Suite aux focus groups nous avons également mené des entretiens individuels avec des travailleurs de maisons d'accueil afin d'affiner certains points importants.

Si notre matériau se base sur le discours des travailleurs sur leurs pratiques, il repose également sur des données objectives concernant ces dites pratiques. En effet, afin d'approfondir nos constats en matière qualitative et d'apporter une assise chiffrée à notre état des lieux, nous avons élaboré un questionnaire à destination de toutes les maisons couvertes par le champ de la recherche-action, à savoir les maisons d'accueil agréées par la COCOF ou par la COCOM, ainsi que les maisons d'accueil agréées par la Région wallonne qui sont membres de l'A.M.A. Les données collectées dans le cadre de cette enquête ont permis, entre autres, d'établir des tendances fortes en matière de prise en charge des enfants, d'appuyer et d'illustrer plus généralement les propos de la recherche. (cfr. texte surligné)

Les analyses proposées par cette recherche reposent également sur les éclairages que nous ont apportés des parents et des enfants hébergés dans les maisons d'accueil. Nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec 12 parents (11 femmes et 1 homme) et 9 enfants. Ces rencontres ont été riches d'enseignements et apportent une plus-value certaine à nos analyses, permettant de confronter les regards des « usagers » à ceux des professionnels qui les accompagnent et ainsi de fournir un portrait, peut-être plus complet, des questions qui se jouent dans ces relations.

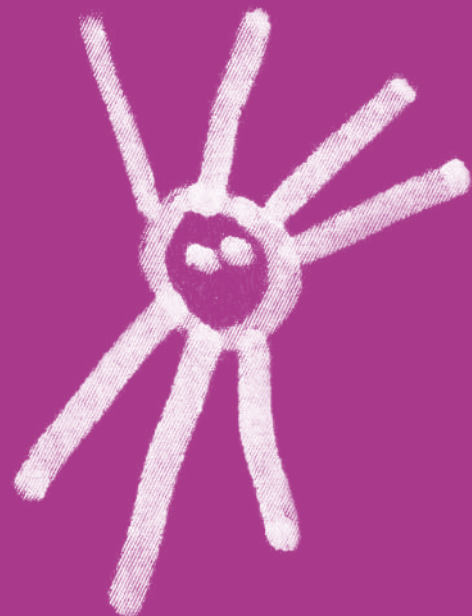
Il convient de souligner que nous avons pris le parti de n'interroger que des enfants de plus de 10 ans, après nous être rendus compte que l'intervention auprès d'enfants plus jeunes et la récolte de données exploitables ne pourrait se faire qu'avec l'assistance d'une personne spécialisée. Bien que cette contrainte pose les limites de notre dispositif quant au fait de refléter le vécu des plus petits, le lecteur s'apercevra que de nombreuses références sont faites aux actions mises en œuvre par les professionnels pour répondre aux problématiques de ce public.

6 Il existe une 5^e maison d'accueil COCOM mais celle-ci s'adresse plus particulièrement à des personnes victimes de la traite des êtres humains, cette institution n'a pas fait partie du champ de la recherche-action.
7 Le focus group est une technique d'entretien de groupe, un groupe d'expression, qui permet de collecter des informations qualitatives sur un sujet ciblé.

PARTIE 1.

CONTEXTE

GÉNÉRAL



I.

PAUVRETÉ ET CRISE

DU LOGEMENT À

BRUXELLES ET EN

RÉGION WALLONNE

1. Dans notre pays, un citoyen sur sept vit sous le seuil de pauvreté⁸

Nous souhaitons, dans ce chapitre, rappeler le contexte sociétal dans lequel nous évoluons aujourd'hui. Différentes études fédérales et régionales tracent chaque année les contours de la pauvreté, son évolution et ses points marquants.

Ces dernières années, le risque de pauvreté semble se stabiliser : parmi l'ensemble de la population belge, 14,6 % des personnes vivent dans la pauvreté. Le seuil de pauvreté européen est fixé à 60 % du revenu médian. En Belgique, pour l'année 2010, ce seuil atteint 973 € par mois pour une personne isolée et 2.044 pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.

À Bruxelles⁹, cette proportion est bien plus élevée, plus d'une personne sur quatre vit avec un revenu inférieur au seuil de pauvreté (27,8 %). En Région wallonne, ce pourcentage s'élève à 18,4 %.

1.1. Les enfants vivant dans la pauvreté sont particulièrement vulnérables¹⁰

En Belgique, 18,5 % des jeunes (âgés de 0 à 18 ans) appartiennent à un ménage en risque de pauvreté, cette proportion grimpe même à 22 % pour les enfants de 0 à 2 ans. Selon le Service Public de Programmation Intégration sociale, « des périodes prolongées de pauvreté vécues pendant l'enfance sont très préjudiciables pour le développement futur des plus jeunes ». Les personnes qui passent leur enfance dans des conditions de pauvreté courent un risque significativement plus élevé de se retrouver elles-mêmes en situation de pauvreté à l'âge adulte.

La privation financière de ces familles n'entraîne pas seulement la privation de biens matériels mais également l'isolement social des enfants, des impacts négatifs sur la santé et sur le développement éducatif ainsi qu'une stigmatisation de leur situation.

Notons encore que 70 % des enfants pauvres vivent soit dans une famille monoparentale, soit dans une famille compre-

nant deux adultes et trois enfants ou plus. La pauvreté touche particulièrement les foyers monoparentaux (principalement des mères). Effectivement, 35 % d'entre eux vivent sous le seuil de pauvreté.

1.2. Les montants du revenu d'intégration se situent sous le seuil de risque de pauvreté

Même si les montants des allocations de la sécurité sociale et de l'aide sociale ont augmenté ces dernières années, ceux-ci se situent toujours sous le seuil de risque de pauvreté. Elles ne permettent donc pas de garantir une protection suffisante contre la pauvreté. « 5 % de la population bruxelloise de 18 à 64 ans dépend d'un revenu du CPAS. C'est près de 3 fois plus que dans l'ensemble du pays. »¹¹

1.3. Particularités bruxelloises.

Sur certains aspects, Bruxelles se distingue du reste du pays. Les politiques bruxelloises doivent tenir compte entre autres du rajeunissement de sa population (l'âge moyen est de 37,8 ans contre 41,8 ans en Flandre et 40,4 ans en Wallonie), de sa multiculturalité (30 % de la population est de nationalité étrangère contre 9,5 % en Flandre et 9,8 % en Wallonie) ainsi que du nombre important de personnes en situation irrégulière. Le dernier baromètre social 2011 élaboré par l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles pose à nouveau le constat alarmant de l'ampleur de la pauvreté en région bruxelloise et ce, sur de nombreux aspects : revenus, logement, emploi, surendettement, enseignement, formations...

2. Le droit à un logement décent inscrit dans la Constitution n'est pas toujours respecté¹²

Aujourd'hui encore, de nombreuses personnes éprouvent des difficultés à accéder ou à se maintenir dans un logement abordable et de qualité. En Belgique, la politique du logement est fortement axée sur l'accession à la propriété, qui est toutefois financièrement impossible pour de nombreux citoyens. Ils se tournent alors vers le marché locatif où ils sont confrontés à un manque de logements sociaux et à de longues listes d'attente pour en bénéficier, ainsi qu'à un manque de logements sains et financièrement abordables sur le marché privé.

27 % de la population totale et 47 % du groupe de 20 % des revenus les plus bas en Belgique vit dans un logement qui présente une ou plusieurs lacunes (absence de confort élémentaire, surpeuplement, manque d'espace...)¹³. De plus, les personnes en risque de pauvreté courent trois fois plus le risque d'être confrontées à des problèmes financiers pour chauffer suffisamment leur logement.

8 Service Public de Programmation (SPP) Intégration sociale, *Baromètre interfédéral de la pauvreté 2011*.

9 Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, *Baromètre social*, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, COCOM, 2011.

10 Direction générale statistique et information économique, *Communiqué de presse du 14 octobre 2011*.

11 Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, *Baromètre social*, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, COCOM, 2011.

12 Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *Rapport Bisannuel 2010-2011*, Lutte contre la pauvreté, Bruxelles, 2012.

13 Service Public Fédéral Économie - Direction générale Statistique et Information économique.



Comme le précise le dernier rapport du service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale qui consacre un large chapitre au droit au logement, « le droit au logement est un droit important en soi, mais il sert également de marchepied pour d'autres droits : en effet, pouvoir vivre dans un logement décent exerce une influence positive sur la santé, la vie de famille, la possibilité de faire ses devoirs dans le calme ou d'avoir des contacts sociaux... ».

2.1. Idéalement, le loyer ne devrait pas représenter plus de 25 % à 30 % du revenu d'un ménage

Force est de constater que, depuis plusieurs années, que l'augmentation des prix de la location rend l'accès et le maintien dans le logement de plus en plus difficile pour un grand nombre de personnes.

Selon l'Observatoire des loyers de la région bruxelloise, en 2010 les couples avec ou sans enfants consacraient environ 30 % de leur budget au loyer. Les isolés et familles monoparentales consacraient en moyenne 40 % de leur budget au loyer. Pour les bénéficiaires d'un revenu d'intégration, qu'ils soient isolés ou en famille, se loger dans le parc locatif privé implique de consacrer une partie excessive de son RIS au loyer (de 50 à 66 % du RIS).

Bien que les loyers restent globalement plus faibles en Wallonie que dans les autres régions du pays, 39 % des travailleurs déclarent avoir des difficultés à supporter le coût de leur logement, plus de la moitié des chômeurs (56 %) et pratiquement deux tiers des familles monoparentales (66 %)¹⁴.

Notons que les difficultés de paiement des frais de logement (loyer, prêt, charges...) peuvent aboutir à de graves problèmes d'endettement et parfois même avoir pour conséquence l'expulsion du logement.

2.2. La solution de fond à la crise du logement est de construire bien plus de logements sociaux¹⁵

Même s'il existe d'autres types d'actions à entreprendre pour lutter contre le mal-logement, l'accès à un logement social reste pour les personnes à faible revenu une solution durable. Toutefois, la pénurie de tels logements a pour conséquence des listes d'attentes en constante augmentation. En 2010, 32 961 ménages étaient inscrits sur la liste d'attente en Région wallonne (pour 102.124 logements sociaux existants) et 37 825 ménages à Bruxelles (pour 39.076 logements sociaux existants).

En comparaison avec d'autres pays européens, la Belgique compte une faible proportion de logements sociaux par rap-

port au nombre de ménages (6,7 % contre 34 % aux Pays-Bas, 17 % en France ou 20 % au Royaume-Uni)¹⁶.

3. Sans-abrisme, exclusion ultime ?

Les personnes sans logement, les sans-abri, représentent une partie, sans doute « à l'extrémité », de cette catégorie plus grande de personnes vivant dans la précarité.

La notion de sans-abri regroupe plusieurs définitions et conceptions pour désigner des personnes vivant des situations très diversifiées. En fonction de l'angle d'approche privilégié, le nombre de personnes et leurs caractéristiques peuvent fortement varier.

3.1. Contexte social et objectifs visés

La façon dont on définit une problématique sociale dépend de ce qui est considéré dans un temps et un espace donné comme « normal » et ce qui est un « problème social ». Les définitions, conceptions évoluent donc dans le temps selon les idéologies dominantes. Jusqu'à la fin du xx^e siècle, on parlait de « vagabond » considéré comme un délinquant qu'il fallait enfermer dans une prison. Aujourd'hui, celui-ci est devenu un « sans-abri » considéré comme une personne exclue qui doit être réintégrée grâce à des dispositifs d'aide. Les études européennes montrent également l'évolution des théories expliquant l'absence de « chez soi ». Les débats semblent longtemps avoir été dominés par le clivage entre les explications structurelles et les explications individuelles. Depuis le début du xxi^e siècle, une nouvelle interprétation rassemble les points de vue, qui peut être énoncée comme suit : « les facteurs structurels créent les conditions dans lesquelles la perte de chez-soi va se produire ; et les personnes connaissant des difficultés personnelles sont plus exposées que les autres à ces évolutions socioéconomiques délétères ; la forte proportion de personnes en difficultés personnelles parmi la population sans chez-soi s'explique par leur vulnérabilité face aux forces macro-structurelles sans qu'il faille recourir à une explication individuelle de leur situation »¹⁷.

3.2. Image stéréotypée

Il existe un écart important entre le stéréotype du clochard sans abri (fortement véhiculé par les médias en hiver) et les populations hébergées dans la grande majorité dans les centres d'accueil. Celles-ci sont, surtout, composées de personnes ne disposant temporairement pas d'un logement et ce, pour diverses raisons. Pour la plupart, elles n'ont pas vécu dans la rue. L'étude d'Andréa Réa¹⁸ distinguait trois types de populations en fonction de leur parcours :

- la galère : l'absence de logement est occasionnelle ou n'est pas chronicisée, elle suit une rupture personnelle ou socioéconomique
- la zone : l'absence de logement est structurelle, la demande d'aide et de recours aux services sociaux est présente
- la cloche : l'absence de logement est structurelle avec l'évitement des structures d'aide, voire le refus de l'aide.

3.3. Position des personnes par rapport au logement

La Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a élaboré une typologie dite ETHOS¹⁹ qui classifie les personnes sans abri selon leur situation par rapport au logement. Cette approche confirme que l'exclusion liée au logement est un processus (et non pas un phénomène statique) qui concerne beaucoup de ménages à différents moments de leur vie, elle intègre également les personnes « en risque » de sans-abrisme.

La typologie part du principe selon lequel le concept de logement est composé de trois domaines. Le domaine physique (avoir une habitation adéquate qu'une personne et sa famille peuvent posséder exclusivement), le domaine social (avoir un lieu de vie privée pour entretenir des relations sociales) et le domaine légal (avoir un titre légal d'occupation). L'absence d'un ou de plusieurs facteurs peut conduire à la situation de sans-abrisme ou à l'exclusion sociale sur le plan du logement. De ce concept de logement, découlent 4 formes d'exclusions liées au logement : être sans abri (personnes vivant à la rue ou en hébergement d'urgence, de crise ou de nuit) ; être sans logement (personnes vivant dans des structures d'hébergement pour SDF, pour femmes, pour immigrés, pour sortant d'institution, pour bénéficiaires d'un accompagnement au logement à long terme) ; être en situation de logement précaire (personnes en habitat précaire, menacées d'expulsion ou de violences domestiques) et être en situation de logement inadéquat (personnes vivant dans des structures provisoires/non conventionnelles, en logement indigne ou dans des conditions de surpeuplement sévère).

3.4. La définition des personnes sans abri dans la législation belge

La première définition d'une personne sans abri énoncée dans un texte réglementaire est récente et se trouve dans l'A.R. du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime d'installation par le CPAS à certaines personnes qui perdent leur qualité de personne sans abri « toute personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement soit mis à sa disposition ».

Il s'agit de personnes qui dorment en maison d'accueil, dans la rue ou dans des édifices publics qui n'ont pas la fonction de logement (gares par exemple). Il s'agit aussi des personnes qui sont hébergées provisoirement par un particulier, dans le but de leur porter secours, en attendant qu'elles disposent d'un logement.

3.5. Définitions et solutions

Il est important de souligner que les dimensions retenues pour définir le sans-abrisme renvoient directement vers le type de solutions qui devra être trouvé : une politique de lutte contre le sans-abrisme ne peut pas s'élaborer seulement par l'octroi d'un logement. Andréa Réa, le soulignait dans une étude réalisée en 2001²⁰ : « Bien que le logement soit un élément essentiel pour l'intégration, ce n'est cependant pas LA solution pour le phénomène du sans-abrisme [...] L'extrême fragilité des personnes révèle des besoins qui dépassent largement les besoins de logement ». Au-delà de la dimension matérielle, les éléments de vulnérabilité personnelle, sociale et relationnelle doivent être pris en considération. « Le sans-abrisme n'inclut pas simplement un rapport au logement, mais bien toute une série de problèmes sociaux. Le sans-abrisme se réfère aussi à des liens sociaux rompus, à l'isolement et à la dépendance aux services sociaux pour se maintenir dans son logement et en faire un chez soi ».

3.6. Angle d'approche de l'A.M.A.

En tant que fédération rassemblant une diversité importante de services, l'A.M.A. a opté pour une conception assez large et considère la personne sans-abri comme « une personne qui ne peut temporairement accéder à un logement à usage privatif adéquat, ou le conserver, à l'aide de ses propres ressources ».

Notons toutefois, que les textes légaux qui régissent notre secteur ne font pas spécifiquement référence aux sans-abri mais plutôt aux personnes en difficultés sociales.

4. Services venant en aide au public sans abri : la diversité d'un secteur

Au sein du secteur coexistent plusieurs niveaux d'actions. Les services d'aide aux sans-abri qui travaillent essentiellement avec les personnes vivant en rue (services d'accueil de jour, travailleurs de rue...), les abris et asiles de nuit qui accueillent de façon inconditionnelle les personnes uniquement pour une ou plusieurs nuits. Les maisons d'accueil et les maisons de vie communautaire quant à elles proposent un hébergement et un accompagnement pour une durée relativement longue. Les services d'habitat accompagné visent, à la demande, l'accompagnement des personnes dans leur domicile.

14 Ligue des Droits de l'Homme, *La Wallonie en crise du logement ?*, Bonus Chronique.
15 Werner Van Mieghem, *Droit à un logement abordable*, RBDH, 2008.
16 Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *Rapport Bisannuel 2010-2011*, Lutte contre la pauvreté, Bruxelles, 2012.
17 FEANTSA, *Absence de chez soi et politiques en la matière en Europe : les enseignements de la recherche*, Bruxelles, 2010.
18 Réa, A., *La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale - Rapport final*, ULB (Germe), 2001.

19 ETHOS : European Typology on Homelessness and housing exclusion.
20 Réa, A., *La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale - Rapport final*, ULB (Germe), 2001.

Outre la distinction fondée sur le type et la durée de l'hébergement, chaque structure se distingue également par le type de public accueilli : pour hommes seuls, pour femmes seules, accompagnées ou non d'enfants, pour familles, pour femmes victimes de violences familiales ; par les méthodologies d'intervention : l'urgence, l'hébergement anonyme et inconditionnel, l'accueil à visée intégrative ; par les pouvoirs de tutelle : services agréés par la Région wallonne (Action sociale), par la COCOF (Action sociale), par la COCOM (Aide aux personnes) ou par la Vlaamse gemeenschap (VG) (Bien-être et santé).

En fonction du projet pédagogique des services et du type de personnes accueillies, les profils de celles-ci vont être très variables : citons les personnes très précarisées, les demandeurs d'asile et autres primo migrants, les femmes victimes de violences, les travailleurs pauvres, les sortants d'institutions (prison, hôpitaux, aide à la jeunesse...), les personnes en grande souffrance mentale (notamment liée à l'exil), les personnes handicapées...

« Ces hommes ont de 18 à 80 ans, viennent pour un dépannage d'une nuit ou sans idée aucune de ce que pourrait durer leur séjour. Ils sont parfois là, ça arrive, pour un petit accroc de l'existence, bien plus souvent, pour une étape dans le parcours d'une vie qui n'a rien d'un long fleuve tranquille ». Extrait du rapport d'activités 2010 du Home Baudouin.

« C'est le cas de Farah, âgée de 24 ans. Elle vient d'une petite ville de Turquie où elle a grandi [...]. Elle y rencontre son futur mari [...]. Elle a fait son choix car elle croyait en leur relation et à un avenir avec lui. Mais les choses se sont vite transformées en cauchemar pour elle. Elle est arrivée dans une petite ville en Flandre et s'est retrouvée à faire le ménage et à servir son mari. [...] De plus, elle devait subir des agressions verbales de la part de toutes ces personnes (belle-famille). La situation a été telle qu'elle n'a eu d'autre choix que de quitter le domicile [...] son avenir en Belgique était devenu incertain. En effet, son titre de séjour était lié à la cohabitation avec son mari [...]. Extrait du rapport d'activités 2010 Open Deur/Porte Ouverte.

« Marion est arrivée au Foyer dans un état d'épuisement physique et mental. Elle est accompagnée d'un enfant de 4 mois. Son aîné est à l'étranger avec son père. Marion est enceinte d'un enfant qu'elle ne désire pas ». Extrait du rapport d'activités 2010 du Foyer Familial.

De façon générale, le secteur considère la diversité de services comme une richesse. Elle permet effectivement, de proposer de multiples portes d'entrée à l'accueil et à l'accompagnement, accessibles le plus directement possible

afin d'orienter les personnes au mieux en fonction de leur situation et de leur demande. Notons toutefois, qu'au vu du nombre important de demandes, cette orientation est souvent conditionnée par la disponibilité des places.

4.1. Du point de vue des textes légaux

En Région wallonne, le secteur est régi depuis le 31 décembre 2011 par le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé²¹ qui reprend les dispositions du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales en vigueur jusque-là. Le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé définit quatre types de services : les maisons d'accueil, les maisons de vie communautaire, les abris de nuit et les maisons d'hébergement de type familial.

La COCOF agréee uniquement des maisons d'accueil selon le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil²².

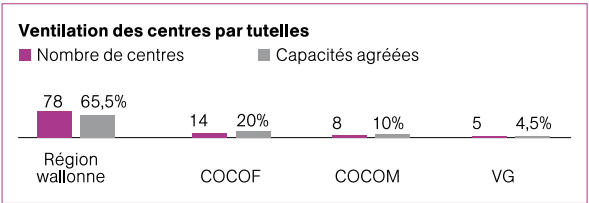
Pour la COCOM, la législation en vigueur est l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes²³. Y sont décrites les missions exercées par l'asile de nuit et les centres d'hébergement d'urgence, les maisons d'accueil, l'habitat accompagné et les travailleurs de rue.

4.2. Éléments chiffrés

Le secteur de l'aide aux sans-abri a fortement évolué ces dernières années. Alors qu'en 1976, on répertoriait 1 063 places d'accueil pour 27 services, il existe aujourd'hui 3 218 places pour « personnes sans logement » en Wallonie et à Bruxelles, réparties en une centaine de services.

4.2.1. Ventilation des centres d'hébergement et capacités agréées par tutelle

Tutelles	Centres	%	Capacité	%
Région wallonne	78	74 %	2 110	65,5 %
Région bruxelloise	27	26 %	1 108	34,5 %
COCOF	14	13 %	650	20 %
COCOM	8	8 %	319	10 %
VG	5	5 %	139	4,5 %
Total	105	100 %	3 218	100 %

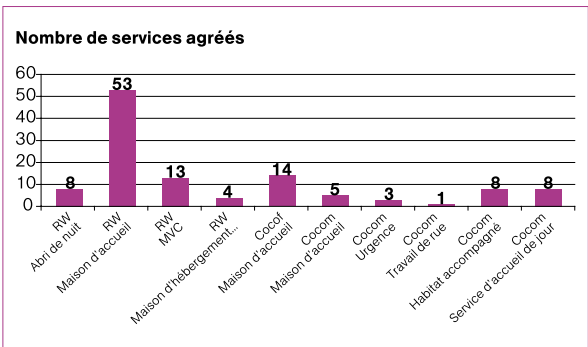


21 Celui-ci est établi par le décret du 1^{er} décembre 2011 portant confirmation de l'arrêté du Gouvernement wallon du 29 septembre 2011 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale. Moniteur belge 21.12.2011 – Ed. 5.
22 Moniteur belge 18.06.1999.
23 Moniteur belge 27.11.2002 – Ed. 2



La Région wallonne, qui couvre un territoire plus grand, offre un nombre plus important de services qu'en région bruxelloise. On notera toutefois, que cette proportion diminue lorsqu'il s'agit de la capacité d'accueil. Cela s'explique par la présence historique de très grandes structures pour hommes seuls dans la capitale allant jusqu'à 120 lits.

4.2.2. Ventilation des services par tutelle et par type

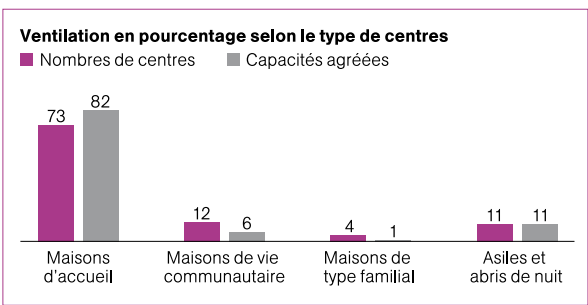


Remarque : les services d'accueil de jour ne sont pas encore agréés par la COCOM, un projet de modification de l'ordonnance est en cours.

Le graphique illustre la présence d'une diversité de services et de pouvoirs de tutelle au sein d'un même secteur avec une dominante des services d'hébergement (85,5 %).

4.2.3. Ventilation des centres et capacités agréées par type

Type de structure	Centres	%	Capacité	%
Maisons d'accueil (BXL et RW)	77	73 %	2 641	82 %
Maisons de vie communautaire (RW)	13	12 %	210	6 %
Maisons de type familial (RW)	4	4 %	27	1 %
Asiles et abris de nuit (BXL et RW)	11	11 %	340	11 %
Total	105	100 %	3 218	100 %

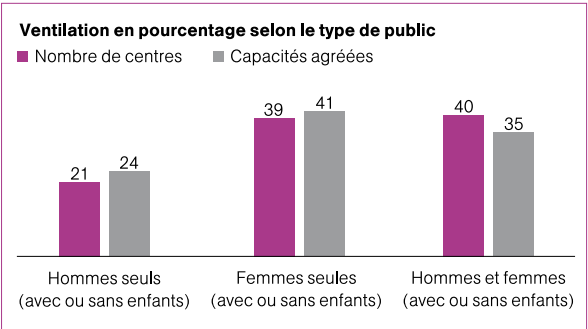


Les maisons d'accueil sont majoritaires dans le secteur aussi bien en nombre de services qu'en capacités agréées.



4.2.4. Ventilation des centres et capacités agréées par public

Type de public	Nbre	%	Cap.	%
Hommes seuls	22	21 %	769	24 %
RW	15		397	
COCOF	4		288	
COCOM	–		–	
VG	2		84	
Femmes seules (avec ou sans enfants)	41	39 %	1 323	41 %
RW	30		953	
COCOF	8		306	
COCOM	2		44	
VG	1		20	
Hommes et femmes (avec ou sans enfants)	42	40 %	1 126	35 %
RW	33		760	
COCOF	2		56	
COCOM	6		275	
VG	2		35	
Total	105	100 %	3 218	100 %



La répartition se fait de façon plus ou moins égale entre les services accueillant des femmes accompagnées ou non d'enfants et ceux pour un public mixte (hommes et/ou femmes accompagnés ou non d'enfants). Les services accueillant des hommes seuls sont devenus aujourd'hui minoritaires.

5. Influence du contexte social sur le travail du secteur de l'aide aux sans-abri

Le travail réalisé par les structures (publiques et privées) venant en aide aux personnes précarisées est bien entendu influencé par toute une série de composantes (démographie, économie, logement, santé...). Celles-ci doivent être connues et prises en compte lors de toutes réflexions ou plans d'actions visant à améliorer les conditions de vie des personnes et les dispositifs d'aide existants.

5.1. De l'action caritative à la professionnalisation.

Le travail et les missions des services venant en aide aux sans-abri ont eux aussi fortement évolué en fonction du contexte social et des profils des personnes. Les premières « maisons d'accueil » sont nées en 1884 à Liège pour des femmes et des enfants et en 1886 à Bruxelles pour des hommes. Dans les années soixante, seuls une trentaine de services existent et se situent principalement dans des grandes villes. Ces services ne perçoivent aucune aide financière de l'État et seules quelques Commissions d'Assistance Publique ont des contacts avec des maisons d'accueil





auxquelles elles accordent une aide plus ou moins importante. Les moyens de subsistances proviennent essentiellement de dons. Les maisons d'accueil sont peu professionnalisées (peu de personnel diplômé et rémunéré). Certains centres qui hébergent une population apte à l'activité organisent leur propre réseau de travail.

Les services ont évolué en fonction des besoins du public, mais aussi en fonction de leurs propres approches du travail social. Alors que l'hébergement était un axe essentiel des centres d'hébergement, de nouvelles approches voient le jour. L'accompagnement social est devenu un outil indissociable de l'hébergement, des projets pédagogiques naissent un peu partout et, au fil des années, les équipes se professionnalisent.

Depuis les crises économiques et financières des années 1980 jusqu'à aujourd'hui, la pauvreté n'a cessé d'augmenter. Les maisons d'accueil et les services d'aide aux sans-abri qui se sont créés durant ces 30 dernières années, viennent compléter les dispositifs existants et tentent d'endiguer ces phénomènes de grande pauvreté et de précarité. Des extensions de capacités d'hébergement ont vu le jour, des services spécialisés notamment pour femmes avec enfants se sont créés, des services de travailleurs de rue et de centres d'accueil de jour ont également été mis sur pied. À cela, s'ajoutent des services d'urgence comme les asiles/abris de nuit, initialement pour répondre ponctuellement, en hiver, à une demande plus importante d'hébergement. Actuellement, ce sont quelques 10 services bruxellois et wallons qui assurent un hébergement d'urgence 365 jours par an.

5.2. Allongement des séjours et difficultés de sortie

L'impact dominant du contexte actuel sur les personnes accompagnées par le secteur de l'aide aux sans-abri est incontestablement la grande difficulté à se reloger. Effectivement, nombreux sont les services qui observent des durées de séjours de plus en plus longues et par conséquent, un *turn over* (entrées et sorties des personnes hébergées) de moins en moins important. La durée des séjours, limitée en Région wallonne et non fixée à Bruxelles, a des incidences sur les pratiques professionnelles, sur la vie quotidienne de la maison, l'évolution de ses rythmes et de ses règles. L'augmentation du taux d'occupation et de l'allongement des durées de séjour témoignent de la difficulté croissante et généralisée de « sortir » les personnes des maisons d'accueil. Même si le travail social est accompli, certaines personnes ne trouvent pas de solution de logement digne pour prendre un nouveau départ durable. Ce phénomène a pour conséquence que nombre de personnes se voient « refuser l'accès » en maison d'accueil par manque de places.

« Nous ne le dirons jamais assez : le manque de logements corrects à prix abordable oblige trop de personnes hébergées en maison d'accueil à prolonger un séjour qui ne se

justifie plus et coûte à la société. Elles s'institutionnalisent et finissent par perdre leurs réflexes quotidiens. Le départ semble d'autant plus difficile si le séjour se prolonge et débouche sur d'autres difficultés ». Extrait du rapport d'activités 2010 du Home Victor Du Pré.

« Nos mamans sont prêtes à s'installer, elles en ont la capacité au niveau de la prise en charge de leurs enfants et de leur quotidien, mais hélas, elles ne peuvent trouver un logement qu'elles puissent payer, ou bien elles sont refusées par le propriétaire, car émargeant au CPAS ou au chômage, ne pouvant pas présenter une fiche de paie, étant seules avec des enfants en bas âge en charge [...] Les sociétés de logements sociaux, les agences immobilières sociales se retrouvent avec des listes d'attente de plusieurs années ». Extrait du rapport d'activités 2010 de Chèvrefeuille.

Les témoignages des acteurs de terrain et les éléments statistiques développés par les institutions dans leur rapport d'activité convergent. La difficulté de relogement liée au manque d'habitations abordables et adaptées (surtout pour les familles monoparentales avec plus de 3 enfants) est alarmante. De plus, cette situation est accentuée par la complexité des problématiques vécues par les personnes.

5.3. Complexification des problématiques

Les témoignages de terrain ayant servi à l'élaboration de « Les cent portes de l'accueil »²⁴, rapportent une série de problématiques majeures et transversales : la dégradation de la santé mentale, les difficultés de plus en plus aiguës d'accès au logement et à l'emploi, le surendettement, la déstructuration familiale, les conséquences du déracinement pour les réfugiés et primo-migrants, les changements du rapport à la norme, les assuétudes, l'illettrisme. Ceci dans le contexte d'une plus grande complexité des situations où les difficultés sont non seulement empilées mais aussi intriquées.

« Madame K est accueillie aux Trois Pommiers avec sa petite fille après un séjour au Centre de prévention des violences conjugales et familiales. Elle ne se sent pas prête à vivre seule après le combat qu'elle a dû mener pour récupérer sa fille âgée de deux ans, enlevée par son père. [...] Les procédures judiciaires ont des répercussions sur elle au niveau psychologique. [...] Les diverses procédures auxquelles elle est confrontée grèvent son budget [...]. Pour le problème du logement, une demande de dérogation pour l'obtention d'un logement social ayant été introduite durant le séjour au CPVCF, l'assistante sociale poursuit les contacts avec tous les intervenants pour soutenir la demande. La dérogation est accordée et un travail est fait avec la maman au niveau de sa confiance en elle car elle a des difficultés à se projeter dans l'avenir seule dans un nouveau logement ». Extrait du rapport d'activités 2010 des Trois Pommiers.

« S. qui nous est arrivée avec une petite fille elle-même très marquée par le destin maternel. S. avait vécu des histoires sentimentales compliquées dont la dernière s'était terminée par l'assassinat de son partenaire. Son errance sentimentale l'avait marquée et, après avoir vécu une longue période de consommation de drogue, elle s'était investie dans l'alcool. Il n'a pas été facile de l'amener à prendre conscience de la destruction inéluctable vers laquelle elle s'acheminait et surtout, de celle qu'elle infligeait à son enfant ». Extrait du rapport d'activités 2010 de la Maison maternelle Fernand Philippe.

Bernard De Backer, sociologue et chercheur, classe ces problématiques en trois catégories :

- 1. Les évolutions objectives
 - L'accès à l'emploi est la plupart du temps au-dessus de la capacité des personnes, certainement au moment de l'hébergement. Décrochage entre la population des centres et le monde du travail.
 - L'accès au logement est le problème majeur aussi bien à l'entrée qu'à la sortie de la maison d'accueil. Ceci s'explique notamment par la hausse du prix des loyers, la disparition de certains types de biens (garnis bon marché), par le manque de logements sociaux. Mais aussi la méfiance des propriétaires privés pour des locataires démunis.
 - Les difficultés administratives et d'accès aux droits, le manque de ressources financières et le surendettement.
 - Les problèmes de santé et l'inadéquation et l'inaccessibilité de l'offre de soins de santé pour un public vulnérable.
 - Les migrations qui mènent de nombreuses personnes à être déracinées, sans liens sociaux.
 - Les personnes non prises en charge par les structures spécialisées : un nombre de plus en plus important de personnes qui frappent à la porte des maisons d'accueil faute de places ailleurs (hôpitaux, communautés thérapeutiques, secteur du handicap, secteur de l'asile...).
- 2. Fragilités ou absence familiales
 - Extrême fragilité des familles, voire leur absence en termes de support affectif et matériel.
 - Isolement absolu des personnes.
 - Augmentation du nombre de familles monoparentales (le plus souvent mère seule).
- 3. Déstructurations identitaires
 - Croissance du nombre de personnes présentant des problèmes de santé mentale ou de problèmes connexes (assuétudes, désorientation, dépendance...).
 - Explication de type institutionnelle : saturation des services spécialisés ou absence de services adéquats.
 - Explication sociétale : dégradation de la santé mentale d'une partie de la population suite aux changements sociaux : mutation du rapport à la norme, perte de repères, individualisation de l'existence, incitation à la surconsommation...

Tous ces éléments conjugués font que la capacité d'autonomie est de plus en plus fragile même après un séjour en maison d'accueil, d'où le développement des suivis post-hébergement. Ceci explique également que de nombreux services font appel à des structures spécialisées dans le domaine de la santé mentale et de l'exclusion comme le SMES-B par exemple.

5.4. Autonomie des personnes

Tout comme dans d'autres politiques sociales contemporaines, les réglementations qui régissent notre secteur sont caractérisées par une volonté d'autonomisation des personnes. Effectivement, tous les pouvoirs de tutelle donnent pour mission aux structures d'hébergement d'agir afin que les bénéficiaires « acquièrent », « récupèrent », « retrouvent » leur autonomie.

Afin d'atteindre une autonomie d'actions et une autonomie financière suffisantes à la réappropriation d'un logement privé, un accompagnement social, psychologique (de plus en plus) et administratif est réalisé par les services (en interne ou en externe).

« Selon les demandes et les capacités, l'équipe se mobilise. Qu'il faille les accompagner dans les administrations, faire les courses, les lessives, l'entretien de la maison, l'élaboration des repas, la gestion du budget, la recherche d'une occupation, d'une formation, d'un emploi, d'un logement, dans des services médicaux... Nous sommes à côtés d'elles, dans la réussite, comme dans l'échec ; celui-ci, lorsqu'il survient, est analysé afin de s'en servir pour rebondir vers d'autres choix, d'autres apprentissages ». Extrait du rapport d'activités 2010 Le Goéland.

« Pour certaines, aucune vie en autonomie totale n'est plus, ou n'a jamais été, possible. Il faut alors faire preuve d'inventivité, de recherche, de patience et d'encouragements maintes fois répétés pour mettre un projet sur pieds ». Extrait du rapport d'activités 2010 du Home Victor Du Pré.

Comme le souligne Bernard De Backer²⁵, « les défis à relever par les centres d'accueil paraissent immenses ». La complexité des situations, où les problématiques sont nombreuses et intriquées, est courante. Dès lors, la mise à l'emploi et/ou l'acquisition d'un logement autonome semblent, pour certaines personnes, être des objectifs non réalisables voire non souhaitables dans l'immédiat. Pourtant les travailleurs sociaux sont tenus d'aider les usagers à développer « un projet personnel », à les faire « se prendre en main ». Et ce, alors qu'aussi bien les usagers que les professionnels sont lucides sur le contexte socio-économique de notre société : prix des loyers élevés, faiblesses des ressources financières, ruptures des solidarités, problèmes de santé physique et mentale... La « pression » qui repose sur les travailleurs sociaux n'est donc pas négligeable et suscite

24 De Backer, B., Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri, Couleur livres, Charleroi, 2008.

25 De Backer, B., Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri, Couleur livres, Charleroi, 2008.



la réflexion. Est-il « toujours » pertinent de travailler sur des projets d'insertion, d'autonomie ? Les intervenants sociaux réclament régulièrement un cadre qui leur permet d'établir des modes d'intervention pertinents, qu'ils puissent travailler par projet individualisé, adapté à chacun où l'objectif n'est pas obligatoirement l'autonomie totale de la personne mais où des avancées puissent être perçues. Soutenir, la politique, nommée dans « Les cent portes de l'accueil » comme « la politique des petits pas » et non la politique du résultat.

II. LES MAISONS D'ACCUEIL

1. Qu'est-ce qu'une maison d'accueil ?

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédant, les maisons d'accueil sont un type de structure parmi une palette plus large et diversifiée de services venant en aide aux personnes sans logement.

Une maison d'accueil est un lieu d'hébergement qui s'adresse à un public d'adultes en difficulté accompagnés ou non d'enfants selon des modalités assez variables. Les pratiques professionnelles dépendent de paramètres tels que le mode d'hébergement, l'infrastructure, la durée de séjour, le public accueilli, le contexte historique, le pouvoir subsidiant, le projet pédagogique et les choix stratégiques de la maison d'accueil.

« Il y a ici, même si ce n'est pas le paradis mais une terre d'exil pour femmes et enfants en péril. Il y a ici surtout une deuxième maison... Rose » « Tu sonnes à la porte, une grande porte en bois. Des escaliers, des couloirs, des portes et encore des portes qui s'ouvrent et se referment. Des bleues, des rouges, des vertes... Derrière celle-ci, un réfectoire, c'est l'heure du repas. Derrière celle-là, on peut entendre des rires et des pleurs d'enfants, c'est le relais parents. Derrière celle-là, d'immenses casseroles et une odeur de chou fleur, te voilà dans la cuisine. Maité ». Poèmes extrait de Regard, 50 ans du Foyer Familial de Charleroi, création collective.

2. D'un point de vue légal

2.1. À la COCOF - Décret relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil²⁶

Le décret ne définit pas en tant que tel ce qu'est une maison d'accueil mais l'article 2 précise les missions de celle-ci : « la

maison d'accueil a pour missions l'accueil, l'hébergement et l'aide psychosociale adaptée aux bénéficiaires afin de promouvoir leur autonomie, leur bien-être physique et leur réinsertion dans la société ».

On entend par bénéficiaires : les adultes, les mineurs émancipés, les mères mineures, les mineures enceintes, caractérisés par une fragilité relationnelle, sociale ou matérielle se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants à charge qui les accompagnent. On entend par enfants à charge, les enfants dont les bénéficiaires s'occupent habituellement.

Dans le cadre de la procédure d'agrément pour les maisons d'accueil qui hébergent des enfants, l'ONE doit délivrer un avis portant sur le projet collectif en ce qui concerne l'accueil des enfants, la conformité des locaux collectifs à l'accueil des enfants, la mise à disposition d'équipements éducatifs et les projets individuels relatifs aux femmes enceintes et aux enfants accueillis, en ce compris l'intégration préscolaire.

Une maison d'accueil peut être agréée pour une ou plusieurs des catégories suivantes :

catégorie 1. accueil d'adultes isolés

catégorie 2. accueil d'adultes isolés avec enfants

catégorie 3. accueil de familles

Une capacité maximale d'accueil est déterminée pour chaque catégorie d'activité lors de l'agrément.

2.2. À la COCOM - Ordonnance relative aux centres et services de l'aide aux personnes²⁷

Bien que l'on n'y définisse pas la notion de maison d'accueil, les missions suivantes sont précisées pour ces services « offrir aux adultes, mineurs émancipés, mères mineures, mineures enceintes, accompagnés ou non d'enfants à charge, qui le demandent et qui sont dans l'incapacité temporaire de vivre de façon autonome, un accueil, un hébergement et un accompagnement psychosocial afin de les aider à retrouver cette capacité ». Une maison d'accueil doit pouvoir accueillir au minimum 10 personnes.

L'ordonnance a été rédigée en tenant compte des services qui existaient au début des années 2000 à Bruxelles et qui n'étaient ni agréés par la COCOF, ni par la VG.

2.3. À la Région wallonne - Code wallon de l'action sociale et de la santé²⁸

Depuis le 31 décembre 2011, le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé est entré en vigueur et rassemble toute la législation en matière de santé et d'action sociale en Wallonie. Cet arrêté reprend les dispositions du décret²⁹ qui régissait le secteur des maisons d'accueil jusque là.

Les maisons d'accueil y sont définies à l'article 66 comme « tout établissement offrant une capacité d'hébergement d'au moins dix personnes en difficultés sociales et assurant, à titre habituel, les missions visées à l'article 67 [...] ».

Les missions sont formulées ainsi « Les maisons d'accueil ont pour mission d'assurer aux personnes en difficultés sociales un accueil, un hébergement limité dans le temps dans une structure dotée d'équipements collectifs, ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie ».

Par personnes en difficultés sociales, il faut entendre, les majeurs, les mineurs émancipés, les pères mineurs, les mères mineures et les mineures enceintes, caractérisés par une fragilité psychosociale ou matérielle, et se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants qui les accompagnent.

3. Éléments chiffrés

3.1. Nombre de services

Aujourd'hui, il existe 77 maisons d'accueil agréées réparties à Bruxelles et en Région wallonne dont 53 en RW, 14 à la COCOF, 5 à la COCOM et 5 à la Communauté flamande (via les CAW³⁰ et CIG).

3.2. Nombre de places agréées

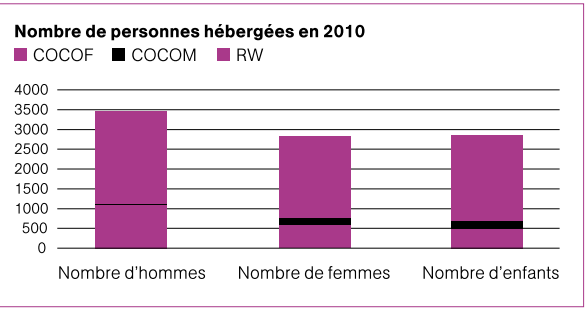
- La Région wallonne comptabilise un total de 1 726 places agréées ;
- La COCOF comptabilise un total de 650 places agréées ;
- La COCOM comptabilise un total de 126 places agréées ;
- La Communauté flamande agréée, 139 places d'hébergement en maison d'accueil à Bruxelles.

Les maisons d'accueil proposent donc un total de 915 places à Bruxelles et 1 726 places en Région wallonne, soit un total de 2 641 places d'hébergement.

3.3. Nombre de personnes hébergées en 2010³¹

En 2010, 9 157 personnes ont été hébergées en maisons d'accueil. COCOF : 2 148 personnes ; COCOM : 426 personnes ; RW : 6 583 personnes

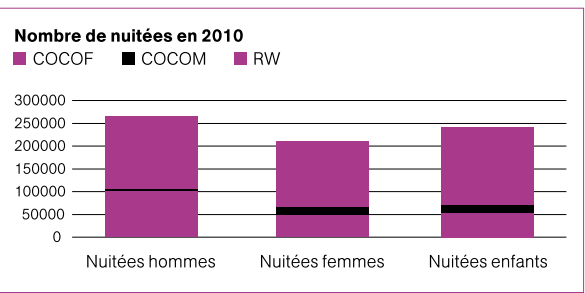
- 3 473 hommes = 38 % (COCOF 1 085 ; COCOM 43 ; RW 2 345)
- 2 841 femmes = 31 % (COCOF 581 ; COCOM 190 ; RW 2 070)
- 2 843 enfants = 31 % (COCOF 482 ; COCOM 193 ; RW 2 168)



3.4. Nombre de nuitées en 2010

En 2010, 719 649 nuitées³² ont été effectuées dans les maisons d'accueil. COCOF : 203 230 nuitées ; COCOM : 43 144 nuitées ; RW : 473 275 nuitées

- 266 167 nuitées hommes = 37 % (COCOF 101 04 ; COCOM 5 662 ; RW 159 462)
- 211 389 nuitées femmes = 29 % (COCOF 49 705 ; COCOM 18 293 ; RW 143 391)
- 242 093 nuitées enfants = 34 % (COCOF 52 482 ; COCOM 19 189 ; RW 170 422)



26 Le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil modifié par le décret du 6 juillet 2001. Celui-ci a été complété d'un arrêté d'application lui-même modifié à plusieurs reprises : l'arrêté du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, modifié par les arrêtés du 18 octobre 2001 ('Arrêté Non-marchand'), du 20 décembre 2001, du 4 septembre 2003, du 14 juillet 2005, du 20 octobre 2007. Ce dernier arrêté apporte des modifications importantes notamment concernant les prix de journée puisqu'on y intègre un montant concernant les frais liés à l'hébergement des enfants. Par ailleurs, un arrêté complémentaire a été conclu, l'arrêté du 27 février 2003, portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil.

27 La législation en vigueur est l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes. L'ordonnance a été complétée d'un arrêté d'application du 9 décembre 2004 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres et services pour adultes en difficulté.

28 29 septembre 2011. - Arrêté du Gouvernement wallon portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale - deuxième partie - dispositions sectorielles - Livre 1^{er} - action sociale - Titre II - accueil, hébergement et accompagnement des personnes en difficultés sociales.

29 Décret de la Région wallonne du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales.

30 Centrum voor algemeen welzijn et Centrum voor integrale gezinszorg.

31 Source : enquête par questionnaire de l'A.M.A. et données de l'administration de la Région wallonne. Ces chiffres ne comptabilisent ni les données des maisons d'accueil VIG, ni la maison d'accueil Pag-Asa qui s'adresse aux victimes de la traite des êtres humains.

32 Chiffre quelque peu sous-estimé, il manque le nombre de nuitées hommes et femmes d'une maison d'accueil COCOF.



4. Projets pédagogiques

Afin de remplir les missions qui leur sont confiées, les maisons d'accueil sont tenues d'établir un projet pédagogique qui met en œuvre les buts et objectifs du service. Selon les pouvoirs de tutelle, les terminologies changent mais on constate de nombreux points communs.

Ainsi, la COCOF définit dans son article 3 de l'arrêté du 25/10/2007 le projet collectif comme « l'ensemble des objectifs et moyens fixés par la maison d'accueil pour l'accomplissement de ses missions. Il tient compte de l'environnement social et économique de la maison d'accueil [...]. Le projet collectif a pour objectif de favoriser au maximum la réinsertion des personnes hébergées dans la vie sociale et professionnelle ». Un projet d'insertion et un règlement d'ordre intérieur sont également prévus et des canevas sont fournis en annexe du décret. Le règlement d'ordre intérieur définit les règles de vie dans la maison d'accueil et précise notamment les procédures de départ, de sanction et d'exclusion.

Aucun projet pédagogique n'est prévu par la réglementation de la COCOM mais un règlement d'ordre intérieur doit bien être établi.

La Région wallonne, quant à elle, prévoit deux dispositions pour les maisons d'accueil: le projet d'accompagnement collectif et le projet d'accompagnement individualisé. Le projet d'accompagnement collectif (PAC) est l'ensemble des objectifs et moyens définis par une maison d'accueil pour l'accomplissement de leur mission. Le projet d'accompagnement collectif est élaboré et évalué par le directeur de la maison d'accueil, en concertation avec l'équipe sociale et éducative. Il tient compte de l'environnement social et économique de la maison d'accueil. Les conventions signées avec les partenaires extérieurs sont annexées au projet. Le projet d'accompagnement individualisé (PAI) est l'ensemble des objectifs et moyens définis dans un contrat d'adhésion entre la maison d'accueil, l'hébergé et, le cas échéant, un intervenant social extérieur, afin de mettre en place une dynamique de socialisation et de développer une série d'outils indispensables pour permettre à l'hébergé de vivre de manière autonome.

Par ailleurs, un règlement d'ordre intérieur doit également être élaboré avec la participation des hébergés, un modèle est également fourni.

5. Modalités d'accueil et d'hébergement

5.1. La procédure d'accueil

Chaque service, en fonction de son projet pédagogique, définit une procédure d'accueil. Celle-ci varie fortement d'une institution à l'autre. Dans certaines structures, l'accueil peut se faire immédiatement dès qu'une place est disponible. Dans d'autres maisons d'accueil, un (ou plusieurs) entretien préalable sera nécessaire afin de déterminer si les attentes des personnes et le type d'accompagnement proposé sont en adéquation.

Notons que la présence de personnel au sein de la maison d'accueil n'est pas d'office effective 24h sur 24. Celle-ci peut être remplacée par un système de garde appellable (sauf pour les maisons de plus de 50 lits à la COCOF et pour les maisons d'accueil COCOM qui hébergent des enfants). Par ailleurs, certaines maisons d'accueil sont agréées pour des missions d'accueil en urgence, 24h sur 24 (RW: Article 34§3 de l'arrêté du 3/06/2004 et Article 39 de l'arrêté du 20/07/2000 de la COCOF). Pointons encore que de nombreuses maisons d'accueil fixent un âge maximum pour les garçons accompagnant leur mère (souvent 12 ans). Ce choix s'explique par la présence de jeunes filles (mineurs enceintes ou mères mineures) pour qui cette cohabitation peut s'avérer problématique. Cette limitation peut engendrer des phénomènes d'éclatement de la fratrie pour certaines familles.

5.2. Le mode d'hébergement et l'infrastructure

D'un point de vue architectural, les maisons d'accueil peuvent être différenciées en deux catégories: les maisons d'accueil de type communautaire offrant des espaces essentiellement collectifs et les maisons d'accueil proposant des espaces plus individuels (semi-collectifs). Au sein de ces deux grandes catégories, une multitude de configurations existent et dépendent de l'infrastructure et des espaces dont dispose la maison d'accueil. Dans la mesure du possible, l'intimité des personnes est privilégiée. Toutefois, dans plusieurs maisons d'accueil (surtout celles hébergeant des hommes) les chambres se partagent souvent à plusieurs. Dans les maisons de type communautaire, les pièces de vie (cuisine, salon, salle à manger, salle de bain...) sont communes. Pour les maisons d'accueil « semi-collectives », les personnes ou les familles ont leur studio ou appartement privatif. Ceux-ci sont regroupés au sein de la maison d'accueil et des espaces de rencontres ou de loisirs sont partagés avec l'ensemble des personnes hébergées.

À nouveau les différentes réglementations précisent des normes architecturales à respecter concernant la salubrité, le confort, les installations et équipements minimums, les surfaces, la sécurité...

5.3. La durée de séjour

Pour les maisons d'accueil bruxelloises, aucun délai de séjour n'est fixé par les réglementations. Celui-ci sera généralement établi par la maison d'accueil en fonction de son projet pédagogique et du type d'infrastructure dont elle dispose. À la COCOF, seule une maison d'accueil parmi les 14 se revendique de « l'accueil d'urgence », les délais de séjour y sont dès lors fixés de manière plus courte (maximum 3 mois).

La réglementation wallonne, quant à elle, a déterminé une durée de séjour maximum de 9 mois. Sur base de l'acceptation d'une dérogation accordée par la Région wallonne, cette durée peut être renouvelée 3 fois pour 90 nuits supplémentaires. Si la maison d'accueil poursuit l'hébergement après cette date, le séjour de la personne ne pourra plus être pris en considération dans le calcul du taux d'occupation de la maison d'accueil.

Comme nous l'avons vu précédemment, les durées de séjours ont fortement augmenté dans les maisons d'accueil et ce, essentiellement pour des raisons liées à la difficulté de trouver un logement abordable et adapté pour les personnes à la fin de l'hébergement. Notons également, qu'il est fréquent que des personnes quittent une maison d'accueil pour être hébergées dans une autre maison d'accueil pour un nouveau séjour. Ce qui a des conséquences sur la continuité de l'aide, des démarches entreprises et de la relation de confiance.

5.4. La participation aux frais et prix de journée

L'hébergement en maison d'accueil est payant. Celle-ci fixe un prix de journée dont le montant est calculé afin de couvrir les charges inhérentes au fonctionnement de l'institution. Ce prix varie donc en fonction des services proposés (repas, literie, activités de loisirs...). « Sauf exception rarissime, les personnes hébergées dans les maisons d'accueil ne disposent que de ressources minimales (faibles revenus du travail ou de remplacement: chômage, CPAS, mutuelle, allocation de personne handicapée, pensions, allocations familiales...), voire d'une absence de

revenus (situation très fréquente), et sont souvent endettées. Une des premières tâches des travailleurs sociaux est d'aider les personnes à régulariser la situation administrative des résidents, d'obtenir les ressources auxquelles ils ont droit (et qui leur permettront de participer notamment aux frais d'hébergement) voire, le cas échéant, de mettre en place un dispositif de médiation de dettes »³³. Quant à la participation financière appelée également participation aux frais (PAF), les modalités de calcul sont fixées par les réglementations. Certaines prévoyant un plafond d'intervention (COCOF³⁴) et d'autres un plancher (Région wallonne³⁵). À noter que la COCOM ne fixe aucun montant.

En outre, le législateur fixe également les revenus ou ressources financières qui peuvent être prises en compte pour la participation aux frais de séjour. Les revenus des personnes étant souvent peu élevés, les personnes peuvent faire appel à des compléments financiers octroyés par les CPAS afin de couvrir leurs frais d'hébergement. Les pratiques des CPAS dans ce domaine sont assez variées. Pointons encore, que la participation financière des personnes hébergées est un sujet « sensible » qui est régulièrement discuté par les équipes et le secteur.

PARTICIPATION AUX FRAIS (PAF) DANS LES MAISONS D'ACCUEIL		
CONTRIBUTION FINANCIÈRE DES HÉBERGÉS DANS LES FRAIS D'HÉBERGEMENT/PAR JOUR (2012)		
COCOF	COCOM	Région wallonne
Gîte + couvert: Adulte = max 22,45 € Enfant = max 13,47 € Revenu = max 2/3 Gîte: Adulte = max 12,91 € Enfant = max 7,86 € Revenu = max 1/3 « Argent de poche »: Adulte = min 3,37 € Enfant = min 1,68 €	Payant	Gîte + couvert: Min 11,95 € Revenu = max 2/3 Gîte: Min 7,17 € Revenu = max 4/10 Rem: la réglementation prévoit un prix identique pour adulte ou enfant mais la maison d'accueil peut décider de faire un prix différencié.



33 De Backer, B., *Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri*, Couleur livres, Charleroi, 2008.
34 COCOF: Art. 36 de l'arrêté du 20/07/2000, modifié par l'article 6 de l'arrêté du 25/10/2007.
35 Région wallonne: Art. 22, 23 et 24 de l'arrêté du 3/06/2004.



5.5. Le cadre du personnel

Afin d'assurer ces missions, les réglementations fixent un cadre de personnel minimum et définissent le cadre qui sera subventionné par les instances de tutelle³⁶. Toutefois, la majorité des maisons d'accueil ont recours à d'autres formes de subventionnement public ou privé afin de compléter leur équipe (Maribel social, ACS, APE, Article 60...). Certaines font également appel au soutien de volontaires.

Les normes d'encadrement sont détaillées et varient selon différents critères que sont le nombre de lits agréés, le type de public accueilli (comme la présence d'enfants), la pré-

À LA COCOF :

Pour une maison d'accueil de 20 places qui héberge des enfants : Cadre de base : un directeur temps plein, un assistant social temps plein et un éducateur classe 1 ou classe 2 temps plein + personnel supplémentaire : un assistant social ou un infirmier à temps plein et 2 éducateurs classe 1 ou classe 2 = un total de 6 travailleurs à temps plein. Si la maison comporte 60 places: idem avec 1 éducateur en plus dans le cadre de base et 4 assistants sociaux ou infirmiers et 6 éducateurs dans le personnel supplémentaire = un total de 17 travailleurs à temps plein.

À LA COCOM :

Pour une maison d'accueil qui héberge des enfants : un directeur temps plein et 5 équivalents temps plein titulaire d'un diplôme de niveau classe 1, au maximum, dont un équivalent temps plein spécialisé dans l'accueil des enfants = un total de 6 travailleurs à temps plein.

EN RÉGION WALLONNE :

Pour une maison d'accueil de 20 places qui héberge des enfants et est reconnue pour l'accompagnement de personnes victimes de violence : Cadre de personnel de base : un directeur temps plein, un assistant social temps plein et deux éducateurs classe 1 temps plein + personnel supplémentaire : un éducateur ou une puéricultrice + deux assistants sociaux ou licencié en sciences humaines = un total de 7 travailleurs à temps plein. Si la maison comporte 60 places: idem avec 3 éducateurs supplémentaires dans le cadre de base = un total de 10 travailleurs à temps plein.

sence ou l'accueil 24h sur 24 ou encore l'accomplissement de certaines missions (comme le suivi post-hébergement en Région wallonne par exemple).

6. Ancrage historique

Comme nous avons pu le voir dans le point sur l'influence du contexte social sur le travail du secteur de l'aide aux sans-abri, les maisons d'accueil sont fortement marquées par leur histoire. Les idéologies émergentes (les mouvements féministes par exemple), au moment de la création de chaque service, donneront le ton du travail qui y sera réalisé et des objectifs poursuivis.

Nous constatons cependant que certaines influences du passé ont tendance à s'estomper soit de façon « naturelle », adaptation en douceur qui suit l'évolution des mentalités de la société, des travailleurs et des personnes accueillies, soit de façon plus « volontaire » où la réorganisation de la maison d'accueil est le fruit d'un travail de réflexion mené par l'institution. Les références aux idéologies religieuses notamment se font de façon moins marquée que par le passé.

6.1. La spécificité des ex-maisons maternelles

15 maisons d'accueil wallonnes et bruxelloises sont d'anciennes maisons maternelles. Celles-ci, à leur création, étaient agréées et subventionnées par l'ONE (à l'époque Office National de l'Enfance).

À cette époque, les missions d'une maison maternelle étaient libellées comme suit « héberger toute mère ou future mère accompagnée de son (ou des ses) enfant(s), qui est temporairement incapable de résoudre ses difficultés physiques, psychologiques ou sociales et pour laquelle un hébergement et une guidance psycho-sociale s'avèrent nécessaires afin de la soutenir dans l'acquisition ou la récupération de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale. La maison maternelle élabore un projet pédagogique adapté au jeune enfant et à sa mère ». Cet hébergement était fixé à une durée maximale de 9 mois sauf dérogation de l'ONE. Pour être agréée, la maison maternelle devait remplir trois conditions: accueillir toute mère ou future mère en crise accompagnée de son (ou de ses) enfant(s) 24h/24; disposer en permanence d'un éducateur qualifié ou d'une garde de nuit qualifiée et disposer d'une équipe pluridisciplinaire qualifiée. L'âge maximum des enfants accueillis était de 6 ans. Ce dispositif existait donc parallèlement aux maisons d'accueil qui, pour certaines, accueillait également un public d'adultes accompagnés d'enfants.

Les maisons maternelles rejoindront le cadre des maisons d'accueil pour adultes en difficultés, non sans chamboulement, en 1998 pour la COCOF et en 2000 pour la Région wallonne, lors de la régionalisation des matières personnalisables. L'ONE délèguera donc ses compétences à la COCOF à Bruxelles et à la Région wallonne.

7. Évolution de l'accompagnement des familles dans les maisons d'accueil

7.1. La diversification du public accueilli

Les travaux réalisés dans le cadre de la conférence de consensus de la FEANTSA en décembre 2010³⁷, donnent quelques éléments sur l'évolution des profils des personnes « sans chez-soi ». Les chiffres européens corroborent les tendances de notre pays et indiquent que les femmes représentent une part de plus en plus importante « d'utilisateurs ». Peu de données en expliquent cependant les causes. Néanmoins, il semble que les facteurs relationnels représentent des variables clés dans le cas des femmes et la violence conjugale en particulier. Les conséquences des changements dans la composition du ménage et le risque de pauvreté (davantage de femmes chefs de famille, de mères célibataires, une féminisation de la pauvreté, une présence plus importante dans les segments à faibles revenus du marché) sont des facteurs également pertinents. Ce rapport européen nous apprend encore que les femmes sans domicile sont souvent plus jeunes et plus souvent issues de l'immigration et que les périodes d'absence de chez-soi sont plus courtes que pour les hommes. Ces constats tendraient à démontrer, selon eux, « les effets de la discrimination positive envers les femmes et en particulier envers les femmes avec enfants, dans l'allocation de logement et l'offre d'accompagnement social, mais également qu'elles sont davantage soutenues par la famille et les amis. Il convient de signaler toutefois que les femmes sont souvent plus réticentes à quitter leur chez-elles, mais elles se retrouvent dès lors souvent dans des situations conjugales très difficiles y compris des situations de violence »³⁸.

Conséquence de la préoccupation toujours grandissante pour la population féminine et les enfants, 39 % des maisons d'accueil agréées aujourd'hui à Bruxelles et en Région wallonne s'adressent exclusivement aux femmes accompagnées ou non d'enfants et 40 % à un public mixte (hommes, femmes et enfants). L'ensemble de ces services représentent 76 % des places.

7.2. L'évolution de l'accompagnement

Des documents de travail de l'A.M.A. attestent que la question des enfants en maisons d'accueil était déjà en débat dans les années 1990³⁹. À ce moment-là déjà, la question de la spécificité du travail psychosocial avec les enfants hébergés fut abordée à plusieurs reprises dans les groupes de discussion et concernaient différents aspects: l'accompagnement direct des enfants et l'organisation d'activités, les

relations familiales complexes, la question des références éducatives plurielles au sein des maisons, les thèmes de la négligence ou de la maltraitance, les relations avec les services extérieurs...

Nous le verrons dans la partie consacrée à l'état des lieux des pratiques des professionnels, même si la présence d'enfants dans le secteur est une réalité depuis le début, la réflexion autour de l'accompagnement des familles semble toutefois s'être renforcée au cours de ces dix dernières années, résultats de l'évolution des mentalités et de la réalité quotidienne des maisons d'accueil.

« Les femmes ont besoin d'information et de soutien pour l'éducation de leurs enfants. Nous accueillons aussi plus de femmes avec des petits enfants. Habituellement, les femmes avec des petits enfants sont plutôt orientées vers les maisons maternelles mais celles-ci sont également surchargées. Nous essayons donc dans la mesure du possible d'adapter l'infrastructure à cette nouvelle situation ». Extrait du rapport d'activités 2010 Open Deur/Porte Ouverte.

« En 2010, nous avons également refusé 3 couples dont la dame était enceinte. Ces personnes refusaient les places disponibles en « maison maternelle » car le couple souhaitait ne pas être séparé et pouvoir vivre ensemble la naissance de l'enfant. Mais comment répondre à de telles demandes sachant que nous serions confrontés à l'impossibilité de notre service de prendre en charge la maman et le bébé à leur sortie de la maternité, même en nous entourant de services spécialisés (ONE...) ». Extrait du rapport d'activités 2010 de La Moisson.

III. ÉVOLUTION DE LA PLACE DE L'ENFANT DANS LA SOCIÉTÉ

Le statut de l'enfant a considérablement évolué au cours du xx^e siècle, tant au niveau sociétal que dans la configuration familiale. « Longtemps pensé par rapport à l'adulte »⁴⁰, l'enfant est désormais perçu comme « une personne à part entière possédant des capacités réelles du point de vue tant cognitif, que social et affectif »⁴¹. Plusieurs phénomènes peuvent être invoqués pour expliquer ces changements profonds. D'abord, de grandes avancées en matière de psychanalyse et de psychologie du développement ont révélé au

36 COCOF: Art. 39 de l'arrêté d'application du 20/07/2000; COCOM: Art. 59, 60 et 61 de l'arrêté du 9/12/2004; Région wallonne: Art. 31 et suivants de l'arrêté d'application du 3/06/2004.

37 FEANTSA, *Absence de chez soi et politiques en la matière en Europe: les enseignements de la recherche*, Bruxelles, 2010.
38 FEANTSA, *Absence de chez soi et politiques en la matière en Europe: les enseignements de la recherche*, Bruxelles, 2010, p. 56-57.
39 De Backer, B., *Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri*, Couleur livres, Charleroi, 2008.
40 Youf, D., *L'enfant acteur et/ou sujet au sein de sa famille, coordonné par Geneviève Bergonnier-Dupuy*, Sociétés et jeunesse en difficulté, n° 3/Printemps, 2007.
41 *Ibidem*.



cours du siècle dernier l'étendue des capacités affectives et cognitives de l'enfant. Longtemps considéré comme un être passif, l'enfant est progressivement reconnu comme pleinement acteur de son développement⁴².

Par ailleurs, des évolutions en matière juridique ont vu « le concept d'autorité parentale se substituer à celui de puissance paternelle. Les rapports des père et mère avec l'enfant [se sont écartés] d'un pouvoir souverain de domination pour tendre vers un ensemble complexe de droits et de devoirs, conférés aux parents pour protéger l'enfant ».⁴³ Peu après, le concept de l'« intérêt de l'enfant », en vue duquel le rôle parental doit être exercé, fait son apparition dans les textes légaux⁴⁴. Dans la continuité de cet élan, la Convention internationale des droits de l'Enfant, qui voit le jour en 1989, consacre le droit fondamental de tout enfant à un développement optimal⁴⁵ en invoquant notamment « l'intérêt supérieur de l'enfant » ainsi que la notion de responsabilité éducative des parents. En France, la FNARS (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale) s'est attardée à expliciter cette expression et plus particulièrement la signification du qualificatif « supérieur » : « Il signifie tout d'abord que l'intérêt visé doit être un développement global et à long terme de l'enfant et non pas un intérêt immédiat et partiel. En d'autres termes, il convient de s'intéresser à l'épanouissement physique, émotionnel, cognitif, professionnel de l'enfant, au moment présent mais également dans une perspective d'avenir. Les décisions et les projets de vie doivent prendre en compte le développement de ses capacités, son intégration sociale, son développement personnel et culturel en vue de le conduire à une autonomie d'adulte ».⁴⁶

Nous voyons donc qu'un ensemble de phénomènes d'origines diverses ont contribué à un basculement du regard porté sur l'enfant dans nos sociétés occidentales. Ces réaménagements profonds expliquent en grande partie la place accordée actuellement à celui-ci au sein de la famille et dans la société plus généralement.

1. Le développement de l'enfant

Le concept de « développement » imprègne fortement la littérature spécialisée dans les questions de l'enfance et des familles. Nous constatons par ailleurs que lorsque les maisons d'accueil mentionnent l'accompagnement des enfants, bon nombre d'entre elles invoquent un travail qui vise à contribuer au développement optimal de l'enfant. Il convient de nous pencher sur ce que recouvre, dans ses grandes lignes, cette notion de « développement de l'enfant ».

L'abondance de travaux de recherches et autres documents réalisés en cette matière témoigne de l'intérêt porté au domaine du développement de l'enfant et ce, à divers niveaux de la société, qu'il s'agisse de chercheurs, d'intervenants de l'enfance, de psychologues...

Nombreuses sont les théories et autres concepts qui imprègnent la littérature du développement infantile, le rendant ainsi difficilement réductible à une définition simple. De surcroît, certains auteurs questionnent le caractère par trop normatif des modèles de « bon développement » proposés par la majorité des études sur le sujet et regrettent l'imposition d'une « orthodoxie du développement de l'enfant et un mode relationnel normal, sinon valorisé entre enfants et adultes. Les conceptions d'un bon développement physique, intellectuel et psychosocial varient ainsi énormément d'une société à l'autre, d'un groupe culturel à l'autre et d'une époque à l'autre ».⁴⁷

Bien que nous reconnaissons que la question de ce qu'est un « bon développement » chez l'enfant fasse l'objet de nombreux débats et ne puisse se réduire à des approches trop manichéennes, nous avons opté pour des éléments de définition qui s'inspirent de la littérature dominante sur le sujet, concepts qui par ailleurs sous-tendent dans une large mesure dans les pratiques et perspectives partagées par les travailleurs sociaux des maisons d'accueil.

Un « développement de l'enfant suffisamment bon »⁴⁸ implique un certain nombre de facteurs ou d'ingrédients que les parents et autres intervenants auprès des enfants devraient, dans l'idéal, veiller à mettre en place.

L'un des fondements principaux d'un développement optimal chez l'enfant réside dans des premiers attachements solides et sécurisants avec l'adulte, le plus souvent la mère ou le père. L'existence puis la consolidation de liens d'attachement forts, dès le plus jeune âge, constituent le socle à partir duquel émergeront les autres éléments primordiaux constitutifs du bien-être et de l'épanouissement de l'enfant. Un attachement solide constitue le fondement des sentiments de sécurité et de confiance – en soi et en les autres – nécessaires à l'enfant pour s'autonomiser progressivement. Qui plus est, de tels liens pendant la petite enfance sont généralement de bons indicateurs du développement de liens interpersonnels forts pour le futur⁴⁹.

Pour assurer l'émergence de ces liens, l'adulte devra faire preuve de sensibilité et d'attention envers l'enfant, ainsi que

42 Ibidem.

43 FNARS, *Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité*, Paris, 2011, p. 37.

44 Ibidem.

45 Assemblée générale des Nations Unies, *Convention Internationale relative aux droits de l'enfant*, 1989.

46 FNARS, *Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité*, Paris, 2011, p. 38.

47 Brougère, G., Vandenbroeck, M. (dir.), *Repenser l'éducation des jeunes enfants*, éditions Peter Lang, Bruxelles, 2007.

48 Vander Linden, R., *Besoins de l'enfant, disponibilité et capacité des parents : les ingrédients d'un développement suffisamment bon*, Les premiers liens parents-enfant, L'Observatoire, revue d'action sociale et médico-sociale, n° 67, 2010.

49 Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants (CEDJE), *Répondre aux besoins des enfants. Les étapes clés du développement des jeunes enfants*, Série Art d'être parent, Novembre 2009.



de constance et de fiabilité. Comme le souligne Reine van der Linden, si ces qualités parentales font défaut, l'enfant est susceptible de développer des attachements insécures, dans lesquels « le développement de toute une série de compétences que l'enfant acquiert habituellement au contact de ses parents va être entravé : la curiosité, l'accès au décodage et au traitement de ses propres émotions, la secondarisation de la pensée (savoir mettre un délai à ses désirs, savoir renoncer, savoir mettre en mots, savoir se construire des représentations mentales des effets de ses actions, la capacité à faire preuve d'empathie à l'égard d'autrui, l'aptitude à expérimenter la confiance en l'autre...) ».⁵⁰

Les spécialistes définissent des étapes « clé » du développement du petit enfant. En outre, ils précisent qu'une connaissance de ces moments décisifs par le parent aura tendance à rendre plus adéquate sa réponse aux besoins exprimés par l'enfant. Nous avons inventorié en les simplifiant les principales étapes du développement psychoaffectif de l'enfant entre 0 et 5 ans, sur base des données énoncées par le CEDJ (Centre d'excellence pour le bien-être des enfants)⁵¹ :

- de 0 à 1 an : développement du lien affectif, ou dit d'attachement, avec le principal donneur de soins et/ou d'autres adultes très proches.
- de 1 à 3 ans : processus d'individuation par lequel l'enfant commence à manifester une certaine autonomie. Celle-ci se reflète entre autres dans une prise de conscience de sa propre existence, l'acquisition progressive du langage, associée à une habileté grandissante à reconnaître et à exprimer ses émotions verbalement.
- de 3 à 5 ans : processus dit de socialisation par lequel l'enfant acquiert des comportements sociaux et des compétences, notamment en tissant des liens avec ses pairs.

Les spécialistes de l'enfance insistent sur l'importance pour le donneur de soins, ainsi que les autres intervenants principaux dans la vie de l'enfant, non seulement de favoriser l'émergence de ces compétences, mais aussi de veiller par la suite à les stimuler et à les consolider en vue du bien-être immédiat et futur de l'enfant. Les références et autres conseils avisés concernant les attitudes à adopter et les méthodes à déployer pour y parvenir abondent. Entre autres, les spécialistes encouragent les parents, et autres accueillants de l'enfant, à faire la part belle au jeu libre (ou activités non structurées), considéré comme décisif dans l'apprentissage cognitif et le développement de la motricité⁵². Ils enjoignent également les adultes à soutenir l'enfant dans l'acquisition d'aptitudes à communiquer, à

reconnaître et à exprimer ses émotions. Parler à et avec l'enfant, lui faire la lecture, encourager le jeu, lui proposer des expériences riches et diversifiées sont autant d'actions concrètes que peuvent mettre en œuvre les adultes pour favoriser l'épanouissement de l'enfant. L'acquisition de compétences sociales fait aussi partie intégrante du développement de la communication. Ainsi, les parents peuvent-ils appuyer l'émergence et la consolidation de ces facultés en favorisant les interactions de l'enfant avec ses pairs, notamment à travers les divers lieux d'accueil de l'enfance comme la crèche, la garderie, l'école, les activités parascolaires...

Nous n'avons pas ici vocation à faire un inventaire exhaustif, ni à mettre en débat les différentes méthodologies préconisées dans le cadre du développement de l'enfant. Néanmoins, le lecteur pourra obtenir un aperçu des différentes approches et pratiques professionnelles telles qu'elles sont mises en œuvre dans les maisons d'accueil dans la partie suivante.

2. Quelques notions théoriques concernant la parentalité

Nous proposons dans ce présent rapport d'explorer les différents modes d'accompagnement à la parentalité mis en œuvre par les maisons d'accueil. Il convient donc de nous pencher sur le terme « parentalité » et plus précisément sur les fondements théoriques majeurs qui sous-tendent le travail psycho-social mené dans le cadre du soutien à la parentalité dans le champ social généralement, et plus particulièrement dans les maisons d'accueil.

Une littérature spécialisée s'est développée autour de la notion de « parentalité » ; plusieurs définitions, parmi un choix considérable, ont retenu notre attention dans le cadre du travail des maisons d'accueil.

Selon la FNARS, Di Ruzza⁵³ définit la parentalité comme : « L'ensemble des savoir-être et des savoir-faire qui se déclinent au fil des situations quotidiennes en différentes postures, paroles, actes, partages, émotions et plaisirs, en reconnaissance de l'enfant, mais aussi en autorité, en exigence, en cohérence et en continuité ».

La FNARS, en commentant O'Connor qui parle de la parentalité comme « le métier d'être parent », dit ceci : « Cette définition renvoie à des notions d'aptitudes et de compétences à mettre en œuvre ou à acquérir [...] la parentalité est vue comme un apprentissage qui se fait ou ne se fait pas à partir des situations rencontrées ».⁵⁴

Selon le Dictionnaire critique d'action sociale⁵⁵ : « la parentalité apparaît comme un terme spécifique du vocabulaire médico-psycho-social, qui désigne de façon très large la fonction « d'être parent », en y incluant à la fois des responsabilités juridiques, telles que la loi les définit, des responsabilités morales telles que la socio-culture les impose et des responsabilités éducatives. Dans l'acception la plus répandue au sein des institutions spécialisées, la parentalité désigne aussi, et d'une façon privilégiée, la fonction parentale considérée comme support de l'évolution psycho-affective de l'enfant, c'est-à-dire dans cette fonction essentielle qui accompagne l'enfant depuis les processus primaires d'individuation jusqu'à la sortie du réaménagement de l'adolescence ».

Cette dernière définition, qui met en exergue d'une part les fonctions parentales et d'autre part la parentalité comme support de l'évolution psycho-affective de l'enfant, nous paraît particulièrement pertinente dans le contexte du travail des maisons d'accueil. En effet, l'analyse de nos échanges avec les professionnels de terrain fait ressortir l'importance accordée par les équipes à la notion de compétences parentales mises en œuvre en vue d'assurer le développement optimal de l'enfant.

D'autres analyses théoriques permettent également d'éclairer les pratiques de terrain. Isabelle Roskam nous explique à partir des travaux de Le Vine quelles sont les différentes dimensions de la fonction parentale : « Le Vine a proposé une définition universelle de la fonction parentale en identifiant trois types de responsabilités [...] elles consistent à assurer la survie et la santé de l'enfant, à le stimuler en vue d'assurer son développement social et cognitif et à transmettre des valeurs culturelles adaptées ».⁵⁶

Au professeur Roskam d'ajouter : « Ces trois responsabilités sont sous-tendues par la capacité du parent à percevoir les besoins de l'enfant et à y répondre adéquatement eu égard au milieu dans lequel il se développe et est amené à devoir s'insérer ».

Une dernière assise théorique retient particulièrement notre attention en cela qu'elle nous permet d'éclairer, à l'aide de concepts, les différents champs d'intervention pratique des maisons d'accueil en matière d'accompagnement à la parentalité. Il s'agit des travaux de Houzel (cité par Doumont et Renard)⁵⁷ dans lesquels il propose un étayage du concept de parentalité selon trois axes :

- axe de l'exercice de la parentalité
- axe de l'expérience de la parentalité
- axe de la pratique de la parentalité

L'axe de l'exercice de la parentalité : « ce sont les droits et devoirs dont est dépositaire tout parent à la naissance

d'un enfant et qui l'investissent d'une obligation de choix, de surveillance et de protection quant à l'éducation et à la santé de son enfant. Les dysfonctionnements interviennent soit par excès (rigidité dans des exigences qui sont disproportionnées par rapport à l'âge de l'enfant), soit par défaut (difficultés à assumer l'autorité, incitations à des comportements asociaux, discontinuité des liens...). Cet axe est aussi tout ce qui structure dans une société donnée, au niveau symbolique, les places parentales et les implique dans une filiation et une généalogie ».

L'axe de l'expérience de la parentalité : « c'est l'axe du ressenti, de l'éprouvé, du vécu, de toute dimension psychique subjective, le fait de se sentir ou non parent de cet enfant-là. Cet axe implique donc l'affectif et l'imaginaire, rend compte des décalages pouvant exister entre le bébé imaginaire et le bébé réel. Là aussi des excès peuvent se manifester soit en trop (fusion, emprise, confusion intergénérationnelle...) soit en moins (rejet, déception, sentiment d'être persécuté par l'enfant, maltraitance...) ».

L'axe de la pratique de la parentalité : « comprend les actes concrets de la vie quotidienne. Autrement dit, c'est la mise en œuvre des soins parentaux et des interactions : tâches d'ordre domestique, technique, de garde, de soins, d'éducation et de socialisation (acquisition des comportements sociaux, stimulation dans les apprentissages...). Là encore, des écarts dangereux pour l'enfant peuvent se manifester, soit par excès (surprotection, hyperstimulation et forcing au niveau des apprentissages), soit par défaut (carences dans l'hygiène ou l'alimentation, logement non pensé pour l'enfant, enfant livré à lui-même, absence de suivi médical, manque de stimulation...) ».

Ce classement en différents axes nous offre des éléments pour nous guider dans la compréhension des différentes pratiques professionnelles en matière d'accompagnement à la parentalité au sein des maisons d'accueil.

3. L'exercice de la parentalité dans un contexte de pauvreté

3.1. Pour toute personne, le droit de vivre en famille est un droit fondamental. Pour les plus pauvres, il est sans cesse menacé.⁵⁸

L'objet de notre recherche-action est d'analyser le travail réalisé en maison d'accueil auprès de familles « sans chez soi » et de croiser les perceptions des bénéficiaires et des professionnels sur celui-ci. Familles au parcours divers, qui cumulent les difficultés, où la dimension de la pauvreté est bien souvent en filigrane de leur histoire. Nous l'avons vu, vivre avec des ressources matérielles et sociales insuffi-

50 Van der Linden, R., Besoins de l'enfant, disponibilité et capacité des parents : les ingrédients d'un développement suffisamment bon, Les premiers liens parents-enfant, L'Observatoire, revue d'action sociale et médico-sociale, n° 67, 2010.
51 Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants (CEDJE), Répondre aux besoins des enfants. Les étapes clés du développement des jeunes enfants, Série Art d'être parent, Novembre 2009.
52 Ibidem.
53 FNARS, Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité, Paris, 2011, p. 16.
54 FNARS, Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité, Paris, 2011, p. 17.

55 Barrère, J. et al. (dir.), Dictionnaire critique d'action sociale, Paris, Bayard éditions, 1995, pp. 269 – 270.
56 Roskam, I., Meyer, V., Deshayes, J., Figures d'attachement et soins du lien mère-enfant, Une recherche-action transfrontalière, L'Harmattan, 2009.
57 Doumont, D., Renard, F., Parentalité : nouveau concept, nouveaux enjeux ?, UCL-RESO Unité d'Éducation pour la Santé, Réf.: 04-31, Novembre 2004.
58 ATD Quart-monde, Agora : un dialogue avec les Services de l'aide à la jeunesse, Article du n° 53, mai/juin 2007.



santes peut conduire ces personnes à « tout perdre » et à se retrouver sans logement.

Une fois en maison d'accueil, les relations parents-enfants vont être, de fait, questionnées par les équipes psycho-socio-éducatives. Sans pouvoir chiffrer la tendance, il semble que de nombreux parents éprouvent des difficultés à exercer pleinement leur rôle.

Pouvons-nous dès lors, faire un lien entre précarité et parentalité ? L'exercice de cette dernière est-il rendu plus complexe lorsque l'on vit en pauvreté ?

Selon l'éditorial de la revue de l'Observatoire qui consacre un numéro à cette thématique⁵⁹, « Les parents précarisés ne sont pas moins compétents que les autres mais ils manquent de moyens pour exercer pleinement leurs rôles. [...] Trop souvent, on regarde les familles démunies comme des familles démissionnaires ».

Les parents précarisés, plus que les autres, doivent faire face à des « choix impossibles », doivent renoncer à des choses que leur budget serré leur interdit. « Mais ni la précarité, ni la disqualification sociale, qui vont souvent de pair, n'entraînent automatiquement une disqualification parentale. Le bien-être des enfants reste au centre des préoccupations de tous les parents, et dans les familles précarisées, la venue et la présence d'enfants peuvent être justement ce qui cimenter la famille, assure sa cohésion, sa force, donne sens aux efforts pour tenir le coup, tenter de se frayer un chemin parmi les difficultés, maintenir un rythme, penser l'avenir... sortir de la pauvreté ».⁶⁰

3.2. Pauvreté et placement des enfants⁶¹

En 1994, la publication du Rapport général sur la pauvreté va marquer les esprits et sera le point de départ de rencontres entre le secteur de l'aide à la jeunesse, des personnes vivant en pauvreté et des associations qui défendent leurs intérêts. Le rapport pointait que certains enfants étaient placés en raison de la pauvreté de leur famille et le rapport de se positionner ainsi : « la pauvreté ne peut jamais justifier le placement d'un enfant ». Effectivement, plutôt que d'améliorer la situation des enfants, cette solution semble contribuer à perpétuer l'exclusion.

Pourtant, le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse avait pour ambition d'apporter avant tout une réponse sociale à des problèmes sociaux et d'éviter le recours à l'intervention judiciaire. L'ambition du législateur était aussi de réduire le nombre de placements.

Cependant, le rapport montre que les enfants issus de familles pauvres sont plus rapidement considérés comme en danger. « La pauvreté sociale, les mauvaises conditions de vie et d'habitation, le retard socio-culturel et les relations familiales rompues peuvent en effet être considérés comme des situations dangereuses. Et face au danger, la réaction la plus fréquente est de retirer l'enfant de son milieu de vie »⁶². Le rapport pointe encore le décalage culturel entre les travailleurs sociaux et les familles pauvres. Ils n'ont pas les mêmes références, les mêmes modes de communication et de relation. « Là où les uns estiment parler correctement à leur enfant, les autres entendent des cris. Là où les uns voient un comportement de parent attentif, les autres pensent négligence ».

En 2001, le Service de lutte contre la pauvreté consacrera dans son rapport bisannuel un large chapitre sur « le droit de fonder une famille et le droit à la protection de la vie familiale »⁶³. Il reviendra notamment sur la question du placement des enfants. La pauvreté semble moins évoquée directement lors des placements et d'autres causes prennent le devant de la scène : précarité de logement, problèmes de santé des parents, séparations familiales...

« Dès lors, les associations s'interrogent. Et si le piège se refermait. [...] Si les conditions socio-économiques dans lesquelles vivent les familles ne peuvent plus être considérées comme une cause de placement, si ce lien n'est plus « pensable », il faut mettre en avant d'autres raisons. On occulte alors les déterminants socio-économiques et macro-sociaux qui pèsent sur la vie des familles les plus pauvres et sur les conditions d'épanouissement de leurs enfants. On ramène toutes difficultés à une question de capacités individuelles. Chacun devient responsable de son sort, de son malheur. La pauvreté n'est plus perçue comme un dysfonctionnement de la société mais comme un dysfonctionnement individuel, ce qui ne peut que renforcer les sentiments de honte et de méfiance des personnes confrontées à des conditions de vie difficile ».⁶⁴

Notre contexte sociétal et culturel d'aujourd'hui favorise l'individualisme, le « chacun pour soi ». Demander de l'aide en craignant d'être jugé, contrôlé freine certainement le recours aux services de soutien de certaines familles lorsque celles-ci se sentent « dépassées ».

Pourtant, tous les parents peuvent avoir besoin, au cours de leur parcours, de soutien dans l'éducation de leur enfant. « C'est une des revendications actuelles des représentants des familles en grande difficulté. Il s'agit ni plus, ni moins, que de les reconnaître non seulement comme des parents

à part entière mais aussi comme des parents comme tous les autres, avec leurs qualités et leurs défauts, leurs forces et leurs faiblesses ».

« Nous devons souligner la manière dont cette réalité est vécue par les familles concernées. Parce qu'elles vivent dans la grande pauvreté, il y a des intrusions constantes dans leur vie de famille. Ceci est difficilement vécu et fait peur. En effet, souvent les parents se sentent dépossédés de leurs responsabilités de parents en raison des interventions dans le milieu familial. Certes ils souhaitent être soutenus, mais ils attendent un soutien qui leur permette de réaliser leur aspiration de vivre dignement en famille et non pas un soutien imposé qui prend la forme d'un contrôle, voire d'une contrainte. Les interventions font peur car elles sont ressenties comme une menace,

comme une mesure qui peut mener au placement des enfants »⁶⁵.

3.3. Le maintien du lien parent-enfant

Notons que ces réflexions rejoignent celles posées par plusieurs professionnels des maisons d'accueil qui expliquent l'augmentation du nombre d'enfants par le souci de certaines autorités (Services d'Aide à la Jeunesse et Services de Protection Judiciaire par exemple) d'éviter autant que possible la séparation des parents (souvent la mère) et de l'enfant et donc le placement de ce dernier. Ces services « placent » alors la famille dans une maison d'accueil, rare structure d'hébergement accueillant à la fois des adultes et leurs enfants. Nous développerons ce point dans le chapitre *Travailler sous mandat*.

59 L'Observatoire, revue d'action social et médico-sociale, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46, 2005.
60 Colette Leclercq, *Editorial*, in Revue de l'Observatoire, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46, 2005.
61 Françoise Mulkay, *Pauvreté et placement des enfants*, in Revue de l'Observatoire, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46, 2005.
62 Françoise Mulkay, *Pauvreté et placement des enfants*, in Revue de l'Observatoire, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46, 2005.
63 Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *En dialogue, six ans après le rapport général sur la pauvreté. Premier rapport bisannuel*, Juin 2001.
64 Françoise Mulkay, *Pauvreté et placement des enfants*, in Revue de l'Observatoire, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46, 2005.

65 ATD Quart-monde, *Agora : un dialogue avec les Services de l'aide à la jeunesse*, Article du n° 53, mai/juin 2007.

PARTIE 2.

ÉTAT

DES LIEUX



I.

PORTRAIT DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN MATIÈRE D'ACCUEIL, D'HÉBERGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES DANS LES MAISONS D'ACCUEIL

« Le travail auprès des hébergées de la maison peut se comparer à un jouet d'enfant disposant de divers boutons. Lorsqu'on pousse sur un bouton, c'est un autre qui se soulève. Le travail social demande du temps et de la patience. Une alliance entre le professionnel et le parent est indispensable pour reconstruire la sécurité et l'épanouissement futur de l'enfant ». Extrait du Rapport annuel du Chant d'Oiseau 2010.

D'après les travailleurs du secteur, les maisons d'accueil mènent une réflexion constante sur l'adaptation et l'amélioration de leurs pratiques professionnelles afin de soutenir au mieux les familles qui séjournent dans leurs murs. Nous avons souhaité nous pencher sur la réalité de ce travail et rendre compte de la façon la plus juste et complète possible des actions mises en œuvre par les équipes sur le terrain, avec comme souci majeur de refléter la diversité du secteur en la matière.

Un élément fondamental de nos analyses est en effet l'importance de la diversité des modes de fonctionnement. Comme nous l'avons vu dans le chapitre sur les maisons d'accueil, des paramètres majeurs conditionnent la nature du travail d'accompagnement des familles, ils déterminent son articulation par rapport à d'autres axes de travail, son ampleur et ses modalités de mise en œuvre. Ces paramètres sont les suivants: le mode d'hébergement et l'infrastructure d'accueil, la procédure d'accueil, la durée de séjour, l'ancrage historique de la maison, le projet et les choix pédagogiques de l'institution, les besoins du public accueilli, le cadre du personnel, la situation géographique, les partenaires potentiels, les moyens financiers...

Lorsque nous nous efforçons de dresser un portrait des pratiques à destination des familles, il faut à tout moment garder en tête ces différenciations fondamentales.

Les données collectées (travail exploratoire, focus groups, questionnaire) permettent de dégager deux grands axes dans l'accompagnement des familles: l'accompagnement de l'adulte dans son rôle parental et l'accompagnement spécifique de l'enfant, dans ses problématiques singulières. Il

faut toutefois souligner que sur le terrain, ces accompagnements sont difficilement séparables de façon aussi schématique car ils se complètent et se renforcent l'un l'autre. Nous employons donc cette distinction dans un souci de clarté. Nous avons également pris le parti, tout au long de cette recherche-action, d'employer de manière interchangeable les termes « parent » et « maman » (ou « mère ») et ce, en raison de la très forte dominante féminine parmi les parents hébergés.

84 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants définissent des missions spécifiques concernant la prise en charge des enfants et le soutien à la parentalité. Dans 90 % des cas, celles-ci sont inscrites dans un document (Projet pédagogique, ROI, projet d'insertion (COCOF), projet d'accompagnement collectif et individualisé (Région wallonne)).

1. Missions spécifiques définies par les maisons d'accueil

Rappelons-le, les réglementations qui régissent les maisons d'accueil définissent des missions générales pour les services. Ceux-ci élaborent ensuite leur propre projet pédagogique. Ce travail est toujours réalisé dans le cadre des missions prévues par les textes légaux qui mettent l'accent sur l'autonomisation des personnes accueillies. La maison d'accueil œuvrera donc avec pour objectif premier que la famille puisse « un jour » (re)vivre de façon autonome et ce, de manière durable.

Nous souhaitons ici énumérer les grandes lignes de ces missions. Nous développerons un chapitre sur les enjeux de leur formalisation dans la partie consacrée à l'analyse.

À la COCOF, 89 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants définissent des missions spécifiques à l'accompagnement des familles au sein de l'institution, à la COCOM, il s'agit de l'ensemble des services et à la Région wallonne, le pourcentage s'élève à 73. Notons que la plupart des services qui ne le font pas, accueillent un public mixte d'hommes et de femmes accompagnés ou non d'enfants. Ces missions peuvent être résumées comme suit:

- proposer un cadre stable, structurant et sécurisant à la famille;
- être à l'écoute des demandes des parents et des enfants;
- proposer un accompagnement individualisé des parents dans le soutien au développement de leur rôle éducatif;
- proposer un accompagnement de la relation mère/enfant (ou bébé);
- proposer un accompagnement individualisé de l'enfant;
- orienter les personnes vers des services extérieurs en fonction des besoins.

2. Soutenir la famille via l'accompagnement à la parentalité

La diversification du public des maisons d'accueil, la complexification des problématiques ainsi que l'évolution de la recherche en matière de développement infantile ont amené les maisons d'accueil à développer et à affiner leur travail social envers les familles et leurs enfants. Cette évolution



s'observe aussi bien à la lecture des récents rapports d'activités de nos membres, qu'à l'occasion de rencontres avec des praticiens de terrain et plus largement au cours du travail de la fédération. On remarque une orientation du travail psychosocial vers l'accompagnement à la parentalité, en parallèle à une intensification des questionnements des équipes autour de cette thématique et ce, même pour les maisons d'accueil qui n'hébergent pas d'enfants, mais des adultes (hommes ou femmes) qui ont bien souvent des enfants.

« [...] Je voudrais changer des choses de ma vie pour ne pas avoir à en porter le fardeau. Je voudrais comprendre mieux mes enfants, combler leurs besoins, qu'ils ne manquent de rien, en parlant de sentiments, d'intelligence, de respect, de compréhension [...] » Poème collectif extrait de Regards, 50 ans du Foyer Familial de Charleroi, création collective.

Les maisons d'accueil mettent ainsi en place différents types d'accompagnement visant à soutenir l'adulte dans sa fonction de parent; il s'agit là d'une démarche plus communément appelée « le soutien à la parentalité ».

92 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants proposent un soutien à la parentalité en interne (100 % à Bruxelles et 88 % en Région wallonne). Dans 100 % des cas, cet accompagnement se fait de manière individuelle et dans 55 % des cas, il se fait également de façon collective.

Effectivement, les maisons d'accueil sont de rares lieux d'hébergement qui se caractérisent par la présence simultanée du ou des parent(s) et de leur(s) enfant(s). Les parents qui y sont hébergés ont toujours la pleine responsabilité de leur(s) enfant(s) et sont chargés de l'éducation et de la prise en charge de ceux-ci. Toutefois, nous le verrons, le cadre particulier des maisons d'accueil influence fortement la réalisation de ce rôle « décisif ».

Et ça c'est la grande chance qu'on a, en tant qu'intervenants, on a tout le champ de la famille. Tandis que les services qui ont que les enfants, ils ont du mal à soigner les parents. On veut que les parents soient partenaires... Les parents sont en très très grande souffrance donc il faut que ces équipes aillent rechercher les parents pour leur donner une place alors qu'ils ont les enfants toute la journée. Ils ont très difficile. Tandis que nous, on a facile. Enfin, on a facile... Disons que le terrain est favorable. Et c'est vrai que soigner les mères ça peut prendre du temps. (Extrait de focus group)

Il nous faut insister sur le fait que dans le domaine de l'accompagnement à la parentalité, le paysage des maisons d'accueil est loin d'être uniforme. Il offre en effet à l'observateur un champ de diversités qui est à l'image de la variété du secteur. L'accompagnement à la parentalité revêt dès lors, différentes formes selon les orientations et les modes de fonctionnement des maisons d'accueil.

Comme nous l'avons déjà observé, la littérature spécialisée soutient l'idée selon laquelle certains éléments sont essentiels au développement favorable de l'enfant : un attachement sécurisé, la stimulation de ses capacités cognitives, l'attention portée à l'éducation, aux besoins d'autonomisa-

tion et de socialisation... Autant de besoins qu'idéalement le parent s'emploie à rencontrer.

« Les problématiques communes soulevées dans l'accompagnement de ces familles sont essentiellement liées aux besoins fondamentaux non acquis : manger, boire, dormir. Ce sont des facteurs primaires importants dans l'éveil et le bien-être des enfants en bas âge. L'équipe est souvent mise à rude épreuve pour pallier ces manques mais encore pour amener les parents à prendre conscience de l'importance des points cités ci-dessus sans qu'ils ne se sentent dévalorisés. Ils restent parents. Nous nous efforçons de les initier positivement et progressivement au plaisir d'être parents, à la relation avec leur progéniture ». Extrait du rapport d'activités 2010 de L'Étape.

Force est de constater pourtant que certains parents éprouvent des difficultés, parfois importantes, à rencontrer les exigences que requiert la fonction parentale. Les maisons d'accueil, quant à elles, constatent que parmi le public qu'elles hébergent, nombreuses sont les personnes qui présentent des difficultés dans l'exercice de leur rôle parental, notamment en raison de circonstances de vie très difficiles qui résultent le plus souvent d'une combinaison de facteurs : précarité, violences intrafamiliales, fragilités psychologiques, assuétudes, isolement social...

Le bien-être de l'enfant peut dès lors s'en trouver influencé. Les travailleurs sociaux font état d'enfants en souffrance, présentant parfois des troubles du comportement, des retards au niveau de l'apprentissage, des attitudes agressives ou bien en retrait, des problèmes de communication, des perturbations scolaires... En réponse à ces difficultés, les maisons d'accueil développent différents types d'accompagnement en lien avec l'exercice de la parentalité et le renforcement de la relation mère-enfant qui sont, selon elles, décisifs dans la remédiation de ces « troubles ».

2.1. Déclinaison des modes d'intervention

Nous l'avons brièvement souligné, il est primordial d'appréhender la question du soutien à la parentalité de façon contextualisée afin de comprendre ce qui détermine les différentes approches et de mieux en saisir les enjeux. Schématiquement, nous constatons que deux grandes tendances dominent le paysage des maisons d'accueil.

D'une part, les structures pour lesquelles l'accompagnement à la parentalité constitue un axe majeur du travail global. Il s'agit là essentiellement d'établissements qui adoptent un positionnement qui met l'enfant, pour ainsi dire, au cœur du projet d'hébergement. Pour les établissements qui travaillent sous mandat du SAJ et du SPJ, ex-maisons maternelles ou pas, ainsi que pour les maisons d'accueil qui hébergent essentiellement des femmes victimes de violences conjugales, la relation parent-enfant constitue également un point de focalisation majeur.

D'autre part, nous observons la présence d'institutions pour lesquelles la problématique de la parentalité, non sans occuper une place dans les préoccupations de la maison,

constitue un axe de travail moins formalisé. Par exemple, dans des établissements organisés en appartements privés, les familles exercent un certain degré d'autonomie. La présence du professionnel y est moins marquée qu'en hébergement collectif. Le soutien à la parentalité s'y « travaillera » donc différemment. La tendance sera d'aborder la parentalité de façon peut-être moins explicite, la famille sera mise en lien avec des services spécialisés extérieurs...

En résumé, les orientations prises par les maisons, les différents types d'hébergement proposés en fonction du degré d'autonomie du public, ainsi que les moyens mis à disposition des équipes, induisent divers modes d'accompagnement à la parentalité que nous proposons d'explorer dans ce chapitre.

Avant toute chose, il convient de préciser que les interventions des maisons d'accueil dans le champ de la parentalité répondent en théorie à des principes « d'individualisation des pratiques »⁶⁶, ce qui implique une prise en compte de chaque famille dans ses spécificités et selon les besoins qu'elle exprime, implicitement ou explicitement. Les professionnels avec lesquels nous avons échangé ont eu à cœur de souligner l'importance de travailler cette question sensible de la parentalité « au cas par cas ». Cette expression est d'ailleurs revenue à maintes reprises dans nos entretiens.

« La philosophie de la maison a toujours été d'accueillir les personnes dans leur individualité et leurs différences. La stratégie mise en place s'articule avec et autour d'elles, de leur autonomie, des objectifs de leur projet et des relais extérieurs possibles. Avec chaque hébergée, nous entrons dans un accompagnement limité dans le temps et modulé par les événements du quotidien et de l'histoire personnelle. [...] C'est un véritable travail d'équipe qui par l'analyse, au quotidien, des pratiques de travail et par le partenariat avec chaque personne individualise l'accompagnement et tente de correspondre à la réalité de chacune ». Extrait du rapport d'activités 2010 Arche d'Alliance.

C'est pourquoi, il nous faut insister sur le fait que l'accompagnement à la parentalité, tel qu'il est abordé par notre secteur, ne rentre ni dans des schémas théoriques prédéterminés ni dans des pratiques systématiques aisément classifiables. Ce qui ne nous empêche toutefois pas, dans le cadre de cette recherche-action, d'en dégager certains principes moteurs, et d'en décrire les déclinaisons principales.

À partir des discours des travailleurs sociaux, nous constatons que le travail sur la parentalité se décline selon des angles différents mais fortement complémentaires :

- un accompagnement qui porte sur l'acquisition et le développement de compétences ou de « pratiques » parentales, notamment concernant la rencontre des besoins primaires de l'enfant, l'éducation et la socialisation;

- un accompagnement se situant davantage au niveau de l'affectif et du relationnel, notamment concernant la relation mère-enfant et les interactions familiales.

2.2. L'accompagnement portant sur les compétences parentales et sur la relation parent-enfant

La FNARS décrit la notion de compétence parentale ainsi : « [La compétence parentale] désigne les savoir-faire concrets que les parents mettent en œuvre dans la relation et les soins à l'enfant (compétences de maternage, de communication, d'aide à la socialisation...) ». ⁶⁷

2.2.1. Développement des compétences de soin

Nous constatons qu'un versant important du travail de nombre de maisons d'accueil porte sur le développement des compétences parentales. Cet accompagnement renvoie à une dimension « pratique » qui consiste à accompagner le parent dans l'apprentissage des actes du quotidien avec l'enfant, à l'aider à acquérir ou à réacquérir un savoir-faire, parfois de base. Les travailleurs soulignent que pour certaines mamans, notamment celles qui sont le plus déstructurées, il faut mettre l'accent sur la satisfaction des besoins primaires de l'enfant. Faire comprendre à l'enfant, aussi jeune soit-il, que ses besoins seront rencontrés de façon constante et prévisible contribue à le sécuriser, alors même que ses repères ont pu être bouleversés par la situation de crise que traverse la famille.

Ainsi, un travail important est entrepris dans certains établissements autour des tâches de soins : la santé, l'hygiène, la prise de repas, les rythmes du sommeil... l'objectif principal étant de faire mieux coïncider les réponses pratiques des mamans avec les besoins (exprimés ou non) des enfants. Ce type d'accompagnement peut se réaliser avec la famille individuellement, mais aussi en groupe lors d'ateliers à thèmes. Les avis de nos interlocuteurs sont d'ailleurs partagés sur la problématique des ateliers. Certains y voient un moyen efficace d'aborder des sujets importants et de faire émerger des échanges fructueux entre parents et entre parents et professionnels. D'autres posent un regard plus réservé sur certaines interventions en groupe, qui selon eux, peuvent comporter un caractère trop formaté ou contraignant et qui ne répondent pas aux besoins de mamans qui redoutent de discuter de l'éducation des enfants en présence de leurs pairs et de subir le regard de l'autre.

L'accompagnement se décline par un soutien à la vie quotidienne dans 91 % des cas, sur les questions de santé, d'hygiène et de la prise des repas dans 92 % des cas et sur les questions de sommeil et de rythme de vie dans 89 % des cas.

Les travailleurs nous font remarquer que le cadre offert par la maison d'accueil favorise les interactions entre mamans et professionnels sur le thème du développement des com-

66 FNARS, Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité, Paris, 2011, p. 12.
67 FNARS, Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité, Paris, 2011, p. 12.

pétences concrètes et pratiques, particulièrement dans le mode communautaire où les instants de la vie quotidienne sont dans une large mesure partagés entre équipes et personnes hébergées. Le cadre offre ainsi une possibilité aux éducateurs d’observer le parent dans l’accomplissement des gestes du quotidien. Sur base de ces observations, les professionnels sont en mesure de faire des suggestions afin d’améliorer les choses, d’apporter un conseil ou bien de proposer un accompagnement plus intensif, si besoin est.

2.2.2. Développement des compétences éducatives

D’après les témoignages que nous avons récoltés auprès des équipes, il semble que la notion de « compétence parentale » s’étend au-delà d’un apprentissage de gestes pratiques concernant les besoins primaires tels que le sommeil, la nourriture et les soins de base. Nous remarquons que certaines maisons d’accueil proposent aussi des accompagnements en lien avec le rôle du parent dans le développement éducatif, social et cognitif de l’enfant. Nombreux sont les professionnels qui disent faire un travail qui consiste à aider le parent à mieux reconnaître les besoins de son enfant en matière d’éducation et de socialisation, et à le soutenir à acquérir les compétences qui en découlent. À titre d’exemple, de nombreux travailleurs nous disent s’employer à encourager les mamans à mettre à profit des instants pour interagir avec l’enfant, pour le stimuler dans ses apprentissages, dans le jeu, ou dans les activités d’éveil s’agissant des plus petits et des bébés. Un de nos interlocuteurs nous parle de l’aménagement d’un espace spécifique dans la crèche interne à la maison d’accueil, pour que la mère et l’enfant puissent se retrouver ensemble pour un moment privilégié de jeu ou de détente.

On se rend compte que les parents ont vraiment besoin de reconstruire des moments privilégiés avec l’enfant, de réapprendre à parler avec l’enfant, de réapprendre à jouer avec l’enfant, de réapprendre à être structuré avec l’enfant. (Extrait de focus group)

Dans certaines maisons, les mères sont de temps à autre associées aux animations pour enfants ou aux sorties récréatives. Ces moments constituent également des opportunités pour le professionnel de dialoguer avec la famille, de faire des suggestions, ainsi que de relever des informations pertinentes pouvant conduire à un accompagnement plus soutenu ou à une orientation vers un service spécialisé, si la problématique est plus aigue. Les équipes attirent également l’attention de mamans sur les bienfaits qui résultent du fait de parler avec l’enfant, de lui décrire et de lui expliquer les choses. En retour, l’enfant est plus susceptible de s’exprimer, lui aussi, et de développer ainsi son aptitude à communiquer et ses compétences langagières. Nous retenons que ces types d’intervention se caractérisent très souvent par leur dimension indirecte ou implicite, et ce,

en vue de ne pas brusquer le parent. En effet, les instants de la vie quotidienne peuvent servir de prétexte à évoquer l’éducation de l’enfant, à encourager certaines attitudes éducatives et à proposer des idées ou des façons de faire avec l’enfant : une conversation informelle entre travailleur et hébergée dans un lieu collectif, une activité de loisir qui fait surgir un échange, le partage d’un repas... Les activités de la vie quotidienne sont autant de vecteurs de la mise en circulation de la parole entre professionnel et usager, et nombreuses sont les occasions offertes par le cadre particulier de la maison d’accueil d’engager un dialogue informel avec le parent.

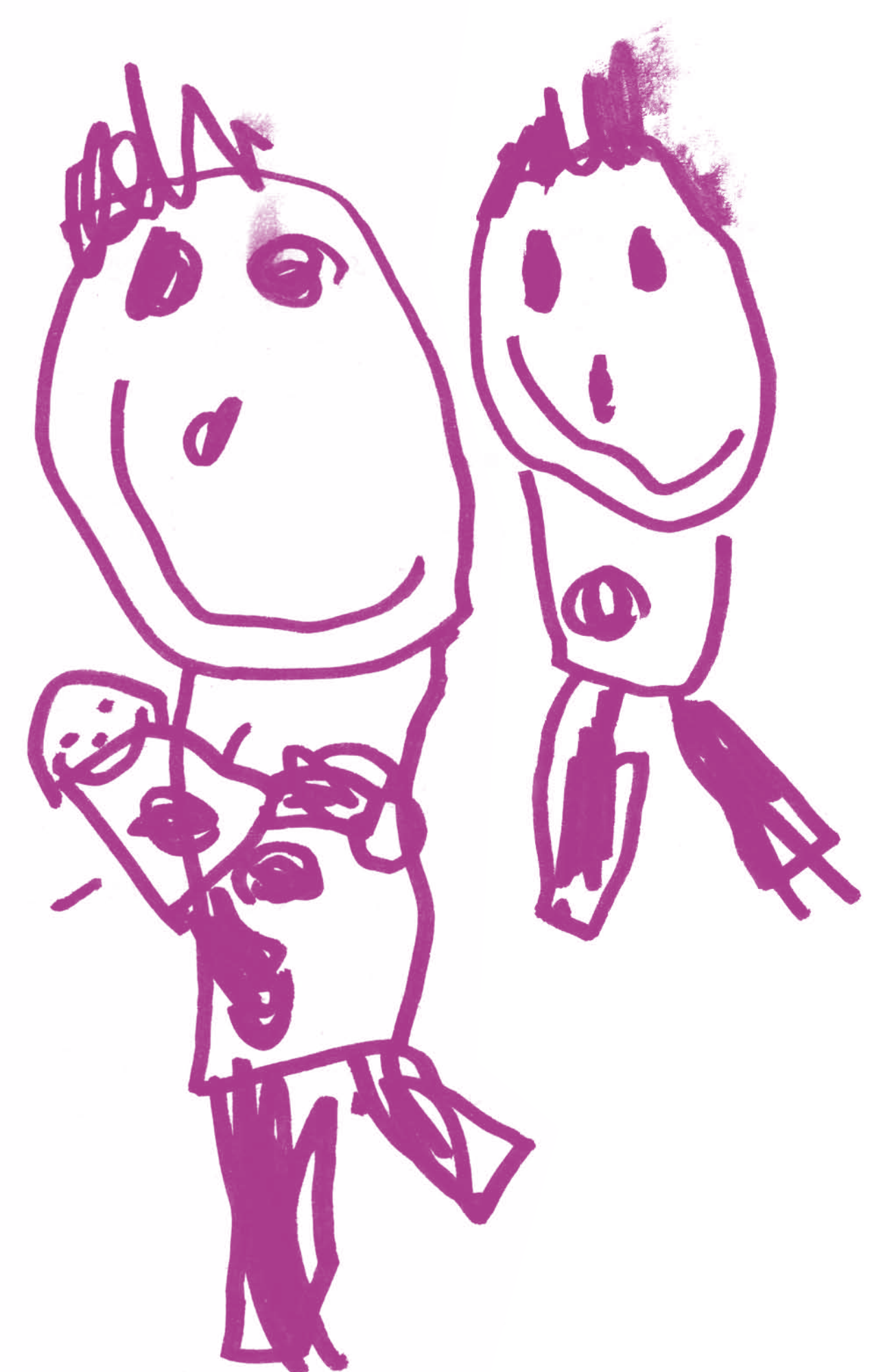
2.2.3. L’accompagnement de la relation parent-enfant

« Ce travail [sur le lien mère-enfant] vise à doter la cellule familiale de liens interpersonnels forts sans lesquels nous pensons que la construction enfantine se trouve mise à mal ». Extrait du rapport d’activités de la Maison Maternelle Fernand Philippe 2010

Nous venons de décrire un certain nombre de pratiques mises en œuvre par les intervenants sociaux pour soutenir les parents dans le développement de savoir-faire avec l’enfant. Lorsque ces mêmes travailleurs nous parlent plus précisément des pratiques favorisant le lien ou la relation entre le parent et l’enfant, il nous semble qu’ils font référence à un travail qui porte particulièrement sur les interactions de type affectif entre mère et enfant. C’est effectivement au travers des actes concrets de soins et de l’attention aux besoins éducatifs, sociaux, cognitifs de l’enfant que le parent manifeste son intérêt, sa disponibilité et son empathie envers l’enfant. Néanmoins, comme le soulignent Doumont et Renard dans leur étude sur le concept de parentalité : « Certains parents peuvent être compétents sur le plan de la pratique, mais en réelle difficulté sur le plan du ressenti ».⁶⁸ En effet, la notion de relation parent-enfant comporte une dimension peut-être plus intangible, plus insaisissable qui appartient davantage au domaine de l’affectif et du psychique.

Les travailleurs remarquent que de nombreuses mamans, souffrant tantôt d’une faible estime de soi ou de dépression, tantôt carencées par des parents eux-mêmes peu attentifs, entretiennent des liens parfois problématiques voire dysfonctionnels avec leur enfant. D’autres sont toutes entières préoccupées par les problèmes liés à la crise qu’elles vivent (problèmes financiers, recherche de logement, violences conjugales, problèmes administratifs...) qu’elles peinent à se rendre psychologiquement disponibles à leur enfant, à lui faire une place dans leur tête ou dans la vie de tous les jours. Les difficultés éprouvées par ces personnes sont d’ailleurs souvent l’effet cumulé de tous ces facteurs.

C’est dans ce contexte que les équipes socioéducatives s’attachent à favoriser le développement d’une relation de



68 Doumont, D., Renard, F., *Parentalité : nouveau concept, nouveaux enjeux ?*, UCL-RESO Unité d’Education pour la Santé, Réf.: 04-31, Novembre 2004.



qualité entre parent et enfant en proposant des accompagnements qui portent plus particulièrement sur l'axe du res-senti et de l'émotionnel.

J'insiste auprès de la maman sur l'émotion qu'exprime l'enfant. Je fais ça pour que la mère ait une image de son enfant dans son esprit, pour qu'il ait une existence autonome. (Extrait de focus group)

Certains professionnels s'emploient aussi à pointer les diffé-rences entre les émotions et le vécu des différents membres de la famille afin que chacun puisse occuper une place bien distincte dans la configuration familiale.

Des fois, les mères ont des difficultés à mettre des frontières, à donner à l'enfant son espace à lui. C'est là que l'enfant peut devenir un contenant du parent. Nous, on cherche à donner une position à l'enfant, à créer des espaces qui appartiennent aux enfants. On essaie de faire des séparations symboliques. (Extrait de focus group)

Dans les actes de tous les jours, qu'ils soient éducatifs ou pas, on essaie de souligner à la mère que l'enfant est une personne à part entière. (Extrait de focus group)

Afin de fortifier le lien entre le parent et l'enfant, nombre de professionnels misent sur une approche qui consiste à amé-liorer la qualité de la communication entre parent et enfant. Une des actions pointées à plusieurs reprises par nos interlo-cuteurs, notamment ceux qui travaillent avec des personnes victimes ou témoins de violences intrafamiliales ou conju-gales, concerne le travail sur la communication non-violente. Une approche consiste à appréhender les rapports parent-enfant à partir de la notion d'autorité. Un travailleur nous explique qu'il s'agit là de «faire comprendre à la famille qu'on peut fonctionner dans des rapports d'autorité non violents». À la question de savoir comment cela se réalise concrètement, il nous explique que dans son institution les éducateurs établissent souvent rapidement un rapport de confiance avec l'enfant, ce faisant, ils bénéficient d'un ascen-dant qui leur permet de renforcer l'autorité de la mère auprès de l'enfant. Petit à petit, cette approche permet à l'enfant de désapprendre des mécanismes destructeurs dans sa relation avec le parent, et in fine de réapprendre sa place d'enfant. La finalité étant, comme le dit l'éducateur de «faire en sorte qu'au niveau de la relation, la situation soit gérable entre la mère et l'enfant». Certains parents, pris dans leurs affects et l'immédiateté de la crise à gérer, peinent à poser et à imposer des limites à l'enfant. Un accompagnement qui vise à asseoir leur posi-tion d'autorité et à les renforcer dans leur rôle parental peut s'avérer particulièrement opportun.

Dans un même ordre d'idées, certaines équipes s'em-ploient à travailler les interactions familiales et la résolution des difficultés relationnelles au sein de la cellule familiale, notamment par le biais d'entretiens familiaux ou à travers des espaces de dialogue, où le travailleur social joue le plus souvent le rôle de tiers et encourage chaque partie à s'écou-ter et de prendre en compte le point de vue de l'autre. Ce type d'accompagnement permet aussi de travailler la probléma-

tique des limites à poser à l'enfant et la place de chacun dans la dynamique familiale.

Il n'a d'ailleurs pas toujours été aisé d'obtenir des précisions de la part des travailleurs sociaux sur la forme concrète que revêtent les démarches de ce type. Cela tient sans doute au fait que le caractère individualisé, et donc souvent complexe, de ce type d'accompagnements le rend difficilement réduc-tible aux descriptions parfois simplifiées qu'exige, dans une certaine mesure, la pratique du focus group.

Notons que les professionnels des établissements qui tra-vailent sur le lien parent-enfant parlent souvent en termes de concepts quand on les interroge sur leurs actions par rapport à la notion de lien parent-enfant. Le regard qu'ils portent sur leur travail comporte un degré d'abstraction à la fois éclairant en termes de compréhension des visées globales (améliora-tion des relations, ancrage du lien...), mais parfois plus obscur en termes de pratiques concrètes.

Quelques institutions se dotent d'outils leur permettant de systématiser leurs observations autour du lien mère-enfant. Certains établissements utilisent en effet des « grilles d'observation » ou des « outils de diagnostic ». Il s'agit, schématiquement, d'évaluer le degré d'adéquation entre certaines pratiques maternelles préconisées par l'institu-tion autour des soins et de l'attention apportés à l'enfant, et les « réponses » déployées par la maman pour rencontrer ces « besoins ». L'analyse des éventuels « manques » ou autres « défaillances » repérés fera l'objet d'une discussion en équipe et permettra d'aiguiller ses actions et de préci-ser d'éventuelles coordinations avec des partenaires exté-rieures, en cas de problématiques aigues.

« Cette année, l'équipe a travaillé à la création d'un outil dia-gnostic du lien mère/enfant spécifique à la Maison du Pain pour aider l'équipe à rendre ses observations sur la famille après les trois premières semaines d'hébergement. Cet outil sera utilisé comme indicateur de la qualité du lien mère/ enfant. Il permettra d'orienter le travail avec la famille vers les besoins les plus déficients ». Extrait du rapport d'activités 2010 de la Maison du Pain

Si des outils de systématisation sont employés dans cer-taines institutions, il nous semble que la majorité des éta-bissements appréhendent cette question de façon plus « empirique », à mesure que le lien de confiance s'établit entre la famille et les professionnels. Nous l'avons rappelé à plusieurs reprises, la nature même de l'hébergement (pré-sence soutenue des professionnels, proximité des espaces, lieux collectifs...) « facilite » les démarches informelles des professionnels autour de la question du lien et des interac-tions familiales. En effet, ils disposent de nombreux moments d'observation de la dynamique familiale au quotidien, dans les gestes journaliers, lors par exemple de la prise des repas, dans la salle de jeux ou quand les hébergées se retrouvent devant la télévision.

La question de la qualité des liens d'affection qui se nouent entre maman et enfant est particulièrement prégnante lorsqu'il d'agit de bébés à naître ou de nourrissons. Le

temps nous ayant été compté, nous n'avons malheureu-sement pas pu aborder de façon détaillée la thématique des bébés et des femmes enceintes dans les maisons d'accueil. C'est pourtant une réalité qui s'impose à cer-tains établissements et qui nécessite une attention parti-culière de la part des équipes. Il s'agit la plupart du temps de proposer aux futures mamans une sensibilisation à la grossesse et à la naissance, de même qu'aux besoins du bébé présent ou à venir. Un accompagnement est souvent réalisé autour des pratiques de maternage et la dimension de l'attachement mère-enfant est « travaillée » aussi bien durant et après la grossesse.

« Il n'est pas rare que des enfants naissent durant le séjour de leur maman et, étant donné la durée plus longue des séjours, nous voyons l'enfant grandir jour après jour, et ce, jusqu'à leur première année, voire même la deuxième année. De l'épanouissement des enfants dépend l'épanouissement des mamans. Pour cela, l'équipe est attentive aux besoins 'primaires' des enfants ». Extrait du rapport d'activités 2010 de la Maison de la mère et de l'enfant.

2.2.4. Le bien-être du parent

Avant de pouvoir engager un travail sur la consolidation de la relation mère-enfant, il est souvent nécessaire qu'une attention particulière soit portée au bien-être physique et psychique du parent. En effet, les travailleurs insistent avec force sur le fait qu'une stabilisation a minima de la maman est un préalable incontournable à une relation épanouie avec l'enfant. Ceci explique pourquoi une des facettes impor-tantes du soutien à la parentalité concerne aussi l'attention portée au bien-être du parent et la prise en compte de celui-ci dans ses difficultés propres.

« Les mamans que nous accueillons connaissent une grande insécurité du fait de leur parcours. Pour se préserver, elles ne peuvent qu'enfouir tout cela. Car comment en parler sans prendre le risque de s'effondrer ou d'envahir l'autre, l'enfant ? Serge Tisseron déclare : « derrière l'inquiétude de porter atteinte à son enfant se cache celle de porter atteinte à l'image idéalisée de ce que doit être un bon parent ». Extrait du rapport d'activités 2010 Maison Rue Verte.

Nombreux sont les professionnels qui nous rapportent des situations de mamans qui arrivent en maison d'accueil épuisées physiquement et psychologiquement. C'est dans ces instants éprouvants qu'une aide pratique et la prise en charge momentanée des enfants par l'équipe peuvent s'avé-rer particulièrement opportunes, permettant ainsi à l'adulte un temps de récupération nécessaire pour la suite de l'héber-gement et au travail sur le lien.

Permettre aux parents de souffler, de se ressourcer, c'est peut-être aussi leur permettre d'être bien traitants [avec leurs enfants] ? Pour moi, tout ça c'est un préalable à une bonne relation avec l'enfant. (Extrait de focus group)

Au-delà du soutien initial mis en place pour aider la mère à récupérer ses forces, d'autres types de suivis plus approfon-dis peuvent être activés en cours d'hébergement. Certains

de nos interlocuteurs insistent sur l'importance de travailler l'estime de soi et l'image qu'ont les femmes d'elles-mêmes, d'encourager la mère à mettre en paroles son vécu ainsi que ses difficultés d'ordre affectif, notamment son rapport à l'enfant. De telles problématiques peuvent se travailler direc-tement en entretien individuel pour les personnes deman-deuses ou réceptives. C'est alors qu'elles peuvent partager certains de leurs affects sous le regard bienveillant du tra-vailleur social. Rappelons-le, parvenir à ce que les parents se racontent de cette façon suppose l'établissement d'un lien de confiance très significatif avec le professionnel, démarche qui n'est donc souvent envisageable que sur le moyen ou long terme.

« Ce travail de lien est souvent difficile et lent car il trouve sa place dans un terrain dégradé où les personnes ont perdu confiance – en elles-mêmes et dans les autres – et où il faut souvent un long temps d'approvisionnement mutuel ». Extrait du rapport d'activités de la Maison Maternelle Fernand Philippe 2010

92 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants déclarent faire de l'observation du lien enfant-parent, 94 % du sou-tien à la communication entre le parent et l'enfant. Par contre, seules 67 % font un accompagnement psychologique de l'adulte en lien avec son rôle parental et 69 % font des entre-tiens familiaux entre parent et enfant.

« Le plus beau cadeau que l'on m'ait fait, c'est mes enfants, parce qu'avec eux je me sens bien, je me sens femme mal-gré mes complexes. Je sais qu'un jour ils partiront loin de moi mais ma plus grande fierté ce serait d'avoir fait de mes fils des hommes comme toute femme rêverait d'avoir, compréhensifs, doux, attentionnés... Florence ». Poème extrait de Regards, 50 ans du foyer Familial de Charleroi, création collective.

3. Favoriser le bien-être de l'enfant

Bon nombre d'institutions concentrent une partie de leurs actions directement sur l'enfant en vue de sa stabilisation, de sa sécurisation et de son épanouissement émotionnel. Une fois encore, ces accompagnements se déclinent sous de nombreuses formes.

72 % des maisons d'accueil proposent un accompagnement psycho-social de l'enfant sous la forme d'entretiens indivi-duels avec l'enfant (Cocof 89 %, Cocom 100 % et RW 62 %). 36 % des maisons proposent cet accompagnement via des entretiens en groupes avec d'autres enfants.

3.1. L'accompagnement lors de deux moments « clés » du parcours de l'enfant

Nos analyses permettent de distinguer deux moments déci-sifs du parcours en maison d'accueil, qui selon les profes-sionnels interrogés, nécessitent qu'on porte à l'enfant une attention particulière: l'arrivée dans l'institution et le départ de cette institution. Ces transitions peuvent constituer autant de ruptures perturbantes et déstabilisatrices pour l'enfant et se présentent donc comme l'occasion pour le professionnel d'apporter un soutien spécifique à l'enfant.

3.1.1. Les démarches entreprises à l'arrivée de l'enfant

L'arrivée dans un lieu le plus souvent inconnu, la rupture avec le cadre de vie antérieur, le tout souvent exacerbé par des circonstances perturbantes (perte de logement, arrivée en urgence suite à des violences...) constituent autant de facteurs déstabilisants et potentiellement anxiogènes pour un enfant, quel que soit son âge. Ainsi, une des préoccupations principales des équipes sera de s'employer à rassurer l'enfant. Nous verrons que les démarches entreprises par les équipes à cette fin, bien que revêtant différentes formes, procèdent toutes d'un même souci, celui d'introduire dès le premier contact avec l'enfant des repères, des éléments favorables à sa stabilisation.

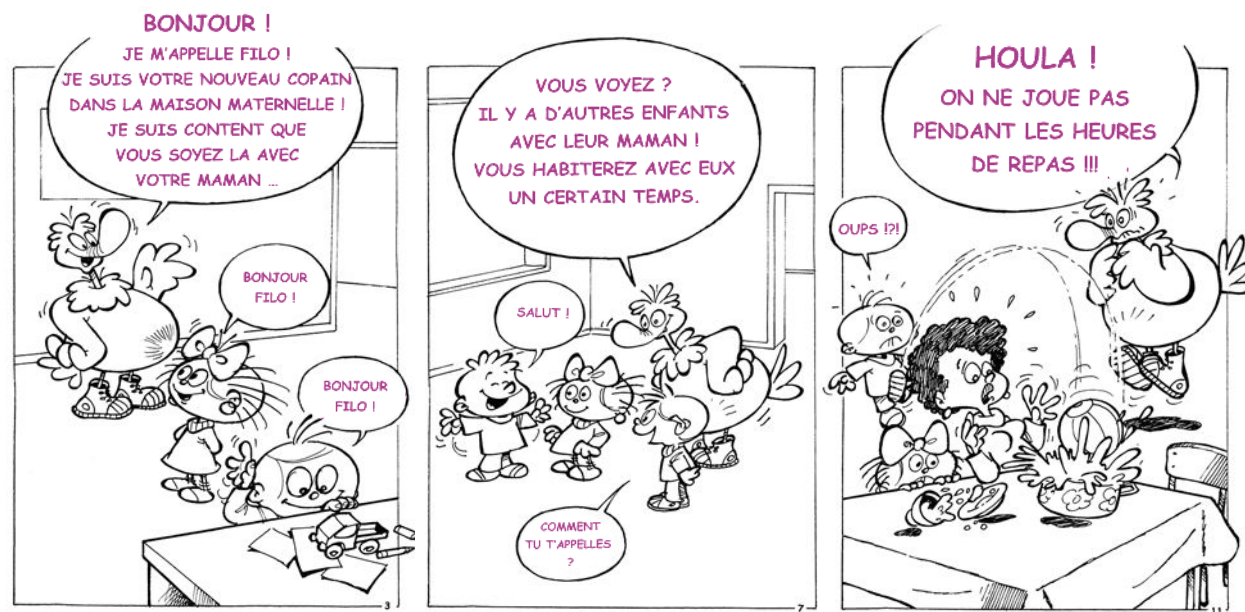
64 % des maisons d'accueil proposent un accueil spécifique à l'enfant à son arrivée dans l'institution. Dans 33 % des cas, cet accueil se fait avec l'enfant seul (en entretien avec un membre de l'équipe), dans 46 % des cas, l'accueil se fait avec l'ensemble de la famille (en entretien avec un membre de l'équipe) et dans 15 % des cas, l'enfant seul est accueilli au sein d'un groupe d'enfants. 49 % des maisons d'accueil utilisent des outils ou des techniques⁶⁹ pour faciliter l'accueil de l'enfant.

En règle générale, le souci de rassurer l'enfant passe, dans un premier temps, par l'action très concrète qui consiste à faire découvrir à l'enfant son nouveau lieu de vie. Cette démarche revêt un caractère particulièrement crucial dans le cas d'enfants ou de jeunes dont la famille se trouve aux prises avec des violences et qu'il importe de sécuriser au maximum.

Dans 76 % des cas, l'enfant est accueilli lors de son arrivée en maison d'accueil par un éducateur (parfois accompagné d'un assistant social ou d'un psychologue), dans 14 % des cas, ce rôle est confié au personnel présent au moment de l'accueil (quelle que soit sa fonction).

Rassurer l'enfant consiste également à le familiariser avec son nouveau contexte au-delà de la simple prise de connaissance des infrastructures. Il s'agit d'expliquer aux enfants les règles qui régissent l'occupation de ces nouveaux lieux de vie. La présentation du règlement d'ordre intérieur (ROI) est ainsi l'occasion d'expliquer les fonctionnements de la maison, d'explicitier les règles qui y ont cours et ainsi de fixer d'emblée un cadre structurant à l'enfant et l'aider à investir les lieux. Quelques institutions développent d'ailleurs des ROI adaptés aux enfants en fonction de leur âge (50 % des maisons d'accueil qui utilisent des outils spécifiques). Utiliser un vocabulaire et des références plus en phase avec l'enfant permet de rendre les fonctionnements et les règles de l'institution plus accessibles à celui-ci. Certains ont privilégié le caractère ludique de la conception de ces règlements, ce qui semble favorable à l'instauration d'un climat de confiance entre le travailleur et l'enfant.

Pour nombre de professionnels sécuriser l'enfant nouvellement arrivé consiste à lui signifier dès son admission qu'il a sa place dans cet endroit encore inconnu. C'est pourquoi certaines équipes mettent l'accent sur un accueil qui privilégie l'intégration de l'enfant à un groupe déjà en place; s'agissant d'enfants plus petits ce groupe peut se trouver dans la salle de jeux par exemple ou dans la crèche pour les maisons qui



Extraits du règlement « enfants » du Chant d'Oiseau

en possèdent. Chez les pré-adolescents et adolescents, il peut s'agir de veiller à l'intégration du nouveau venu dans un groupe de parole pour jeunes, ou simplement de l'inviter à se présenter aux autres enfants de son âge. Le goûter d'accueil en groupe constitue également une démarche qui permet à l'enfant de se familiariser avec ses pairs et de prendre ses repères en douceur et dans un esprit convivial. Notons toutefois, que ce type de démarche reste aujourd'hui assez « anecdotique » et peu répandu.

Le caractère systématique de ces démarches dans certains établissements et leur déroulement en étapes, nous font penser à l'expression employée par certains professionnels, qui en parlant de ces actions très concrètes de premier accueil, les qualifient de « rituels d'accueil. »

Si une part importante du travail des équipes est consacrée à la présentation de la maison d'accueil, aussi bien dans son infrastructure que dans ses modes de fonctionnement, un autre objectif consiste également à mettre des mots sur l'expérience que vit l'enfant. Il s'agit à la fois de mettre des mots sur la situation que vit la famille, d'expliquer à l'enfant la raison de sa venue dans l'établissement, de répondre à ses interrogations éventuelles, et parallèlement de permettre à l'enfant de mettre « ses » mots, à sa façon et selon son âge, sur ce qu'il vit, de verbaliser son ressenti face à des circonstances qui souvent le dépassent. Ce travail se révèle souvent d'autant plus critique que le parent n'a pas toujours expliqué, au préalable, la situation et les circonstances du changement à l'enfant.

Si l'objectif à atteindre est souvent le même, les institutions adoptent des approches variées pour travailler cette thématique de mise en contexte et de mise en paroles. Il n'existe aucune règle en la matière et ce, pour des raisons qui tiennent principalement aux réalités de terrain propres à chaque maison. Certains établissements misent sur le « rituel » de présentation des lieux et du ROI comme prétexte aux échanges avec l'enfant. Il s'agit là d'écouter ce que l'enfant a à dire de la situation, de « sa » situation et de tenter de saisir ce qu'il en sait, en comprend, en ressent. Tout cela de façon peu formalisée. Certaines institutions en revanche privilégient l'entretien individuel avec l'enfant, le plus souvent lorsque celui-ci bénéficie de son propre référent, c'est-à-dire du professionnel chargé de son suivi en particulier. Ce type de démarche reste cependant plus rare (33 % des cas), les maisons d'accueil ne disposant pas toutes d'un espace, d'infrastructures ou de moyens au niveau du personnel permettant de recevoir l'enfant en individuel. D'autres font le choix d'associer l'enfant à l'entretien d'accueil du parent et misent ainsi sur une prise de contact avec la famille dans sa globalité (46 % des cas). Cette orientation a l'avantage d'initier une première observation de la famille, d'évaluer où l'enfant se situe dans la dynamique familiale et de se faire une première idée de la qualité du lien parent-enfant, d'y détecter d'éventuels « faiblesses ».

Pour les institutions qui bénéficient d'une puéricultrice, l'accueil spécifique du petit enfant se fera souvent par le biais de celle-ci (42 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants ont une puéricultrice au sein de leur équipe et ce, plus particulièrement en Région wallonne).

3.1.2. Les démarches entreprises lors du départ de l'enfant

S'agissant de la préparation au départ de l'enfant et de sa famille après un hébergement en maison d'accueil, les initiatives des professionnels procèdent du même souci que pour l'accueil : faciliter au maximum une période de transition potentiellement perturbante pour l'enfant en l'invitant à verbaliser ce qu'il ressent et ce qu'il vit.

54 % des maisons d'accueil proposent un accueil spécifique à l'enfant à la fin de son hébergement. Dans 23 % des institutions cette procédure se fait avec l'enfant seul (en entretien avec un membre de l'équipe), dans 39 % des cas, avec l'ensemble de la famille (en entretien avec un membre de l'équipe) et dans 20 % des cas, cela se fait avec l'enfant seul au cours d'activités ou au gré d'échanges plus informels avec un membre de l'équipe. 31 % des maisons d'accueil utilisent des outils ou des techniques⁷⁰ pour faciliter la fin de l'hébergement de l'enfant.

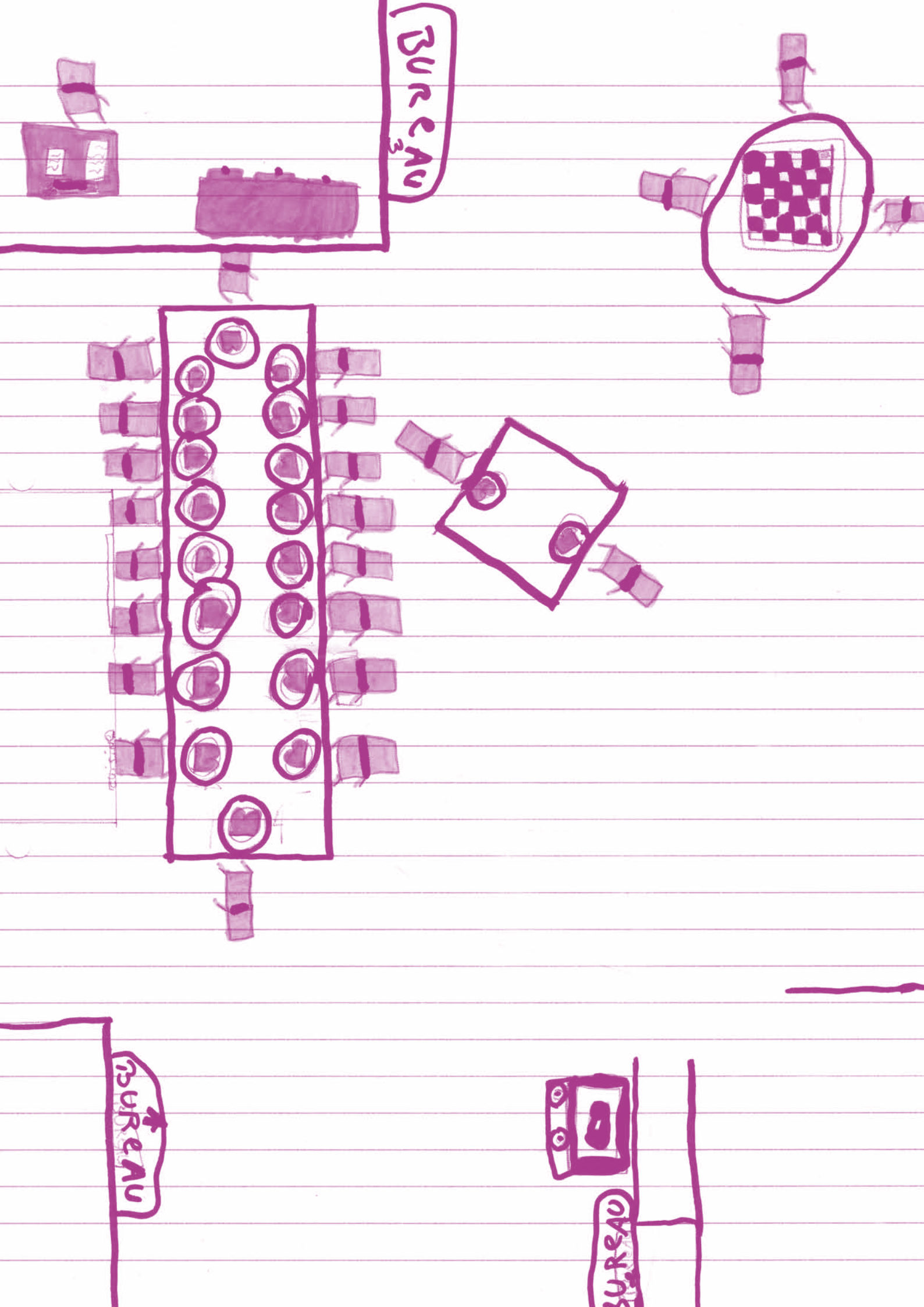
Comme pour les démarches autour de l'arrivée dans la maison d'accueil, la mise en paroles du départ s'effectue le plus souvent de façon très informelle lors de moments privilégiés d'écoute et de dialogue entre l'éducateur et l'enfant, en utilisant par exemple le jeu avec les plus petits, les conversations ou les sorties comme prétexte à l'échange avec les plus grands. Les professionnels sont unanimes, dans l'idéal il faut préparer le départ de la maison d'accueil pendant le séjour même. Parce que dans de nombreux cas, l'idée que l'enfant se fait du départ, ainsi que le départ même, peuvent être générateurs d'inquiétude.

On veut les aider à se projeter vers le départ dès le début. On anticipe le départ autant qu'on peut. Dès qu'il (l'enfant) est arrivé, on parle déjà du départ. (Extrait de focus group)

Il importe de veiller à ce que les sentiments de bien-être, de sécurité et de stabilité favorisés au cours du séjour, ainsi que les pouvoirs de résilience de l'enfant, instaurés au contact des professionnels, se maintiennent après l'hébergement. C'est pourquoi, les professionnels insistent sur l'importance de ne pas rompre brutalement le lien entre les équipes et les enfants hébergés. Pour veiller à cela, les structures mettent en œuvre différentes stratégies, dont certaines sont par exemple l'écriture de messages (les professionnels fournissent des cartes postales ou du papier à lettre et des enveloppes avec timbres aux enfants afin qu'ils puissent leur écrire une fois installés dans leur nouveau logement). Dans d'autres maisons, on remet à l'enfant un cd de photos retra-

69 Exemples d'outils : cahier de bienvenue, BD, livres, contes, mascotte, goûter d'accueil, règlement d'ordre intérieur spécifique à l'enfant...

70 Exemples d'outils : album photos, lettre ou carte postale et timbres, cd, remise d'une adresse mail permettant à l'enfant de contacter un ou des membre/s de l'équipe, fête de départ...



çant son passage dans l'institution ou bien l'ensemble de ses travaux créatifs. Une institution nous a parlé d'une boîte mail spécialement dédiée aux enfants qui ont quitté la maison et sur laquelle ils peuvent laisser des messages aux éducateurs en toute confidentialité. Une autre démarche consiste à inviter les enfants anciennement hébergés à participer à des activités ou excursions organisées par la maison d'accueil. De plus, certaines structures qui traitent plus particulièrement des problématiques de violences conjugales, nous font part de démarches qui mettent l'accent sur le développement des capacités de l'enfant à gérer les diverses situations auxquelles il pourra se trouver confronté après son hébergement, notamment du point de vue d'éventuelles problématiques de violence. Une éducatrice explique : *On fait comme des jeux de rôle pour anticiper les problèmes, quand ils sont en âge bien sûr. On envisage différents scénari auxquels l'enfant ou le jeune pourrait être confronté par la suite et on travaille ça avec lui. On travaille sur ses réactions.* (Extrait de focus group)

En parallèle aux démarches s'adressant directement aux enfants, les professionnels mettent l'accent qu'occupe, dans l'optique du départ et plus généralement pour le bien-être de la famille, la mise en place d'un réseau de soutien autour de celle-ci. Le fait d'outiller la famille pour l'après-hébergement, par le biais de collaborations avec des services extérieurs spécialisés, fait partie intégrante de la démarche d'accompagnement en maison d'accueil. Elle constitue même une condition sans laquelle le travail psycho-social et éducatif n'aurait que très peu de sens du point de vue de la réinsertion des familles. Les professionnels évoquent les collaborations qu'ils mettent en place parfois aussitôt l'arrivée de la famille, parfois plus tard dans les derniers mois du séjour afin d'assurer, comme ils disent, « un passage de flambeau » qui se fait dans les meilleures conditions possibles pour l'enfant et sa famille. Nous abordons la thématique du travail en réseau plus amplement dans un chapitre ultérieur.

3.2. Les démarches d'accompagnement en cours de séjour

Conformément à l'approche que nous avons adoptée dans les points précédents, nous tenons à préciser qu'il est important, de faire la distinction entre les maisons d'accueil qui ont été conçues pour un public de femmes accompagnées d'enfants uniquement et celles, qui dès leurs origines, ont accueilli un public mixte et qui ont adapté leurs fonctionnements suite à la féminisation du phénomène de sans-abrisme.

Nous verrons tout au long de notre analyse que ces configurations façonnent dans une large mesure les modalités du travail social envers les enfants. Si les finalités des institutions sont souvent similaires, leurs modes d'implémentation peuvent diverger considérablement. Néanmoins, dans ces quelques paragraphes nous souhaitons souligner les points communs qui se dessinent.

« Les enfants se nourrissent de ce que les adultes font et sont. Nous constatons chez les enfants accueillis une grande difficulté à mettre des limites, de l'hyperactivité, des angoisses,

beaucoup d'agitation et des disputes que nous pensons pouvoir mettre en relation avec la situation précaire et historique de la famille ». Extrait du rapport d'activités 2010 de Source.

3.2.1. Des repères pour la stabilité

Le travail qui consiste à faire du séjour un moment où l'enfant peut réacquiescer sécurité et confiance, ainsi que des repères pour sa stabilité, ne s'arrête tout naturellement pas aux premiers jours de l'hébergement. Nous constatons que ce travail qui s'égrène tout au long du séjour, à des degrés et selon des modalités variables, constitue la pierre de touche de l'accompagnement de l'enfant.

Après un passage en centre d'hébergement d'urgence, un hébergement temporaire chez des amis, ou tout simplement suite à des expériences perturbantes, bien des enfants ont perdu les repères nécessaires à leur bien-être. L'arrivée en maison d'accueil marque à cet égard une rupture de plus, elle implique une modification du lieu et du mode de vie et peut bouleverser les repères familiaux, sociaux et amicaux. C'est pourquoi les institutions s'accordent toutes sur le caractère primordial de leur action en faveur de la création ou du renforcement des repères de l'enfant.

Ces repères concernent aussi bien le déroulement de la vie quotidienne dans son aspect « temporel » : horaires de coucher, heures des repas, des activités... que le déroulement de la vie en collectivité dans ce qu'elle comporte comme règles à respecter afin d'assurer l'harmonie au sein du groupe.

L'établissement de repères implique aussi l'aménagement d'espaces qui prennent en compte les fonctionnements de l'enfant, son besoin de jouer, de se dépenser, de faire son travail scolaire. Ainsi le rétablissement d'un équilibre, un regain de sécurité peuvent aussi s'incarner dans la matérialité des lieux, une salle de jeux par exemple, un espace pédagogique ou psychomoteur que les enfants peuvent investir et faire leurs. Un bémol s'impose toutefois. Si les professionnels et les personnes hébergées reconnaissent l'importance de ce facteur dans le bien-être de l'enfant, nombreux sont ceux qui pointent un manque d'espaces appropriés dans les institutions et/ou un manque de moyens pour assurer l'encadrement de ces espaces. À cet égard, les adolescents que nous avons rencontrés se considèrent assez mal lotis, se plaignant d'être souvent dépourvus d'espaces proprement à eux, à l'écart des plus petits, ou de ne pas pouvoir jouir de l'intimité qui leur semble nécessaire. Nous reviendrons sur ce point dans le chapitre sur les entretiens avec les enfants.

3.2.2. Accompagner les émotions

Une autre facette très importante de l'accompagnement psychosocial et éducatif concerne l'attention portée aux émotions de l'enfant, de ce qu'il peut exprimer, que ce soit en paroles ou dans ses gestes, dans ce qu'il dit ou ne dit pas. Les professionnels reconnaissent l'importance de créer des moments et des espaces où l'enfant/l'adolescent peut prendre le temps de se raconter, de déposer ses émotions, ses souffrances, ses frustrations, ses questionnements. Les travailleurs sociaux insistent sur le fait que la mise en place d'un tel travail est indissociable d'une mise en confiance préalable de l'enfant vis-à-vis de son nouveau lieu



de vie et du personnel d'accompagnement, d'où l'insistance sur le travail fait lors de l'admission et dans les premiers instants de l'arrivée de la famille.

Sur le terrain, l'écoute et l'expression de la parole de l'enfant prennent différentes formes.

Dans certaines institutions l'enfant bénéficiera de moments privilégiés d'écoute et d'expression avec un membre de l'équipe (49 % de maisons disposent d'un éducateur référent par enfants). Une pratique courante consiste également à s'entretenir avec l'enfant de façon plus informelle, via par exemple des activités ludiques ou éducatives, lors de sorties ou à l'occasion de discussions dans les lieux collectifs. Les travailleurs reconnaissent que l'approche informelle est généralement propice à l'émergence de la parole de l'enfant et plus particulièrement pour les préados et adolescents. Sortir de l'institution constitue un moyen optimal pour instaurer une écoute et un dialogue avec le jeune. L'objectif étant de créer les conditions nécessaires pour que ce dernier fasse part, s'il le souhaite, de son ressenti ; cela implique généralement de « déformaliser » le plus possible le contexte de l'entretien. Du fait de sa relation de confiance privilégiée avec l'enfant ou l'adolescent, l'éducateur, plus particulièrement encore s'il est référent, en devient souvent le dépositaire des émotions et préoccupations.

« [...] Vient ensuite le moment où il raconte ce qu'il a vécu la veille ou au moment présent. L'enfant exprime son ressenti et ses états d'âme (joie, pleurs, tristesse, colère). Il sait que nous avons une oreille attentive à son égard. Dans d'autres moments, l'enfant restera muet, silencieux, calme et pensif. Nous respectons ces débuts de journée qui sont utiles au bon démarrage. Tout comme l'adulte, l'enfant n'éprouve pas toujours le besoin d'être bavard le matin ». Extrait du rapport d'activités 2010 de la Maison de la mère et de l'enfant.

Certains lieux spécifiques permettent de favoriser les démarches autour de l'expression des émotions des enfants. Une crèche en interne, l'existence d'un espace pédagogique ou psychomoteur, associés à un personnel encadrant spécifique, rendent possible la mise en œuvre d'actions particulières autour de l'expression du vécu. Parallèlement ou en complémentarité à ces lieux, certaines équipes mettent l'accent sur l'utilisation d'outils pratiques. À titre d'exemple, une institution met à disposition une mascotte avec laquelle les enfants font connaissance dès leur arrivée, à qui ils peuvent se confier à tout moment en déposant dans sa boîte aux lettres un petit mot ou un dessin.

Certaines institutions (49 %, essentiellement à la COCOM et en Région wallonne) mettent en place des groupes de paroles ou des réunions enfants adaptés à l'âge des jeunes. Le mode d'intervention diffère considérablement d'un entretien individuel, mais la démarche procède toujours d'une intention d'ouvrir une possibilité d'espace de parole à l'enfant. Il s'agit pour les équipes de faire preuve d'inven-

tivité à tout moment, de trouver des accroches permettant de prendre en compte chaque enfant dans ses spécificités.

Si les établissements mettent à profit le temps du séjour pour « travailler » certaines questions avec les enfants, elles n'ont, en général, pas tendance à se positionner comme des instances compétentes pour poser un « diagnostic » sur les dires et les comportements de l'enfant.

De même, il ne leur appartient pas d'engager des démarches thérapeutiques en réponse à des troubles plus marquées ayant été repérés par leurs équipes. Les éléments qui rentrent en leur possession au cours du processus d'accompagnement sont plus généralement partagés dans le cadre de coordinations avec des partenaires extérieurs spécialisés, qui à leur tour peuvent engager des démarches d'ordre thérapeutique.

Cependant, quelques rares maisons d'accueil se sont dotées des compétences nécessaires à l'établissement de diagnostic⁷¹ et entreprennent des suivis de type thérapeutique en interne.

Nous constatons que les institutions ne disposant pas d'équipes enfants, d'espaces ou d'outils spécifiques n'en sont pas moins sensibilisées à l'importance d'œuvrer dans le sens de l'expression et de la reconnaissance des émotions de l'enfant. On signifie à l'enfant qu'il est important, que son opinion compte, qu'il existe en tant que tel et non pas seulement au travers de l'adulte qu'il accompagne. Cependant, pour des raisons diverses tenant aussi bien à leurs orientations pédagogiques, leur historique, leurs infrastructures, leur personnel ou autres, l'accompagnement autour du ressenti de l'enfant se réalise avec un degré d'intensité différent.

3.2.3. Activités

Donner une place à l'enfant au sein de la structure d'hébergement passe également par une reconnaissance du besoin qu'a l'enfant de se confronter au monde qui l'entoure, de s'affirmer et de développer ses compétences en explorant ses centres d'intérêt.⁷² C'est pourquoi la grande majorité des maisons d'accueil que nous avons interrogées reconnaissent l'importance de proposer des activités aux enfants et offrent ainsi nombre d'ateliers, d'animations et de projets particuliers destinés aux enfants en fonction de leur âge, ainsi que la mise à disposition de matériel ludique et éducatif dans des espaces appropriés au sein de la structure. Il s'agit de proposer à l'enfant des moments ludiques encadrés avec ses pairs, en parallèle à un cadre et à des outils lui permettant de mener seul des activités, s'il le souhaite.

« L'enfant expérimente différentes techniques (peinture, dessin, modelage...) en devant partager l'espace, le matériel, l'attention de l'éducateur avec les autres. Il y développe sa créativité et explore son imaginaire. C'est aussi pour lui un

lieu de parole avec l'éducateur et avec les autres enfants. C'est dans cet endroit qu'ont également lieu les séances de psychomotricité avec du matériel approprié ». Extrait du projet collectif 2010 du Centre de prévention des violences conjugales et familiales.

Notons que le versant « activités » du travail des maisons d'accueil combine généralement deux types de mises en œuvre : des activités collectives organisées par l'institution elle-même dans son enceinte ou en extérieur et des activités établies par le biais d'organismes externes offrant des prestations spécialisées, le plus souvent en dehors du lieu d'hébergement.

La décision de réaliser ces activités en interne ou bien via des partenaires sera généralement motivée par les moyens dont dispose l'institution, tant au niveau de l'espace disponible dans la structure que du personnel d'encadrement, ainsi que par la nature même de l'activité, dont il se peut qu'elle nécessite des compétences spécifiques, du matériel particulier... dont ne dispose pas la maison d'accueil (atelier théâtre par exemple).

En outre, l'option de réaliser les activités enfants en externe via des partenaires peut aussi émaner des options pédagogiques de la maison. Celle-ci peut en effet considérer que certaines activités ne relèvent pas de ses compétences ou de ses missions et sont du ressort de services spécialisés. Cette prise de partie est somme toute plus rare si l'on en croit les détails chiffrés que nous avons collationnés :

90 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants proposent des animations, 59 % des ateliers, 74 % un soutien aux devoirs, 74 % un accompagnement aux jeux et 82 % organisent des sorties socioculturelles.

« Le Verger ». Il s'agit d'un espace dans lequel s'organisent des expériences essentiellement symboliques. Dans cet espace, les intervenants psychosociaux et éducatifs soutiennent les enfants dans des acquisitions de type cognitifs et la restauration de leur intégrité psychique, souvent très secouée par leur parcours. Les enfants aiment s'installer sur des coussins, choisir des peluches à qui, ils prêtent, avec l'éducatrice des vécus projectifs MAIS qu'ils doivent soutenir et restaurer. Ils baptisent les peluches, leur prêtent des vécus, leur font vivre des histoires... Pas n'importe quelles histoires ! Ils allument des bougies, jouent à des jeux projectifs avec comme thème des personnages, des familles. Ils évacuent, s'émouvent, refusent de parler mais secouent des peluches ou les protègent. Ils sont invités à inventer des histoires ayant pour thème l'arrivée et le départ de la maison d'accueil. Ils chantent des chansons. Les plus jeunes sont invités dans une expérience d'Art plastique (terre, modelage...) avec leur mère et une éducatrice. Cet espace est très investi par les enfants qui réclament « un atelier » dès que les éducatrices sont sur le terrain. Maison d'accueil L'Archée.

77 % de ces maisons disposent d'une salle de jeux en leur sein, 38 % d'un espace psychomoteur, 36 % d'une crèche (plus particulièrement à la Cocof), 31 % d'une halte-garderie (plus particulièrement en Région wallonne).

Les activités proposées aux enfants et adolescents par les maisons d'accueil se déclinent selon un panel très large. Les données que nous avons collectées font ressortir les activités suivantes comme les plus prégnantes au sein des établissements interrogés :

- activités ludiques : principalement le jeu sous ses différentes formes
- activités récréatives et de loisirs : sorties et découvertes, visites de musée, cinéma...
- activités créatives : expression manuelle, constructions, bricolages, expression dramatique...
- activités physiques et sportives
- activités autour de la lecture
- activités d'éveil : pour les moins de 3 ans, le plus souvent en crèche ou dans un espace de psychomotricité
- activités ponctuelles autour des différentes fêtes : St Nicolas, Noël, Halloween, Carnaval... Ainsi que les anniversaires des uns et des autres qui sont autant de moments de convivialité que les équipes mettent un point d'honneur à marquer.

Les travailleurs de terrain que nous avons sollicités insistent volontiers sur ce qu'ils considèrent comme un basculement dans l'orientation des activités pour enfants, d'une approche se centrant sur l'occupationnel vers davantage de prise en compte du caractère proprement éducatif des dispositifs ludiques, récréatifs et autres. Tendance partagée par d'autres milieux d'accueil de l'enfant qui s'explique notamment par une professionnalisation de ces secteurs.

Nous avons voulu en savoir plus sur ce que les professionnels entendaient par un « basculement de l'occupationnel vers l'éducatif ». Ils nous expliquent par exemple, qu'afin de permettre à un parent d'entreprendre des démarches administratives ou tout simplement pour lui donner le temps de « souffler », la mission des éducateurs consistait auparavant à prendre en charge l'enfant et à « l'occuper ». Des approches différentes voient désormais le jour. Si la nécessité de prendre en charge l'enfant pour « décharger » son parent est toujours d'actualité, un changement semble s'être opéré dans la façon de penser les « occupations » qu'on destine aux enfants dans ces circonstances. En substance, les travailleurs nous rapportent que les instants où l'enfant s'adonne à des activités sont envisagés comme des moments qu'il convient de mettre à profit dans l'intérêt propre de l'enfant. Cela implique pour les travailleurs de construire des projets qui, bien que retenant leur caractère ludique et agréable tentent de rencontrer des besoins : besoins d'individuation pour les plus petits, besoins de développer des compétences, de se confronter à l'autre, de faire l'apprentissage de la nouveauté, de réfléchir, de résoudre par soi-même et d'exprimer ses émotions...

Il semblerait par ailleurs que la posture des maisons d'accueil dans ce domaine participe du même phénomène, observable à un niveau sociétal plus large, de basculement vers une reconnaissance croissante de l'enfant comme « acteur,

71 Nous entendons par « diagnostic », le raisonnement menant à l'identification d'une défaillance ou d'un problème, à partir des caractères ou symptômes relevés par des observations.

72 ONE, *À la rencontre des enfants. Repères pour des pratiques d'accueil de qualité*, 2009, p. 28.

voire sujet de son existence»⁷³ ayant des capacités – cognitives, affectives, intellectuelles – propres, qui nécessitent d'être stimulées.

Il faut ajouter à ceci que les circonstances de vie dans lesquelles se trouvent nombre de familles arrivant en maison d'accueil ne favorisent pas toujours le développement et la stimulation de ces dites capacités : manque de disponibilité du parent pour stimuler l'enfant et interagir avec lui, changement de crèche ou d'école, arrêt des activités extrascolaires...

L'action de la structure d'hébergement dans le champ des activités ludiques et éducatives, qu'il s'agisse de démarches en interne ou par le biais de partenaires, prend dès lors tout son sens.

Nos interlocuteurs de terrain nous font remarquer que ce ne sont d'ailleurs pas tant les activités en elles-mêmes qui changent mais plutôt les objectifs qu'elles visent. Penser et construire une activité à visée éducative induit une démarche de conceptualisation autour de la prise en compte de l'enfant et de ses besoins, qu'une démarche d'ordre occupationnel ne comporte pas ou somme toute dans une moindre mesure. Si les professionnels interrogés font état de ces évolutions, force est de constater, de leur propre aveu, que la mise en place d'activités pensées en termes de l'intérêt singulier de l'enfant (visant son développement, son épanouissement...) n'est pas partout une réalité. Une fois de plus nous devons de souligner les distinctions qui existent d'une maison d'accueil à l'autre. Selon que l'institution s'inscrit dans une tradition d'accueil de l'enfant, ou qu'à contrario, l'ajustement au public familial est relativement récent, les pratiques ne seront pas les mêmes. En revanche, ce que nos échanges révèlent de façon quasi unanime, c'est l'ouverture à la réflexion des équipes autour de la question des activités proposées aux enfants, de leur finalité et de leurs modalités de mise en œuvre, même si dans les faits beaucoup reste encore à faire.

L'intérêt porté à l'enfant participe pleinement de l'entreprise d'autonomisation de la famille, puisque l'on recherche aussi, en développant les capacités de l'enfant à lui assurer une autonomie future et à en faire un adulte épanoui.

4. Activer le réseau social primaire de la famille

En parallèle aux démarches s'adressant directement aux enfants et celles en faveur de la parentalité, les maisons d'accueil mettent l'accent sur la place importante qu'occupe le travail des équipes pour mobiliser et élargir les réseaux familiaux et sociaux des familles hébergées.

Les maisons d'accueil, dans leur majorité, partent du postulat selon lequel la présence active d'un réseau social autour

de la famille constitue pour celle-ci un élément de soutien important de réinsertion, de stabilisation et de bien-être général. Cette conviction est appuyée par des recherches récentes en sciences sociales et humaines, qui montrent l'influence positive que peut avoir le « capital relationnel », particulièrement chez les personnes vivant des situations psychosociales et économiques très fragilisées.⁷⁴

Le réseau social primaire est une des composantes du « capital relationnel ». Nous entendons par réseau social primaire les personnes appartenant au cercle familial ou amical d'une personne ou d'une famille. Nombre de maisons soutiennent l'idée que l'intérêt porté aux relations qu'entretient une famille avec son entourage participe activement de l'attention portée à l'enfant. L'enfant est lui aussi susceptible de bénéficier des effets positifs de la présence soutenant du réseau relationnel de l'adulte.⁷⁵

Nos échanges avec les professionnels de terrain nous font ressortir l'importance que les maisons d'accueil accordent à ce qu'ils nomment « l'activation » du réseau social primaire. L'objectif est de miser sur le renforcement des liens familiaux, amicaux et sociaux comme leviers de réinsertion de la famille. Ces liens peuvent constituer un appui en cas de difficultés futures et un support moral pour faire face aux avatars de la vie. Certains de nos interlocuteurs ont tenu toutefois à émettre quelques réserves quant aux bienfaits indiscutés du réseau social primaire. Aussi soulignent-ils que ce réseau peut avoir, dans certains cas, des effets délétères sur des personnes déjà fragilisées. Elles mettent donc en garde contre une croyance aveugle en la toute-puissance de l'activation du réseau.

Les maisons d'accueil constatent l'isolement social et relationnel d'une grande partie du public qu'elles accompagnent. Elles font état de trajectoires de vie ponctuées de ruptures, parfois multiples, le plus souvent relationnelles. De telles situations, fréquemment associées à des difficultés socio-économiques et des conditions de vie précaires, peuvent avoir pour effet de fragiliser les personnes, tant moralement que matériellement, et résulter en l'affaiblissement des liens familiaux et sociaux. Par ailleurs, certaines études soulignent que la précarité résidentielle, une précarité vécue de fait par nombre de familles en maisons d'accueil, peut prédisposer à une rupture des relations sociales : « Une fréquence importante de déplacements, de déménagements (surtout lorsqu'ils sont 'forcés') [est] un facteur de risque, générant une perception négative de l'environnement social et des difficultés à créer ou à maintenir des contacts avec des sources potentielles de soutien ».⁷⁶

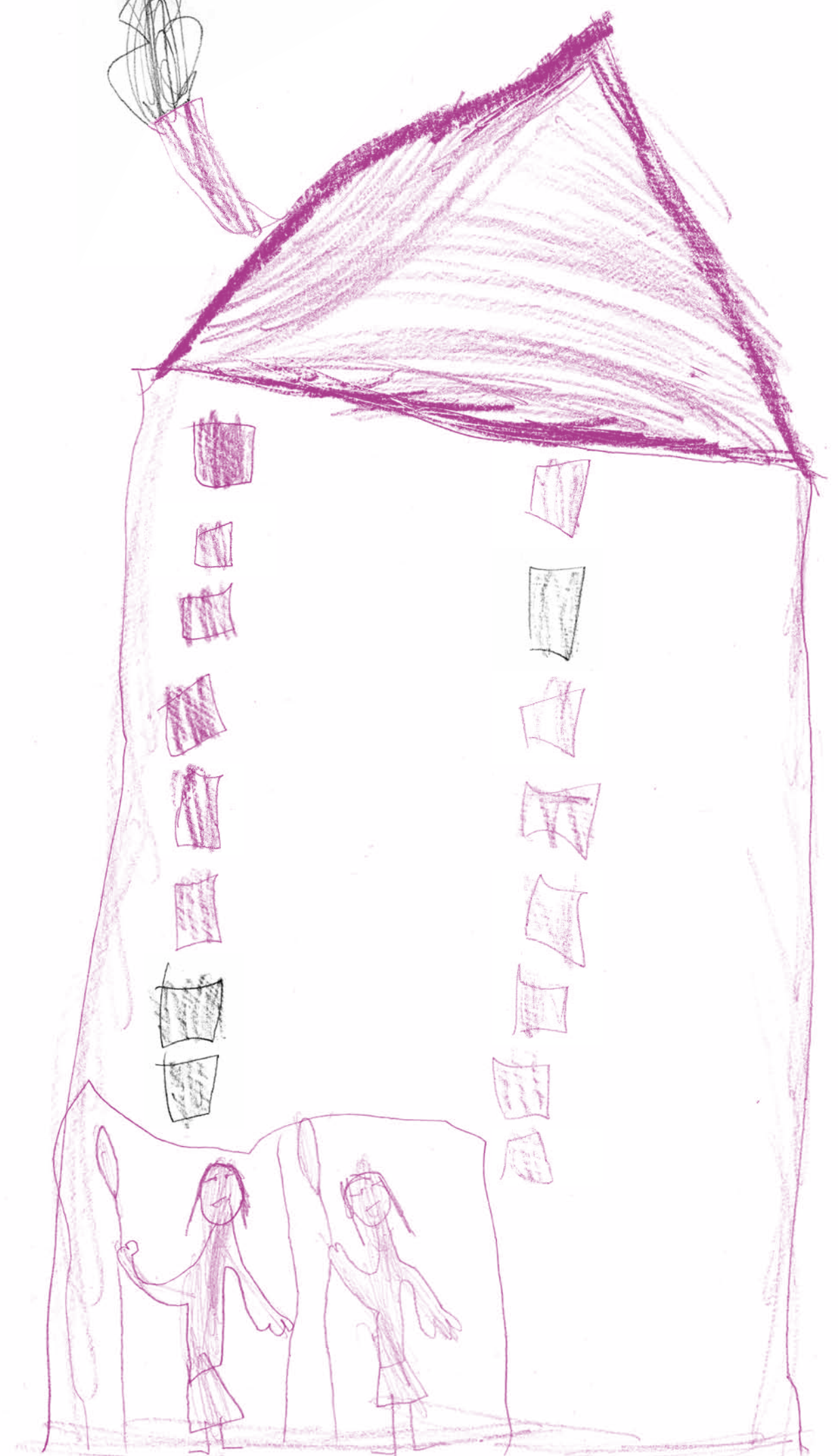
Nous ne pouvons que supputer sur les causes profondes de la faiblesse du réseau relationnel des personnes en difficulté, d'ailleurs cette question fait l'objet de nombreuses études

73 Youf, D., *L'enfant acteur et/ou sujet au sein de sa famille*, coordonné par Geneviève Bergonnier-Dupuy, Sociétés et jeunesses en difficulté, n° 3/Printemps, 2007.

74 Chatenoud, A., *Interventions socio-éducatives : le point de vue des usagers*, Éditions Matrice, 2004.

75 FNARS, *Parentalité*, Supplément de la Gazette, n° 18, 2003.

76 Chatenoud, A., *Interventions socio-éducatives : le point de vue des usagers*, Éditions Matrice, 2004, p. 94.





sociologiques concernant le « capital social »⁷⁷. Est-ce la pauvreté antérieure du réseau social qui prédispose à une désaffiliation pouvant mener à une admission en maisons d'accueil, comme le suggère un éducateur ? *Le fait même que ces femmes soient en maison d'accueil indique que quelque part il y a eu rupture à un moment donné au niveau du réseau*. Ou les bouleversements survenus à l'occasion de la perte d'un logement, d'un travail, d'une rupture conjugale, qui font que l'on déménage, que l'on perd ses connaissances, ses lieux de socialisation habituelle, causent-ils un délitement des attaches qui ne ferait que se renforcer une fois en maison d'accueil ? La question est complexe...

Quoiqu'il en soit, les travailleurs interrogés font le constat d'un délitement du réseau relationnel des personnes qu'ils accompagnent, ils évoquent en effet un « réseau qui s'est épuisé », le « démantèlement du réseau », des « relations appauvries avec la famille »... D'aucuns croient voir dans l'institution elle-même le réseau social principal de certaines familles.

Fortes de ces constats, les maisons d'accueil s'attellent à accompagner les familles dans la découverte ou la redécouverte de leurs liens familiaux et sociaux. Elles cherchent à consolider les liens lorsqu'ils existent déjà et que la famille hébergée est ouverte à la possibilité de « travailler » cette thématique.

Mais qu'entend-on précisément par le fait de « travailler cette question » ?

À vrai dire, il nous a été difficile d'obtenir des informations précises sur les modalités pratiques de ce travail et ce, en raison de l'absence d'un quelconque modèle ou format absolu à partir duquel ce type de démarche s'effectue. En effet, les professionnels insistent : l'évocation des relations familiales et amicales des personnes touche fortement à l'intime, à l'histoire personnelle et il va sans dire qu'elle peut réveiller des douleurs parfois très profondes. Il est alors peu étonnant que les travailleurs retiennent la dimension humaine et par conséquent assez intangible de leurs actions en matière d'insertion relationnelle. L'« apprivoisement » de la personne, la mise en confiance progressive, le développement d'un lien avec le travailleur... prime sur une quelconque technicité des interventions, ce qui explique en grande partie pourquoi nous peinons ici à décrire des « pratiques professionnelles » en tant que telles. En outre, le terme 'au cas par cas', tant prisé par nos interlocuteurs, prend ici tout son sens.

Nos échanges avec les travailleurs de terrain amènent plusieurs constats. D'abord le travail de réanimation du réseau relationnel repose avant tout sur l'établissement d'une relation de qualité entre travailleur et résident/e. Cette relation doit être faite d'écoute, d'attention, de présence

bienveillante, de disponibilité du professionnel... Autant d'ingrédients sans lesquels la confiance nécessaire à l'accompagnement ne peut s'instaurer. Une fois ce lien établi, le champ est plus favorable à une « exploration » par le professionnel du parcours de la personne (ou de la famille), des facteurs qui ont pu, par exemple occasionner des ruptures, ou bien des conditions susceptibles de recréer des liens. La description du travail psychosocial proposée par la FNARS cadre assez bien avec ce que l'on perçoit en filigrane du discours des travailleurs : « la demande et les besoins sont articulés et travaillés selon un processus de va-et-vient et de tâtonnement [...] l'investigation se fait selon un jeu de dévoilement progressif à mesure que la personne s'ouvre et fait confiance. »⁷⁸

Lorsque nous demandons à un éducateur d'expliquer comment il s'y prend pour travailler la question des liens avec des mamans résidentes dans son institution, il nous répond : *On essaie de tisser un réseau autour de la femme en puisant dans son histoire*. (Extrait de focus group)

On perçoit là toute la nuance et toute la sensibilité qui nécessitent d'être investies dans une telle démarche ; on y entrevoit également l'étendue du travail relationnel accompagnant-accompagnée, qui doit être consolidé, avant de pouvoir aborder de telles questions.

Une deuxième observation, qui découle du constat précédent, concerne la maison d'accueil comme cadre particulièrement adapté à la mise en place de démarches autour du réseau social primaire. D'abord, le travail d'activation du réseau se situe dans la durée. Ainsi la structure « maison d'accueil » constitue-t-elle un espace-temps a priori propice à un travail sur le moyen à long terme. De surcroît, le cadre de la maison d'accueil (la présence 24h sur 24 de la famille, les interactions fréquentes entre personnel et hébergées...) semble faciliter les approches nuancées requises dans le contexte d'un travail sensible sur les liens sociaux. Il tend en effet à favoriser l'émergence de la parole de l'usager, à créer des liens de confiance avec les professionnels, ainsi qu'à faire naître des solidarités entre personnes et familles hébergées.

5. Prendre en compte la place du père

Seuls 11 % des familles en maisons d'accueil pour adultes avec enfants sont des couples avec enfants et 3 % des pères avec enfants. Dans 86 % des cas, il s'agit de femmes avec enfants.

Il nous paraissait donc primordial de nous interroger sur la place qu'occupe la question du travail avec les pères (absents pour la plupart) dans le champ de l'accompagnement social des familles et des enfants. Nous allons nous

pencher sur les différents positionnements des institutions par rapport à cette problématique et sur les actions qu'elles déploient pour soutenir la création, le maintien ou le retissage des liens entre père et enfant/s.

De la diversité du secteur des maisons d'accueil découle une pluralité de pratiques et de positionnements par rapport à cette question, qui comporte toutefois un dénominateur commun : toutes les institutions interrogées insistent sur l'importance d'agir au cas par cas, dans une optique de travail individualisé.

5.1. Dans les maisons d'accueil pour adultes avec enfants

Nos interlocuteurs s'accordent pour dire que la question du père « absent » est omniprésente, le plus souvent de façon tacite, mais parfois ouvertement. Les équipes ne peuvent en faire abstraction.

Le travail avec le père, ça se fait par la force des choses [...] c'est présent dans le discours, dans l'agir, on doit faire quelque chose avec.

C'est une question récurrente. Même s'ils (les pères) ne sont pas présents dans la maison, ils sont présents dans l'esprit des femmes, et dans nos esprits à nous. (Extraits de focus group)

Contrairement aux maisons d'accueil pour hommes seuls, les professionnels accueillant des femmes et enfants pointent l'aisance de certaines femmes à se raconter et notamment à faire part de leurs situations familiales parfois très complexes.

Dans certaines institutions l'évocation du père des enfants se fait dès le premier entretien entre le professionnel et la mère. La démarche des équipes est souvent analogue à celle des maisons pour hommes seuls : on instaure un climat de confiance, qui par la suite, permettra à la mère de choisir, ou non, de s'impliquer dans une démarche plus explicite concernant la relation de l'enfant avec son père.

Si les femmes sont bien sûr concernées par cette question, les enfants sont souvent les premiers à interpeller les professionnels au sujet de leur père. Le papa est en effet un thème récurrent dans la bouche des enfants, qui au travers de leurs questionnements, tentent vraisemblablement de rendre intelligibles des situations qui leur semblent confuses et souvent déstabilisantes. C'est en cela que les travailleurs de certaines institutions se donnent comme mission de favoriser l'expression du ressenti de l'enfant par rapport à son père, puis de relayer ses préoccupations auprès de la mère.

Schématiquement, nous constatons deux approches majeures concernant le sujet des papas : certaines maisons d'accueil reçoivent les pères dans leurs locaux, afin qu'ils puissent exercer leur droit de visite, tant que la maman donne son accord et qu'il n'y a pas eu de violences avérées contre l'enfant. On constate toutefois que seuls 46 % des institutions ont un lieu spécifique pour le droit de visites, ce qui peut s'avérer problématique pour toutes les personnes concernées.

« À la maison maternelle, la présence des pères est encouragée pour favoriser le lien. Ils peuvent venir à des heures convenues avec l'équipe éducative pour donner des soins au bébé : le bain, les biberons etc. ces activités se déroulent dans l'infirmerie proche de l'entrée, afin de ne pas perturber la vie communautaire. [...] Cette gestion de la présence des pères doit se faire avec souplesse, en fonction de la spécificité des personnes et en tenant compte des besoins et exigences du groupe de résidentes et d'enfants ». Extrait du rapport d'activités 2010 Le Kangourou.

Dans d'autres structures, les hommes n'ont pas l'autorisation de rentrer. Il n'en demeure pas moins que leur présence s'incarne tant dans le discours des enfants, que dans celui des mamans et par extension dans celui des travailleurs sociaux. Ceux-ci nous ont parlé de « père symbolique ». Comme le souligne un des éducateurs « le papa a sa place symboliquement ». Comme nous l'évoquions précédemment, les équipes travaillent en effet dans le sens d'une facilitation de l'expression du ressenti de l'enfant vis-à-vis de son père. Toute intervention du professionnel peut devenir prétexte à une mise en paroles de la relation père-enfant, si l'enfant en manifeste d'une manière ou d'une autre le besoin.

La question de la place concrète du père, et non pas tant la place symbolique, met en lumière, chez nos interlocuteurs, une divergence importante de positionnement quant au regard porté sur les pères auteurs de violences. En effet, il y a d'un côté les institutions pour lesquelles la place du père dans la vie de l'enfant est très peu remise en question.

S'il y a eu violence contre la mère, il (le père) peut venir voir les enfants tant que la mère le souhaite. Il est quand même le père des enfants. (Extrait de focus group)

De l'autre se trouvent les institutions qui voient dans le père violent, même indirectement, un élément fortement perturbateur pour la stabilité et le développement de l'enfant, dont la présence dans la vie de l'enfant devrait être fortement questionnée.

Pour moi, un père qui expose ses enfants à des violences conjugales, dans son rôle de père, et bien il a un rôle très très discutable. (Extrait de focus group)

Ces travailleurs déplorent le fait qu'un droit de visite, effectué en présence d'un père qui expose ses enfants à des violences puisse, dans certains cas, défaire le travail d'accompagnement, de remise en confiance et de sécurisation effectué par la maison d'accueil auprès de l'enfant. En réponse à ces inquiétudes, d'autres professionnels rétorquent qu'il ne faut en aucun cas exclure le père violent du travail d'accompagnement global, qu'il faut au contraire pouvoir travailler la problématique de la violence avec celui-ci. Ces mêmes travailleurs regrettent un manque d'espaces de dialogue avec le père.

On n'a pas forcément d'espace de dialogue avec le père violent. Et c'est peut-être parfois ce qui manque, de pas pouvoir travailler avec lui cette question (celles des violences conjugales). (Extrait de focus group)

77 Italiano, P., *Du « capital social » à l'utilité sociale, Petite étude sur le lien social chez les personnes précarisées*, Les Éditions de l'Université de Liège, 2007.
78 FNARS, *Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité*, Paris, 2011, p. 95.



5.2. Dans les maisons d'accueil pour adultes seuls

Lorsque nous avons demandé aux professionnels comment leurs institutions appréhendaient la problématique du père, la réponse initial fut presque'unanime : cette question n'est pas une priorité. Néanmoins, à y regarder de plus près, nous constatons que nombre de maisons d'accueil abordent cette problématique d'une manière ou d'une autre, que ce soit de façon sous-jacente, par exemple au travers de questionnements au sein des équipes, ou de manière plus explicite par le biais d'accompagnements spécifiques.

71 % des maisons d'accueil pour adultes seuls déclarent travailler la question de la parentalité avec les personnes hébergées. Dans 100 % des cas, ce travail se fait de façon empirique, au gré des échanges avec l'hébergé et non pas via un accompagnement spécifique avec un membre de l'équipe et dans 80 % des cas, par une mise en relais avec un service extérieur (avocat, psy, espace-rencontre...).

55 % de ces institutions travaillent la question de l'établissement des droits de visite ; 75 % l'image de soi en tant que parent et la fonction parentale et seulement 12 % des maisons d'accueil abordent les violences conjugales et intrafamiliales.

Un trait fondamental du travail des institutions accueillant des hommes seuls est de « travailler le lien », d'en favoriser la création, d'en réveiller les potentialités, notamment au niveau des relations familiales. Les équipes psychoéducatives ne peuvent donc ignorer la problématique de la relation père-enfant et de la fonction paternelle. Cette question est généralement évoquée toute en douceur lors des premiers entretiens. Elle est mentionnée, parfois même simplement effleurée afin de laisser à la personne hébergée le temps et la liberté de s'ouvrir ou non à un questionnement plus approfondi et de formuler, ou non, une demande en rapport avec cette problématique.

Si un accompagnement par rapport à la question des enfants se met en place, elle se fait à la suite d'une demande explicite de la personne. On n'ira pas au-delà de la demande. (Extrait de focus group)

Nos interlocuteurs soulignent que le lien à l'enfant est en règle générale une question très délicate, touchant au domaine de la souffrance et de la honte, pour nombre d'hommes qui se trouvent en situation de rupture familiale.

Le fait d'avoir des enfants et souvent de ne plus avoir de lien avec eux, on constate que ça crée une souffrance absolument ingérable pour le père. (Extrait de focus group)

Ils ont honte de leur situation, honte de l'infrastructure dans laquelle ils sont, honte de leur peu de moyens... L'enfant les renvoie à l'image souvent dégradée qu'ils ont d'eux-mêmes et les pousse vers l'isolement. Ils choisissent bien souvent de rester dans la rupture par peur d'une reprise de contact trop douloureuse.

Les travailleurs rapportent que la honte ressentie par beaucoup de ces hommes explique en grande partie leur réti-

cence à se confier aux équipes accompagnatrices au sujet de leur rôle de père. Ils peinent souvent à engager un dialogue sur ce thème douloureux. Et c'est précisément cette absence de verbalisation des problématiques qui conduit certaines maisons pour hommes à affirmer qu'elles sont finalement peu confrontées au sujet de la paternité et de la parentalité des pères.

La priorité dans le travail c'est toujours ce que les gens amènent, donc s'ils n'amènent pas cette question, on ne la traite pas. (Extrait de focus group)

Pourtant, les professionnels de ces institutions s'accordent pour dire qu'ils font un travail d'écoute et d'accompagnement, autant que faire se peut, qui vise à faciliter l'expression de la demande des pères, tout en respectant leurs refus et changements d'avis.

Pour les hommes qui formulent bel et bien des demandes concernant leur/s enfant/s et qui sollicitent clairement les professionnels, les maisons d'accueil s'efforcent de mettre en œuvre des dispositifs pertinents qui peuvent s'actualiser soit en interne (il peut s'agir par exemple de travailler sur l'image de soi en entretien individuel), soit en lien avec des services extérieurs, par exemple au travers d'un accompagnement thérapeutique spécialisé ou d'une mise en lien avec un service juridique (en vue d'établir par exemple des droits de visite). Les institutions pour hommes seuls que nous avons interrogées s'accordent sur le fait que leurs infrastructures ne sont pas adaptées à la présence d'enfants. Bien que les enfants y soient en général autorisés, les travailleurs reconnaissent la difficulté éprouvée par les pères à recevoir leurs enfants, lors des droits de visite, dans des conditions aussi peu propices. L'impossibilité d'accueillir leurs enfants dans un environnement adapté peut d'ailleurs renforcer chez ces hommes le sentiment de faillir à leur tâche, cette honte que nous évoquions précédemment. Pour certains hommes, accueillir l'enfant dans la structure d'hébergement contre-vient à la notion même d'être un bon père, et les conduit à dépenser de l'argent à l'extérieur pour éviter de rester dans la maison d'accueil.

II. LES PARTENAIRES DES MAISONS D'ACCUEIL DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

La complexité des situations et des problématiques rencontrées par les personnes hébergées en maisons d'accueil invite les services à travailler avec bon nombre d'acteurs du social et de la santé mais aussi plus largement avec la société civile et les différences instances de l'État.

« Le travail en réseau est impératif si nous voulons aider notre public à trouver des solutions de logement ou à préparer leur sortie. Ce travail nous permet également de mieux connaître nos partenaires, d'échanger des pratiques ou encore de lutter pour trouver des solutions globales pour le public sans-abri ». Extrait du rapport d'activités 2009 Les Foyers d'Accueil.

Malgré une certaine spécialisation, les maisons d'accueil restent des services généralistes, acteurs de premières lignes où des personnes aux parcours très différents ont leur place. Nous constatons que de plus en plus d'institutions développent en interne une série de services et engagent du personnel spécialisé dans différents domaines (psychologie, santé...).

Seuls 37 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants ont un psychologue au sein de leur équipe et 8 % un psychomotricien par exemple.

La question du développement de certaines compétences « dans les murs » de la maison d'accueil est un débat récurrent : faut-il privilégier au maximum les partenariats avec des services extérieurs afin de créer des liens qui pourront se poursuivre après le séjour mais dépendre du fonctionnement de ces derniers (procédure d'accueil parfois inappropriée, horaire, liste d'attente...) ? Faut-il s'assurer que les personnes hébergées aient accès aux services dont elles ont besoin dans un endroit familial où les liens de confiance sont établis ?

Dans tous les cas, les équipes sont conscientes qu'il faut éviter, autant que possible, une prise en charge « globale » des personnes, que des relais extérieurs sont indispensables pour favoriser l'acquisition d'une « certaine » autonomie de façon durable. Le travail de réseau est développé de façon importante tout au long du séjour mais celui-ci prend également tout son sens lorsque le séjour s'achève, que le « passage du flambeau » s'effectue et que les liens se poursuivent lors du suivi post-hébergement.

C'est la garantie que quand nous on s'en va, tout ne s'écroule pas. (Extrait de focus group)

1. Du point de vue des textes légaux

Le décret de la COCOF prévoit dans les conditions et modalités d'agrément des maisons (Article 3, 11°) que celles-ci s'engagent à « établir des conventions en collaboration avec les services ou institutions nécessaires à l'accomplissement des missions des maisons d'accueil et pouvant aider le bénéficiaire dans ses difficultés ». Le réseau (partenaires et collaborations) est un point à part entière du document « projet collectif de la maison ».

L'ordonnance de la COCOM (Article 30) demande aux services d'établir un rapport d'activité qui comprend notamment « l'identification des réseaux utilisés et leurs apports dans la réalisation des missions ».

Le Code wallon de l'action sociale (Article 73) quant à lui, prévoit que les maisons d'accueil doivent pour être agréées répondre aux conditions suivantes « 4° disposer, avec les professionnels ou les services nécessaires à l'accomplis-

sement de leurs missions, de conventions définissant les engagements de ceux-ci en matière d'accompagnement social, financier et administratif des hébergés ; 5° disposer de conventions établissant qu'elles sont en mesure de faire appel, en cas de besoin, à des professionnels ou des services actifs en matière psychologique ou médicale ». Les conventions signées avec les partenaires extérieurs sont annexées au projet d'accompagnement collectif.

2. Une diversité de partenaires

85 % des maisons d'accueil travaillent en collaboration avec des services extérieurs en ce qui concerne l'accompagnement à la parentalité, avec seulement 33 % de collaborations formelles. 97 % des maisons d'accueil collaborent avec des services extérieurs en ce qui concerne l'accompagnement de l'enfant, avec 61 % de collaborations formelles.

Classement des services avec lequel les maisons d'accueil collaborent pour le soutien à la parentalité : SAJ (74 % des services), SPJ (69 %), Centres de santé mentale (56 %), Écoles (56 %), Maisons médicales (46 %), PMS (43 %), Espaces-Rencontre (43 %), Crèches (43 %), Écoles des devoirs (26 %).

Les maisons d'accueil ont également cité comme « autres partenaires » : l'ONE, les plannings familiaux, les services d'aide aux victimes, les hôpitaux (maternité), SOS enfants/SOS familles, les centres de guidance.

Classement des services avec lesquels les maisons d'accueil collaborent pour l'accompagnement des enfants : SAJ (95 % des services), SPJ (92 %), Écoles (92 %), PMS (77 %), Espaces-Rencontre (74 %), Centres de santé mentale (74 %), Maisons médicales (67 %), Crèches (67 %), Écoles des devoirs (49 %).

Les maisons d'accueil ont également cité comme « autres partenaires » : l'ONE, les AMO, SOS enfants, les plannings familiaux, la maternité, le service pédiatrique et l'unité mère-enfant des hôpitaux, les centres de vacances, la psychiatrie infantile, Fedasil, le CPAS et le parquet.

3. Positionnement des maisons d'accueil

Le travail avec le réseau peut prendre différentes formes. Les maisons d'accueil peuvent s'appuyer sur les compétences d'autres services afin d'apporter à la famille un accompagnement spécifique par rapport à une problématique donnée, il s'agira là pour la maison d'accueil d'orienter le résident vers ce service et éventuellement d'aider la prise de contact. Un suivi peut être assuré entre les deux institutions et le parent ou l'enfant.

Dans certains cas, les collaborations peuvent aboutir à des interventions de professionnels extérieurs au sein de la maison d'accueil. Un planning familial, par exemple, pourra venir faire une animation auprès d'un groupe de mamans.

De nombreuses maisons d'accueil sont également actives dans différents lieux de concertation et d'échanges entre services associatifs et/ou publics. Ces lieux favorisent l'inter-



connaissance des professionnels et des services. Ils permettent bien souvent de construire un langage commun et d'identifier le fonctionnement et les limites de chacun.

Notons encore que certains travailleurs de maison d'accueil nous ont assuré que leur institution joue un rôle clé de coordination entre les différents intervenants du fait de sa position privilégiée.

Les maisons d'accueil sont en contact (surtout lors de séjours plus longs) avec de nombreux services qui accompagnent « de près ou de loin », « depuis plus ou moins longtemps » les familles. Une coordination des actions de ceux-ci est indispensable afin d'assurer un suivi cohérent.

4. Saturation des services et répercussions

Les professionnels du secteur évoquent régulièrement le phénomène de « saturation » au sujet du réseau d'aide sociale dans le sens large du terme. En effet, on ne saurait répertorier les occasions où les termes « saturation », « saturé » et « débordé » sont revenus dans la bouche de nos interlocuteurs lors de discussions sur les collaborations des maisons d'accueil avec des services extérieurs. Le travail en réseau est donc généralement perçu comme « non aisé » en raison précisément de cette saturation qui, selon les participants, se situe à tous les niveaux du secteur d'aide aux personnes. Notons par ailleurs, que ce grief est également formulé envers le secteur de l'aide aux sans-abri.

Qu'entend-on par saturation ? Les travailleurs nous expliquent qu'il s'agit là principalement de la perception d'un manque de places dans les services spécialisés extérieurs, vers lesquels sont orientés les usagers pour la prise en charge de problématiques spécifiques. Le manque de places dans ces organismes rend la mise en relais, pourtant élément essentiel du travail des maisons d'accueil, très problématique. Le phénomène d'attente pour des prises en charge semble prendre de l'ampleur, ce qui n'est pas sans inquiéter les travailleurs de terrain. Ils égrènent en effet nombre de cas où leurs demandes, et celles des familles, auprès d'organismes du réseau n'aboutissent pas. Les exemples ne manquent pas : des familles, déjà fragilisées, qui attendent pendant près de six mois pour un premier rendez-vous en centre de santé mentale et qui se découragent, des parents qui ne trouvent pas de place en école de devoirs, parfois même en école tout court, pour leurs enfants, des familles qui souhaiteraient bénéficier d'un centre aéré pour leur enfant pendant les vacances et qui se voient refuser une place... Ce phénomène est d'autant plus préoccupant qu'il semble s'aggraver.

On a l'impression que les services qui n'étaient pas saturés il y a 3 ou 5 ans, et bien, ils le sont aujourd'hui. Dans 2 ans qu'est-ce qui sera saturé ? Parce que, nous, on commence à saturer ! (Extrait de focus group)

Des intervenants nous rapportent des cas de familles qui ne trouvent aucun débouché de logement suite à un hébergement et pour lesquelles l'institution se retrouve sans solution. Aux yeux de certains professionnels, c'est bien dans

le cadre de la question du logement dans sa globalité que se situent les problématiques du bien-être des enfants et de la parentalité.

La question de la parentalité, elle est là aussi [au niveau de la question du logement et du post-hébergement]. Est-ce que je peux encore être une bonne maman si je ne sais pas assurer un toit au-dessus de la tête de mes enfants ? Est-ce que je peux encore être une bonne maman si le seul logement que je peux offrir à mes quatre enfants, c'est un petit appartement avec une chambre, sans chauffage ? Si on ne peut pas répondre aux besoins primordiaux des familles, comment est-ce qu'on peut les soutenir malgré tout, être à leur écoute, à l'écoute des problématiques de leurs enfants ? On en revient toujours à la même chose finalement. (Extrait de focus group)

Aux yeux des professionnels, les maisons d'accueil ont tendance à palier le déficit de certains services extérieurs par des actions en interne, et de ce fait, s'impliquent parfois malgré elles, dans des domaines de plus en plus spécialisés. Ce phénomène croissant a pour conséquence un questionnement intense des travailleurs sur leurs objectifs et leurs fonctionnements professionnels. Ils se demandent où et comment circonscrire leur action au sein de fonctions qui se veulent avant tout généralistes. Les professionnels reconnaissent que la réorientation en interne de certaines démarches d'accompagnement plus spécialisées peut entraîner des effets pervers. Les équipes déplorent en effet des situations dans lesquelles elles ont l'impression d'être contraintes d'assumer des responsabilités d'une complexité croissante, notamment en ce qui concerne le public des enfants et pour lesquelles leurs institutions ne sont pas forcément outillées.

On a plein d'idées, on peut faire plein de choses, mais je crois que c'est pas toujours à nous, dans les maisons d'accueil, de mettre tout en place. Parce que finalement, c'est nous qui allons ouvrir un espace-rencontre au refuge ? Et quoi, nous on va ouvrir une école des devoirs parce qu'on sait plus faire appel à ces structures-là ? (Extrait de focus group)

Les professionnels, pour la plupart, reconnaissent que l'engorgement du secteur social, et les graves problématiques qui en découlent, relèvent de problèmes structurels sur lesquels ils n'ont finalement que très peu de prise. Certaines personnes interrogées dénoncent ce qu'elles perçoivent comme un manque de volonté de la part des politiques qui perpétuent une situation qui paraît inextricable.

Structurellement, c'est la politique de l'autruche. Au niveau des pouvoirs politiques, on se dit 'ça tient, ça tient', mais on fait rien ! (Extrait de focus group)

Si le portrait du travail en réseau que nous ont dressé nos interlocuteurs paraît sombre, les collaborations avec d'autres services n'en demeurent pas moins une réalité importante pour le secteur, elles sont nécessaires ainsi qu'effectives dans la plupart des cas. Ainsi, une poignée de professionnels présents lors de nos entretiens ont-ils mis un point d'honneur à relativiser certains propos de leurs col-

lègues, notamment en nous faisant part d'expériences plus fructueuses où les collaborations fonctionnent de façon satisfaisante voire positive.

« C'est avec l'agence Immobilière Sociale de St-Josse que nous avons le plus de contacts puisque nous proposons ensemble 5 appartements de transit. Cette année 2010, nous avons poursuivi ce travail commun avec l'expérience des années précédentes. Les rôles de chacun et la communication entre équipe sont maintenant bien définis et balisés. Nous devons cependant constater que les temps d'évaluation et de concertation formelle sont difficiles à mettre en place, les deux équipes étant surchargées de boulot ». Extrait du rapport d'activités 2010 Maison Rue Verte.

À la question de savoir comment les liens se tissent entre les différents services, une majorité des personnes rapporte que les partenariats (quand il ne s'agit pas de mandats provenant du SAJ ou SPJ) s'établissent à partir d'échanges entre travailleurs, « en liant de l'interpersonnel » et se maintenant ensuite généralement sur une base informelle en fonction des problématiques qui se présentent. Selon les chiffres obtenus à partir de notre enquête, nous relevons toutefois que dans 61 % des cas pour le travail avec les enfants et dans 33 % des cas pour le travail de soutien à la parentalité, les collaborations relèvent d'accords plus formels voire même de conventions.

Bien que certains semblent déplorer le peu de formalité des collaborations – ils parlent une fois de plus de « bricolage » – d'autres soulignent l'importance du caractère informel de leurs relations avec le personnel d'autres services. Un éducateur nous explique en effet qu'une personne hébergée est plus susceptible de s'engager dans un travail avec un organisme extérieur si le travailleur qui l'accompagne facilite le contact en l'orientant vers un professionnel qu'il connaît au sein de cette organisation. Cela facilite les démarches et renforce la confiance de l'hébergé.

Nos interlocuteurs insistent sur les effets bénéfiques des échanges concrets entre praticiens. Ils parlent de visites effectuées dans les structures des uns et des autres, qui sont autant d'occasions d'interroger ses pratiques, de les confronter à d'autres, de prendre de la distance par rapport à ses logiques institutionnelles, de puiser dans l'expérience des autres... D'ailleurs, certaines personnes interrogées, surtout en Wallonie, ont exprimé le désir de voir se multiplier les forums d'échanges dans un cadre un peu plus structuré.

5. Travailler sous mandat

« Avant d'entrer à l'espoir, j'avais peur qu'on place mes enfants ». Extrait de Espoir, centre d'accueil : « Une chance à mesurer » : témoignage de Stéphanie, 25 ans, 3 enfants.

Toutes les maisons d'accueil sont, ou ont été à un moment donné, impliquées dans des échanges avec le Service d'aide à la jeunesse (SAJ) et/ou le Service de protection de la jeunesse (SPJ).

Certaines institutions travaillent d'ailleurs sous mandat. Il convient de préciser que dans ce chapitre nous rendons compte principalement du regard des travailleurs sociaux sur leurs collaborations avec le SAJ, et ce, tout simplement parce que ce sont en priorité les problématiques concernant le SAJ que nous ont livrées nos interlocuteurs. Il n'a été question spécifiquement du SPJ qu'à une occasion au cours des focus groups.

Avant de nous plonger dans les modalités de fonctionnements et divers enjeux des collaborations entre le SAJ et notre secteur, il convient de résumer les missions globales du SAJ et de préciser le cadre dans lequel elles s'inscrivent.

Le SAJ définit son rôle comme suit⁷⁹ : « Aider les jeunes en difficulté ou en danger est la principale mission du conseiller de l'aide à la jeunesse qui dirige le service de l'aide à la jeunesse (SAJ). Le conseiller et le SAJ proposent une aide aux jeunes de moins de 18 ans en difficulté et aux enfants considérés en danger (c'est-à-dire dont la santé ou la sécurité est menacée). Le SAJ peut aussi venir en aide aux parents qui en font la demande parce qu'ils rencontrent des difficultés avec leurs enfants ».

Le recours au SAJ ne peut se faire sans l'accord des personnes intéressées. Il intervient parfois à la suite d'une demande d'aide exprimée par la famille de l'enfant elle-même. Par conséquent, les rapports entre la famille et le SAJ s'effectuent en principe sur base volontaire et non contrainte. Il importe donc de garder à l'esprit que lorsque le SAJ fait appel à une maison d'accueil dans le cadre d'un soutien à une famille, la collaboration qui s'établit entre les trois parties prenantes, et le suivi de la famille qui est mis en place par la maison d'accueil, s'effectuent en principe dans un esprit participatif du point de vue du parent.

Le SAJ décrit la mise en œuvre de ses missions ainsi : « Au cours du premier entretien, les personnes sont reçues par un délégué, membre de l'équipe sociale, à qui ils peuvent expliquer les difficultés, le problème ou la demande.

Si elles ont été convoquées et que la demande d'intervention provient d'une autre personne ou d'un intervenant, le délégué fait d'abord part des inquiétudes qui ont été transmises.

À partir de ce premier entretien et après une réflexion commune, le conseiller de l'aide à la jeunesse peut proposer de :

79 Direction générale de l'Enseignement obligatoire et Direction générale de l'Aide à la jeunesse, *Bonnes pratiques de collaboration et de communication entre le secteur de l'enseignement (fondamental et secondaire) et le secteur de l'aide à la jeunesse*, Circulaire n° 2214, Ministère de la Communauté française, février 2008, p. 17.



- orienter le jeune et la famille vers un service qui peut apporter une aide (un service d'aide en milieu ouvert (AMO), un centre de guidance, une maison de jeunes, un CPMS, SOS Enfants...);
- seconder les personnes pour réaliser une démarche qui pourrait les aider;
- construire un programme d'aide spécifique en accord avec le jeune et la famille;
- clôturer l'intervention »⁸⁰.

D'après les informations que nous avons pu obtenir, les échanges entre le SAJ et les maisons d'accueil interviennent dans plusieurs cas de figure :

- soit dans le cas où la maison d'accueil fait un signalement au SAJ concernant une famille, dont la situation préoccupe les équipes, qui estiment que l'implication du SAJ serait nécessaire.
- soit dans le cadre d'une orientation de la famille par le SAJ vers une maison d'accueil, c'est-à-dire que le SAJ aiguille la famille vers une maison d'accueil, qui est alors considérée comme pouvant apporter une aide adaptée à la famille. Il se peut que le SAJ n'ait aucun contact direct avec la maison d'accueil dans ce cas.
- soit dans le cadre de la construction d'un « Programme d'aide » spécifique. Dans ce cas, le SAJ est impliqué dans le suivi d'une famille, des difficultés ont été constatées au sein de cette famille et le SAJ considère que cette dernière bénéficierait d'un suivi en maison d'accueil.
- soit dans le cas où le SAJ place un enfant accompagné de sa mère en maison d'accueil. Dans ces circonstances, il y a une prise en charge par le SAJ des frais du placement et la maison est alors « mandatée » en tant que telle.

Dans les deux derniers cas de figure ci-dessus, le SAJ interpelle la maison d'accueil, en accord avec la famille concernée, pour solliciter une prise en charge. Selon que l'institution accepte ou non la demande, un « Programme d'aide » sera établi entre les trois parties prenantes. En effet, le dit « Programme d'aide » se matérialise à travers un document formel, qui propose une synthèse de la situation familiale, explicite les raisons de la demande d'aide sociale spécialisée et énonce les objectifs de l'aide et ses modalités de mise en œuvre. Le « Programme d'aide » est discuté lors d'un entretien avec toutes les parties concernées (SAJ, maison d'accueil, famille) et un document formel est signé par tous à l'issue de cet entretien, si bien sûr un accord est trouvé. Concrètement, la démarche se fait en plusieurs étapes : le SAJ fait parvenir à la maison d'accueil les informations concernant la situation familiale dans ses grandes lignes. Si la maison d'accueil accepte la prise en charge, dans la plupart des cas une visite de la maison sera organisée pour la maman (ou le père plus rarement) accompagnée du délégué SAJ. Une fois que la visite a eu lieu, les trois acteurs conviennent de se rencontrer, avant l'admission de la famille dans la maison, en vue de discuter puis de formaliser la collaboration via l'établissement d'un « Programme d'aide » spécifique.

Les démarches et actions mises en place par les institutions dans le cadre de collaborations avec le SAJ sont à l'image de la diversité des problématiques rencontrées par le public qu'elles ciblent. En effet, les professionnels insistent volontiers sur le fait que l'accompagnement proposé à la famille, quand bien même il est délimité par certaines exigences imposées par le mandataire, n'en demeure pas moins établi sur base des spécificités de la famille concernée et se réalise ainsi au cas par cas. Là où l'implication du SAJ donne un ton spécifique à l'accompagnement de la famille, c'est dans les modalités de mise en œuvre de l'accompagnement. Toute collaboration formalisée, qui se fait donc sur base de l'établissement d'un Programme d'aide, implique que soit effectué un bilan de l'évolution de la situation familiale, généralement après trois ou quatre mois. À l'échéance du séjour de la famille dans l'institution, le SAJ attendra de la maison d'accueil qu'elle produise un rapport évaluatif de la situation familiale globale.

Du reste, certaines maisons accueillant des adultes accompagnés d'enfants prennent l'option de ne pas travailler dans le cadre d'un mandat ou d'une collaboration avec le SAJ. Ce positionnement semble tenir à plusieurs facteurs.

Certaines maisons considèrent en effet que leurs modes de fonctionnement et le type d'hébergement qu'elles proposent n'offrent pas l'encadrement nécessaire à la réalisation d'un travail sous mandat. Une institution dont le personnel est absent le soir et la nuit par exemple, peut ne pas se considérer en mesure d'assurer une mission d'observation telle que pourrait le faire un service offrant un encadrement 24h sur 24, par exemple.

Le projet institutionnel et les orientations « idéologiques » d'une institution constituent également des facteurs déterminants dans l'acceptation de la prise en charge d'un mandat du SAJ. En effet, une maison peut estimer que sa philosophie de travail ne s'insère pas dans les exigences formulées par le SAJ ou tout simplement que sa mission n'est pas d'assurer des accompagnements de ce type.

Une directrice nous explique : *[De ne pas travailler sous mandat] ça a un côté moins contraignant pour nous et les mamans. En fait elles ont très peur du regard du professionnel sur elles ou sur les conditions dans lesquelles elles ont dû élever leurs enfants. Le fait qu'on n'est pas des auxiliaires du SAJ, ça nous garantit une certaine liberté d'approche. De ce fait, on peut prendre le temps d'apprivoiser une famille, on peut les mettre en contact avec des services auxquels elles n'auraient peut-être jamais fait appel.* (Extrait de focus group)

Certaines maisons adoptent des postures qui suggèrent qu'elles sont « sélectives » vis-à-vis des demandes du SAJ ; sans pour autant opposer un refus systématique à la collaboration, elles s'attachent à s'assurer que la demande du mandataire est cohérente avec ce que l'institution est

80 Ibidem. p. 17.



habilité à faire, et que ladite demande fasse sens dans le parcours de soutien proposée à la famille. Il semblerait que cette attitude, quelque peu « réservée » à l'endroit du SAJ, trouve son origine dans des expériences de collaborations antérieures parfois peu fructueuses. Certains des services que nous avons interrogés font état de situations où il leur semble que les dossiers n'ont pas été suffisamment investis par le SAJ. Ils attribuent ces manquements principalement à une mauvaise lisibilité des rôles de chacun, ainsi qu'à une perception quelque peu erronée, de la part de certains SAJ, des véritables fonctions de la maison d'accueil et des réalités dans lesquelles elle opère. En effet, certains travailleurs pensent que le SAJ voit dans la maison d'accueil un ultime recours, une sorte de solution de la « dernière chance », qui intervient lorsque toutes les autres démarches de soutien à la famille se sont épuisées. C'est d'ailleurs sur cette problématique, en premier lieu, que se cristallisent les principaux questionnements (et griefs) de nombre de maisons d'accueil que nous avons sollicitées.

J'ai le sentiment qu'ils (le SAJ) pensent que parce que les enfants sont en maison maternelle ou en maison d'accueil, tout est résolu. Les enfants sont sécurisés, il ne leur arrivera rien. Alors qu'en fait, le travail ne fait que commencer. (Extrait de focus group)

On est souvent des services de la dernière chance. Quand on n'a pas d'autres solutions pour la famille, alors on la met en maison d'accueil. On nous demande de faire des miracles. (Extrait de focus group)

Au-delà des affirmations teintées de frustration exprimées par le personnel de terrain, la lecture plus détaillée que les intervenants sociaux font de ces situations fournissent un éclairage intéressant sur ce qui apparaît aux yeux du secteur, non seulement comme une conception floue du rôle des maisons d'accueil par certains SAJ, mais également comme un dysfonctionnement dans les pratiques collaboratives.

Le critère c'est pas qu'il y ait le SAJ ou pas, c'est qu'il y ait le SAJ et qu'il fasse pas appel à nous parce que y'a pas de places ailleurs, alors qu'il sait bien qu'il n'y a plus rien à faire avec la famille [...] En général, on n'accepte pas quand on sait que la famille elle a pas collaboré avec le SAJ ou avec les autres services qui ont été mis en place; car souvent ils (le SAJ) mettent en place des services à domicile avant d'envoyer la maison d'accueil, et que ces services ils disent « on n'a rien su faire ». Alors, qu'est-ce que nous, maison d'accueil, on peut faire de plus ? (Extrait de focus group)

C'est bien dans ce que certaines maisons d'accueil ont le sentiment qu'on leur demande parfois de suppléer aux carences d'autres services intervenant sur la famille, que les institutions perçoivent une dérive et ont l'impression d'être sollicitées pour traiter des problématiques perçues comme inextricables, dépassant leur domaine de compétences et face auxquelles elles se sentent impuissantes.

Une professionnelle nous propose cette lecture de la situation : *C'est comme si on colmatait les trous de la société. Il manque des choses, et bien, tant que nous on prend, on ne*

verra pas qu'il y a des problèmes. C'est paradoxal, c'est pervers, mais nous des fois on préfère que ça se casse la gueule avec une famille, plutôt que nous, maison d'accueil, essayer de maintenir, maintenir et s'épuiser à maintenir un truc qui changera pas, et qu'après neuf mois ici, la famille est dans la même situation qu'à son arrivée. On réfléchit comme ça maintenant, mais avant on prenait plus (de familles sous mandat du SAJ). C'est assez récent vraiment qu'on restreigne. (Extrait de focus group)

Bien que les maisons d'accueil affichent peut-être davantage de prudence qu'auparavant dans la prise en charge de mandats SAJ, il n'en reste pas moins que le secteur travaille considérablement avec le Service d'aide à la jeunesse. Il nous paraissait donc important de souligner des cas de figure où les requêtes du SAJ s'inscrivent dans ce que les maisons d'accueil perçoivent comme leur champ de compétences, et où des collaborations s'établissent sur des bases plus positives. Une des professionnelles interrogées résume les choses ainsi : *On accepte de prendre des dossiers SAJ dans les cas très clairs, où par exemple y'a des situations qui vont au SAJ parce que la mère se retrouve sans-abri parce qu'elle est avec un compagnon qui la met dehors. Elle est avec son enfant et y'a pas eu de maltraitance détectée. Ou il arrive qu'il y ait des mères qui fassent la demande chez nous, que le SAJ soit dans le circuit pour des tas de raisons, mais qu'elle (la mère) demande, c'est-à-dire qu'il y ait une réelle demande de sa part de faire quelque chose pour son enfant. Et là, il y a pas de raison qu'on lui laisse pas sa chance même s'il y a le SAJ.* (Extrait de focus group)

Si les maisons s'engagent dans des prises en charge en collaboration avec le SAJ lorsque le dossier présenté semble cohérent avec leur champ d'action, il n'en demeure pas moins que des écueils peuvent survenir au cours du suivi du dossier. En effet, l'analyse de nos entretiens met en lumière l'importance qu'accordent les travailleurs aux difficultés de communication dans leurs échanges avec leurs interlocuteurs du SAJ. Par-delà la problématique de la perception du rôle de la maison d'accueil, que nous avons soulignée dans le point précédent, des incompréhensions se font jour concernant la formulation et le contenu des mandats octroyés par le SAJ. Certaines difficultés semblent en effet tenir, selon les travailleurs sociaux, à ce que le secteur des maisons d'accueil et celui du SAJ emploient des champs sémantiques qui renvoient à des conceptions et à des représentations qui ne sont pas forcément partagées par les différentes parties prenantes. Ainsi plusieurs intervenants ont-ils souligné :

On ne parle pas le même langage. (Extrait de focus group)

Dans des situations qu'on juge urgentes, et bien l'urgence, il n'y a que nous qui la voyons [...] cela crée des incompréhensions terribles. (Extrait de focus group)

Bien qu'il nous ait été difficile d'extraire des exemples précis des difficultés d'ordre sémantique dont nous parlent les travailleurs, il ressort que les personnes interrogées déplorent un manque de clarté dans les demandes émises par le mandataire :

Chargée de recherche : *Diriez-vous que les mandats que vous donne le SAJ sont clairs ?*

Professionnel de maison d'accueil : *Ah ça non. On n'est pas encore arrivé à ça... Parfois on sait pas ce qu'ils attendent de nous. C'est pas clair s'ils veulent une observation, s'ils veulent protéger les enfants, donc ils n'ont besoin de rien de plus qu'ils (les enfants) soient ici; ils veulent quoi, qu'on fasse un diagnostic, parce que ça c'est possible aussi. Même si c'est pas vraiment notre mission, on le fait quand même.* (Extrait de focus group)

Une autre professionnelle pointe un problème assez similaire : *Ce que le SAJ et SPJ nous demandent, c'est souvent impossible à réaliser; ils restent dans une certaine globalité au niveau des objectifs à atteindre. On aimerait travailler quelque chose de plus précis et de plus plausible.* (Extrait de focus group)

Les travailleurs soutiennent, dans leur majorité, que les maisons d'accueil et le secteur de l'aide et de la protection de la jeunesse opèrent selon des impératifs différents qui tiennent essentiellement aux divergences de leurs logiques de fonctionnement concrets, de leur conception de l'urgence et de leur représentation de la temporalité.

Une nuance est pourtant à apporter au discours des travailleurs. Si certains ressentent une frustration vis-à-vis du SAJ, pour la plupart ils attribuent cet état de fait à des problèmes qui se situent en amont du SAJ lui-même, dans un contexte où les dossiers sont en augmentation constante et où les délégués sont apparemment submergés.

Les délégués sont submergés, il y a énormément de demandes. Les dossiers ont augmenté fois deux par délégué, en cinq ans. Quand j'ai commencé on pouvait mettre un enfant en pouponnière dans la journée, maintenant il faut parfois trois mois. (Extrait de focus group)

Si certains intervenants n'hésitent pas à pointer ce qu'ils considèrent comme les lacunes des services mandants, ils voient aussi dans ce phénomène la conséquence logique d'une trajectoire de saturation de plus en plus évidente au sein du secteur de l'aide et de la protection de l'enfance. En d'autres termes, un secteur où les dossiers se multiplient, mais où les places en centres d'hébergement pour enfants ne suivent pas la même trajectoire. Ils voient dans cette « saturation » une première explication de ce qu'ils perçoivent comme un recours croissant aux maisons d'accueil.

Partant de ce constat, avéré ou non, il n'est alors pas étonnant que nos interlocuteurs affichent un certain degré de frustration à voir la maison d'accueil devenir une solution de dernier recours, conduisant fort probablement à une impasse, alors que sa fonction initiale est bien d'être un

tremplin vers une autonomisation de la famille. Effectivement, il arrive parfois que le séjour en maison d'accueil ne soit qu'un « moment de pause » avant le placement inéluctable de l'enfant.

C'est pas qu'ils (le SAJ) se disent qu'une fois que l'enfant est en maison d'accueil ils s'en fichent, c'est que quelque part, ils se disent que la maison d'accueil c'est déjà quelque chose de sécurisant pour l'enfant. (Extrait de focus group)

En définitive, il semble que les intervenants des maisons d'accueil éprouvent des difficultés à se repérer, ainsi qu'à se coordonner de façon aisée dans les dispositifs d'aide et de protection de la jeunesse, qu'ils perçoivent comme complexes, et somme toute assez opaques.

6. Accompagner des enfants en accueil d'urgence

Bien que le champ de notre recherche concerne les maisons d'accueil, nous ne pouvions faire l'impasse sur la question des enfants et des familles dans les services d'accueil d'urgence. Si les moyens à notre disposition ne nous ont pas permis de brosser un tableau détaillé du travail de ces services, il nous paraissait important de rendre compte, dans leurs grandes lignes, de certaines spécificités relevant du secteur de l'urgence.

Sous le mot générique « urgence » se retrouvent des services dont les modalités de fonctionnement peuvent différer assez considérablement. Au cours de notre travail de recherche, nous avons rencontré trois services d'accueil d'urgence bruxellois, dont :

- deux services rentrant dans le cadre réglementaire de la COCOM, qui prévoit les missions suivantes : « assurer, 24h sur 24, une aide sociale urgente à toute personne en situation de crise psycho-sociale, par une orientation en collaboration avec les autres structures d'aide et d'accueil ou par un hébergement immédiat, inconditionnel et à court terme »⁸¹. Les modalités d'accueil et de séjour varient selon le projet pédagogique de chacune de ces institutions.
- une maison d'accueil dépendant de la réglementation de la COCOF, dont la spécificité est de proposer un hébergement qui ne dépasse pas trois mois.

Dans le cadre de cette recherche-action, nous n'avons pas rencontré d'abris de nuit wallons qui exercent également l'hébergement en urgence. Certains d'entre eux s'adressent cependant à des adultes accompagnés d'enfant(s) et sont confrontés aux mêmes types de réflexion.

Les structures d'accueil d'urgence font partie intégrante du réseau dans lequel opèrent les maisons d'accueil. Les

81 Ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centre et services de l'aide aux personnes - Article 3, 3° a)



échanges entre ces deux « modes d'intervention » sont fréquents. Nous remarquons en effet que certaines familles transitent par les services d'urgence avant d'arriver en maison d'accueil.

Qui plus est, tous les services d'accueil d'urgence que nous avons pu rencontrer font état d'un accroissement, au sein de leurs structures, de demandes de prise en charge de la part d'adultes en grande difficulté sociale accompagnés d'enfants.

En 2010, 626 enfants ont été hébergés dans des services d'accueil d'urgence à Bruxelles⁸², soit 281 enfants au Centre d'accueil d'urgence Ariane (48 % de la population totale accueillie) et 345 enfants au Samu social (5 % de la population totale accueillie). Notons que l'asile de nuit Pierre d'angle a mis fin à l'accueil d'adultes accompagnés d'enfant(s) en 2009, les travailleurs estimant que les conditions d'accueil adéquates ne pouvaient être garanties.

Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que la présence d'enfants dans les structures d'urgence interpelle autant les travailleurs que nous avons rencontrés. Il va sans dire qu'ils sont en questionnement quant aux conditions d'accueil mises en place pour ce public particulier. Ils réfléchissent aux moyens de mieux prendre en compte ses problématiques singulières, au sein de structures dont ils estiment, pour la plupart, que les modes d'hébergement, l'infrastructure, les délais de séjour et les missions sont peu adaptés aux besoins spécifiques des enfants.

Les professionnels reconnaissent que les problématiques familiales requièrent un travail qui se fait sur la durée après l'instauration d'un lien de confiance fort avec le parent et l'enfant. Le caractère transitoire de l'hébergement d'urgence se prête difficilement au tissage de telles relations et à la mise sur pied d'accompagnements du type de ceux que l'on rencontre en maisons d'accueil. De surcroît, l'environnement physique de ces institutions est souvent peu ou pas pensé en fonction de l'enfant. Les situations d'urgence dans lesquelles se trouvent les familles ne laissent finalement qu'une place assez restreinte à l'enfant. Certains travailleurs estiment que l'enfant est parfois relégué en second plan « par la force des choses ».

Dans l'urgence du moment, on ne prend pas la peine d'accueillir correctement l'enfant. (Extrait de focus group)

Un élément central de l'accueil des enfants et des familles concerne leur orientation vers des services extérieurs pouvant assurer des accompagnements spécifiques. La collaboration étroite avec des organismes spécialisés découle précisément de la nature transitoire et « urgente » de ce type d'accueil qui ne permet pas, en règle générale, de prendre

en charge des problématiques pointues nécessitant un accompagnement sur le long terme et en profondeur. Si l'opinion des travailleurs est unanime concernant l'importance de la mise en relais, il n'en reste pas moins, que face à une demande croissante de familles en situation d'urgence sociale, les services élaborent des initiatives « dans les murs » des institutions. Certains établissements proposent, en effet, un accompagnement spécifique à l'enfant en parallèle à celui de l'adulte.

Un coordinateur en accueil d'urgence précise en effet que : *Nous avons 2 éducatrices dont 80 % du référentiel de tâches est occupé à l'accompagnement des enfants par le biais de sorties socio-éducatives, d'accompagnement en salle de jeux, de l'occupationnel et des animations.* (Extrait de focus group)

Les services d'urgence développent (ou sont en réflexion quant au développement) des projets qui visent à accorder à l'enfant une place distincte au sein de la structure. Ceci passe par l'aménagement d'espaces propres aux jeunes où ils peuvent se détendre, s'adonner à des loisirs, jouer... Une « référente familles » nous fait part de la nécessité de créer de tels endroits afin que les jeunes puissent donner libre cours à leurs élans, à leur énergie, qui sont dans une large mesure contenus par l'environnement physique de la structure d'urgence, conçue en premier lieu pour l'accueil d'adultes. Un accent est également mis sur l'organisation de sorties socioculturelles et/ou de loisirs, souvent en partenariat avec des organismes extérieurs, dont une des visées est de permettre à l'enfant de se soustraire pendant quelques heures à l'environnement parfois pesant du service et de se consacrer à des activités « normales » d'enfants.

Nos entretiens avec les travailleurs de l'urgence font également ressortir l'importance que les services accordent au suivi scolaire des enfants. Considérée comme un élément structurant essentiel pour des enfants aux prises avec des situations très chaotiques, la scolarisation constitue un domaine dans lequel les équipes jugent qu'elles peuvent apporter un « plus » tangible aux familles. C'est pourquoi les intervenants consacrent une attention particulière à la continuité scolaire, en proposant, pour la plupart, une aide aux devoirs, du matériel de base (chaise, bureau...), parfois l'accès à un ordinateur... Parallèlement, certains services s'emploient à activer des échanges avec l'école, notamment en sensibilisant celle-ci aux problématiques de la famille, qui ne sont pas toujours connues des professeurs en charge de l'enfant.

Certains travailleurs formulent des préoccupations concernant les moments clés du séjour que sont l'admission et le départ de la structure. L'accueil de l'enfant lors de son arrivée semble en effet faire l'objet de réflexions particulières de la

part des travailleurs, tant ils reconnaissent que cette transition peut constituer un moment déstabilisant pour l'enfant. C'est pourquoi les professionnels s'interrogent sur la forme que pourrait prendre un accueil spécifique de l'enfant dans les premiers instants de son séjour. Bien que des initiatives soient en place ou bien en cours d'élaboration dans certains services, ailleurs les aménagements sont plus difficilement réalisables. Un éducateur nous rapporte qu'il souhaiterait mettre sur pied un « rituel » d'accueil spécifique et séparé pour les enfants, mais se heurte à un manque d'espace et de personnel. De même que pour l'arrivée en institution, il semblerait que peu d'actions spécifiques soient mises en place en préparation et lors du départ des enfants. En tous cas, l'accompagnement de l'enfant lors de la sortie n'est pas systématisé, ce qui n'est pas sans préoccuper certains professionnels qui voient dans cette transition une expérience potentiellement perturbante pour les enfants, nécessitant de fait une attention particulière.

Pointons encore une particularité qui touche davantage les centres d'accueil d'urgence. Du fait de l'accueil inconditionnel, une partie du public qui y est hébergé est en situation administrative irrégulière ou illégale. Au Samu social, 14,8 % des familles accueillies, relèvent de la compétence de Fedasil dont le réseau est saturé depuis plusieurs années et 9,8 % des familles accueillies sont en situation illégale sur le territoire⁸³. Ces familles sont accueillies en urgence afin de leur permettre de se poser et dégager avec elles les solutions les

plus réalistes (rapatriement volontaire, réseau communautaire, procédure d'accueil en centre Fedasil via les CPAS...). Le peu de pistes d'orientation et l'absence de ressources financières rendent l'avenir des ces familles très incertain.

À l'instar des mutations au sein des maisons d'accueil, il ne fait aucun doute que la présence d'enfants constitue un défi particulier pour les structures d'accueil d'urgence, dont le public se composait historiquement d'hommes seuls. L'état d'avancement des réflexions des travailleurs et l'accroissement de projets à destination des enfants témoignent de la place grandissante que ces services accordent aux enfants. Si ces quelques paragraphes ne rendent que très partiellement compte des problématiques à l'œuvre dans ces services concernant le public familial, ils permettent néanmoins de resituer la question des familles « sans chez soi » dans le contexte de la prise en charge des personnes précarisées dans le secteur plus large des services d'aide aux sans-abri.

Nous venons de dresser un portrait des pratiques professionnelles des maisons d'accueil, en interne et en externe, concernant l'accompagnement des enfants et le soutien à la parentalité. Nous nous attacherons dans une quatrième partie à étudier les points de vue des parents et des enfants sur ces pratiques et à explorer plus avant le regard des professionnels sur leur travail avec les familles.

82 Les chiffres de la maison d'accueil « Îlot160 » qui fait de l'accueil d'urgence sont repris dans les données concernant les maisons d'accueil, il s'agit de 62 enfants pour 2010, soit 28 % de la population totale.

83 Samu social de Bruxelles, *Rapport annuel. Activités 2010*.

PARTIE 3.

REGARDS

CROISÉS



I.

INTRODUCTION

Investiguer les pratiques de notre secteur en matière d'accueil et d'accompagnement des enfants et de leurs familles ne pouvait se restreindre à la seule vision des travailleurs de terrain. Il nous paraissait essentiel de nous intéresser au point de vue des personnes qui, au jour le jour, sont les premières concernées par les interventions des équipes socioéducatives. C'est pourquoi, nous sommes allés à la rencontre d'un certain nombre de parents et d'enfants afin de recueillir leurs représentations, perceptions et autres opinions sur leur séjour en maison d'accueil. Nous nous sommes efforcés de circonscrire nos questionnements aux sujets traitant des conditions d'exercice de la parentalité et du déroulement de la vie familiale dans le contexte de l'hébergement. Et ce, afin de cadrer au mieux avec nos objectifs d'ensemble et les thématiques explorées auparavant avec les professionnels lors des focus groups. En effet, nous avions à cœur de confronter les points de vue des usagers avec le discours des professionnels sur leurs pratiques, et cela, dans le but d'apporter différents éclairages sur les phénomènes étudiés. Néanmoins, nous avons dû nous rendre à l'évidence des limites liées aux moyens dont nous disposions. Ainsi, nous n'avons pu interroger qu'un échantillon relativement restreint de parents et d'enfants. La représentativité de ces témoignages s'en trouve donc limitée.

De plus, notons que ces entretiens n'ont pas eu pour objet les parcours de vie des personnes avant l'arrivée en maison d'accueil, ni les difficultés d'ordre éducatif qui auraient pu avoir cours dans la famille préalablement à l'hébergement. Ainsi, nous faut-il insister que ces « regards » ne rendent que partiellement compte d'une réalité dont la complexité dépasse les paramètres de notre recherche-action.

Il convient également de préciser que ces entretiens se situent dans un contexte bien particulier, où face à une personne extérieure à l'institution (la chargée de recherche) et lors de questionnements anonymisés, la parole des usagers « se libère » et se focalise sur certaines problématiques plutôt que sur d'autres. Ces « regards » se posent donc comme le reflet d'un ensemble de points de vue issus d'un exercice ponctuel, ancré dans un temps donné.

II.

REGARDS DE PARENTS

Les entretiens avec les parents ont regroupé 12 adultes dont un homme, répartis sur 5 maisons. 11 personnes interrogées séjournaient, au moment de l'interview, dans un hébergement fonctionnant sur le mode collectif et une avait quitté la maison d'accueil depuis 3 mois. Nous avons mené 5 entretiens individuels et 2 entretiens collectifs.

1. Attentes et représentations

À la question de savoir quelles représentations les personnes se faisaient du rôle de la maison d'accueil avant d'y entrer, les réponses sont presque unanimes : les maisons d'accueil ont pour objectif premier d'éviter aux personnes de se retrouver à la rue avec leurs enfants. Ainsi le recours à l'institution d'accueil s'inscrit-il, à leurs yeux, dans une logique d'urgence qui consiste à mettre à l'abri la famille et à protéger l'enfant (le mettre en sécurité), en attendant de recouvrer un logement adéquat.

C'est sans doute pour cela que le passage de la situation de « sans-abrisme » potentiel ou effectif à l'admission dans l'institution se caractérise pour beaucoup par un grand soulagement, qui fait souvent suite à une période très éprouvante où l'on a épuisé de nombreuses ressources aussi bien physiques que psychologiques.

Pour les personnes faisant part d'une expérience particulièrement éprouvante dans des services d'accueil d'urgence par exemple, la confrontation à la réalité de l'institution se caractérise souvent par un certain contentement face à la simple amélioration de leurs conditions matérielles.

En parallèle à sa mission de mise à l'abri, la maison d'accueil constitue également aux yeux de nombre de personnes interrogées un soutien à la recherche de logement et un appui dans les démarches de réinsertion (administratives, ouverture de droits...). Si les propos des hébergés font bien apparaître la validité qu'ils accordent aux interventions des professionnels en faveur de leur réinsertion sociale, il n'en va pas aussi aisément des démarches des équipes autour de l'éducation des enfants et du soutien à la parentalité. À la question de savoir quel rôle la maison d'accueil doit jouer dans l'éducation des enfants, les réponses initiales furent sans ambages, à quelques exceptions près : les enfants relèvent de l'autorité et de la responsabilité de la mère ou du père, et la maison d'accueil n'a pas de rôle à jouer là-dedans. Les personnes situent en effet clairement l'éducation de leur enfant dans la sphère privée.

Avec mes enfants, je fais à ma manière. Si mon enfant doit marcher droit, il marchera droit. C'est moi qui décide. Moi je suis la mère de ma fille. C'est moi qui éduque mon enfant. En tant que mère, on n'a pas envie qu'on intervienne dans la relation avec les enfants. Je tiens à ce que ça soit moi qui cadre mon enfant. (Extraits d'entretiens)

À mesure que la discussion s'approfondit les affirmations tranchées du début des entretiens se nuancent toutefois. Si la légitimité des interventions professionnelles dans les pratiques éducatives parentales est certes questionnée par une majorité de mamans, on remarque que celles-ci font des distinctions assez marquées entre les différents domaines d'intervention des professionnels, auxquels elles accordent par conséquent des degrés variés de pertinence. Ainsi remarque-t-on que les activités pédagogiques de type ludique, culturel, sportif... proposées aux enfants par les équipes, ainsi que les instants de convivia-



lité autour des enfants (fêtes, anniversaires...) sont évaluées plutôt positivement les mamans. Il en va de même pour la prise en charge des enfants lorsque les parents ont à entreprendre des démarches administratives ou autres, ou notamment lorsqu'il s'agit de permettre aux parents de « souffler ».

Là où nombre d'hébergées affichent beaucoup plus de réserve, voire parfois de l'opposition quant aux actions des professionnels, c'est lorsque l'on touche au domaine de l'exercice de l'autorité parentale et des manières d'agir avec l'enfant. Étant donné l'importance de cette thématique, nous y reviendrons plus longuement par la suite.

En ce qui concerne les préoccupations principales exprimées par les mères préalablement à l'admission dans la maison, elles se situent principalement au niveau de l'inquiétude face à l'adaptation de leurs enfants au nouveau contexte de vie.

J'avais peur qu'ils s'habituent pas. C'est pas pour moi que j'ai peur. T'as peur pour ton enfant, peur de comment il va vivre les choses, de ce qui va se passer dans sa tête. (Extrait d'entretiens)

Néanmoins, une fois confrontée à la réalité de l'accueil, la perception qu'ont la plupart des parents interrogés de l'adaptation effective de leur enfant à l'institution, s'avère plus positive qu'ils ne le redoutaient. Ils sont souvent soulagés de voir que l'enfant s'habitue bien plus facilement qu'ils ne l'avaient anticipé et que la maison d'accueil présente un cadre plus avenant pour leur famille qu'elles ne l'avaient imaginé au préalable.

T'es jamais content d'arriver ici. T'as une image très négative, avec des clochards, des toxico... Mais en fait, c'est des personnes de tous horizons. Il y a une solidarité entre nous avec les enfants. Ça m'a agréablement surprise. Je ne m'attendais pas du tout à ça. (Extrait d'entretiens)

Dans un deuxième temps, les entretiens font ressortir l'inquiétude d'être mis en situation d'observation avec son enfant, ce qui va de paire avec l'impression d'une perte de maîtrise sur les décisions concernant la vie familiale en général et les enfants en particulier, de même que la crainte ultime que représente l'éventualité d'un placement de l'enfant.

T'as peur qu'on t'enlève ton enfant, tu viens avec cette crainte-là. T'as peur de perdre le contrôle. (Extrait d'entretiens)

2. Perceptions des actions des professionnels

Nous avons vu dans le chapitre concernant les pratiques des professionnels que les structures accueillant des familles orientent leurs actions vers un accompagnement de l'adulte dans sa fonction parentale (développement des compétences parentales, renforcement du lien parent-enfant). Après avoir exploré ces pratiques et le regard que portent sur elles les travailleurs sociaux, il nous paraissait opportun et

important de les soumettre au regard des parents, autrement dit aux personnes, qui avec les enfants, sont concernées en premier lieu par ces interventions.

Nous pouvons souligner d'emblée un fait marquant : dans les propos que nous livrent ces femmes sur leurs expériences en maison d'accueil, le discours s'axe de façon pressante sur les modes d'hébergement et d'accueil proposés par la maison, et plus particulièrement sur les contraintes que ceux-ci font peser sur le déroulement de la vie quotidienne en famille. Dès lors, nous mesurons à quel point la maison d'accueil représente un cadre singulier pour l'exercice du rôle parental. D'autant plus que toutes les personnes que nous avons pu interviewer étaient accueillies en mode d'hébergement collectif. Il est alors peu surprenant que leurs propos retiennent comme dimension centrale le caractère communautaire de l'hébergement, qui se vit pour beaucoup sous la forme de la contrainte, notamment dans l'exercice de leur rôle de parent. On remarque que pour ces femmes, l'accueil en mode collectif est caractérisé par le ressenti d'un contrôle, qui s'exerce de manière plus ou moins vigoureuse, sur leurs comportements.

Il semble que cette perception du contrôle intervienne principalement à deux niveaux :

- à travers les contraintes imposées par les règles et règlements émis par l'institution ;
- par ce que nous proposons d'appeler « l'omniprésence de l'autre ». C'est-à-dire par le biais du regard que posent les professionnels sur les comportements des femmes avec leurs enfants, de même qu'au travers du regard et des dires des autres personnes hébergées et des jugements que celles-ci peuvent émettre.

Nous nous apercevons que les contraintes imposées par le cadre institutionnel, quelle qu'en soit la provenance (règlement, regard du professionnel, regard de l'autre hébergé), et le sentiment de contrôle qu'elles induisent, peuvent se répercuter sur la façon dont les personnes perçoivent et parfois mettent en œuvre leurs pratiques éducatives. Elles influent également, plus ou moins fortement et négativement, sur la perception qu'ont les personnes hébergées d'elles-mêmes, ainsi que sur l'image qu'elles pensent donner d'elles-mêmes à leurs enfants. Nous reviendrons sur ce point important dans le paragraphe intitulé « Le regard des adultes sur les actions d'accompagnement de la parentalité ».

Nous retenons toutefois que ces sentiments à tonalité négative sont loin de s'appliquer à toutes les personnes que nous avons interrogées. En effet, bien que notre échantillon soit restreint à des adultes hébergés en accueil collectif, il a l'avantage de nous offrir un panel assez large d'opinions sur les pratiques professionnelles relatives à l'éducation des enfants et au soutien à la parentalité.

Nous ne pouvons bien sûr rendre compte de chaque attitude parentale individuellement, toutefois nos analyses permettent de dégager trois grandes tendances concernant les réactions des mamans face aux interventions des travailleurs socioéducatifs. Ces tendances traduisent à peu de choses près les différents degrés de légitimité que les

parents accordent aux professionnels en matière d'accompagnement à la parentalité.

- Certaines mamans sont très ouvertes aux suggestions des équipes, et voient dans l'accompagnement qui leur est proposé sur les questions parentales, un élément positif dans l'évolution de la dynamique familiale. Il s'agit ici d'une minorité de personnes.
- D'autres sont dans une posture d'opposition par rapport aux interventions des professionnels. Même si parmi nos interlocutrices, cela ne concerne qu'une petite minorité. Il convient aussi de souligner que cette opposition n'est pas forcément communiquée explicitement aux équipes. Elle semble relever plutôt du domaine du ressenti.
- L'opinion de la majorité des personnes se situe quelque part entre les deux postures ci-dessus : il s'agit de mères qui expriment des sentiments d'insatisfaction à l'égard de certaines interventions professionnelles dans le domaine des pratiques éducatives, tout en reconnaissant une validité à d'autres.

2.1. Le regard des adultes sur l'accompagnement spécifique de l'enfant

Comme il a été mentionné précédemment, toutes les personnes interviewées, à quelques exceptions près, évaluent positivement les activités et démarches de type ludique et récréatif mises en œuvre par les équipes. Il est difficile ici de proposer une analyse plus approfondie du regard que les adultes portent sur ces activités (« qu'est-ce que ça apporte à votre enfant ; pourquoi c'est bien... ») car il n'a pas été aisé d'obtenir de leur part des évaluations détaillées de ces dispositifs, au-delà de commentaires qui attestent qu'ils y sont favorables et qui sont de l'ordre de « c'est bien » « c'est une bonne chose ».

Nous retenons donc que la quasi absence de critiques à l'égard de la prise en charge autour des activités des enfants suggère que les parents y voient une utilité et en reconnaissent le bien-fondé. Seule une maman regrette ce qu'elle considère comme « la mise en activité constante » de son enfant : *C'est parfois comme si ton enfant pouvait pas se reposer. J'ai envie que mon enfant puisse se reposer un peu. Et c'est pas toujours bien vu.* (Extrait d'entretiens)

Là où sont formulés des éléments de critique, il s'agit plutôt de regrets exprimés concernant l'inadaptation des infrastructures de certaines maisons à la présence d'enfants. Il manque de place pour leurs activités de jeux, par exemple. Une autre « doléance » concerne la nécessité de se rendre, dans le cadre des activités et loisirs des enfants, dans des associations ou organismes externes à la maison. Pour certaines, ceci n'est pas toujours chose aisée en raison d'autres impératifs et des difficultés à se déplacer, rendez-vous administratifs, entretiens concernant le projet de réinsertion, obligations familiales concernant les frères et sœurs... Il serait souhaitable à leurs yeux de proposer des activités en interne le plus souvent possible.

2.2. Le regard des adultes sur les actions d'accompagnement à la parentalité

Si dans l'ensemble nous constatons que les interventions professionnelles spécifiques aux enfants sont perçues positivement par les personnes interrogées, une majorité d'entre elles pose un regard plus réservé sur les actions des professionnels en matière d'accompagnement de l'adulte dans son rôle parental. Nous avons constaté, dans le chapitre consacré aux pratiques d'accompagnement de la parentalité, que ce travail se décline selon deux grandes orientations, à savoir des actions qui mettent l'accent sur la relation parent-enfant et la richesse des liens, ainsi que des démarches qui recourent à un accompagnement de type plus « pratique », visant à développer diverses compétences parentales. C'est essentiellement le deuxième versant qui fait l'objet de réserves et de critiques de la part des parents interrogés. En effet, l'analyse de leurs propos fait ressortir différents degrés de désenchantement face aux interventions des équipes éducatives dans ce sens. En effet, pour beaucoup, le contexte de l'accueil, de même que l'accompagnement social proposé par la maison, sont perçus comme des éléments de limitation de la marge de manœuvre éducative du parent. Cette impression de manque d'autonomie dans les façons d'agir et d'interagir avec l'enfant a pour conséquence, chez certains parents, de provoquer le sentiment d'être en quelque sorte « disqualifié » dans son rôle de parent. Nombre de mamans emploient le terme « infantilisation » pour rendre compte du sentiment qu'elles éprouvent. Certaines nous décrivent plus précisément ce qu'elles entendent par là :

Chargée de recherche : *que voulez-vous dire quand vous parlez d'être infantilisée ?*
Mère interviewée : *C'est que le rôle de mère on le perd un peu.*
Chargée de recherche : *Vous pouvez m'en dire plus ?*
Mère interviewée : *C'est comme si on était rabaissé. Des fois, on a l'impression qu'on est des mères de 16 ans, qu'on est des mères dans un centre pour jeunes mamans.* (Extrait d'entretiens)

Et d'autres personnes d'ajouter : *On est obligé de nous montrer comment faire. On nous apprend à être maman alors qu'on est maman depuis des années.*

Je suis maman depuis 20 ans et on m'apprend à être maman. (Extraits d'entretiens)

Le poids du jugement de l'autre, qu'il s'agisse du travailleur ou de ses pairs, représente une constante dans le discours des femmes.

Quand t'as envie de hausser le ton, tu peux pas. Sinon tu seras jugée comme une mère hystérique ou dépressive.

On peut pas parler à l'enfant comme on veut. On n'ose pas punir l'enfant. Je trouve ça gênant de crier devant les autres. Qu'est-ce qu'elles vont penser de moi ? (Extraits d'entretiens)

En filigrane de certains propos, nous pensons détecter une réelle souffrance chez certaines mères, pour qui le jugement du professionnel, qu'il soit réel ou imaginé, les met en doute



quant à elles-mêmes, compromet leur estime d'elles-mêmes et la croyance en leurs propres capacités.

Ça fait un an que j'ai pas vu mes enfants, et je sais plus les cadrer. J'ai peur que s'ils venaient ici on me jugerait [...] J'attends d'avoir un toit à moi pour les accueillir.

On me dit 'tu surprotèges trop ta fille. C'est pas ça être une bonne mère.' Ça fait mal, ça. (Extraits d'entretiens)

Nous avons également relevé que la crainte du jugement de l'autre peut parfois induire des comportements contraints et peu naturels.

En matière d'éducation de ses enfants, un parent nous confie : *Je fais des choses par rapport à ce que les éducateurs veulent de moi.* Il poursuit en expliquant ceci : *Ça me pousse à plus rien leur dire, à pas réagir. Je dis oui oui et c'est tout.* (Extrait d'entretiens)

Quand bien même cela ne figure pas en priorité dans leurs propos, certaines femmes relèvent que la problématique du jugement qu'elles sentent peser sur elles, se joue également dans les relations avec le père absent.

Le père, il va utiliser le fait que je suis en centre pour récupérer les enfants.

Les papas, ça les choque de nous voir ici, sans logement. On a peur que les enfants parlent, qu'ils disent à leur père qu'on n'est pas libre ici et tout ça. (Extraits d'entretiens)

Dans l'esprit de certaines mères, il semble que l'hébergement en maison d'accueil soit synonyme pour les personnes extérieures, en l'occurrence le père absent, d'une sorte de carence, qui justifierait qu'elles ne soient pas en position de s'occuper pleinement ou de façon appropriée de leurs enfants.

Ce qui retient particulièrement l'attention lors de l'analyse des discours des hébergées sur les difficultés qu'elles rencontrent à agir comme elles le souhaitent avec leur enfant (à mettre en œuvre l'éducation qu'elles souhaitent), c'est l'importance des répercussions de cet état de fait sur l'image qu'elles ont d'elles-mêmes, et plus particulièrement sur la perception qu'elles ont de leur rôle de parent. Pour nombre de personnes, les représentations de soi s'en trouvent affectées de façon plutôt négative. C'est d'ailleurs principalement sur ce ressenti que se sont axés nos interlocuteurs dans les échanges.

L'analyse du discours des parents permet de relever les circonstances qui contribuent à rendre difficile l'exercice de la parentalité et à exacerber le sentiment de « défaillance » et les perceptions négatives de soi-même. En effet, nombre de parents ont mis l'accent sur le sentiment de mise à mal de leur autorité que peut causer l'intervention de l'éducateur.

On dit à mon enfant de finir son assiette alors que moi je ne lui dirais pas. C'est comme si y'avait une autorité au-dessus de moi. Je perds mon autorité en fait. (Extrait d'entretiens)

Non seulement la pratique du professionnel, à savoir, exiger que l'enfant finisse son assiette, se trouve-t-elle en contradiction avec celle du parent, mais à cela s'ajoute la perception par le parent que l'on conteste sa position.

À la question de savoir ce que ce parent ressent quand il perçoit qu'on sape son autorité, il dit se sentir vexé et dévalorisé. Il est intéressant de noter que ces sentiments de vexation et de dévalorisation semblent provenir davantage de ce que l'éducateur ait formulé ses remarques au parent en présence de l'enfant, que du contenu effectif des commentaires en question.

Elle fait ses commentaires devant l'enfant, et des fois l'enfant il utilise ça contre moi après [...] il faudrait venir me le dire par la suite quand mon enfant est parti. (Extrait d'entretiens)

Un autre exemple vient illustrer ce point : *On me fait des remarques devant mon enfant. C'est rabaissant. Je suis en maison d'accueil, je suis déjà pas à l'aise, qu'est-ce que mon enfant va penser de moi ? Ça rajoute au sentiment d'insécurité qu'on ressent déjà [...] Est-ce qu'elle va se sentir en sécurité en voyant sa mère traitée comme ça. C'est une atteinte à la sécurité de la mère, de l'enfant, à l'autorité. (Extrait d'entretiens)*

On détecte dans ces deux exemples une même inquiétude concernant la mise en question de l'autorité parentale, occasionnée par des remarques de la part d'un professionnel et perçues comme malvenues en présence de l'enfant. Pour l'une cette perte d'autorité semble causer des remontrances de la part de l'enfant, alors que pour l'autre elle y perçoit un renforcement du sentiment d'insécurité de l'enfant. Dans les deux cas, ce qui est ressenti comme un jugement du professionnel sur les pratiques éducatives du parent a pour effet de mettre à mal le sentiment d'autorité de l'adulte. D'après celui-ci, le questionnement de son autorité se répercute de façon négative sur l'enfant et la relation qu'il entretient avec lui. Ainsi, l'atteinte portée à l'image du parent constitue une préoccupation majeure pour une partie des personnes, qui s'inquiètent de l'image dévalorisée qu'elles ont l'impression de projeter d'elles-mêmes à leur enfant.

Si nous venons de souligner les difficultés que certaines femmes rencontrent à exercer pleinement leur parentalité dans le contexte de l'hébergement en maison d'accueil, il convient également de mentionner des situations dans lesquelles l'accompagnement proposé par les équipes éducatives est considéré par les parents comme un « facilitateur » de la parentalité.

En effet, nous avons souligné précédemment que certaines femmes posent un regard plus positif sur les interventions des travailleurs sociaux concernant les questions liées à la parentalité.

Tout d'abord, les propos des interviewées font apparaître une distinction importante : d'une part, la perception qu'ont les mères des interventions professionnelles très spécifiques dans le cadre d'une problématique particulière vécue par la famille (scolarité de l'enfant, inadaptation de l'enfant au cadre, comportement problématique de l'enfant...). D'autre part, les remarques souvent non sollicitées, faites au quotidien sur leurs façons d'agir dans des situations « pratiques »,



qui sont ressenties davantage comme des jugements de valeur. En effet, pour la majorité des personnes interrogées, le soutien des travailleurs dans le cadre d'une problématique singulière est généralement assez bien accepté. Quand l'intervention du professionnel fait suite à une demande du parent, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant une difficulté qu'il vit dans sa relation avec l'enfant ou autre, le soutien des équipes est vécue de façon beaucoup plus sereine par la personne. Plusieurs mères soulignent la qualité de l'écoute professionnelle qui leur est offerte dans le cadre de discussions sur la relation mère-enfant. L'une d'elles nous explique :

Chargée de recherche : *Vous dites que les travailleurs vous aident avec certains problèmes que vous avez par rapport à vos enfants. Pouvez-vous m'en dire plus ?*
Personne hébergée : *Ils prennent le temps de discuter avec nous. Le référent il nous remonte le moral.*
Chargée de recherche : *Pouvez-vous m'expliquer un peu plus ?*
Personne hébergée : *Si on craque dans notre rôle de mère, il nous écoute. Il nous aide à pas culpabiliser.* (Extrait d'entretiens)

Dans le cadre de ce type d'accompagnement, nous relevons également que la perception qu'ont les femmes de la relation accompagnant-accompagnée, et de leur statut au sein de cette relation, est assez différente de ce qu'elles ressentent dans le contexte de remarques non sollicitées de la part des travailleurs. En filigrane de leurs propos, il existe une certaine appréciation de la nature collaborative de la relation. Une majorité des personnes interrogées dit que, dans le contexte d'un accompagnement sur une question spécifique concernant l'enfant et/ou la relation mère-enfant, on leur demande toujours leur avis et leur accord. Ce qu'elles semblent apprécier beaucoup.

Ces constats appuient les propos des travailleurs sociaux qui insistent sur l'importance de travailler la parentalité dans un esprit d'ouverture et d'implication du parent.

La majorité des adultes hébergés que nous avons rencontrés ne perçoit pas la maison d'accueil comme un lieu « éducatif ». Nous constatons pourtant que pour les parents l'hébergement en maison d'accueil et l'accompagnement qui y est proposé en lien avec l'éducation des enfants et le soutien à la parentalité, n'est pas sans effets sur la dynamique familiale. Effectivement, le contexte de l'hébergement affecte la façon dont les adultes appréhendent et exercent leur rôle parental, et ce, aussi bien positivement que négativement, selon la personne concernée. Par ailleurs, en complément du regard des parents, nous avons souhaité explorer les façons dont certains enfants vivent l'hébergement institutionnel en famille. Notons que les adolescents interrogés dans le cadre de cette recherche-action n'étaient que dans de rares cas les enfants des parents rencontrés. Nous n'avons pas été en mesure d'interviewer systématiquement les membres d'une même famille. Lorsque ce fut le cas, il s'est agi d'une pure coïncidence.

III. REGARDS D'ADOLESCENTS

Initialement, nous projetions de nous entretenir avec des enfants d'âges différents. Force a été de constater que nous n'étions pas suffisamment outillés pour entreprendre un travail de cette nature. L'appui d'une personne spécialisée, mieux à même de faire s'exprimer les jeunes enfants, aurait en effet été nécessaire. De ce fait, nous avons pris le parti de restreindre nos interviews à des enfants préadolescents et adolescents⁸⁴. Cet angle d'approche donne bien évidemment une tonalité particulière aux réponses que nous avons retranscrites et analysées dans ce chapitre. Ce manque de représentativité rend forcément partiel le compte-rendu de l'expérience des enfants. Ceci étant dit, nous pensons que les propos de ces jeunes fournissent des éclairages riches sur certains aspects du vécu des adolescents en maison d'accueil.

Les entretiens d'adolescents ont réuni en tout 9 jeunes, répartis sur 3 maisons d'accueil, dont 2 fonctionnent en mode collectif et l'une en mode semi-collectif. 6 jeunes avaient entre 12 et 17 ans et 3 personnes interrogées étaient des jeunes âgés entre 18 et 20 ans, qui lors de leur séjour en maison d'accueil avaient entre 15 et 17 ans. Nous avons mené 3 entretiens collectifs et un entretien individuel.

1. Représentations et confrontation à la réalité de l'hébergement

Les représentations de la maison d'accueil préalablement à l'admission diffèrent selon les jeunes interviewés. Nous verrons que cela tient à plusieurs facteurs dont nous rendrons compte dans les paragraphes suivants. Nous avons demandé aux adolescents de se replonger dans la période antérieure à leur arrivée dans la maison d'accueil et de nous décrire l'idée qu'ils s'en faisaient à l'époque. De façon schématique, on peut dire que deux types de réponses se dégagent de leurs propos, selon qu'eux-mêmes ou un membre de leur famille ait effectué préalablement un hébergement dans un service d'aide aux adultes en difficulté.

Les adolescents pour lesquels il s'agissait d'une première expérience dans une institution de type maison d'accueil avaient une notion peu claire de ce qu'était une telle structure et n'avaient pas, dans la période précédant leur admission, d'idée spécifique sur les fonctions qu'elle remplit. On remarque concernant ces adolescents en particulier que le parent – il s'agit pour tous de leur mère – n'avait pas expliqué à leurs enfants ce qu'est une maison d'accueil.

On nous a prévenus que c'était une maison d'accueil, mais on savait pas c'était trop quoi. On savait pas comment c'était les centres et tout.

Elle (la maman) a même pas dit que c'était une maison d'accueil, elle a juste dit qu'on déménageait. Par après elle nous a dit que c'était une maison d'accueil et que ça se passerait comme ça et comme ça. (Extraits d'entretiens)

Dans la mesure où la maison d'accueil représentait pour ces jeunes une inconnue, il nous importait d'interroger la façon dont ils ont vécu la transition de leur « chez soi » à l'institution. À les écouter, cela n'a pas généré d'inquiétude particulière. Cela semblerait tenir au fait que les jeunes en question ont tous fait l'expérience d'un hébergement en mode individuel et non collectif, ce qui explique sans doute l'aisance, tout au moins apparente, avec laquelle ils ont géré le changement.

Pour nous, c'était comme dans un nouvel appart. Ça nous a pas tellement changés.

C'était simplement un déménagement quoi. Elle [la maman] nous a dit qu'on avait trouvé un nouvel appart'. (Extraits d'entretiens)

Étant hébergés en appartement individuel, ils ont en effet bénéficié d'un espace privatif se rapprochant dans certains cas d'un logement « classique ». Pour certains l'infrastructure proposée par la maison d'accueil a même représenté un mieux sur le plan matériel.

Je me rappelle juste que c'était beaucoup plus grand l'appart' ici que notre ancien appart'. Chacun sa chambre. C'était équipé et tout. Ça c'était bien.

On était juste content de changer, de trouver un truc un peu mieux. (Extraits d'entretiens)

Il convient de noter que pour l'une des personnes sollicitées, les conditions de logement antérieures à l'arrivée en maison d'accueil étaient ressenties comme tellement dégradées, que le fait d'y être soustraite en vue d'une prise en charge sociale, fut accueilli avec une grande satisfaction.

C'était vraiment un luxe ici, sincèrement, par rapport à l'endroit d'où on venait [...] J'étais vraiment heureuse quand on a visité la maison (d'accueil). Franchement, je me suis dit, vu d'où on vient on n'a pas à se plaindre. (Extrait d'entretiens)

À l'opposé des situations évoquées ci-dessus, certains jeunes interrogés se faisaient une idée plus précise de la structure « maison d'accueil » et de ses modes de fonctionnement. Soulignons que cela tient prioritairement à la connaissance préalable qu'ils en avaient, et ce, au travers soit d'une expérience personnelle dans un service similaire, soit par la transmission d'informations par des personnes tierces. Quoiqu'il en soit, nous verrons que ces différentes formes de « connaissance » de l'« entité » maison d'accueil détermine dans une large mesure le ressenti, notamment l'appréhension ou l'absence d'appréhension, préalable à l'arrivée dans la structure, de même que le vécu durant les premiers temps de l'hébergement.

Les expériences des jeunes se situant dans cette catégorie se divisent plus ou moins en deux groupes. Pour le premier, il s'agit d'une adolescente ayant intégré une maison d'accueil avec sa mère suite à un hébergement de quelques mois dans un service d'urgence. Cette personne nous rapporte avoir très mal vécu le passage en hébergement d'urgence. Sa conception de la maison d'accueil s'est donc constituée sur base de ce vécu difficile. Elle nous confie avoir été en prise à de grandes inquiétudes face à cette deuxième admission dans une structure d'accueil.

Je ne voulais pas aller dans les centres [...] je savais pas où j'allais tomber, peut-être avec des drogués. Tu sais pas [...] Du jour au lendemain j'ai dû y aller. J'étais très triste. (Extrait d'entretiens)

Toutefois, la confrontation à la réalité de la maison d'accueil s'est caractérisée, pour cette jeune personne, par un certain soulagement dans la mesure où une partie de ses craintes et représentations très négatives, précédant l'admission, ont été démenties par les faits.

Quand je suis arrivée à X, j'ai soufflé [...] Ici, c'est des mères de famille. C'est sympa. C'est une petite famille finalement. (Extrait d'entretiens)

Même si les premiers temps de l'hébergement se sont toutefois caractérisés par une attitude en retrait : « Je suis restée une semaine dans ma chambre. Je ne mangeais pas. J'avais la boule au ventre ». (Extrait d'entretiens)

Quant au deuxième groupe identifié, il s'agit d'adolescents plus jeunes (moins de 14 ans), pour qui la maison d'accueil représentait moins d'inconnues. Ceci s'explique par le fait que leur mère, ainsi qu'une de leurs connaissances, résidaient déjà dans la structure depuis quelques mois avant que les enfants n'y arrivent. Ils semblent donc avoir été davantage préparés à la transition que certains de leurs pairs. On remarque que ces enfants avaient une certaine familiarité avec l'institution et disent n'avoir ressenti aucune appréhension particulière à l'idée d'y être à leur tour hébergés. Au contraire, ils expriment un soulagement d'avoir été réunis avec leur mère.

Je préfère être avec ma mère. C'est mieux. (Extrait d'entretiens)

2. Cadre institutionnel et vie en collectivité

Un trait marquant de nos échanges avec les adolescents sur leurs expériences au quotidien concerne leur vécu du cadre et des contraintes institutionnelles et plus généralement des règles à suivre en communauté. Tous les jeunes s'accordent pour dire que les règlements concernant le fonctionnement de la maison leur avaient été explicités dès leur arrivée ou peu de temps après. Mais, s'il y a bien connaissance des règles, il apparaît qu'il n'y a pas toujours connaissance de pourquoi de celles-ci, ce qui engendre des questionnements quant à leur bien-fondé. D'une manière générale, les propos de nos jeunes interlocuteurs mettent en évidence divers degrés de frustration face aux règles en tous genres qui ont cours dans la maison

84 Notons que les enfants de 12 à 18 ans ne représentent que 13,5 % de la totalité des enfants hébergés en maisons d'accueil. 39 % des enfants ont moins de 3 ans, 21,5 % ont entre 3 et 6 ans et 26 % entre 6 et 12 ans.



d'accueil. Toutefois, si les contraintes dues à l'hébergement institutionnel font l'objet de critiques, on remarque qu'elles sont plus ou moins difficilement vécues selon deux critères majeurs : l'âge et l'espace privatif dont la famille dispose, c'est-à-dire du type d'hébergement proposé par l'institution. Il est possible d'opérer une distinction entre les adolescents plus âgés, pour qui les limitations du cadre institutionnel sont vécues de façon plutôt problématique.

Le fait de dire qu'il y a un règlement dans une maison, un appartement...comment dire ça...moi, perso, je le prenais pas bien quoi. C'est comme si on nous imposait des choses à faire alors qu'on vit chez nous. (Extrait d'entretiens)

Et ceux plus jeunes, pour qui les règlements apparaissent moins contraignants et ont tendance à être acceptés comme un moindre mal.

Ça m'a rien fait d'avoir un règlement. J'avais l'habitude de regarder la télé le matin. Pour la télé, maintenant c'est chacun son tour. (Extrait d'entretiens)

Concernant ces adolescents plus jeunes, il semble que la satisfaction de se retrouver avec le reste de leur famille dans la maison d'accueil dépasse de loin les inconvénients liés à certaines contraintes de la vie communautaire. D'autant que leurs propos font ressortir une expérience de la collectivité qui se vit en grande partie par le prisme des activités de groupe, des jeux, des sorties, qui sont unanimement plébiscités par les plus jeunes.

Pour les adolescents se situant dans la tranche d'âge supérieure (+ 14 ans), le rapport à la vie institutionnelle et communautaire s'avère plus problématique.

Les difficultés dont ils font part se portent essentiellement à deux niveaux : celles qui sont d'ordre « organisationnel » ou « logistique » et celles qui se situent davantage sur le « relationnel » et le rapport aux autres familles hébergées.

D'abord, les sujets ayant trait aux contraintes institutionnelles et à propos desquels l'essentiel du désenchantement des jeunes interrogés se concentre, concernent :

- les horaires, perçus comme très contraignants principalement par les adolescents se situant dans la tranche d'âge plus élevée.
- les sujets relatifs aux repas et à la nourriture plus généralement, ceux-ci étant eux-mêmes souvent liés à la question des horaires.
- on notera que la problématique des repas et de la nourriture a tendance à cristalliser les frustrations autant chez les adultes que chez les enfants dans les structures à fonctionnement communautaire.
- le partage au quotidien des espaces communs entre enfants d'âges très différents.
- l'impossibilité dans nombre de maisons d'inviter des camarades, notamment à dormir.

Nous remarquons que ces « contraintes » sont ressenties par les adolescents comme autant de limites à leur autonomie. Il convient toutefois de garder à l'esprit que nous avons affaire

ici à des adolescents pour qui, de façon générale, les règles sont vécues presque exclusivement en termes de contraintes, et donc pour lesquels on ne s'étonnera pas outre mesure qu'ils soient dans une logique d'opposition.

Néanmoins, les cadres imposées par la maison d'accueil tendent à renforcer chez ces jeunes le sentiment d'entrave à l'autonomie. En effet, les modes de fonctionnement institutionnels se trouvent souvent en inadéquation avec leurs rythmes et habitudes de vie antérieure.

Notons que les difficultés relatives à la cohabitation avec d'autres familles ont été plus ou moins mentionnées par les adolescents, selon qu'ils séjournaient en mode collectif ou individualisé. Il est alors peu étonnant de noter que ce sont les jeunes disposant de peu d'espace privatif et partageant une partie importante de leur vie quotidienne avec d'autres, qui font état de difficultés relationnelles avec des co-hébergés dont les références familiales et éducatives sont parfois très éloignées des leurs. Plusieurs interviewés citent le cas de familles qui, selon eux, ont peu de savoir-vivre et avec lesquelles les relations sont pesantes et parfois très tendues. D'autres adolescents font état de difficultés à supporter le regard de l'autre, ses commentaires, ses jugements. Petites phrases et regards intempestifs pour lesquels les lieux collectifs constituent un conduit particulièrement efficace.

La « lourdeur » du contexte conduit certaines personnes à adopter des comportements qui leur permettent de se soustraire le plus possible à la vie collective. En effet, une minorité des jeunes interviewés affiche une réticence à participer aux activités et autres excursions proposées par la maison. Ces jeunes en particulier expriment un fort besoin de marquer la séparation entre la maison d'accueil et leur vie à l'extérieur de l'institution.

Oui, il y a des activités ici, mais on préfère être avec des amis (...). Ça saoule de les voir tout le temps, les gens de la maison (Extrait d'entretiens)

D'ailleurs, la volonté de marquer cette séparation l'emporte sur l'envie de s'adonner à des activités potentiellement intéressantes.

Même si y'a des activités qui m'intéressent, je veux pas les faire avec les personnes avec qui je vis. (Extrait d'entretiens)

Nous relevons aussi que ces jeunes ratent assez souvent les repas, non pas seulement en raison des horaires qui ne leur conviennent pas, mais aussi pour échapper à ce moment collectif, si pesant à leurs yeux.

Une fois encore, il est probable que cette attitude de « rejet » face à leurs pairs participe d'une attitude adolescente d'opposition somme toute « normale » ou prévisible, comme souligné auparavant dans ce chapitre. Il n'en reste pas moins que le besoin d'espaces plus intimes, tant matériels que mentaux, propre à l'adolescence, n'est pas facilité par le cadre de la maison d'accueil, et plus particulièrement par l'accueil communautaire.

À l'inverse et sans pour autant trop schématiser, les jeunes séjournant dans des appartements individuels et pour lesquels la confrontation aux lieux collectifs de la maison d'accueil est plus diffuse, ont tendance à faire plus grand cas de l'aspect chaleureux de la vie en maison d'accueil. Ils pointent les solidarités qui se créent entre les familles au cours de l'hébergement et disent apprécier, certains même très fortement, les moments de convivialité avec leurs pairs.

Revenons un instant à la question des fonctionnements des maisons d'accueil qui sont en désaccord avec le rythme de vie des adolescents.

À cet égard, l'exemple que nous fournissent deux adolescentes est parlant. Elles expliquent qu'étant avec des camarades, elles se trouvent parfois embarrassées de s'éclipser « mystérieusement » afin de ne pas rater le repas du soir dans l'institution, qui à leurs yeux est beaucoup trop tôt et ne correspond pas du tout à leurs horaires à elles. Elles expliquent se sentir contraintes de trouver des excuses pour se dérober, sans quoi elles ne mangeraient pas (tout au moins pas dans la maison d'accueil) ou se trouveraient dans l'obligation de révéler leur « statut » d'hébergées à leurs amis, ce qui n'est en aucun cas envisageable pour elles.

On voit bien là que le règlement ne s'accorde pas avec leur rythme de vie. Mais au-delà de ce constat, ce n'est pas l'existence en soi d'une règle qui est parlante (les jeunes doivent se soumettre à des règles dans de nombreux autres lieux, à l'école notamment), c'est dans ce que la contrainte, incarnée par la règle de l'institution, est révélatrice du statut de la personne, dans ce qu'elle renforce sa perception d'elle-même comme distincte des autres, qu'on mesure l'impact du cadre institutionnel sur la vie de ces jeunes. Ayant pour la plupart déjà subi des bouleversements considérables dans leur vie, événements qui après tout ne constituent pas la « norme » de ce que devraient vivre les enfants de leur âge, ils se retrouvent en plus dans des situations susceptibles de les différencier de leurs camarades et ce, à une période de leur vie où se trouver en conformité avec ses pairs est le mot d'ordre.

Ces exemples mettent en lumière à quel point la problématique du règlement, et plus particulièrement celle des horaires, est révélatrice d'un enjeu bien plus significatif : celui des représentations de soi en tant que personne bénéficiaire d'une prise en charge, et du regard supposé que l'autre porte sur soi, son jugement...

Nous proposons donc d'aborder la question de l'impact de l'hébergement en maison d'accueil sur les interactions des adolescents avec leur cercle social, car elle participe dans une large mesure de la même thématique que les contraintes institutionnelles.

3. Incidences sur les relations sociales

Nous avons voulu en savoir plus sur ce que les jeunes hébergés disent de leur hébergement en maison d'accueil aux personnes constituant leurs réseaux sociaux, par exemple leur entourage proche, leurs ami/es et camarades d'école.





Nous sommes partis de l'hypothèse que le statut d'hébergé constitue, à différents degrés, un obstacle à la sociabilité de ces enfants, autrement dit à leur capacité à entretenir des relations avec leurs semblables ou à rechercher à entretenir de telles relations.

Tous les jeunes interrogés, sans exception, déclarent avoir des amis et des connaissances diverses. Il nous est donc impossible de conclure, à partir de leurs propos, que l'hébergement dans une institution est une entrave au processus qui consiste à rechercher à entretenir des relations avec ses pairs, et à effectivement en entretenir. Cependant, nos échanges révèlent que les jeunes déploient, du fait de leur statut de personne hébergée, diverses stratégies qu'ils estiment nécessaires à la poursuite de relations « normales » avec leur entourage, et sans lesquelles, dans leur perception, ils ne pourraient maintenir des liens d'amitié.

Nous retenons comme dimension centrale de leurs propos la réticence, parfois même le refus, de divulguer leur statut d'hébergé et le maintien d'un certain flou autour de leur cadre de vie.

Soulignons que la distinction entre hébergement en mode collectif et logement individualisé prend également son importance dans ce que les enfants veulent bien révéler de leurs circonstances de vie. Si les adolescents qui bénéficient d'un appartement individuel ne sont pas davantage enclins que leurs congénères des structures à fonctionnement communautaire à révéler leurs circonstances de vie à leur cercle social, ils ne se sentent toutefois pas contraints de dissimuler leur lieu de vie, et ce, en raison de la similarité entre celui-ci et un logement « classique ».

À l'opposé, les adolescents qui disposent d'un espace privatif limité et qui vivent dans des structures de type communautaire, ont tendance à déployer des stratégies d'évitement ou d'esquive quand il s'agit d'aborder la question de leurs lieux et circonstances de vie avec leurs amis, camarades ou connaissances.

Je dois inventer un truc, mentir tout le temps. Je parlais pas de ça avec mes amis. Y'avait pas de conversation à ce sujet-là.

J'en parlais pas. Je dis juste que j'ai déménagé. Je crois que j'en ai parlé juste une ou deux fois, et c'était à des profs. T'as pas envie de leur dire que t'es dans un centre. Au début, c'est par honte. (Extraits d'entretiens)

En résumé, les jeunes interrogés vivant dans des institutions, qui du point de vue de l'infrastructure ne diffèrent pas significativement de logements « classiques » et induisent par conséquent moins de stratégies d'évitement, affichent une plus grande sérénité dans certains aspects de la conduite de leurs relations sociales et amicales. Ils ont moins recours à l'évitement par exemple. Cela tient au fait que le type d'hébergement (individuel) leur permet de maintenir un mode de vie qui s'insère dans ce qu'ils considèrent comme un cadre normal.

Ils ne savaient pas (les amis ne savaient pas que la famille vivait en maison d'accueil) vu que nous on vivait un peu

normalement. On n'y voyait aucune différence. Y'avait pas besoin de leur dire. On avait le droit de les (les amis) accueillir ici tant qu'ils n'avaient pas plus de 18 ans. C'était normal quoi. (Extrait d'entretiens)

Les adolescents sont unanimes : il n'est envisageable de faire part de sa situation qu'en cas de relations de confiance avérée. Pour certains il est même préférable de n'en rien dire du tout, quelles que soient la nature et l'intensité des rapports d'amitié. Nous détectons en filigrane des propos des jeunes des sentiments de gêne, parfois allant jusqu'à la honte, de se trouver en position d'hébergé d'une structure d'accueil et nous avons voulu creuser cette question avec eux.

J'ose pas leur dire. De toute façon, je peux pas leur proposer de venir chez moi, parce que j'ai pas de chez moi. (Extrait d'entretiens)

Les explications des interviewés convergent : la gêne, la honte éprouvées à l'idée de divulguer sa situation à ses pairs trouve son origine, non sans surprise, dans la crainte du regard négatif de l'autre et des jugements de valeur que celui-ci pourrait porter.

Les adolescents situent les conséquences de ces jugements présumés à deux niveaux. Pour certains, prédomine la perception que le jugement de l'autre entraînerait un rejet, et de fait une exclusion de l'adolescent de son cercle social habituel et une rupture des relations d'amitié. D'autres s'inquiètent de ce que la « révélation » de leur « statut » n'inspire à autrui des sentiments de pitié ou de compassion.

Je leur en parlais pas. Ils en savaient rien. Pour moi, ils avaient pas à le savoir. J'aime pas que les gens sachent qu'on est en difficulté. Pour moi, non. J'ai horreur de la pitié des gens [...] Les gens ont tendance à nous voir comme des misérables ; et non, moi je ne voulais pas ça. (Extrait d'entretiens)

Dans les deux cas, nous constatons que la crainte des jeunes provient de ce qu'ils imaginent que la divulgation de leur situation sociale ne vienne ternir ou dégrader l'image a priori positive que leurs connaissances se sont formées d'eux. Ce ressenti repose sur la perception que la maison d'accueil confère d'emblée à la personne hébergée une position sociale dévalorisée.

Adolescente : *Ils (leurs amis et connaissances) ont une très bonne image de nous, mais si tu disais ça [que tu vis en maison d'accueil] y'aurait une cassure. Y'aurait toujours une cassure.* Chargée de recherche : *Tu peux expliquer ?* Adolescente : *On était bien avant. Ils vont croire qu'on a fait une chute. Parce qu'ils vont penser qu'on est pauvre, pire que des SDF.* Autre adolescente : *Nous on est normales, quoi. Mais ils vont penser que t'es rien, t'es une gitane.* (Extraits d'entretiens)

Soulignons l'« effet de miroir » entre les préjugés dont nous faisaient part ces jeunes lors de notre question sur les représentations préalables à l'admission en maison d'accueil et les a priori négatifs qu'ils prêtent désormais à leurs camarades ou pairs.

Chez d'autres jeunes, dont les propos sont moins empreints de ressentiment, le jugement présumé d'autrui se fait également fortement sentir.

Adolescent : *Moi j'étais gêné de dire que je vivais dans un centre [la maison d'accueil] quand j'étais jeune. Ça c'était clair.* Chargée de recherche : *Pourquoi ?* Adolescent : *Parce que c'était une maison d'accueil et on savait que c'était des familles qui avaient pas de moyens qui vivent là, quoi.* Et un autre jeune d'insister : *C'est la maison d'accueil quoi ; c'est le logement le moins cher.* (Extrait d'entretiens)

Nous percevons aussi chez ces jeunes une difficulté à concevoir que l'entourage social proche puisse témoigner de l'empathie en regard de leur situation. Ils présument d'emblée un manque de compréhension de sa part, et des personnes extérieures à la situation, en général.

Les gens, ils comprendraient pas. Je sais qu'ils comprendraient pas. Je sais ce qu'ils penseraient. (Extrait d'entretiens)

D'ailleurs, cette crainte est parfois fondée sur des expériences antérieures malheureuses, où le parcours en ruptures de la famille a eu pour conséquence l'éclatement du cercle social et amical, et a ainsi rendu le tissage de relations sociales difficile pour le jeune.

4. Perceptions du vécu du parent

Il est intéressant de relever que les propos des jeunes, loin de s'axer exclusivement sur leur propre expérience se concentrent de façon significative sur le ressenti et le vécu de leur parent, et ce, pour tous les enfants que nous avons rencontrés, indépendamment de leur âge. D'abord l'évaluation qu'ils font de la situation de leur mère est empreinte d'empathie. La sensibilité qu'ils expriment envers celle-ci se traduit par un discours qui banalise parfois leurs propres difficultés. L'accent est mis sur l'épreuve du parent souvent plus que sur la leur.

C'est pour notre maman que c'est difficile d'être ici.

Pour maman, j'ai encore plus mal... (Extraits d'entretiens)

Une dimension marquante de nos échanges concerne la conscience qu'ont les enfants des difficultés que rencontrent leurs parents dans le contexte de l'hébergement institutionnel. D'une part, ils reconnaissent les difficultés des parents à gérer les contraintes institutionnelles et obstacles au déroulement d'une vie « normale ».

Jeune : *Y'avait beaucoup de règlements, beaucoup de règles à suivre. Enfin, c'était plus difficile pour ma mère que pour nous. Nous les enfants, en fait, on s'en fichait.* Chargée de recherche : *Tu dis que c'était difficile pour ta mère. Tu peux m'en dire plus ?* Jeune : *C'était plus par rapport à sa liberté en fait. À un moment, elle a commencé à voir un monsieur, le papa de ma petite sœur actuellement, et j'ai senti pour elle que c'était difficile vu qu'il pouvait pas rentrer ici dans la maison. Je sentais que ça l'embêtait un peu de suivre tout ça à la lettre. Moi*

personnellement, je prenais un peu à cœur tout ça, vu que je suis la seule fille et j'étais beaucoup avec maman, je l'aidais beaucoup. (Extrait d'entretiens)

D'autre part, ils perçoivent les répercussions des regards des autres (travailleurs et autres hébergés) sur l'image que l'adulte a de lui-même en tant que parent, ainsi que sur son estime de soi.

En parlant de sa mère, un jeune nous dit ceci : *En fait, ça fait bizarre. Maman, c'était quelqu'un d'indépendant, d'actif. Mais là, j'ai l'impression qu'elle perd toutes ses responsabilités. Je sens qu'elle est à bout.* Chargée de recherche : *Qu'est-ce que tu veux dire quand tu dis « elle perd toutes ses responsabilités » ?* Jeune : *C'est ça qui est dur, tu peux pas éduquer tes enfants comme tu veux ; et elles l'ont dur les mères. On les traite comme des enfants. T'as plus l'impression d'être dans ton rôle de mère.* (Extrait d'entretiens)

En règle générale, l'intervention d'autres personnes hébergées dans l'éducation familiale est très mal vécue par les jeunes. À leurs yeux, cet aspect de leur vie appartient au domaine privé et revient en premier lieu à leur parent. Le fait que d'autres personnes hébergées puissent porter un jugement sur le comportement de leur mère, et ainsi la discrediter dans son rôle éducatif, leur inspire des sentiments de frustration, voire de colère.

Tout le monde se permet ici. Tout le monde se mêle. Même ceux qui ont pas d'enfants. J'ai pas aimé du tout quand elle (une autre hébergée) a crié sur mon frère. C'est personne d'autre que ma mère qui doit dire. Ça m'énervé. (Extrait d'entretiens)

Nous remarquons que les sentiments d'empathie pour le parent amènent les jeunes à adopter des comportements de « préservation » du parent. Certains se montrent réticents à l'idée de se confier à celui-ci de peur d'exacerber son stress. Ils gardent leurs problèmes pour eux, se dévoilent finalement très peu à la principale figure adulte de leur entourage et ont tendance, comme nous l'avons souligné antérieurement, à banaliser leurs propres états d'âme.

Je me suis dit, je dois me comporter en adulte. Pour moi, je pouvais pas faire l'enfant. Je devais accepter la situation. C'est comme ça. Pour moi c'était logique. Je voyais pas pourquoi j'aurais à me plaindre. C'était difficile à certains moments. Dans ma tête c'était toujours : « on n'est pas chez nous, on n'est pas à la maison donc t'as pas à te plaindre, franchement t'es bien. » Je me rends compte, j'étais toujours en train de mettre les côtés positifs du fait d'être ici pour que les choses un peu difficiles paraissent banales, quoi. (Extrait d'entretiens)

Le stress ressenti à l'époque, j'en parlais vraiment pas. Si ma mère entendait l'enregistrement, elle serait vraiment choquée. C'est la première fois que j'en parle. (Extrait d'entretiens)

L'attention que les jeunes portent au bien-être de leur mère se traduit également par un souci d'assister au maximum



celle-ci dans les démarches de réintégration de la famille dans la vie « normale. » Les enfants se montrent en effet très affectés par les difficultés économiques, sociales, psychologiques du parent, et certains se montrent dès lors très soucieux d'alléger, autant que faire se peut, le poids de ces difficultés. Tous sans exception nous ont parlé des recherches de logement qu'ils font pour aider leur mère. Ils disent garder l'œil ouvert à tous les instants pour un logement libre, ils prennent note des affiches « à louer » sur la route de l'école, ils font des recherches sur Internet à la maison d'accueil...

En les écoutant attentivement, nous nous apercevons à quel point ces démarches leur paraissent normales, à quel point elles font partie intégrante du soutien qu'ils tiennent à apporter à leur parent en difficulté.

5. Perceptions du rôle des équipes et relations avec les professionnels

Tous les jeunes auxquels nous avons parlé évaluent positivement, certains très positivement, leurs rapports avec les équipes éducatives des maisons d'accueil. La tonalité générale des relations s'inscrit dans le registre de la bienveillance, du respect, de la confiance, du point de vue des jeunes. Ils disent apprécier particulièrement le caractère informel des interactions avec les travailleurs, et ce, parce qu'il offre la possibilité d'échanger sur des sujets variés et de parler aussi d'autre chose que les difficultés de la famille.

Ils nous voient pas comme des hébergés. Tout le monde se mélange. Ils nous jugent pas. Y'a du respect, c'est sûr. (Extrait d'entretiens)

Avec les éduc, c'est des conversations familiales. On parle de tout et de rien. C'est très sympa. (Extrait d'entretiens)

Certains jeunes évoquent avec affection leur éducateur référent, ou un membre de l'équipe avec lequel des affinités particulières se sont créées au fil du temps. Chez les jeunes qui ne séjournaient plus en maison d'accueil au moment de l'interview, la majorité garde des contacts avec l'institution. Certains liens sont plus distendus que d'autres. Il peut s'agir d'un contact maintenu dans le cadre d'un réseau informationnel, une guidance pour la famille en cas de besoin. Pour d'autres, bien que se situant toujours dans le cadre d'un soutien à caractère professionnel, les liens revêtent une dimension plus « affective ».

X (l'éducatrice référente), c'est genre une amie pour nous maintenant. Elle vient à la maison et tout. Parfois elle nous appelle, comme ça, pour dire bonjour. On a aussi gardé un bon contact avec Y. Elle m'a aidée pour mon stage, pour donner des adresses, des numéros de téléphone à appeler, même pour mes recherches d'emploi et tout ça. (Extrait d'entretiens)

Au-delà de la relation humaine en tant que telle, les jeunes portent également un regard sur les actions psychosociales et éducatives qui leur sont proposées. Les appréciations portent, schématiquement, sur deux domaines d'intervention, d'une part l'accompagnement « au quotidien », d'autre

part, le soutien relatif à « l'affect », aux problématiques relationnelles avec la famille, aux difficultés émotionnelles...

Une partie des jeunes adopte une attitude mitigée quant aux interventions professionnelles au quotidien. S'agissant de l'accompagnement des éducateurs en matière de scolarité ou de recherche de stages, par exemple, certains adolescents affichent une certaine lassitude à être interrogés sur leurs démarches, à faire l'objet de questionnements et de relances, qui leur paraissent incessantes. Si ce sentiment est bien présent chez ces jeunes, il convient de noter qu'il est contrebalancé par le fait que la plupart reconnaît l'ultime visée de ces interventions et en reconnaissent, presque malgré eux, la pertinence.

Ils sont toujours derrière moi. Ça m'énervé. C'est comme s'ils veulent commander ma vie... Mais même si ça m'énervé, je sais que c'est pour mon bien. C'est bien dans un sens, même si ça saoule. (Extrait d'entretiens)

La lecture que font les enfants du travail des équipes concernant ce que nous conviendrons d'appeler « l'accompagnement des émotions » est nettement plus positive. Par exemple, plusieurs jeunes font état de situations conflictuelles avec leur mère, que les travailleurs aident à dénouer ou à atténuer. Il semblerait que la position de « tiers » adoptée par le travailleur social dans ces cas, l'écoute proposée, les conseils émis, la simple présence... aient des effets bénéfiques sur des situations chargées en émotions et des dynamiques familiales tendues.

Chargée de recherche: *Quand tu avais des problèmes avec ta mère, tu dis que les éducateurs vous aidaient, c'est ça ?*
Jeune: *Oui, ils essayaient de comprendre ce qui n'allait pas, et des trucs comme ça.*

Chargée de recherche: *Tu peux m'en dire plus ?*
Jeune: *Ils essayaient de comprendre mon point de vue en fait, le point de vue de ma mère. Ils essayaient de trouver un terrain d'entente et tout ça [...] Comment dire ça. Avec ma mère c'était pas toujours facile. À travers l'éduc ça passait mieux quoi.* (Extrait d'entretiens)

Les adolescents parlent aussi des démarches des professionnels pour les aider à mettre des mots sur leurs émotions. Une jeune fille, qui avait très mal vécu l'arrivée en maison d'accueil, dit avoir beaucoup apprécié l'attention particulière que l'éducatrice lui a portée pendant cette transition éprouvante, le temps qu'elle lui a consacré, les occasions qu'elle lui a données pour « vider son sac » et déposer ses émotions. Elle en reconnaît les effets bénéfiques pour la poursuite de son séjour dans l'institution. Cette même jeune fille évoque des difficultés relationnelles avec sa mère, que l'équipe l'aide à « travailler », notamment via l'orientation vers des services spécialisés ; un aiguillage également fort bien venu si l'on en croit ses commentaires.

À l'instar des adultes, l'hébergement en maison d'accueil impacte considérablement l'expérience que les adolescents font de la vie familiale. Alors que les contraintes du communautaire ont tendance à renforcer certaines difficultés de vie propres à l'adolescence, elles se vivent également par

le prisme des épreuves du parent, que l'adolescent tend par ailleurs à préserver au maximum et pour lequel il en vient à banaliser son vécu et ses difficultés propres. Si le contexte institutionnel, et les contraintes qui y sont inhérentes, figurent autant dans les propos des jeunes, c'est aussi parce qu'ils affectent leurs représentations de soi, et par extension les rapports qu'ils engagent avec le monde qui les entoure.

IV. REGARDS DES PROFESSIONNELS

Nous nous intéressons ici au regard que les professionnels portent de manière générale sur le travail d'accompagnement des enfants et des familles proposé par les maisons d'accueil. Le lecteur remarquera que la vision des professionnels figure déjà dans les chapitres concernant les pratiques professionnelles, puisque ceux-ci s'appuient dans une très large mesure sur ce que les travailleurs et directeurs de maisons d'accueil disent de leur travail, ce qu'ils en dépeignent et comment ils le perçoivent. Ainsi, le présent chapitre évitera la redondance dans la mesure du possible, et s'attachera donc à aborder les thématiques qui, bien qu'évoquées par les professionnels lors de nos échanges, ont été peu ou pas mentionnées dans les chapitres concernant les pratiques professionnelles.

1. Représentations et positionnements

Les maisons d'accueil mettent volontiers l'accent sur la particularité de l'espace-temps qu'elles occupent dans le champ de l'aide sociale aux familles. Elles s'identifient comme l'un des rares lieux d'accueil où l'on héberge et accompagne des adultes avec leurs enfants pendant des périodes pouvant être relativement longues (la durée moyenne de séjours est de 115 jours pour les femmes et de 122 jours pour les enfants). Selon les professionnels, la position singulière occupée par la maison d'accueil donne une tonalité particulière à leur travail avec les enfants et les familles. Elle permet en substance une « connaissance » de la cellule familiale dans sa globalité, là où des services extérieurs plus spécialisés possèdent une vision, certes importante, mais peut-être plus partielle ou morcelée de la dynamique familiale. Le fait de pouvoir poser un regard global sur la famille, sur un laps de temps plus ou moins long, offre aux équipes la possibilité d'une certaine exhaustivité dans le repérage des besoins de la famille. Ceci permet par extension des mises en relais adaptées avec le réseau.

Les maisons d'accueil se perçoivent en effet comme une composante importante d'un réseau beaucoup plus large d'intervenants sur les enfants et la famille. Aussi estiment-elles que la singularité de leur positionnement leur confère un rôle de « facilitateur » au sein de ce réseau, en ce sens que l'espace-temps qu'elles occupent peut être bénéfique au travail des partenaires. Effectivement, en proposant à la famille un cadre sécurisant a minima, la maison d'accueil

offre aussi aux intervenants extérieurs une base favorable à partir de laquelle ils peuvent être facilités dans leurs tâches d'accompagnement spécialisé.

En prenant en charge des familles dans les maisons d'accueil, tu soulages des intervenants qui sont fatigués, tu mets de l'ordre. Quand moi-même je travaillais de l'autre côté et que j'étais un intervenant 'extérieur', j'ai des souvenirs de femmes qui rentraient en maison, et tout à coup en six mois on faisait un travail social que j'avais pas réussi à faire en trois ans [...] Le fait de la prise en charge, du cadre de la maison d'accueil, ça permet vraiment de faire avancer beaucoup de choses. Ça permet aux intervenants extérieurs de souffler, de prendre du recul. (Extrait de focus group)

Si nous tentons de synthétiser de façon schématique la vision qu'ont les travailleurs de leur rôle, nous pourrions dire qu'ils l'envisagent comme celui de faire évoluer la famille vers un mieux-être, en la soutenant dans le réveil de ses potentialités. Le cadre offert par la maison d'accueil, et la proximité qu'il induit entre équipes et usagers sont particulièrement adaptés à ce type de travail. Ils en favorisent la dimension relationnelle, ce que les professionnels estiment fondamental à leurs démarches. En effet, les professionnels s'accordent pour dire que le lien entre travailleur et personne hébergée constitue la condition sans laquelle les besoins de la famille, ses demandes implicites ou explicites ne peuvent émerger.

2. Exercice de la parentalité en maison d'accueil : un cadre particulier

« La vie en communauté, c'est d'abord vivre ensemble. Partager une maison avec des inconnus n'est pas évident. En effet, tu pourrais y rencontrer des personnes qui ne partagent pas ta façon de vivre, de penser, tes convictions, etc. En bref, des personnes très différentes de toi. Mais cette différence peut s'avérer une richesse et tu pourrais être surprise par les réels liens d'amitié qui se créent régulièrement dans la maison. Pour bien vivre en communauté, le tout est de respecter certaines règles afin que tout le monde puisse vivre dans une ambiance agréable. Ces règles sont reprises dans le règlement d'ordre intérieur qui te sera donné et que tu signeras à ton arrivée. Des exemples de ces règles : respecter les heures de repas, donner à manger à ses enfants, réaliser la tâche qui vous est attribuée, respecter le travail des autres en maintenant propre la maison, surveiller et veiller au bon comportement de ses enfants, etc. ». Extrait de Espoir, centre d'accueil : « Une chance à mesurer »

Nos analyses mettent en évidence la conscience qu'ont nombre de travailleurs du défi que représente pour les familles la gestion de la vie quotidienne, et plus particulièrement l'éducation des enfants, dans le contexte d'un hébergement social, qui expose la famille à une multitude de regards plus ou moins intrusifs. Ainsi, les équipes reconnaissent-elles les conditions particulières d'exercice de la parentalité qu'implique un tel cadre.

En grande majorité, elles manifestent de l'empathie pour des parents qui sont aux prises avec des difficultés que la

structure institutionnelle peut, dans certains cas, contribuer à exacerber.

Les parents doivent se sentir sous la loupe, sur leurs gardes. Mêmes des remarques qu'on pense soutenantes peuvent être mal perçues. On n'est pas l'abri de faire des jugements. (Extrait de focus group)

Moi, je ne voudrais pas être à leur place, je n'y arriverais pas, être sous le regard des autres comme ça, tout le temps... (Extrait de focus group)

Les professionnels pour la plupart ne sont pas surpris d'appréhender que les parents disent se sentir infantilisés par certaines pratiques de soutien et trouvent certaines interventions professionnelles intrusives.

L'installation dans un lieu collectif est une violence en soi. Éduquer ses enfants dans le collectif c'est extrêmement dur. Les personnes sont en souffrance dans la gestion et dans l'éducation de leurs enfants dans le communautaire, il y a le regard de l'autre, le regard de la collectivité. (Extrait de focus group)

Cette reconnaissance de la pression que peut exercer de telles conditions sur le parent explique en partie pourquoi les professionnels développent un discours qui insiste sur l'importance d'un accompagnement « au cas par cas ». Celui-ci se doit, dans l'idéal, d'être réalisé dans un esprit d'ouverture, exempt le plus possible de jugement personnel et de formatage. Si les travailleurs nous livrent en effet des appréciations somme toute assez normatives de leur travail, nombreux sont ceux qui posent aussi un regard critique sur leurs pratiques et pointent le décalage qui existe parfois entre ce qui est et ce qui devrait être dans l'idéal. Ils interrogent par exemple leurs capacités à être dans l'approche « objective », dans le « non-jugement », ils questionnent la pertinence de certaines de leurs approches et sont interpellés par la question des limites de leur action.

Certains soulignent l'importance pour les équipes de garder à l'esprit que toutes les familles ne requièrent pas un suivi particulier autour de la prise en charge éducative de leurs enfants (ou le soutien à la parentalité), et que par conséquent il faut être particulièrement attentif à ne pas tomber dans la stigmatisation et considérer que tout parent précarisé est inadéquat avec son enfant.

On doit se demander ce qu'on formalise au moment où les gens arrivent chez nous. Car les raisons de leur arrivée ne sont pas toujours claires. Au départ, c'est qu'ils n'ont pas de logement. Mais ils n'ont pas forcément des difficultés avec leurs enfants [...] Mais il y a des tas de moments où ce n'est pas si clair que ça du tout. Donc je trouve que ça pose beaucoup de questions : quel(s) mandat(s) on se donne, quels objectifs on se fixe avec cette famille et pourquoi ? (Extrait de focus group)

D'autres, mettent en garde contre des lectures trop hâtives, par les équipes, de certaines situations familiales ou des attitudes de parents perçus comme « défaillants ».

Il ne faut pas prendre pour argent comptant ce que l'on observe au tout début quand la famille arrive [...] Ce qu'il faut soutenir auprès des travailleurs c'est de pouvoir tenir, de ne pas être interventionniste tout de suite, parce que il ne faut pas oublier que l'installation dans un lieu collectif, c'est pas évident [...] Certaines mères nous disent qu'elles sont éventuellement plus agressives, plus en difficulté parce qu'il y a le regard de la collectivité sur leurs façons de faire avec les enfants. On a qu'à penser soi-même, quand on se retrouve en famille, où tout le monde regarde ton enfant qui te fait une scène. (Extrait de focus group)

Comme nous l'avons vu au chapitre intitulé « Les partenaires des maisons d'accueil dans l'accompagnement des familles » les professionnels sont très préoccupés par la question des limites de leur travail en regard du secteur au sens large. C'est une dominante dans leurs propos : ils situent leur action en faveur des enfants et des familles dans un contexte sociétal soumis à de plus en plus de pressions. Bien qu'ils affirment leur identité généraliste, nombreux sont ceux qui, au regard des manquements du réseau ou de la société plus généralement, ont l'impression que les équipes et les institutions exercent, de manière croissante, des fonctions qui outrepassent leur champ initial d'action. Cette perception d'être parfois, même souvent, dans une position de suppléance est récurrente dans le discours des travailleurs.

Pour certains, c'est précisément le degré de pression émanant de la « saturation » du réseau qui explique les difficultés que les travailleurs éprouvent parfois à prendre des décisions qui ne leur semblent pas toujours très réalistes ou cohérentes avec leurs intentions de bienveillance envers les familles.

On doit pouvoir dire qu'on n'est pas toujours bien traitants nous-mêmes, parce qu'on est avec les moyens du bord. (Extrait de focus group)

Les institutions constatent aussi que les séjours des familles tendent à s'allonger, et ce, en raison, estiment-elles, d'un manque de logements et de structures adaptées à la sortie de maison d'accueil. Pourtant, et les travailleurs insistent là-dessus, la maison d'accueil est conçue à l'origine comme un lieu d'hébergement « transitoire » qui peut apporter des effets positifs dans la vie des enfants et de leurs familles. Ainsi les professionnels se plaignent-ils d'hébergements trop longs qui finissent par entraîner des effets non désirés, particulièrement pour des familles qui ne requièrent plus le type de suivi proposé par la maison d'accueil.

Entre un an et un an et demi en maison d'accueil, c'est un maximum. Au-delà d'un an et demi, je me demande si c'est pas contre-productif finalement. On ne gagne pas et on est en danger d'institutionnaliser les familles, et là il me semble que c'est pas notre rôle, c'est vraiment pas notre objectif. (Extrait de focus group)



UNE MAMAN TÉMOIGNE

Nous l'appellerons « Josiane ». Cette maman a deux enfants de 2 ans et demi et 6 mois. Josiane se sent respectée dans son rôle de maman. Elle est bien au clair sur l'éducation qu'elle veut inculquer à ses enfants et garder cette ligne de conduite. Elle se rend compte que le fait de vivre en communauté modifie certains comportements non seulement les siens mais encore ceux de son fils. En effet, les comportements du petit changent quand il se retrouve en compagnie des autres enfants de la maison en comparaison des moments où il retrouve la cellule familiale dans la chambre.

Josiane nous fait part du fait qu'elle est beaucoup plus facilement « énervée » si elle doit faire une remarque au petit dans l'espace de vie communautaire. Son fils réagit moins à ses injonctions. Pourtant Josiane sait très bien la direction éducative qu'elle veut donner à ses enfants, mais ce n'est pas évident. Le regard des autres mamans mais aussi les remarques sont parfois blessants. Tout comme les interventions du personnel.

Toutefois, Josiane fait une distinction entre les différentes remarques :

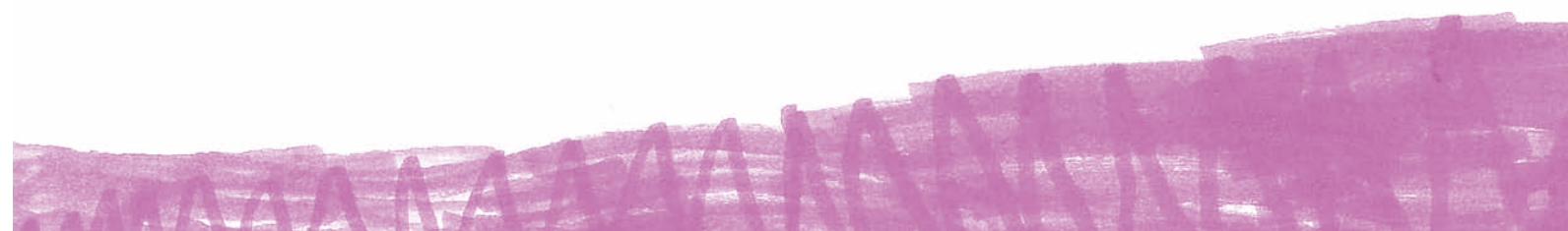
- Elle conçoit les remarques constructives et qui sont une aide
- Par contre, Josiane n'apprécie pas des agissements et des remarques déplacés et non fondés. Elle n'aime pas que son fils soit réprimandé de façon démesurée. Pour elle, il est alors question d'un non respect de son enfant en bas âge.

- Sa réaction est alors de s'isoler avec ses enfants dans sa chambre, elle ne désire pas entrer en conflit avec d'autres mamans. Elle préfère gérer sa colère seule et laisser passer. Josiane éprouve des difficultés à reparler de certains agissements ou remarques avec les personnes concernées. Dans ces moments là, protéger son fils, c'est s'éloigner du conflit en le rassurant, en étant attentive à ses comportements.

Josiane ne voit pas beaucoup de points positifs de séjourner en maison d'accueil pour l'éducation de ses enfants. Elle se sent capable de donner la même éducation en étant seule dans son appartement. Mais elle reconnaît que le fait de vivre en communauté est stimulant et motivant pour l'organisation d'activités avec les enfants. Pour elle, chacune apporte son énergie.

Josiane apprécie le fait que son fils aime venir vers l'équipe. Elle aime le voir « heureux » avec l'équipe. La relation qu'il a avec le personnel ne lui pose aucun problème. Josiane ressent de la satisfaction dans l'attention que le personnel porte à ses enfants. Elle se rend compte qu'ils grandissent en notre présence et que nous offrons une attention supplémentaire comme dans une grande famille. Néanmoins, Josiane associe son entrée en maison d'accueil au fait de régler sa situation et non pour un suivi dans l'éducation de ses enfants.

(Extrait du rapport d'activités 2010 de la Maison de la mère et de l'enfant)



PARTIE 4.

ANALYSE



Les informations que nous avons collectées tout au long de cette recherche-action mettent en évidence de nombreux « nœuds », entrelacements de réflexions et de problématiques, ressentis tant par les professionnels que par les personnes hébergées, parents et enfants. C'est pourquoi, nous nous attacherons dans les pages suivantes à analyser certains des enjeux qui nous sont apparus comme les plus prégnants au cours de nos investigations.

I.

RELATION

TRIANGULAIRE :

ENJEUX ET DIFFICULTÉS

Dès lors que les maisons d'accueil proposent un accompagnement aux enfants et un soutien à la parentalité aux adultes, les équipes rentrent dans des interactions particulières, plus ou moins marquées, avec les familles. Comme nous l'avons vu précédemment, ces « interventions » peuvent revêtir des formes variables (accompagnement du lien parent-enfant, compétences parentales, aide pratique...) et répondre à des exigences multiples. Quoiqu'il en soit, elles ont toutes pour conséquence l'émergence d'un « tiers » dans la relation mère-enfant. Ce tiers est le plus souvent représenté par le travailleur social, mais il peut aussi s'incarner à travers les autres familles hébergées, l'équipe au sens large, les intervenants extérieurs ou encore l'institution, en tant qu'entité qui détient une autorité et énonce des règles et des principes.

L'introduction de ce tiers dans le binôme parent-enfant induit, à des degrés différents, un certain partage de l'éducation. Chacun occupe un positionnement particulier et parfois délicat à tenir dans cette relation singulière, que nous avons pris le parti de qualifier de « relation triangulaire ». De nombreuses relations triangulaires se jouent donc simultanément et interagissent.

Dans le cadre de cette analyse, nous nous sommes particulièrement penchés sur la relation triangulaire qui concerne l'enfant, le parent et le professionnel de la maison d'accueil.

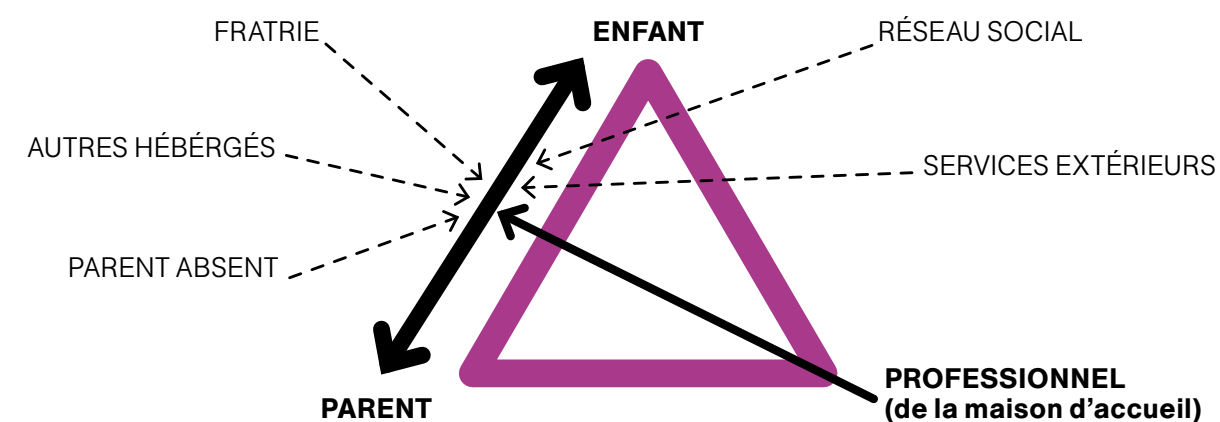
Effectivement, les témoignages récoltés auprès des enfants et des parents ont mis en lumière le caractère complexe de cette relation pour les personnes bénéficiaires. Il en va de même pour les professionnels, pour lesquels la position au sein de cette triangulation soulève de nombreux questionnements, notamment : quelles sont les limites de l'intervention du travailleur et de l'institution dans les pratiques éducatives du parent et dans sa relation avec son/ses enfant(s) ; quelles sont les conditions d'un accompagnement optimal dans le cadre de cette configuration relationnelle complexe ?

Une dimension fondamentale pointée par nos interlocuteurs professionnels concerne le fait qu'en maison d'accueil, contrairement à la situation dans des services d'hébergement de l'aide à la jeunesse, l'enfant se trouve sous la pleine et entière responsabilité de son parent, et c'est à ce dernier que reviennent en première instance les missions éducatives. Cet état de fait donne une inflexion particulière aux relations qui se jouent entre parent, enfant et « tiers ».

Le travailleur social doit veiller à tout prix à ne pas se substituer au parent, tout en accompagnant celui-ci à « accomplir » ses missions éducatives. Le professionnel doit privilégier des actions qui favorisent le « faire avec » le parent et s'assurer de n'être ni trop prescriptif ni infantilisant et de « puiser dans les compétences parentales existantes ». À défaut de cela, il risquerait non seulement d'affecter l'estime de soi du parent, mais de contredire un des principes fondamentaux du travail social entrepris, qui est d'autonomiser les personnes.

Le parent, quant à lui, se trouve dans la position délicate de devoir « partager » dans une certaine mesure l'éducation de son ou ses enfant(s) avec un tiers, dont il peut ressentir qu'il remet en cause son autorité ou qu'il conteste ses orientations et choix éducatifs.

Enfin, le positionnement de l'enfant au sein de ces interactions peut aussi s'avérer compliqué. Il arrive que ce dernier peine à se retrouver dans la multiplicité des références et autorités éducatives qui se bousculent devant lui.





Face à cette complexité de positionnements, les professionnels développent un discours qui nous permet de dégager un certain nombre de principes fondamentaux sur lesquels un accompagnement autour de l'éducation des enfants et de la parentalité devrait reposer :

- la reconnaissance, l'acceptation et le respect de la place de chacun dans la relation ;
- l'écoute des besoins et attentes du parent et de l'enfant ;
- une relation de confiance entre accompagnant et accompagné(e) ;
- l'appui au parent dans son rôle parental ;
- le maintien d'un regard « non jugeant », non imposition d'un modèle ;
- la valorisation des ressources parentales existantes, mêmes limitées ;
- le respect du rythme de la personne.

À la lumière des témoignages que nous avons recueillis, il est évident que de tels principes appartiennent très largement à un discours normatif, dans lequel les travailleurs sociaux énoncent des intentions et insistent sur ce qui « devrait être ». Pourtant, si la frontière entre le normatif et la réalité se brouille souvent dans leurs discours, les nombreuses questions qui en émergent montrent la conscience qu'ils ont des défis à relever dans le cadre de cette « triangulation ».

Une situation complexe à laquelle professionnels et parents se heurtent fréquemment concerne la confrontation entre systèmes de valeurs et conceptions de l'éducation divergents.

La personne arrive avec sa culture familiale, sociale... et cette culture s'entrechoque avec la culture institutionnelle. J'ai envie de dire, il faut respecter ça. Il ne faut pas être dans une posture du type : « tu arrives ici, ce sont nos règles à nous, et tu n'existes plus dans tes façons de faire à toi, dans ta culture à toi. » Mais c'est pas évident à gérer. (Extrait de focus group)

Il arrive que les familles hébergées fonctionnent selon des référentiels éducatifs qui diffèrent, parfois fortement, de ceux promus par l'institution et les équipes professionnelles. La confrontation de modèles divergents peut être source de malentendus et de tensions diverses, qui sur le long terme, peuvent compromettre la dynamique d'accompagnement. Bien que conscients de la nécessité de maintenir un regard exempt de jugement, les professionnels nous font part de la difficulté à adopter une attitude « neutre », d'autant que les situations concernant les enfants peuvent réveiller chez eux des réactions fortes et animer des « passions ».

« Même si notre projet pédagogique témoigne depuis de nombreuses années de la volonté de ne pas se substituer à la mère auprès de l'enfant, certaines de nos attitudes vont encore, parfois, bien naturellement, dans le sens opposé. Par exemple : un enfant qui pleure que l'on prend dans les bras pour le consoler d'avoir été déposé à la salle de jeux, sans un mot, sans un regard par une maman excédée. Or, nous avons compris, lors de nos supervisions, l'importance de ne pas combler les manques de maternage des enfants qui sont voués à retourner vivre dans les mêmes conditions de vie après le Foyer ». Extrait du rapport d'activités 2010 du Foyer familial.

Les équipes doivent parfois se confronter à des pratiques éducatives très éloignées des références auxquelles elles-mêmes adhèrent. Nombre de professionnels sont interpellés par des attitudes parentales qui à leurs yeux s'apparentent à des lacunes ou à des insuffisances, voire à de la « défaillance ». Par exemple, ils nous expliquent que certains parents ne voient pas l'utilité de parler ou d'expliquer les choses à des enfants jeunes, alors qu'eux-mêmes y voient un facteur essentiel du bien-être de l'enfant. De même, le recours par certains parents à la discipline physique à l'encontre de l'enfant met les professionnels dans des positionnements problématiques en regard de leurs propres références éducatives. Ainsi nous font-ils part de la difficulté qui consiste à tenter d'initier des changements d'approches chez les parents, de les amener à des prises de conscience sans pour autant leur imposer un cadre trop normatif et les discréditer dans leur rôle parental. Il faut savoir faire preuve de patience et de retenue et travailler dans la nuance et la bienveillance à l'égard du parent, sans quoi l'on risquerait de nuire à l'ensemble du travail social ; les équipes iraient à l'encontre de leurs objectifs et « braqueraient » les personnes.

La prise de conscience par les professionnels de ce challenge n'en rend pas la tâche plus facile. L'un des enjeux majeurs de la « configuration triangulaire » consiste, pour eux, à maintenir un positionnement suffisamment dépassonné, constructif et respectueux pour pouvoir « faire un bout de chemin » avec le parent.

Pourtant, les témoignages des personnes interviewées sont révélateurs du décalage qui existe entre ce que les travailleurs tentent de mettre en œuvre et les perceptions de certains parents, qui vivent très mal ce qu'ils ressentent comme des jugements de valeur.

Une autre difficulté importante pointée par les travailleurs sociaux concerne la multiplicité des autorités éducatives que peut engendrer la « relation triangulaire » vis-à-vis de l'enfant.

Un éducateur nous éclaire sur les différents niveaux d'autorité face auxquels se retrouve souvent l'enfant : *Au niveau de l'autorité parentale, la vie communautaire c'est le souk, c'est le bordel intégral. Pour un enfant, il y a évidemment l'autorité de sa mère ou de ses parents, y'a l'autorité de l'éducateur, y'a l'autorité des autres mères, y a les autorités des enfants plus grands aussi, et au-dessus de tout ça il y a encore la maison d'accueil comme institution. Au niveau des limites pour un enfant, c'est riche mais c'est compliqué. Les enfants apprennent à jouer avec ça, à contrecarrer l'autorité de la maman ou de l'éduc. Il ne leur faut pas deux jours pour apprendre ça.* (Extrait de focus group)

Si l'objectif professionnel consiste bien à éviter de se substituer au parent, mais au contraire, à le valoriser dans son rôle, la réalité de terrain est souvent plus complexe. Il arrive que des contradictions apparaissent dans les discours et les attitudes des adultes ou que ces derniers s'opposent sur certaines questions concernant l'enfant. Il n'est pas rare que l'enfant prenne conscience rapidement de ces dissonances. Par conséquent, il peut avoir du mal à se situer dans ces interactions et s'en trouver déstabilisé ou, bien au contraire, il

peut se saisir de ces antagonismes et en jouer dans un sens qui, le plus souvent, met à mal la position d'autorité du parent.

Il arrive également que la « relation triangulaire » génère des dissensions au sein même des équipes. Les professionnels nous ont parlé de « conflits de loyauté » qui se développent parfois entre travailleurs au sujet d'une même famille. En effet, les professionnels se perçoivent comme occupant un positionnement soit « en faveur de l'enfant » ou a contrario « en faveur du parent » et ce, le plus souvent selon leurs attributions au sein des équipes (appartenance à une équipe « enfants » ou bien assistante sociale qui suit de près la maman...).

Un éducateur témoigne : *Un aspect qui se présente à nous (les travailleurs sociaux) comme une très grosse difficulté, c'est quand l'intérêt de la maman va à l'encontre de l'intérêt de l'enfant. Avant c'était assez vite résolu parce qu'on était clairement une maison d'accueil pour mères accompagnées de leurs enfants, et donc c'était forcément l'intérêt de la mère qui primait. Maintenant, avec la prise de conscience de la place de l'enfant, on se retrouve dans des situations où, je ne vais pas dire que c'est bataille rangée dans l'équipe, mais c'est un peu ça, où on a vraiment très dur à dégager une solution [...] Ce n'est pas forcément les éducateurs contre le reste de l'équipe, mais c'est sûr que ça complexifie la prise de décision dans l'équipe [...] Les débats dans l'équipe sont nourris par cette conscience de l'intérêt de la femme, qui est là depuis longtemps, et la nouvelle conscience de l'intérêt de l'enfant, qui est là depuis moins longtemps, je dirais.* (Extrait de focus group)

Les travailleurs nous semblent très conscients de l'existence de cette « dialectique ». Ils soulignent volontiers l'importance d'y être attentif afin de ne pas entraver la bonne marche de l'accompagnement de la famille dans sa globalité et de veiller ainsi aux besoins de chaque membre de la famille à mesure égale.

Certains travailleurs nous ont également fait part de situations où l'intérêt que portent les équipes à un enfant en souffrance est tel qu'il peut entraver leur vision des difficultés de sa mère et compromettre la qualité du soutien qu'on lui apporte.

Une professionnelle nous fait part d'une situation qu'elle-même qualifie d'extrême mais qui, nous pensons, illustre cette problématique : *On a eu une situation très difficile avec une mère [...] qui fait que l'équipe en serait bien devenue maltraitante avec cette mère. Elle était tellement négligente avec ses enfants, ses enfants vivaient une telle catastrophe, qu'on serait bien devenu nous-mêmes persécuteurs de cette mère. Quand on repense à ça [...] on se dit qu'on aurait dû aussi continuer à voir le positif chez cette mère-là. Or, on était tellement fixé sur les enfants qu'on pouvait plus la voir comme quelqu'un de bien, et ça c'était pas juste. Parce que, si elle fait ça avec ses enfants, c'est qu'elle-même a vécu des choses difficiles. On aurait pu alors avoir un regard plus bienveillant sur elle, comme si elle aussi était un enfant... Une mère ne peut pas devenir bien traitante si on n'est pas bien traitant avec elle.* (Extrait de focus group)

II. EXERCICE DE LA PARENTALITÉ DANS UN CONTEXTE COLLECTIF

La maison d'accueil présente un cadre singulier à l'exercice du rôle parental et plus généralement au déroulement de la vie quotidienne en famille. Alors que la vie familiale et l'éducation des enfants appartiennent dans une large mesure à la sphère privée, tout au moins dans les sociétés occidentales, l'hébergement institutionnel renverse les repères sociétaux courants et replace d'une certaine façon la parentalité et l'éducation dans le « domaine partagé ». C'est ainsi que l'arrivée en maison d'accueil marque pour de nombreuses familles le passage de la vie familiale organisée sur un mode largement privé et individualisé, même lorsqu'il s'agit de familles élargies, à une expérience qui se décline dans le collectif.

« La vie en communauté effraie. On perd une part de liberté. Pour adoucir quelque peu ce moment douloureux et offrir un lieu sécurisant, l'institution a fait le choix de proposer des chambres individuelles ou unifamiliales afin de préserver un espace d'intimité. Une salle de bains est mise à disposition pour deux chambres ». Extrait du rapport d'activités 2010 Le Goéland.

La maison d'accueil est avant tout une institution qui tente de répondre à des situations de grande détresse sociale. S'y côtoient des personnes et des familles d'horizons et de cultures divers, aux problématiques variées, et dont la caractéristique commune est avant tout la précarité de logement. Face à cette diversité, la maison d'accueil propose des dispositifs qui tentent de concilier accompagnement individualisé et bon fonctionnement de la collectivité. En effet, si les maisons d'accueil sont régies par un ensemble de règles, c'est en tout premier lieu afin d'assurer la sécurité des personnes hébergées. Les règlements ont également pour fonction de garantir le déroulement de la vie quotidienne dans un contexte harmonieux pour toutes les personnes concernées, aussi bien les équipes que les individus hébergés.

« La deuxième partie de l'année ne fut pas moins mouvementée mais plus difficile à vivre. De nombreuses infractions au règlement, des tensions entre les femmes hébergées liées à divers conflits de voisinage, nous ont mis à rude épreuve. Il en est ainsi des communautés de vie et des dynamiques de groupe. Nous avons mis toute notre énergie et notre savoir faire en œuvre pour contenir de nombreux débordements et maintenir le cap : rester ferme tout en étant compréhensifs et respectueux et surtout maintenir notre cadre d'accueil afin d'assurer la sécurité de tous dans la maison ». Extrait du rapport d'activités 2010 La Maison Rue Verte.

Si le travail socio-éducatif des équipes tente de favoriser autant que possible la prise en compte des spécificités de chacun, il n'en demeure pas moins que l'organisation harmo-

nieuse a minima de la collectivité impose un certain degré de conformité aux personnes hébergées. La prise en charge parfois « formatée » qu'on y propose peut s'accorder difficilement avec la diversité du public accueilli.

Le contexte de la maison d'accueil institue de fait des modes de fonctionnement qui peuvent se trouver en contradiction avec les principes, valeurs et habitudes familiales et ce, en particulier dans le domaine de l'éducation des enfants.

En raison de la proximité entre personnes qu'induit l'hébergement collectif, l'éducation de l'enfant, plutôt que de se dérouler dans la sphère privée, est « exposée » au regard (quasi permanent) de la collectivité, regard dont il est en tout état de cause difficile de s'extraire.

Cette « omniprésence de l'autre » s'incarne aussi bien dans la figure du travailleur social que dans celle de l'autre hébergé(e), des autres familles et du groupe qu'ils forment en tant que tel. Les regards combinés de ces derniers peuvent exercer une pression considérable sur des personnes déjà fragilisées. Les parents peuvent en effet avoir l'impression que leurs comportements sont scrutés, que leurs pratiques éducatives sont observées, évaluées, exposées à la désapprobation d'autrui.

L'opinion jugeante de l'autre hébergé(e) ne se cantonne d'ailleurs pas à son seul œil critique, il arrive qu'elle éclate au grand jour et parfois avec fracas. Certains travailleurs sociaux rapportent en effet des situations très tendues, voire conflictuelles entre adultes hébergé(e)s.

Quant aux professionnels, il arrive que leurs interventions dans le champ de l'éducation et de la parentalité soient perçues comme blessantes, désobligeantes ou infantilisantes. Autant de sentiments qui ne sont pas sans affecter l'estime et la représentation de soi des personnes hébergées, d'autant plus dans les cas où elles se perçoivent comme désavouées devant leur enfant.

Il convient de préciser que cette « violence institutionnelle » n'est pas le fait singulier des maisons d'accueil. Des difficultés du même ordre se retrouvent dans nombre de lieux collectifs où le comportement des personnes est soumis aux regards d'autrui et à ses jugements potentiels.

La vie en maison d'accueil, de par sa nature collective, pose un certain nombre de restrictions sur les personnes. Certaines diront que leur capacité d'action s'en trouve affaiblie ou que leur sentiment de maîtrise générale sur leur vie est affecté.

Dès lors pouvons-nous nous interroger sur le décalage qui existerait entre ce que les institutions sont tenues d'accomplir en matière d'autonomisation et de responsabilisation des personnes et les réalités que nous décrivent certains parents, qui en matière d'éducation des enfants se perçoivent comme dépossédés de leur liberté d'action et restreints dans leurs choix personnels.

Toutes ces questions nous paraissent fondamentales en ce qui concerne les maisons d'accueil et leurs équipes. D'ail-

leurs, nous avons constaté que ces dernières ont conscience, à des degrés différents, des pressions qu'exerce le cadre institutionnel collectif sur la parentalité des personnes hébergées. Cependant, si cette conscience s'incarne bien dans leurs discours, il paraît essentiel, au vu des témoignages des hébergés, de réfléchir aux différentes manières de s'assurer qu'elle puisse devenir plus opérante dans les faits. Comment les professionnels peuvent-ils porter une attention accrue, et peut-être plus systématique, au défi que représente la vie collective pour les familles ? Comment peuvent-ils eux-mêmes être soutenus dans la gestion de la collectivité de telle sorte qu'ils restent garants du déroulement harmonieux de la vie communautaire, tout en restant sensibles aux besoins et attentes spécifiques de leur public ?

« Travailler au sein d'une structure telle que Source suscite un véritable questionnement, tant sur un positionnement institutionnel que sur un positionnement personnel. Nous sommes en effet en permanence confrontés à nos limites – limites de l'intervention d'une institution dans un parcours de vie, limites par rapport à ce qu'on est prêt à accepter, à voir ou à entendre, limites plus profondes par rapport à ce que l'on pensait que l'on était capable de comprendre. Tels des équilibristes, nous sommes dans le quotidien de Source en tension entre, d'une part, notre capacité à ouvrir notre horizon de pensée pour ne pas tomber dans des modes de raisonnement ou de perception « faciles » et sécurisants et, d'autre part, notre habitude de juger et de jauger l'extérieur à travers les filtres qui nous constituent. Notre rapport à l'Autre, dans sa dimension individuelle, collective mais aussi sociale s'en trouve en permanence subtilement questionné ». Extrait du rapport d'activités 2010 de Source.

Dans cette optique, il nous paraît indispensable que les institutions puissent initier ou poursuivre des réflexions approfondies sur ce sujet et cela, en veillant par exemple à lui accorder une place de choix dans les questionnements d'équipes. Il nous semble que les supervisions présentent également un cadre favorable à la mise en questionnement de la problématique de la vie en collectivité, de la place de chacun, de l'intrusion des regards et de ses répercussions sur les usagers. Toutes ces réflexions mériteraient aussi d'être partagées et débattues lors d'échanges entre institutions afin de capitaliser au mieux les enseignements tirés des expériences des unes et des autres.

Concernant les contraintes institutionnelles telles qu'elles sont perçues et vécues par les personnes hébergées, certains travailleurs de terrain suggèrent d'instaurer ou de renforcer des processus inclusifs qui rendent certaines règles moins opaques. Il peut s'agir, par exemple, d'espaces de discussion entre professionnels et usagers sur la gestion et le fonctionnement des lieux collectifs. Cela permet dès lors au personnel de l'institution d'expliciter le pourquoi de certaines normes et de les rendre plus compréhensibles aux hébergés.

« Les conseils des hébergés pour renforcer les liens : tous les lundis, l'équipe de travail réunit les personnes hébergées dans un esprit constructif destiné à améliorer la dynamique

du groupe, à gérer les conflits en abordant les éléments positivement. Les personnes hébergées sont ainsi responsabilisées dans la recherche de solutions. L'équipe est présente pour donner ce sens au débat ». Extrait du rapport d'activités 2010 Le Tremplin.

« Instaurer un espace d'écoute et de parole est plus que nécessaire. Nous ne devons, ni pouvons nous substituer à un psychologue. Un « ado » est surtout en demande de se confier en dehors de maman et/ou papa et non d'organiser une démarche. Que faisons-nous avec cette parole ? Devons-nous la partager avec le parent ? Notre mandat n'est pas évident. Est-il plus sain de l'orienter vers un service « neutre » qui n'est pas interlocuteur des parents [...]. Quelle place devons-nous leur garantir ou préserver dans un espace de vie communautaire ? » Extrait du rapport d'activités 2009 Les Quatre Vents.

Par ailleurs, l'action de poser un regard critique sur les fonctionnements institutionnels, professionnels et personnels passe sans doute aussi par une meilleure connaissance de l'expérience et des opinions des usagers des services. Nous avons vu dans les témoignages des parents, qu'il est important de mieux entendre ce que les familles ont à dire de leur vécu dans le collectif. Il nous semble donc souhaitable qu'un accent fort soit mis par les institutions sur le développement de lieux d'écoute de la parole de l'usager, ainsi que d'espaces de dialogues entre équipes et personnes hébergées. Les professionnels ne le savent que trop bien, la « partici-

pation » des usagers ne s'improvise pas. Elle nécessite du temps, de la préparation, de l'énergie et une volonté forte pour être véritablement effective.

Bien pensé et bien implémenté, le processus participatif peut offrir une clé pour mieux comprendre les positionnements de chacun face aux difficultés que représente la prise en charge sociale en collectivité. Il peut contribuer à éclaircir des nœuds, à mieux saisir des décalages entre les différentes lectures que les uns et les autres font des situations ; il permet aussi de prendre acte de ce qui est positif, de ce qui marche bien et de ce qui, dans l'organisation communautaire, est « soutenant » pour les familles fragilisées.

L'amorce de ce type de dialogue ouvre potentiellement la porte à des aménagements ou à des adaptations de dispositifs, susceptibles d'améliorer l'expérience des personnes hébergées, et par là même de favoriser la qualité du travail social proposé.

Ainsi, nous avons constaté que les interactions entre intervenants et hébergé(e)s peuvent être complexes et que l'idéal de l'accompagnement individuel se trouve parfois en inadéquation avec la nécessaire cohérence du fonctionnement collectif. Dès lors se pose de façon pressante la question de la nature, des limites et de l'intensité du travail qui peut être réalisé par les maisons d'accueil, dans ces conditions, pour impacter positivement et durablement les enfants et leurs familles.





III. MISSIONS

Nous savons que les législations régissant le secteur des maisons d'accueil stipulent des missions générales pour les services et font très peu mention du public des enfants. De ce fait, les institutions définissent, dans une large mesure, elles-mêmes leurs actions éducatives en faveur des enfants, ainsi que leurs démarches d'accompagnement à la parentalité.

Etant donné ce contexte, il nous importait d'interroger les institutions sur leurs positionnements face à l'absence de « missions enfants » dans les textes législatifs. Nous leur avons demandé s'il serait souhaitable qu'un cadre législatif plus spécifique concernant la prise en charge des enfants, avec des missions clairement énoncées dans les décrets ou l'ordonnance, soit mis en œuvre. Cette question a été posée dans un premier temps en focus group, où nos interlocuteurs ont penché majoritairement en faveur d'une réponse négative, puis lors de l'enquête par questionnaire, où les réponses se sont partagées équitablement entre le pour et le contre.

Certains travailleurs et certaines institutions expriment le souhait de voir figurer dans les textes légaux davantage de précisions concernant l'accueil et l'accompagnement de l'enfant. Ils évoquent la possibilité de « compléter » les missions générales existantes avec des articles concernant, par exemple, le « suivi du bien-être physique et psychologique de l'enfant » ; « le suivi spécifique de l'enfant » ; ou « une attention et un accueil spécifique de l'enfant »...

Ce positionnement en faveur d'une formalisation du travail avec les enfants semble tenir à plusieurs aspirations. D'abord, elle permettrait d'entériner la conviction, soutenue par de nombreuses maisons, selon laquelle l'enfant est un bénéficiaire à part entière de l'accompagnement social, au même titre que l'adulte, et qu'il doit être reconnu comme tel. L'inscription dans les textes légaux de missions spécifiques permettrait d'afficher clairement les intentions des institutions en faveur du public des enfants, et par là même indiquerait un engagement solide du secteur en la matière. De plus, une mention plus grande dans les textes légaux constituerait une reconnaissance du travail qui s'effectue de fait dans les maisons qui accueillent des familles et servirait ainsi à mettre en valeur l'étendue du travail réalisé.

Pour d'autres encore, un cadre législatif plus complet permettrait de les guider dans leurs actions et de donner une structure à leurs démarches, tout en les soutenant dans le processus de conceptualisation de leurs pratiques. En effet, les travailleurs et institutions qui plaident pour davantage de formalisation soutiennent l'idée du décret/ordonnance comme un élément essentiellement facilitateur ; celui-ci aurait l'avantage de fixer des objectifs vers lesquels orienter le travail social en rendant plus systématique la prise en compte de l'enfant dans l'accompagnement global des familles.

En revanche, pour 50 % des institutions ayant répondu à notre questionnaire et une majorité de nos interlocuteurs dans les

focus groups, la question de la formalisation des missions dans la législation pose davantage de difficultés et suscite des réactions mitigées voire réservées.

Leur préoccupation majeure tient à ce qu'ils redoutent que l'imposition d'un cadre trop précis ne conduise à l'émergence de pratiques professionnelles trop normatives, qui ne tiennent compte ni des fonctionnements des institutions, ni de la diversité des publics accueillis et des problématiques rencontrées.

En effet, nombreuses sont les institutions qui soulignent que l'absence de balises spécifiques rend possible un travail social individualisé et contextualisé et permet de moduler les interventions selon les besoins spécifiques de chaque famille. En se conformant à des objectifs externes trop précis, l'institution s'expose au risque de formater l'accompagnement et de perdre ainsi une certaine liberté d'approche, une certaine souplesse.

Si on met un cadre trop précis, on risque de 'perdre' certaines familles. (Extrait de focus group)

D'autre part, certains s'inquiètent de l'imposition d'objectifs qui seraient en décalage avec les moyens concrets dont les maisons d'accueil disposent et les limites auxquelles elles sont soumises sur le terrain : l'infrastructure des lieux, les délais de séjour, le nombre de travailleurs, leur formation...

Il existe en effet chez les professionnels de terrain une forte inquiétude quant à la possibilité de se retrouver à endosser des missions à la fois plus précises et plus larges, sans pour autant que celles-ci ne soient assorties des moyens, notamment financiers et humains, nécessaires à leur accomplissement.

Des missions formalisées, oui. Mais la difficulté, c'est l'étape suivante : quels sont les moyens qu'on aura pour les mettre en œuvre, en sachant que les moyens supplémentaires, on ne les aura pas. C'est pas la bonne période pour ça [...] Si on affiche qu'on a des intentions et des objectifs, il faut quand même montrer comment on le fait. (Extrait de focus group)

Même chez les professionnels qui se sont exprimés en faveur d'une formalisation accrue des missions, de telles préoccupations s'avèrent centrales. Il y a d'une part un désir de voir le travail avec les enfants reconnu à sa juste valeur dans les textes, d'autre part la crainte que cela n'impose des « spécialisations » que certaines institutions ne pourraient assumer en termes de moyens.

En effet, la question des missions à poursuivre en matière d'accompagnement des enfants et de soutien à la parentalité est indissociable de celles des moyens dont les institutions disposent. À cet égard, les professionnels nous ont fait part des nombreux besoins pour renforcer leurs institutions. Parmi les plus importants figurent les améliorations concernant l'infrastructure. Ils pointent, entre autres, le manque de fonctionnalité de certains lieux d'accueil et d'hébergement (espaces peu adaptés aux besoins des enfants, manque de

lieux privés, manque d'espaces pour recevoir le père, la famille, les amis...).

Un autre thème central concerne également le manque de personnel. Il existe un besoin d'étoffer les équipes afin qu'elles puissent optimiser les suivis individualisés qui sont nécessaires au travail social avec les familles. Certains professionnels ont pointé l'importance pour le secteur de se doter de connaissances plus affinées sur le développement et les besoins spécifiques de l'enfant et ce, par le biais de formations spécialisées. L'accroissement de formations sur des thématiques spécifiques, telles que la maltraitance et les violences intrafamiliales, sont également indispensables, afin que les institutions continuent d'adapter leur accueil et leur accompagnement à la multiplicité des problématiques qu'elles rencontrent.

Il va sans dire, qu'aux yeux des professionnels, tous ces besoins sont sous-tendus par une exigence centrale, celle de l'augmentation des moyens financiers des maisons d'accueil, plus généralement.

Pour nos interlocuteurs les plus réservés quant à la formalisation de missions, ils se positionnent sur un créneau peut-être davantage « idéologique ». Ils se préoccupent en effet principalement de ce que l'inscription de balises concernant les enfants ne contrevienne à la mission généraliste des maisons d'accueil. La problématique fondamentale se situe donc, pour eux, au niveau du risque qui existerait à trop s'écarter de la mission première et finalement très générale des institutions, qui concerne en premier lieu la réinsertion et l'autonomisation de l'adulte en difficulté.

« Faire figurer des missions spécifiques est complexe car nous devons rester dans une approche généraliste. La mère reste la principale responsable du suivi de son enfant. Mais il est également vrai que l'enfant apparaît trop peu dans le décret. Quel juste milieu trouver, qui ne formate pas un travail et qui respecte les parents dans leur rôle alors qu'ils traversent une période de perte de repère ? » (Enquête par questionnaire)

Cette posture rejoint d'ailleurs les préoccupations de ceux qui s'interrogent dans le secteur sur la capacité, de même que le bien-fondé, des maisons d'accueil à multiplier des prestations de plus en plus spécialisées en interne, alors que leurs domaines d'intervention se veulent avant tout généralistes. À cet égard, il nous paraît également intéressant de rappeler le point de vue des parents sur le rôle d'une maison d'accueil. Pour une majorité d'entre eux, l'institution ne constitue pas, tout au moins pas en première instance, un lieu éducatif pour l'enfant. Ils la voient avant toute chose comme un lieu d'hébergement et de mise en sécurité de la famille. Pourtant, lorsque nous leur avons demandé ce qui globalement pourrait améliorer leur vie en maison d'accueil, ils ont été nombreux à s'exprimer en faveur d'une augmentation de services à caractère éducatif en interne.

Quelque part entre les deux pôles que nous venons d'évoquer, se situent des institutions qui adoptent un position-

nement pour ainsi dire « en entre-deux », qui affirme à la fois les avantages d'un certain degré de formalisation des missions concernant les enfants, tout en reconnaissant les effets potentiellement négatifs en termes de normativité des pratiques.

Ces institutions ne s'opposent pourtant pas à l'établissement dans les textes d'une ou plusieurs missions spécifiques, mais assortissent leur position de « conditions ». Une mission « enfant » dans le décret/ordonnance aurait le mérite de signifier l'importance de l'enfant, mais elle devrait être suffisamment large et générale pour garantir à chaque institution une marge de manœuvre telle qu'elle peut agir en fonction des spécificités de son public et de ses orientations institutionnelles.

Comme dans le décret concernant les adultes, on parle très généralement de 'projet d'insertion', et après on explique ce que cela recouvre. On pourrait très bien faire référence dans le décret à un 'projet d'accueil des enfants', puis laisser cela très ouvert, très général. (Extrait de focus group)

Nous voyons que la complexité de la question des missions rend difficile un positionnement clair de la part des institutions et de leurs travailleurs. Le partage 50/50 en réponse à notre questionnaire l'atteste de façon marquante.

C'est pourquoi nous proposons dans ce présent rapport une esquisse de missions concernant l'accompagnement spécifique des enfants et de leurs familles sur base de nos échanges avec les professionnels de terrain.

Précisons que les missions ci-après ne constituent en aucune façon un modèle unique qui s'appliquerait de façon mécanique à chaque établissement. Bien au contraire, les objectifs proposés se veulent « modulables » et procèdent en grande partie d'un travail de déduction à partir du discours des participants sur leurs propres pratiques. Nous espérons que les points suivants pourront servir de balises et de bases de réflexions, au sein des équipes, sur la conceptualisation de leurs objectifs en matière d'accompagnement des enfants et de la parentalité.

Mission d'ensemble :

Proposer un accueil et un accompagnement en lien avec les besoins et l'intérêt de l'enfant, visant un mieux-être de l'enfant et de sa famille, ainsi qu'une autonomisation de la famille dans son ensemble.

Cette mission d'ensemble comporte des sous-parties qui peuvent se concrétiser différemment en fonction du type d'institution et qui se déclinent selon les axes suivants :

- procurer à l'enfant un accueil dans une infrastructure permettant de répondre à ses besoins essentiels en matière d'hébergement, de nourriture, de sommeil, d'hygiène et de santé.
- procurer à l'enfant un cadre stabilisant et sécurisant qui favorise la mise en place de repères et la structuration du rythme de vie.
- procurer à l'enfant un soutien spécifique lors de périodes de transition potentiellement perturbantes pour lui ou elle.



- procurer à l'enfant les conditions d'un développement le plus harmonieux possible en favorisant son épanouissement social, émotionnel et physique.
- procurer à l'enfant et à sa famille un accompagnement visant un mieux-être dans la relation parent-enfant. Cet accompagnement peut se décliner selon différents axes de travail, qui consistent à :
 - permettre à l'adulte de « souffler », de se ressourcer : préalable à une bonne relation entre parent et enfant ;
 - être à l'écoute de la famille ;
 - observer la famille dans sa globalité ;
 - accompagner la parentalité et favoriser l'éveil des compétences parentales ;
 - favoriser le renforcement du lien entre parent et enfant en privilégiant la création, le maintien et la restauration d'une relation positive entre le parent et l'enfant, tout en respectant leurs choix et leurs valeurs.
- outiller la famille en vue d'un bien-être durable pendant et après l'hébergement, en s'attachant à renforcer son réseau social primaire et familial et en mobilisant des collaborations avec des services extérieurs spécialisés habilités à prendre le relais de problématiques spécifiques.
- le cas échéant, assurer une mission de protection de l'enfance, en procédant à des signalements aux services d'aide et de protection de la jeunesse.

Dans le cadre de cette « proposition » de missions, il nous paraît indispensable d'évoquer la question du parent non-gardien qui, le plus souvent, est le père de l'enfant.

Nos échanges avec les professionnels de terrain ont fait émerger la thématique du lien de l'enfant avec le père comme une mission qui est véritablement en question. Une de nos interlocutrices l'a qualifiée ainsi :

La mission autour de la question du père, elle est signifiante de par son absence. (Extrait de focus group)

Nous remarquons d'ailleurs que cette « mission » occupe une place certaine dans les maisons d'accueil pour femmes et enfants, où la mobilisation du réseau social primaire comporte souvent une dimension concernant le (re) tissage de liens avec le papa de l'enfant. En revanche, la problématique autour de la nécessité ou pas de faire vivre la question de la paternité et de l'enfant dans les institutions pour hommes seuls reste véritablement en chantier. Nous n'avons pas vocation ici à y apporter des réponses tant la question mérite d'être explorée plus en profondeur avec les acteurs concernés. Néanmoins, nous pensons qu'il est essentiel de la pointer comme un enjeu important dont le secteur dans son ensemble peut se saisir dans le cadre de ses réflexions.

IV. CONTINUITÉ DE L'AIDE AUX FAMILLES

Un thème récurrent de nos discussions avec les travailleurs du secteur, et plus largement au sein de l'A.M.A., concerne la problématique de la continuité de l'aide aux enfants et à leurs familles une fois que l'hébergement en maison d'accueil touche à sa fin. Le séjour en maison d'accueil constitue avant tout un « tremplin vers une autonomie »⁸⁵. En effet, l'hébergement se pose comme un espace-temps essentiellement transitoire, une solution temporaire, dont l'un des objectifs majeurs est l'accompagnement de la famille vers un « après » qui se veut « durable ».

Comme nous l'avons vu dans le chapitre intitulé « Les partenaires des maisons d'accueil dans l'accompagnement des familles », il est essentiel que cet « après » se prépare au cours du séjour. C'est pourquoi les équipes s'emploient à développer des partenariats avec des services externes, ainsi qu'à (ré)activer le réseau social de la famille, afin d'assurer l'acquisition par celle-ci d'une certaine autonomie et de faciliter sa transition vers un nouveau départ.

Il est fréquent que cette période charnière de transition soit synonyme d'incertitude, d'inquiétude, de stress... avant tout pour les familles, premières concernées par ces changements. Mais cet « après » fait également l'objet de préoccupations considérables chez les professionnels du secteur, qui sont nombreux à faire le constat suivant : les « avancées » réalisées avec les familles pendant la période d'hébergement sont parfois, même souvent, mises en péril par le manque de solutions adéquates et durables au terme du séjour. Force est de constater que pour des familles disposant de moyens financiers limités, pour lesquelles la poursuite d'un suivi psychosocial est nécessaire ou dont le réseau social est faible, l'accès et l'appropriation d'un logement adéquat et adapté est une perspective lointaine.

En plus de l'épreuve que cela peut représenter pour une famille, de telles réalités peuvent s'avérer extrêmement frustrantes pour les institutions et leurs équipes. Nombreuses sont celles qui se sentent impuissantes face à des phénomènes souvent structurels : loyers inabordables dans le privé, manque de logements sociaux, difficulté d'accès à des logements adaptés de type « habitat solidaire », saturation des services d'habitat accompagné... qui peuvent venir défaire un travail social et relationnel de longue haleine.

À titre d'exemple, les travailleurs mentionnent des familles qui, avec l'aide des équipes, s'entourent d'un réseau de

soutien, s'autonomisent progressivement et prennent leurs marques, mais pour qui au final, tout ce travail de « tissage de liens » s'effiloche, car faute de logement adéquat, elles sont contraintes de s'éloigner de ce réseau. Effectivement, il est fréquent que des familles doivent (à nouveau) changer de ville, de quartier. Pour les enfants plus particulièrement, cela implique de changer d'école, de perdre ses attaches et points de repères... Après le bouleversement considérable que représentent l'arrivée en maison d'accueil et le parcours souvent chaotique qui le précède, cette dislocation peut constituer une énième rupture, qui n'est pas sans effets sur des enfants déjà fragilisés.

Bien que conscientes des limites de leur action, les maisons d'accueil n'en démordent pas, le travail social avec les familles doit s'inscrire dans un minimum de continuité, faute de quoi il perd tout son sens.

Dans cette optique, le secteur se mobilise et déploie son sens de la créativité. En effet, les maisons d'accueil s'investissent de plus en plus dans ce qui est le plus communément appelé le suivi post-hébergement. De façon très générale, cette démarche consiste à « prolonger le travail effectué pendant l'hébergement en cherchant à rendre progressivement la personne capable d'autonomie et en passant le relais à d'autres services »⁸⁶. Il s'agit dès lors pour les équipes de contribuer, pendant le séjour, à la mise en place de conditions optimales à la réinsertion des usagers. Concrètement, cela peut consister à proposer un accompagnement qui aide à finaliser des démarches de type administratif entreprises en cours de séjour, d'aider la famille lors du déménagement et de l'installation dans un nouveau logement, d'assurer l'établissement de liens durables avec d'autres services...

Nombreuses sont les institutions qui voient ce travail comme un processus de consolidation indispensable au bien-être des familles sur le long-terme. De plus, le suivi post-hébergement est envisagé par beaucoup comme un travail préventif. En effet, pérenniser la réinsertion de la famille permet de prévenir la « rechute » éventuelle en maison d'accueil, dans des services d'urgence ou en rue. Notons que ce travail se développe de façon générale dans les maisons d'accueil, quel que soit le type de public accueilli et qu'il ne concerne pas uniquement les familles.

« Le suivi post-hébergement devient, dans beaucoup de situations, un travail à part entière et plus uniquement une aide ponctuelle proposée aux anciens résidents ».⁸⁷ Force est pourtant de constater qu'il n'est reconnu à Bruxelles ni par la COCOM, ni par la COCOF et qu'en Région wallonne il n'est encore que très peu reconnu. Bien que perçue comme indispensable, cette démarche manque cruellement de moyens humains et financiers. « [...] La plupart [des maisons d'accueil], bien que désireuses de soutenir leurs hébergés, n'ont pas les moyens de prendre en charge ce suivi [post-hébergement] et doivent apporter leur soutien de façon informelle. Cela comporte évidemment une surcharge de travail qui n'est pas reconnue ni a fortiori subsidiée par le législateur. On sent bien ici le besoin d'une clarification de la mission des maisons d'accueil. Il faudrait être en mesure de mettre en place un suivi au cas par cas, en fonction des besoins de la personne et de sa capacité à (re)construire un réseau de soutien ».⁸⁸

La volonté des services est bien présente. Mais, manquant ainsi de moyens concrets de mise en œuvre, la coordination entre partenaires et l'activation du réseau deviennent d'autant plus indispensables.

86 Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-capitale, *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010*, p. 44, Cahier 2 Vivre sans chez soi à Bruxelles, COCOM, 2010.

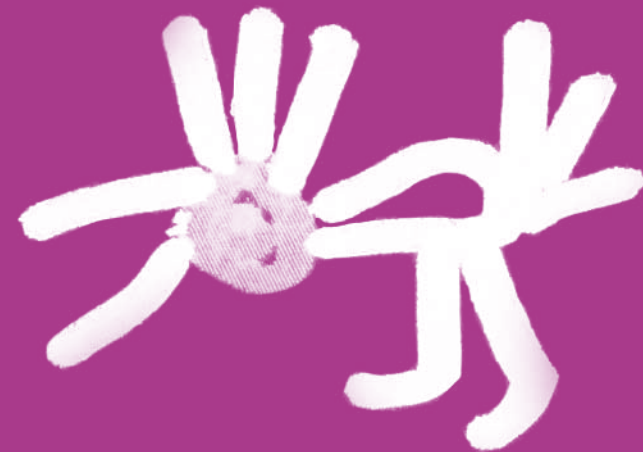
87 A.M.A., *Note de synthèse groupe de travail post-hébergement*, janvier 2012.

88 Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-capitale, *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010*, p. 44, cahier 2 Vivre sans chez soi à Bruxelles, COCOM, 2010.

85 A.M.A., *Note de synthèse groupe de travail post-hébergement*, janvier 2012.



CONCLUSION



Sortir les familles de la précarité, améliorer de façon tangible et durable leur situation et in fine contribuer à rompre le cycle de l'exclusion sociale, de telle sorte que les enfants issus de familles en difficulté ne deviennent pas à leur tour des adultes pauvres, tels sont quelques-uns des défis que notre société doit relever en ce début de ^{xxi}^e siècle afin d'agir pour plus d'équité et de justice sociale.

Agir « pour » et « avec » les enfants est essentiel. Par ailleurs, le souci de l'enfant et de son bien-être peuvent être de puissants facteurs de mobilisation des parents. Ainsi, l'investissement de l'adulte autour de sa parentalité peut être un levier important de réinsertion de la famille.

Rare lieu d'hébergement social qui accueille à la fois parents et enfants, la maison d'accueil propose un cadre propice au développement d'un large panel d'initiatives visant à soutenir les enfants et les familles précarisées dans une dynamique de réinsertion. En 2010, ces démarches ont concerné près de 2 850 enfants, soit 31% des personnes hébergées dans les maisons d'accueil⁸⁹.

Nous l'avons vu, les maisons d'accueil orientent leurs actions envers les familles selon quatre axes principaux : accompagner la parentalité, favoriser le bien-être de l'enfant, activer le réseau social de la famille et collaborer avec les partenaires intervenant auprès de celle-ci.

Ces actions s'inscrivent dans des cadres différents selon le pouvoir de tutelle et la législation en vigueur. Les divergences entre Bruxelles (COCOF et COCOM) et la Région wallonne sont pourtant assez peu marquées, particulièrement du point de vue des missions globales dont les institutions sont investies. Les différences notables portent davantage sur les disparités de pratiques entre les maisons d'accueil qui hébergent uniquement des femmes et des enfants et celles qui accueillent un public mixte et des enfants, indépendamment de leur pouvoir de tutelle.

Au cours de nos investigations, nous avons pourtant eu à cœur d'explicitier les cadres législatifs et institutionnels dans lesquels opèrent les services. En effet, ces derniers façonnent le travail qui se réalise avec les enfants et leurs familles dans les maisons d'accueil et confèrent au secteur toute sa spécificité.

Le type de public accueilli, le contexte de l'institution, la proximité entre équipes et usagers, la possibilité de travailler sur une certaine globalité sont autant de particularités qui donnent à la maison d'accueil une identité forte dans le champ de l'aide sociale aux familles. Ce sont aussi, peut-être paradoxalement, les éléments constitutifs de sa singularité et de sa richesse qui soulèvent un vaste champ de questionnements.

L'accompagnement des familles et des enfants interroge de façon frontale les limites, le rôle et les missions des maisons d'accueil.

À l'évidence, l'hébergement en maison d'accueil donne une tonalité particulière à la vie de famille. Les témoignages que nous avons recueillis auprès de parents et d'adolescents l'attestent.

D'abord, le contexte collectif ou semi-collectif de la prise en charge place l'éducation dans le « domaine partagé » et peut, de fait, compliquer l'exercice de la parentalité. La famille se retrouve confrontée à certaines normes institutionnelles, ainsi qu'à un contexte social et éducatif inédit, où il arrive que le décalage, voire l'opposition, se fasse sentir entre les différents modes de vie, systèmes de pensée et valeurs culturelles et éducatives de la collectivité. La vie en mode communautaire expose aussi les familles au regard, a fortiori au jugement de l'autre, de façon quasi permanente. De plus, la maison d'accueil met en jeu une série d'interactions souvent complexes entre professionnel, parent et enfant. Comme le souligne Nathalie Thiery, « la frontière ténue entre l'intime et le public en institution rend incontournable le regard [du professionnel] sur les soins et l'éducation donnés à l'enfant »⁹⁰. Pourtant, l'enfant se trouve bel et bien sous l'entière responsabilité de son ou ses parent(s) durant le séjour. Dès lors, les interventions professionnelles dans le domaine de l'éducation et de la parentalité, alors même qu'elles se veulent « soutenantes » peuvent s'avérer difficiles à vivre pour les personnes hébergées. Il arrive qu'elles se sentent scrutées, « sous la loupe », remises en cause. Qui plus est, la parentalité de ces personnes s'exerce le plus souvent dans un contexte de grande précarité, où un faisceau de difficultés multiples (absence de logement, faibles revenus, réseau social délit, violences intrafamiliales...) intervient pour rendre la « tâche parentale » plus ardue que pour le tout-venant. C'est comme si les défis inhérents au fait d'être parent étaient alors démultipliés.

C'est dans ce contexte riche mais complexe, que les équipes socioéducatives sont amenées à réfléchir au sens de leurs actions : quelle est la fonction éducative que les institutions peuvent et doivent exercer envers les enfants et leurs familles ? Comment faire évoluer les familles vers un mieux-être sans leur imposer des règles trop normatives, de telle sorte à valoriser l'identité parentale des adultes et renforcer leur estime de soi ? Comment concilier les modèles éducatifs dont s'imprègnent les intervenants sociaux, et qui reflètent dans une large mesure les évolutions théoriques en matière de conception de l'enfant, avec la multiplicité de références et de modèles auxquels souscrivent leurs publics ? Ou, comme le souligne Françoise Mulkay « Jusqu'où peut-il [le travailleur social] transiger ? Jusqu'où

⁸⁹ Source : enquête réalisée par l'A.M.A. et données de l'administration de la Région wallonne. Ces chiffres ne comptabilisent ni les données des maisons d'accueil VG, ni la maison d'accueil Pag-Asa, qui s'adresse aux victimes de la traite des êtres humains.

⁹⁰ Thiery, N., *L'hébergement de femmes accompagnées d'enfants en CHRS : quelle incidence sur l'identité parentale ?*, Sociétés et jeunesses en difficulté, n° 5/Printemps 2008.

va-t-il prendre le risque de laisser la famille assumer, dans la difficulté, l'éducation de son enfant?»⁹¹

Le paysage des maisons d'accueil se caractérise par sa grande diversité. L'état d'avancement des réflexions et des pratiques des institutions sur la thématique des enfants est à l'image même de cette diversité. Cependant, un trait commun s'impose à travers le secteur : l'appétit des équipes de s'informer, de débattre, de réfléchir et de se former plus avant sur toutes ces questions primordiales.

Les professionnels sont manifestement en quête de repères pour les guider dans leur travail avec les familles. C'est pourquoi nous nous sommes attachés à mettre en évidence certaines balises de travail communes. Celles-ci ont pour vocation d'aider les institutions à approfondir leurs réflexions sur les missions qu'elles se donnent dans le cadre de l'accompagnement des enfants et de leurs familles.

Il est important de souligner que ces questionnements sur la nature et les limites du travail social s'inscrivent également dans un contexte sociétal et politique plus large.

Dès lors qu'il est question d'enfants et de familles en maison d'accueil, ce sont aussi et fondamentalement les politiques publiques en matière de logement que l'on interroge. La prise en compte et la réinsertion des familles fragilisées exige en effet une politique décisive en matière de droit au logement. L'accès à une habitation décente et adaptée s'impose comme une priorité si nous voulons que les énergies déployées par les familles pour se réinsérer, et par les intervenants sociaux pour les y aider, aient un sens. Il en va du bien-être de nombreux enfants pour lesquels il est indispensable de prévenir les effets délétères qu'un parcours marqué de ruptures multiples peut occasionner. On ne peut sous-estimer le rôle déterminant joué par un logement durable, sécurisant et stabilisant dans le processus de développement de l'enfant.

Une politique forte permettrait également d'agir à la fois en amont des problématiques, sur les facteurs qui conduisent les familles à s'adresser aux maisons d'accueil, ainsi qu'en aval, en assurant des solutions durables pour de nombreuses familles sortant de celles-ci. De telles approches auraient l'avantage de prévenir des durées de séjour trop longues en structure d'hébergement. Phénomène qui, nous l'avons vu, expose les familles au risque de l'institutionnalisation et qui, par ailleurs, restreint l'accès aux services à d'autres familles demandeuses, qui se retrouvent ainsi acculées à des situations inextricables.

Une politique ambitieuse de logement, ainsi associée à l'action des intervenants sociaux sur la famille, constituerait un signal fort d'engagement des pouvoirs publics dans la lutte contre la « spirale » de la précarité. Garantir à chaque famille des conditions propres à son épanouissement signifie aussi, pour de nombreuses personnes fragilisées par les avatars

de la vie, l'assurance d'un suivi approprié une fois installées dans un logement.

Notre secteur ne manque d'ailleurs pas de se mobiliser autour de ces questions. Nombreuses sont les pistes déjà activées sur le terrain et au sein du réseau. Cependant, pour consolider et rendre pérennes ces initiatives, une impulsion politique et un soutien concret sont essentiels. Il est indispensable, par exemple, que le travail de suivi post-hébergement réalisé par les maisons d'accueil et leurs partenaires soit valorisé, reconnu et subsidié. Renforcer le travail de l'habitat accompagné et les projets ayant pour logique l'accès direct à un logement pour les personnes se retrouvant « sans chez soi » est, également, primordial.

Étant donné le caractère imbriqué des problématiques des familles pauvres, il importe de raisonner et d'agir dans une logique multidimensionnelle, et ce, en mobilisant tous les partenaires pouvant agir sur le bien-être des familles. Nous l'avons vu au fil de nos investigations, il faut optimiser le travail en réseau et l'utiliser comme un levier essentiel pour consolider le soutien apporté aux familles. Pour maximiser les chances de ces familles de se réinsérer durablement, il est indispensable que les maisons d'accueil et leurs partenaires se coordonnent davantage encore, que des passerelles continuent de s'établir entre secteurs, que des synergies positives voient le jour. Sachant que le travail de réseau demande du temps et de l'énergie, les partenaires doivent être soutenus dans leurs démarches d'ouverture.

Nous sommes conscients que nos constats soulèvent de nombreuses questions qui restent à approfondir. Afin d'investir pleinement le vaste chantier qui s'ouvre, il est essentiel de multiplier les échanges de pratiques dans le secteur, de renforcer les processus de réflexion et de formation sur les pratiques professionnelles et de soutenir la création d'outils. Il conviendra également aux pouvoirs de tutelle d'apporter leur soutien financier à la mise en œuvre de ces initiatives.

Par la mise en évidence du travail des maisons d'accueil avec les enfants et les familles, l'A.M.A. est convaincue que la présente recherche-action constitue un pas dans ce sens. La fédération a en effet la volonté de soutenir l'ensemble des réflexions menées par les équipes des maisons d'accueil, de mieux faire connaître les fonctionnements, réalités et problématiques de celles-ci et de leurs publics. Elle tient ainsi à ouvrir des perspectives de mise en relation avec les nombreux secteurs connexes, intervenant de près ou de loin auprès des enfants et des familles sans chez soi et qui se préoccupent de leur avenir.

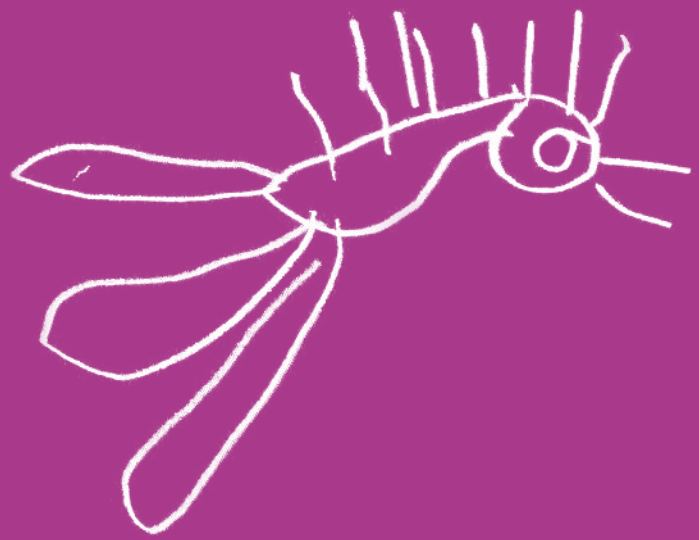
Autant de perspectives concrètes qui, nous l'espérons, pourront maintenir l'impulsion donnée au cours de ce processus de recherche.



91 Mulkay F., *Pauvreté et placement des enfants*, in Revue de l'Observatoire, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46. 2005.



ANNEXES



ANNEXE 1 – RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

I. INTRODUCTION

1. Objectifs

Afin de dégager un état des lieux le plus complet et précis possible des pratiques des maisons d'accueil, nous avons réalisé une collecte de données quantitatives et qualitatives sur le travail spécifique d'accompagnement des familles en maisons d'accueil.

Ce questionnaire avait pour ambition d'affiner et de quantifier les pratiques relevées lors des focus groups. En compilant les données pour l'année 2010, nous proposons une image à un moment précis qui nous permet d'établir des tendances fortes et d'appuyer, d'illustrer les propos de la recherche-action.

2. Démarche

Un questionnaire intitulé « Profil des maisons d'accueil et dispositifs d'accompagnement de l'enfant et de soutien à la parentalité » a été envoyé aux maisons couvertes par le champ de la recherche-action à savoir toutes les maisons d'accueil agréées par la COCOF ou par la COCOM ainsi que les maisons d'accueil agréées par la Région

wallonne qui sont membres de l'A.M.A. Le questionnaire pouvait être rempli soit directement en ligne, soit en version « papier ».

3. Taux de participation

- Sur les 14 maisons d'accueil COCOF, 13 maisons ont participé à l'enquête (dont toutes les maisons d'accueil qui hébergent des enfants).
 - Sur les 4 maisons d'accueil COCOM⁹², 4 maisons ont participé à l'enquête.
 - Sur les 36 maisons d'accueil wallonnes membres de l'A.M.A., 30 ont participé à l'enquête (dont 26 sur les 28 maisons d'accueil qui hébergent des enfants).
- Au total, 47 maisons d'accueil sur 54 ont participé à l'enquête, soit 87 %, dont 95 % des maisons d'accueil qui hébergent des enfants.
- Dans 67 % des cas, le questionnaire a été rempli par le directeur ou le responsable de l'institution, dans 27 % par un(e) assistant(e) social(e) et dans 6 % par un autre membre de l'équipe.

Afin de compléter certaines données, nous avons sollicité le soutien des administrations de la COCOF, de la COCOM et de la Région wallonne. Ces éléments nous ont permis de dresser un tableau le plus proche de la réalité possible.

II. PROFIL DES MAISONS D'ACCUEIL QUI HÉBERGENT DES ENFANTS

Les résultats présentés ci-après sont le fruit de l'analyse des questionnaires remplis par les services couverts par le champ de la recherche-action.

Nous allons ici présenter les résultats des maisons d'accueil qui hébergent des enfants, nous verrons ensuite les particularités des maisons d'accueil qui n'hébergent que des adultes.

A. Les institutions et les personnes hébergées

Nombre de services concernés: **39 maisons d'accueil**⁹³

- Cocof: 9 (dont 2 accueillent un public mixte)
- Cocom: 4 (dont 2 accueillent un public mixte)
- RW: 26 (dont 7 accueillent un public mixte)

Nombre de places concernées: **1 315 places**

- Cocof: 328
- Cocom: 110
- RW: 877

Nombre d'hommes concernés: **417 hommes**

- Cocof: 111
- Cocom: 43
- RW: 263

92 Il existe une cinquième maison d'accueil COCOM mais celle-ci s'adresse à un public très spécifique à savoir les personnes victimes de la traite des êtres humains. Cette institution n'a pas fait partie du champ de la recherche-action.

93 Les 9 maisons d'accueil Cocof sont : Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Chèvrefeuille, Home Du Pré, Ilot « le 160 », La Maison Rue Verte, Le Chant d'Oiseau, Les Trois Pommiers, Maison de la mère et de l'enfant, Source.

Les 4 maisons d'accueil Cocom sont : Le Relais, Les Foyers d'accueil, Porte ouverte, Talita.

Les 26 maisons d'accueil Région wallonne sont : Au Logis, Collectif contre les violences conjugales, Foyer Familial, Kangourou, La Ferme de l'Aubligneux, La Maison du pain, La Moisson, La Source (ex Emmaus le Bizet), L'Arche d'alliance, L'Archée, Le Figuier, Le Goéland, Le Triangle, L'Églantier, Les Quatre vents, L'Espérance, L'Espoir, L'Étape, Maison Maternelle du Brabant Wallon, Maison Maternelle Fernand Philippe, Maison Maternelle Maison Heureuse, Maison Maternelle Paul Henricot, Oasis, Service d'Entraide Familiale, Solidarité femmes et refuge pour femmes battues, Terre Nouvelle (uniquement partie femmes et enfants).



Nombre de femmes concernées: **2 005 femmes**

- Cocof: 492
- Cocom: 190
- RW: 1323

Nombre d'enfants concernées: **2 276 enfants**

- Cocof: 482
- Cocom: 193
- RW: 1601

Nombre de nuitées hommes: **30 324 nuitées**

- Cocof: 2.055 (concerne 1 MA sur 2)
- Cocom: 5.662
- RW: 22.607

Nombre de nuitées femmes: **157 249 nuitées**

- Cocof: 39.076 (concerne 8 MA sur 9)
- Cocom: 18.293
- RW: 99.880

Nombre de nuitées enfants: **193 996 nuitées**

- Cocof: 52.482
- Cocom: 19.189
- RW: 122.325

Taux d'occupation: **moyenne totale 92,46 %**

(Concerne 26 maisons d'accueil sur 39)

- Cocof: 93,93 %
- Cocom: 101,73 %
- RW: 81,73 %

Moyenne durée de séjour hommes: **84,12 jours**⁹⁴

- Cocof: 38,49 (concerne 1 MA sur 2)
- Cocom: 119
- RW: 94,88

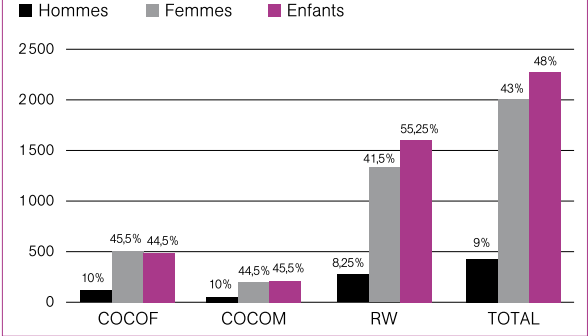
Moyenne durée de séjour femmes: **114,44 jours**

- Cocof: 144,06
- Cocom: 98
- RW: 101,27

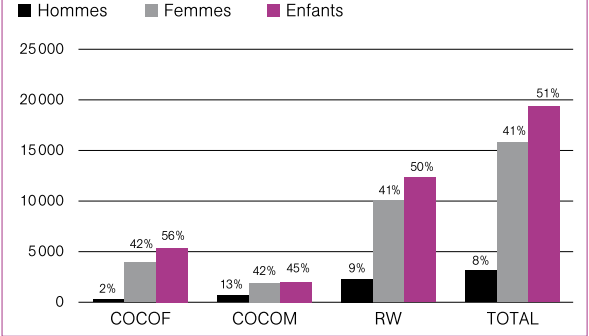
Moyenne durée de séjour enfants: **122,11 jours**

- Cocof: 158,83
- Cocom: 106,75
- RW: 100,75

Répartition des personnes selon la tutelle



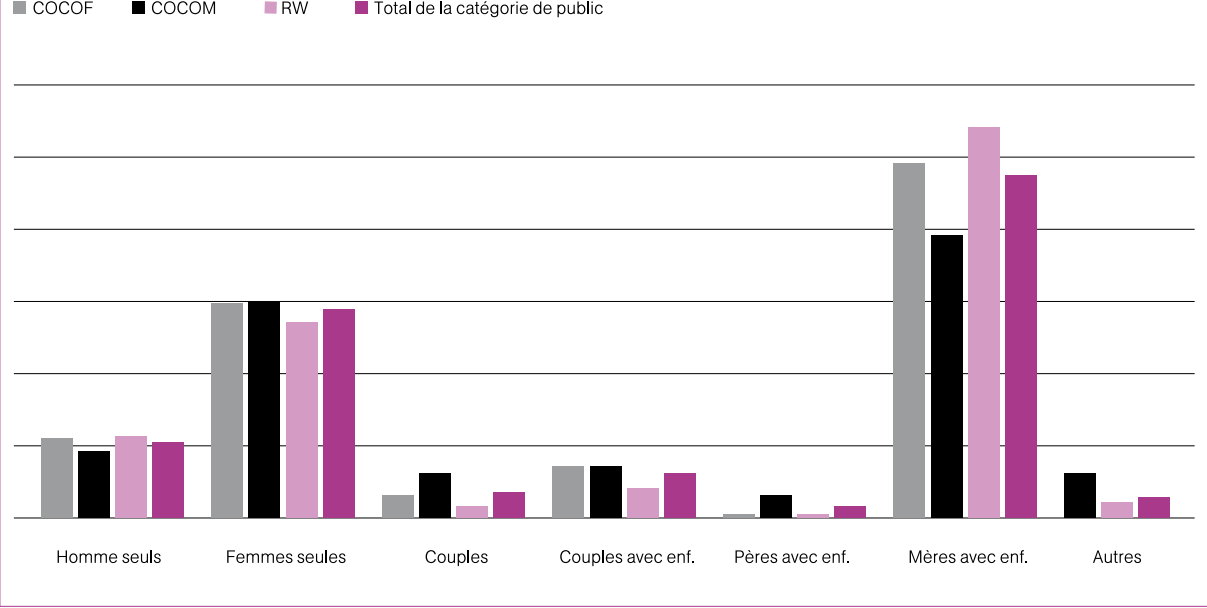
Répartition des nuitées par public selon la tutelle



Composition familiale

	Hommes seuls	Femmes seules	Couples	Couples avec enfant	père avec enfant	mère avec enfant	autres	TOTAL
Cocof	64	169	18	39	3	280	0	573
Cocom	20	62	12	15	6	81	13	209
RW	184	459	25	64	12	906	33	1 683
Total	268	690	55	118	21	1267	46	2 465

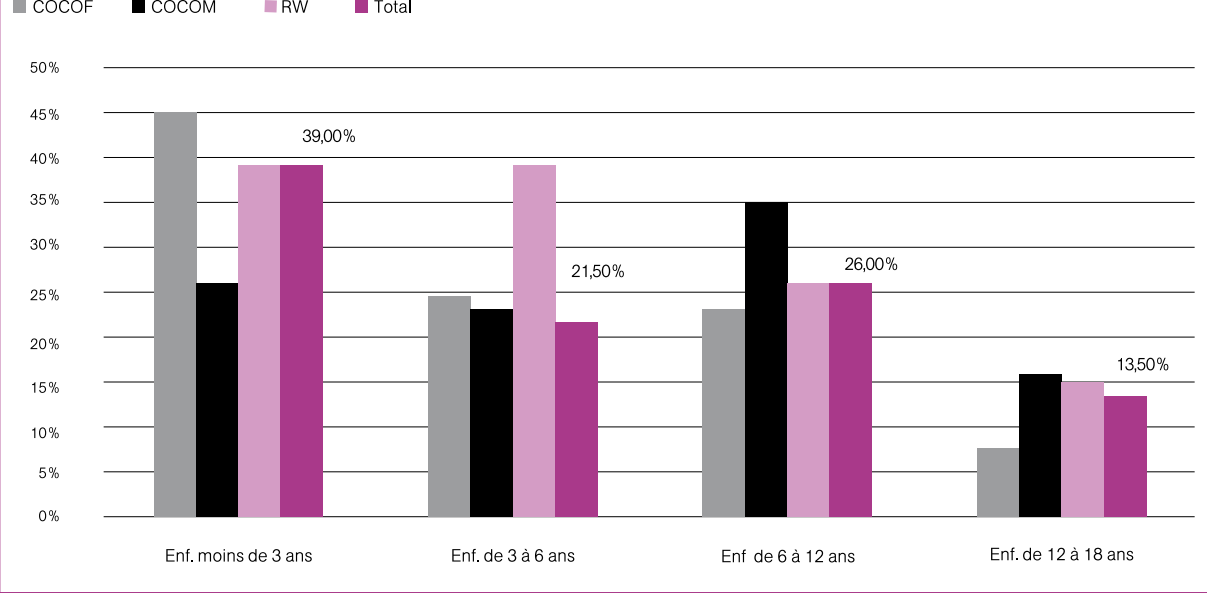
Répartition des compositions familiales selon la tutelle



Âge des enfants

	Enfant moins 3 ans	Enfant de 3 à 6 ans	Enfant de 6 à 12 ans	Enfant de 12 à 18 ans
Cocof	205	112	107	34
Cocom	51	44	67	31
RW	614	318	409	230
TOTAL	870	474	583	295

Répartition en pourcentage de l'âge des enfants selon la tutelle

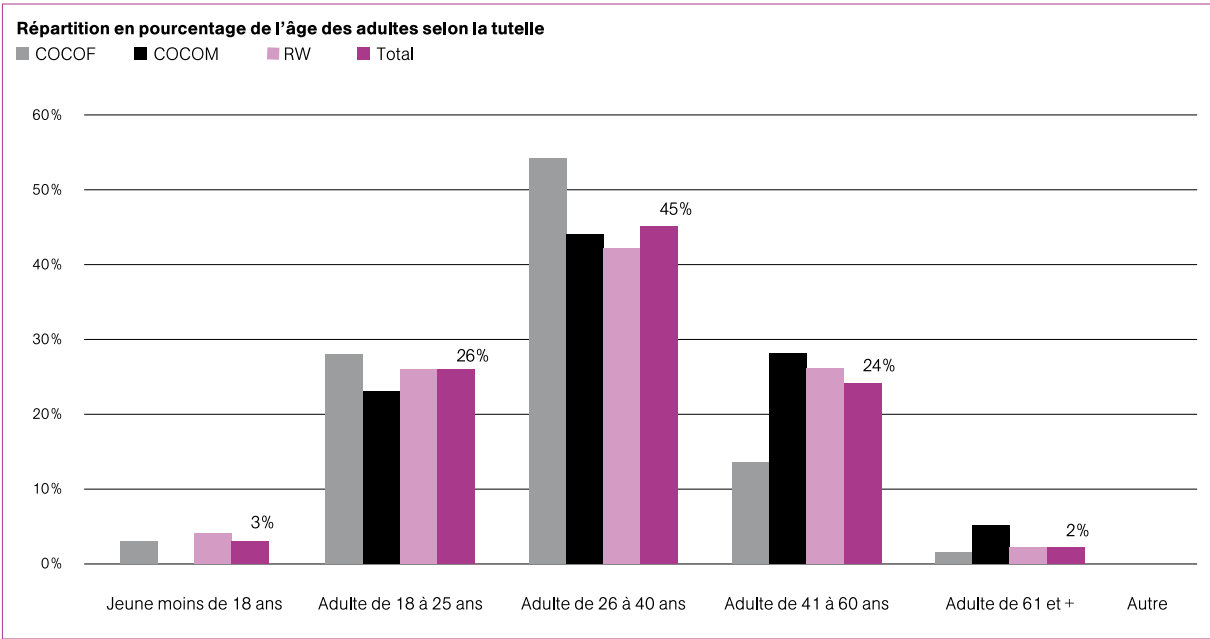


94 Cette durée est sous-estimée car la seule maison d'accueil Cocof ayant répondu héberge les personnes pour de courtes durées (maximum 3 mois).



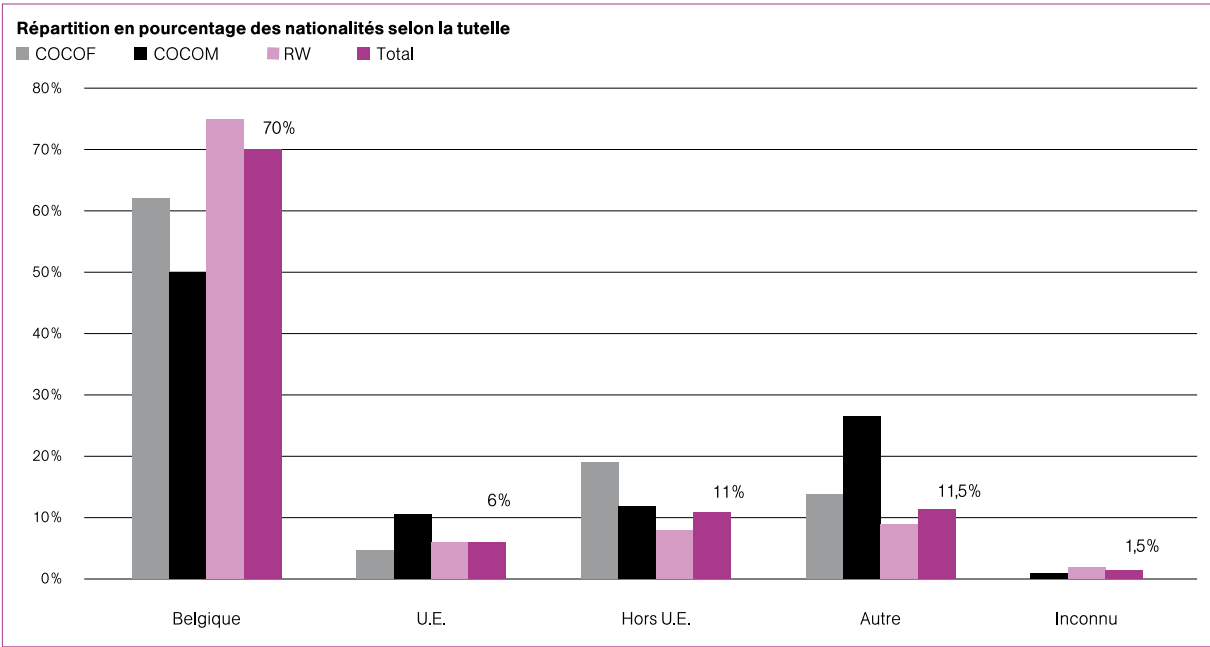
Âge des adultes

	Jeune de moins 18 ans	Adulte de 18 à 25	Adulte de 26 à 40	Adulte de 41 à 60	Adulte de 61 et +	Inconnu
Cocof	14	144	282	70	8	1
Cocom	0	51	101	64	12	0
RW	67	451	742	458	36	3
TOTAL	81	646	1125	592	56	4



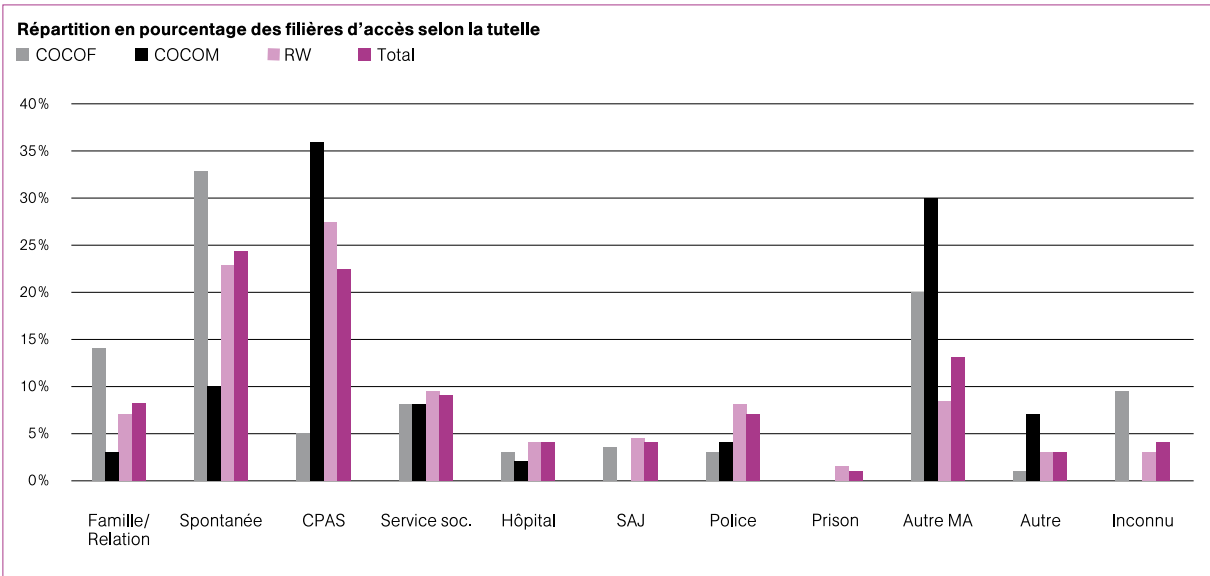
Nationalité

	Belgique	U.E.	Hors U.E.	Autres	Inconnu
Cocof	405	33	125	94	0
Cocom	115	24	27	60	2
RW	1386	107	151	159	34
TOTAL	1906	164	303	313	36



Filière d'accès

	Famille relation	Spontanée	CPAS	Serv. soc.	Hôpital	SAJ	Police	Prison	Autre MA	Autre	Inconnu
Cocof	90	214	31	53	22	23	19	1	131	9	62
Cocom	8	24	83	18	4	0	10	0	69	16	0
RW	122	409	484	165	74	80	147	29	142	56	61
TOTAL	220	647	598	236	100	103	176	30	342	81	123



Motif d'entrée

46 % des personnes déclarent avoir des problèmes de logements au moment dans l'entrée en maison d'accueil (Cocof = 45 %, Cocom = 47 %, RW = 46 %)

42 % des personnes déclarent avoir des problèmes de violences conjugales au moment dans l'entrée en maison d'accueil (Cocof = 37 %, Cocom = 22 %, RW = 47 %)

29 % des personnes déclarent avoir des problèmes familiaux ou de parentalité au moment dans l'entrée en maison d'accueil (Cocof 41 %, Cocom = 22 %, RW = 28 %)



B. Dispositifs de soutien à la parentalité et d’accompagnement des enfants

A. Les missions des maisons d’accueil

Votre institution définit-elle des missions spécifiques concernant la prise en charge des enfants et le soutien à la parentalité ?

Cocof : oui à 89 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 73 %
TOTAL : oui à 84 % - non à 16 %

Ces missions sont-elles inscrites dans un document ?

Cocof : oui à 87,5 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 95 %
TOTAL : oui à 90 %

Pensez-vous que le décret doit préciser des missions spécifiques sur le travail enfant ?

Cocof : oui à 55 %
Cocom : oui à 0 %
RW oui à 42 %
TOTAL : oui à 41 % - non à 41 % et 18 % n'ont pas répondu

B. Soutien à la parentalité en interne

Votre institution propose-t-elle un soutien en interne ?

Cocof : oui à 100 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 88 %
TOTAL : oui à 92 %

De quel type ? (pour ceux qui ont répondu oui à la question précédente)

Accompagnement individuel

Cocof : oui à 100 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 100 %
TOTAL : oui à 100 %

Accompagnement collectif

Cocof : oui à 55 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 52 %
TOTAL : oui à 55 %

Accompagnement à caractère pratique portant sur l'encadrement de la vie quotidienne

• Accompagnement autour des questions de santé et d'hygiène

Cocof : oui à 89 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 91 %
TOTAL : oui à 92 %

• Accompagnement concernant la prise de repas

Cocof : oui à 89 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 91 %
TOTAL : oui à 92 %

• Accompagnement concernant le sommeil, le rythme de l'enfant...

Cocof : oui à 89 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 91 %
TOTAL : oui à 89 %

• Autres

Cocof : oui à 33 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 35 %
TOTAL : 14 = 39 %

Accompagnement portant sur la qualité du lien parent-enfant

• Observation du lien enfant-parent

Cocof : oui à 100 %
Cocom : oui à = 100 %
RW : oui à 95,6 %
TOTAL : oui à 92 %

• Soutien à la communication entre le parent et l'enfant

Cocof : oui à 100 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 91 %
TOTAL : oui à 94 %

• Accompagnement psychologique de l'adulte en lien avec son rôle parental

Cocof : oui à 89 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 65 %
TOTAL : oui à 67 %

• Entretiens familiaux entre parents et enfants

Cocof : oui à 67 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 74 %
TOTAL : oui à 69 %

• Autres

Cocof : oui à 11 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 17 %
TOTAL : oui à 17 %

Votre institution dispose-t-elle d'un lieu spécifique pour le droit de visite ?

Cocof : oui à 44 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 42 %
TOTAL : oui à 46 %

C. L'accompagnement spécifique des enfants

Quels types d'accompagnement de l'enfant votre institution propose-t-elle en interne ?

Du point de vue de l'infrastructure

Crèche

Cocof : oui à 55 %
Cocom : oui à 0 %
RW : oui à 35 %
TOTAL : oui à 36 %

Halte-garderie

Cocof : oui à 11 %
Cocom : oui à 0 %
RW : oui à 42 %
TOTAL : oui à 31 %

Salle de jeux

Cocof : oui à 78 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 77 %
TOTAL : oui à 77 %

Espace psychomotricité

Cocof : oui à 22 %
Cocom : oui à 0 %
RW : oui à 50 %
TOTAL : oui à 38 %

Autres

Cocof : oui à 33 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 50 %
TOTAL : oui à 46 %

Du point de vue des activités

Ateliers

Cocof : oui à 55 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 65 %
TOTAL : oui à 59 %

Animations

Cocof : oui à 100 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 85 %
TOTAL : oui à 90 %

Soutien devoirs

Cocof : oui à 67 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 77 %
TOTAL : oui à 74 %

Accompagnement jeux

Cocof : oui à 89 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 65 %
TOTAL : oui à 74 %

Sorties socioculturelles

Cocof : oui à 100 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 73 %
TOTAL : oui à 82 %

Espaces de parole

Cocof : oui à 11 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 58 %
TOTAL : oui à 49 %

Autres

Cocof : oui à 33 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 23 %
TOTAL : oui à 26 %

Quels types d'accompagnement psychosocial de l'enfant votre institution propose-t-elle en interne ?

Entretiens individuels

Cocof : oui à 89 %
Cocom : oui à 100 %
RW : oui à 62 %
TOTAL : oui à 72 %

Entretien en groupe avec autres enfants

Cocof : oui à 22 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 38 %
TOTAL : oui à 36 %

Autres :

Cocof : oui à 33 %
Cocom : oui à 24 %
RW : oui à 54 %
TOTAL : oui à 46 %

Proposez-vous un accueil spécifique à son arrivée en MA ?

Cocof : oui à 67 %
Cocom : oui à 75 %
RW : oui à 62 %
TOTAL : oui à 64 %

Si oui, de quel type ?

Enfant seul, en entretien avec un ou des membre/s de l'équipe

Cocof : oui à 22 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 35 %
TOTAL : oui à 33 %

Enfant accompagné du parent ou du reste de la famille, en entretien avec un ou des membre/s de l'équipe

Cocof : oui à 55 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 31 %
TOTAL : oui à 46 %

Enfant seul au sein d'un groupe d'enfant

Cocof : oui à 0 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 19 %
TOTAL : oui à 15 %

Pour quel membre de l'équipe l'enfant est-il accueilli lors de son arrivée

Éducateur : oui 42 %
Assistant social + éducateur : oui à 21 %
Le personnel présent : oui à 14 %
Éducateur + puéricultrice : oui à 10 %
Assistant social : oui à 7 %
Éducateur + psychologue : oui à 3 %
Directeur et Assistant social : oui à 3 %

Utilisez-vous des outils ou des techniques pour faciliter l'accueil de l'enfant ?

Cocof : oui à 62 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 43 %
TOTAL : oui à 49 %

Proposez-vous une procédure de sortie adaptée à l'enfant, lors son départ de la maison d'accueil ?

Cocof : oui à 44 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 58 %
TOTAL : oui à 54 %

Si oui, de quel type ?

Enfant seul, en entretien avec un ou des membre/s de l'équipe

Cocof : oui à 11 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 23 %
TOTAL : oui à 23 %

Enfant seul, au cours d'activités ou au gré d'échanges avec un membre de l'équipe

Cocof : oui à 0 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 27 %
TOTAL : oui à 20 %

Enfant accompagné du parent ou du reste de la famille, en entretien avec un ou des membre/s de l'équipe

Cocof : oui à 11 %
Cocom : oui à 50 %
RW : oui à 46 %
TOTAL : oui à 39 %

Autres

Cocof : oui à 33 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 8 %
TOTAL : oui à 15 %

Utilisez-vous des outils ou des techniques en préparation au départ, et lors du départ de l'enfant ?

Cocof : oui à 33 %
Cocom : oui à 25 %
RW : oui à 28 %
TOTAL : oui à 31 %



D. Composition de l'équipe

Taux de réponse

Cocof = 9 institutions sur 9
Cocom = 4 institutions sur 4
RW = 25 institutions sur 26

Fonction	NB Cocof	NB Cocom	NB RW	TOTAL NB	ETP Cocof	ETP Cocom	ETP RW	TOTAL ETP
Direction	15	4	31	50	11,4	4	28	43,4
Éducateur	44	11	164	219	43,22	10	134,9	188,12
AS	30	16	56	102	26,5	16	48,5	91
Psycho	7	0	13	20	5,25	0	8,05	13,3
Puéricultrice	3	1	19	23	2,5	1	13,3	16,8
Psychomotricien	1	0	2	3	1	0	0,28	1,28
Administratif	8	3	20	31	6,5	3	13,88	23,38
Technique	18	7	37	62	16	6,4	32,5	54,9
Autres	6	1	18	25	3,3	0,5	17,8	21,6
TOTAL	132	43	360	535	115,67	40,9	297,21	453,78

Moyenne COCOF en personne par institution = 14,7
Moyenne COCOF en ETP par institution = 12,8
Moyenne COCOM en personne par institution = 10,75
Moyenne COCOM en ETP par institution = 10,2
Moyenne RW en personne par institution = 14,4
Moyenne RW en ETP par institution = 11,9
Moyenne TOTAL en personne par institution = 14
Moyenne TOTAL en ETP par institution = 11,9

- Seules 37 % des institutions ont un psychologue dans leur équipe
- Seules 42 % des institutions ont une puéricultrice dans leur équipe
- Seules 8 % des institutions ont un psychomotricien dans leur équipe

Qui au sein de votre équipe travaille directement avec les enfants ?

Fonction	NB Cocof	NB Cocom	NB RW	TOTAL NB	% par rapport à l'existence de la fonction
Direction	4	1	5	10	25,6 %
Éducateur	9	3	26	38	97 %
AS	6	3	17	26	67 %
Psycho	2	0	8	10	71 %
Puéricultrice	3	1	13	17	100 %
Psychomotricien	1	0	2	3	100 %
Administratif	1	0	1	2	9 %
Technique	2	0	2	4	15 %
Autres	2	1	6	9	non pertinent

Disposez-vous d'un éducateur référent par enfant ?

Cocof: oui à 67 %
Cocom: oui à 50 %
RW: oui à 42 %
TOTAL: oui à 49 %

Faites-vous des supervisions sur la thématique des enfants ou la parentalité ?

Cocof: oui à 100 %
Cocom: oui à 50 %
RW: oui à 46 %
TOTAL: oui à 59 %

La question des enfants est-elle abordée de façon systématique en réunion d'équipe ?

Cocof: oui à 89 %
Cocom: oui à 100 %
RW: oui à 77 %
TOTAL: oui à 82 %

E. Les collaborations avec le réseau

Collaborez-vous avec des services extérieurs pour l'accompagnement spécifique des enfants ?

Cocof: oui à 100 %
Cocom: oui à 100 %
RW: oui à 96 %
TOTAL: oui à 97 %

Services	COCOF	% Cocof	Cocom	% Cocom	RW	%RW	TOTAL	% Total
SAJ	9	100	4	100	24	92	37	95
SPJ	8	89	4	100	24	92	36	92
CSM	7	78	3	75	19	73	29	74
Maison méd.	7	78	3	75	16	61	26	67
PMS	8	89	3	75	19	73	30	77
Espace renc.	8	89	2	50	19	73	29	74
Crèche	6	67	3	75	17	65	26	67
École	9	100	4	100	23	88	36	92
École dev.	4	44	3	75	12	46	19	49
Autres	5	55	3	75	15	58	23	59

Ces collaborations sont-elles formelles ?

Cocof: oui à 55 %
Cocom: oui à 75 %
RW: oui à 61 %
TOTAL: oui à 61 %

Collaborez-vous avec des services extérieurs pour le soutien à la parentalité ?

Cocof: oui à 78 %
Cocom: oui à 75 %
RW: oui à 88 %
TOTAL: oui à 85 %

Services	COCOF	% Cocof	Cocom	% Cocom	RW	% RW	TOTAL	% Total
SAJ	6	67	3	75	20	77	29	74
SPJ	6	67	3	75	18	69	27	69
CSM	5	55	2	50	15	58	22	56
Maison méd.	3	33	2	50	13	50	18	46
PMS	2	22	2	50	13	50	17	43
Espace renc.	3	33	2	50	12	46	17	43
Crèche	3	33	3	75	11	42	17	43
École	3	33	2	50	17	65	22	56
École dev.	0	0	3	75	7	27	10	26
Autres	2	22	3	75	12	46	17	43

Ces collaborations sont-elles formelles ?

Cocof: oui à 11 %
Cocom: oui à 50 %
RW: oui à 38 %
TOTAL: oui à 33 %



F. Souhaits et besoins

Pensez-vous que des améliorations puissent être apportées ?

Cocof: oui à 100 %

Cocom: oui à 100 %

RW: oui à 100 %

TOTAL: oui à 100 %

TYPE	Cocof	% Cocof	Cocom	% Cocom	RW	% RW	Total	% Total
Infrastructure	9	100	3	75	21	81	33	85
Personnel	5	56	1	25	15	58	21	54
Compétences	5	56	3	75	16	61	24	61
Direction	1	11	0	0	1	2	2	5
Outils	7	78	3	75	15	58	25	64
Réseau	4	44	3	75	8	30	15	38
Moyens	4	44	1	25	18	69	23	59
Autres	0	0	1	25	5	19	6	15

III. PROFIL DES MAISONS D’ACCUEIL QUI N’HÉBERGENT QUE DES ADULTES

A. Les institutions et les personnes hébergées

Nombre de services concernés: **9 maisons d’accueil**⁹⁵

- Cocof: 4
- Cocom: 0
- RW: 5
- TOTAL: 64 % des services concernés.

Nombre de places concernées: **376 places**

- Cocof: 245
- RW: 131

Nombre d’hommes concernés: **1264 hommes**

- Cocof: 724
- RW: 540

Nombre de femmes concernées: **125 femmes**

- Cocof: 89
- RW: 36

Nombre de nuitées hommes: **113 552 nuitées**

- Cocof: 75.402
- RW: 38.150

Nombre de nuitées femmes: **donnée manquante**

- Cocof: 10.629
- RW: donnée manquante

Taux d’occupation: **moyenne totale 93 %**

(Concerne 7 maisons d’accueil sur 9)

- Cocof: 97 %
- RW: 90 %

Moyenne durée de séjour hommes: **102,52 jours**⁹⁶

- Cocof: 119,65
- RW: 85,40

Moyenne durée de séjour femmes: **99,15 jours**

- Cocof: 98,30
- RW: 100

95 Les 4 maisons d'accueil COCOF sont: Accueil Montfort, L'îlot Locquenghien, Home Baudouin, Maison d'accueil des Petits Riens. Aucune maison d'accueil COCOM n'héberge uniquement des adultes. Les 5 maisons d'accueil RW sont: Avec Toit, L'Abri, Le Tremplin, La maison d'accueil Saint Paul, Terre Nouvelle (partie hommes).

96 Cette durée est sous-estimée car la seule maison d'accueil Cocof ayant répondu héberge les personnes pour de courtes durées (maximum 3 mois).

Composition familiale: il ne s'agit que d'hommes seuls et de femmes seules

Âge des adultes (concerne 7 maisons sur 9)

	Jeune de moins 18 ans	Adulte de 18 à 25	Adulte de 26 à 40	Adulte de 41 à 60	Adulte de 61 et +	Inconnu
Cocof	0	92	234	206	7	0
RW	0	85	159	154	32	0
TOTAL	0	177	393	360	39	0

Nationalité (concerne 7 maisons sur 9)

	Belgique	U.E.	Hors U.E.	Autres	Inconnu
Cocof	344	53	43	113	1
RW	400	25	4	11	0
TOTAL	744	78	47	124	1

Filière d’accès (concerne 7 maisons sur 9)

	Famille relation	Spontanée	CPAS	Serv. soc.	Hôpital	SAJ	Police	Prison	Autre MA	Autre	Inconnu
Cocof	18	371	67	20	4	2	3	10	36	23	0
RW	52	114	123	36	22	0	4	40	27	10	4
TOTAL	70	485	190	56	26	2	7	50	63	33	4

B. Dispositifs de soutien à la parentalité

Travaillez-vous la question de la parentalité avec les usagers ?

78 % des maisons d’accueil travaillent la question de la parentalité avec les usagers.

Si non, pourquoi ?

Ceux qui ne le font pas évoquent le manque de temps et la non demande de la part des usagers.

Si oui, comment ?

- 100 % des cas, de façon empirique, au gré des échanges avec l'hébergé.

- 0 % des cas, via un accompagnement spécifique avec un membre de l'équipe
- 80 % des cas, par une mise en relais avec un service extérieur (avocat, psy, espace-rencontre...).

Quels types de problématiques travaillez-vous ?

- 55 % des cas, établissement des droits de visit.
- 75 % des cas, l'image de soi en tant que parent, fonction parentale.
- 12 % des cas, les violences conjugales, intrafamiliales.

ANNEXE 2 – PRÉSENTATION DE L’A.M.A.

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

À l’image de la diversité du secteur de l’aide aux adultes en difficultés, le travail réalisé par l’Association des Maisons d’Accueil et des Services d’Aide aux Sans-abri (A.M.A.) se décline sous de nombreuses facettes.

Créée en 1968, l’A.M.A. fédère des institutions assurant l’accueil, l’hébergement et l’accompagnement d’adultes et de familles en difficultés psychosociales mais aussi des per-

sonnes morales ou physiques actives dans le domaine de l’aide et de l’accueil de personnes en grande précarité sociale.

Différents types de services coexistent au sein de l’A.M.A. : maisons d’accueil, asiles et abris de nuit, maisons de vie communautaire, travail de rue et services d’accueil de jour.

En tant que fédération, nous avons pour missions de soutenir, rassembler et former nos membres, de leur permettre de se rencontrer, de mettre en commun leurs expériences mais aussi de coordonner des pratiques afin d’améliorer la qualité du travail et des services fournis.

De plus, en qualité de fédération patronale, l’A.M.A. dispose d’un siège à la sous-commission paritaire 319.02 et est, à

ce titre, un interlocuteur privilégié des pouvoirs de tutelle du secteur. La SCP 319.02 est compétente pour les « Établissements et Services d'éducation et d'hébergement » de la Communauté française, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté germanophone.

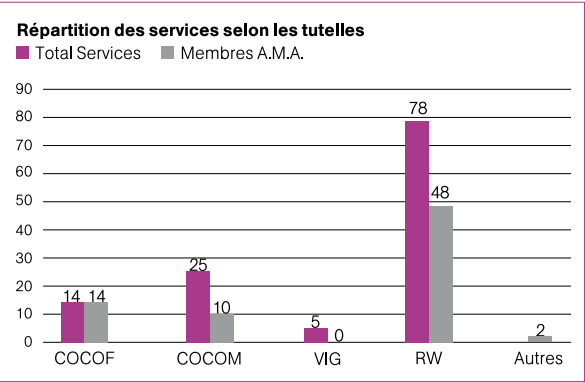
Comme le précise sa charte, l'A.M.A. s'est constituée dans une volonté de partage d'idées, d'expériences, de recherche et de promotion d'initiatives nouvelles utiles au secteur. L'A.M.A. se place au-delà des défenses partisans d'une idéologie, d'une profession, d'une corporation. Elle se défend de toute obédience confessionnelle, philosophique et politique.

II.
L'A.M.A.
EN CHIFFRES⁹⁷

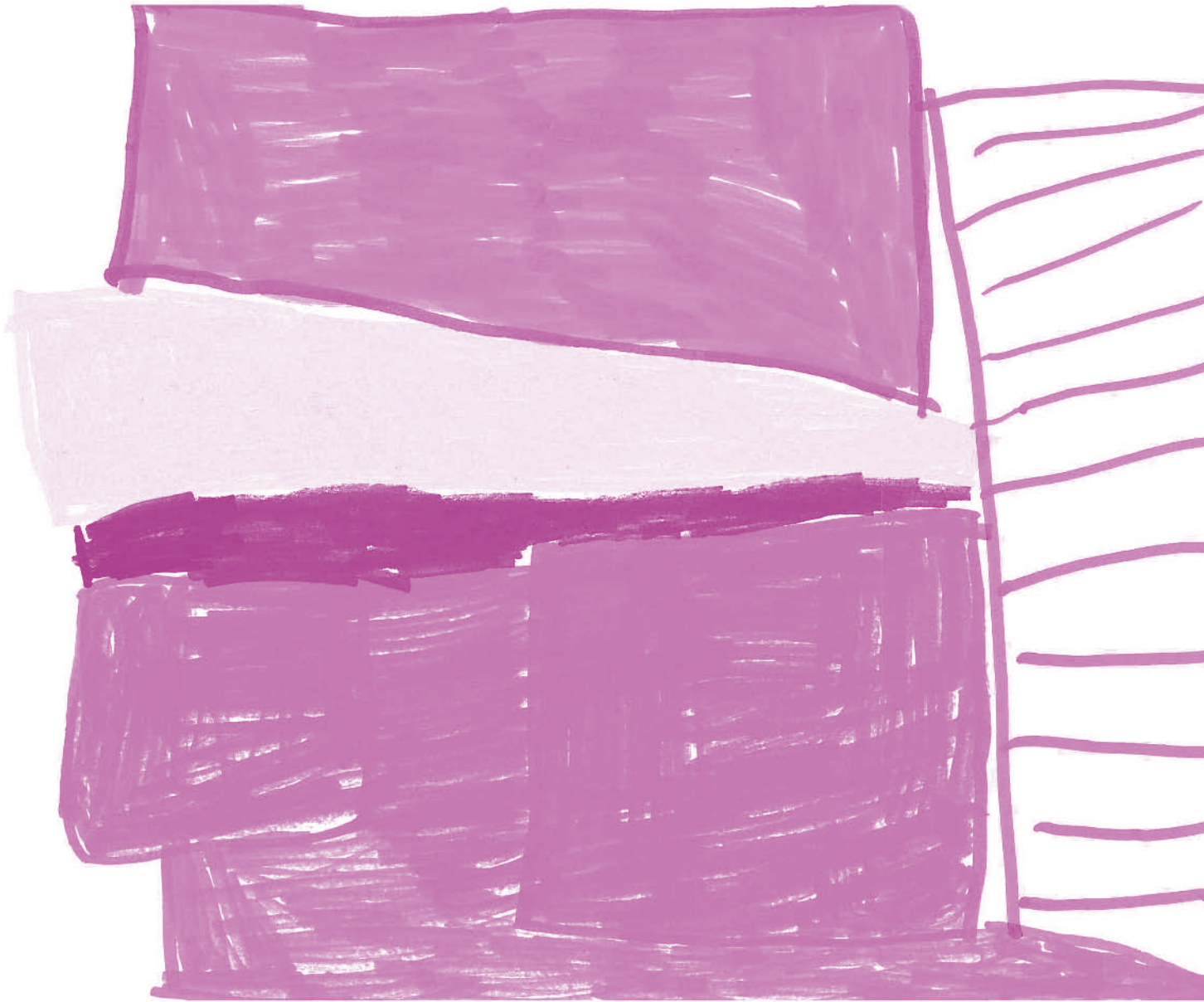
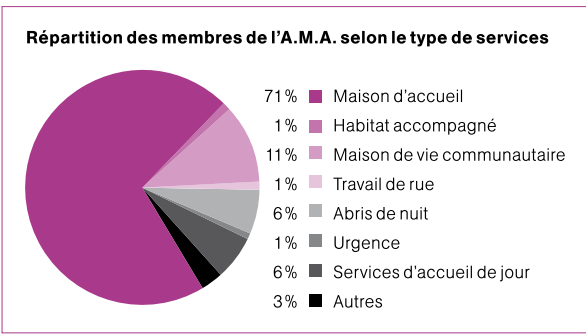
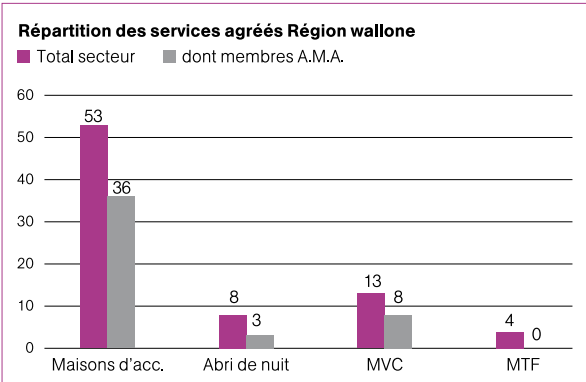
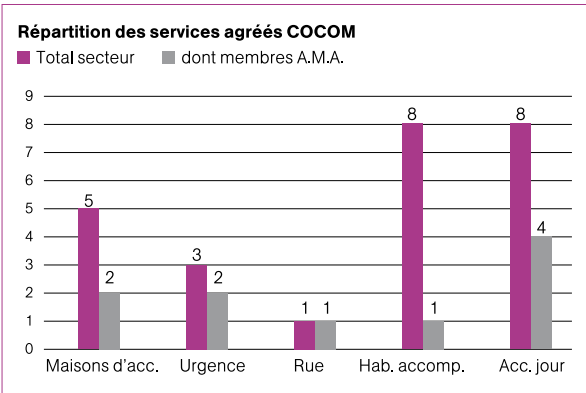
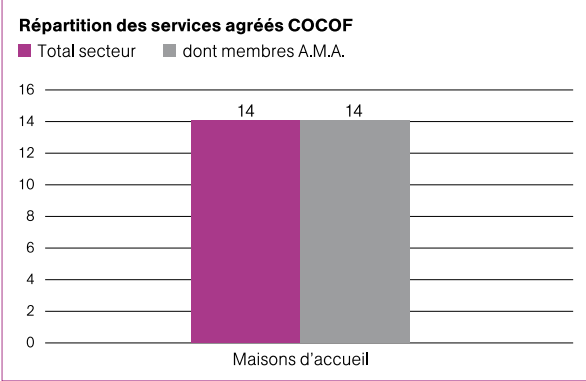
Actuellement, 73 services sont affiliés à l'A.M.A. ce qui représente 60 % du secteur. Un tiers est établi à Bruxelles et deux tiers en Wallonie. Ces institutions sont agréées et/ou subventionnées par la COCOF, la COCOM ou la Région wallonne.

Si l'on tient compte des capacités agréées des services wallons et bruxellois (hors travail de rue et centre d'accueil de jour), il existe aujourd'hui 3.079 places d'accueil agréées hors dispositifs spéciaux⁹⁸. À eux seuls, les membres de l'A.M.A. ont une capacité agréée de 67 % de la capacité totale COCOF, COCOM et Région wallonne réunis :

- 100 % COCOF soit 650/650 lits agréés
- 47 % COCOM soit 149/319 lits agréés
- 61 % Région wallonne soit 1.277/2.110 lits agréés



Remarque : Parmi les services agréés par la COCOM, 8 services d'accueil de jour sont en cours d'agrément mais sont cependant repris dans ce tableau.



⁹⁷ Sources : 20120216 – Cotisations et capacités membres A.M.A.; 20120216 – Représentation secteur SA - Bruxelles; 20120213 – Liste services agréés RW - DGO5.
⁹⁸ 3 218 places avec les services VG.



BIBLIOGRAPHIE



OUVRAGES, NOTES ET RAPPORTS

A.M.A., *Enquête par questionnaire : Profil des maisons d'accueil et dispositifs d'accompagnement de l'enfant et de soutien à la parentalité*, 2011.

A.M.A., *Note de synthèse groupe de travail post-hébergement*, janvier 2012.

A.M.A., *Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés*, 2010.

Assemblée générale des Nations Unies, *Convention Internationale relative aux droits de l'enfant*, 1989.

ATD Quart-monde, *Agora : un dialogue avec les Services de l'aide à la jeunesse*, Article du n° 53, mai/juin 2007.

ATD Quart-monde, *Précieux enfants, précieux parents : Miser sur les « liens fondamentaux » dans la lutte contre la pauvreté des enfants en Europe*, Repérages pour un dialogue, 2005.

Barrère, J. et al. (dir.), *Dictionnaire critique d'action sociale*, Paris, Bayard éditions, 1995.

Brougère, G., Vandenbroeck, M. (dir.), *Repenser l'éducation des jeunes enfants*, Éditions Peter Lang, Bruxelles, 2007.

Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants (CEDJE), *Répondre aux besoins des enfants. Les étapes clés du développement des jeunes enfants*, Série Art d'être parent, Novembre 2009.

Chatenoud, A., *Interventions socio-éducatives : le point de vue des usagers*, Éditions Matrice, 2004.

Conseil bruxellois de coordination sociopolitique, *Centres d'accueil : hébergement, accompagnement, réseau...*, Bruxelles information sociales n° 163, Mars 2011.

De Backer, B., *Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri*, Couleur livres, Charleroi, 2008.

Direction générale de l'Enseignement obligatoire et Direction générale de l'aide à la jeunesse, *Bonnes pratiques de collaboration et de communication entre le secteur de l'enseignement (fondamental et secondaire) et le secteur de l'aide à la jeunesse*, Circulaire n° 2214, Ministère de la Communauté française, février 2008.

Direction générale statistique et information économique, *Communiqué de presse du 14 octobre 2011*.

Doumont, D., Renard, F., *Parentalité : nouveau concept, nouveaux enjeux?*, UCL-RESO Unité d'Éducation pour la Santé, Réf.: 04-31, Novembre 2004.

Eurostat, *Risque de pauvreté ou d'exclusion sociale dans l'UE27*, Communiqué de presse du 8 février 2012.

FEANTSA, *Absence de chez soi et politiques en la matière en Europe : les enseignements de la recherche*, Bruxelles, 2010.

FNARS, *Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité*, Paris, 2011, p. 38.

FNARS, *L'absence/présence de soutien dans l'environnement de la famille constitue un facteur important de risque/protection autant pour le(s) parent(s) que pour leurs enfants*, Supplément de la Gazette n° 18, octobre 2003.

Foyer Familial de Charleroi, *Les Ani-Mots, Histoires à lire et partager*, Foyer Familial de Charleroi, 2011.

Foyer Familial de Charleroi, *Regards, 50 ans du Foyer Familial de Charleroi*, Création collective, Collection Tandam, Éditions du Basson.

Italiano, P., *Du « capital social » à l'utilité sociale, Petite étude sur le lien social chez les personnes précarisées*, Les Éditions de l'Université de Liège, 2007.

Jésu, F., Gabel, M., Manciaux M., *De la protection des enfants à la bientraitance des familles*, Journal du Droit des Jeunes, Mai 2000.

L'Observatoire, revue d'action sociale et médico-sociale, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46, 2005.

L'Observatoire, revue d'action sociale et médico-sociale, *Les premiers liens parents-enfant*, n° 67, 2010.

La Strada, *Deuxième dénombrement des personnes sans abri, sans logement et en logement inadéquat en Région de Bruxelles-Capitale, le 08 novembre 2010*, Bruxelles, Mai 2011.

La Strada, *Recueil central des données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale 2010*, Bruxelles, Janvier 2012.

Leclercq C., Éditorial, in Revue de l'Observatoire, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n°46. 2005.

Ligue des Droits de l'Homme, *La Wallonie en crise du logement?*, Bonus Chronique.

Mulkay F., *Pauvreté et placement des enfants*, in Revue de l'Observatoire, *La parentalité à l'épreuve de la précarité*, n° 46. 2005.

Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, *Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté*, COCOM, 2011.

Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010*, Cahier 2 Vivre sans chez soi à Bruxelles, COCOM 2010.



ONE, *À la rencontre des enfants. Repères pour des pratiques d'accueil de qualité*, 2009.

Réa, A., *La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale - Rapport final*, ULB (Germe), 2001.

Région wallonne, Direction générale opérationnelle des pouvoirs locaux, de l'action sociale et la sante, Données statistiques 2010.

Romus, M., Romignot, M.-Ch., *Enfance et violence conjugale Histoires*, Academia AB Bruylant, 2009.

Roskam, I., Meyer, V., Deshayes, J., *Figures d'attachement et soins du lien mère-enfant, Une recherche-action transfrontalière*, L'Harmattan, 2009.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *Rapport Bisannuel 2010-2011, Lutte contre la pauvreté*, Bruxelles, 2012.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *En dialogue, six ans après le rapport général sur la pauvreté. Premier rapport bisannuel*, Juin 2001.

Service Public de Programmation (SPP) Intégration sociale, *Baromètre interfédéral de la pauvreté 2011*.

Thiery, N., *L'hébergement de femmes accompagnées d'enfants en CHRS: quelle incidence sur l'identité parentale ?*, Sociétés et jeunesses en difficulté, n° 5, Printemps 2008.

Unicef, *Enfants et pauvreté. Aussi en Belgique*, 2010.

Vander Linden, R., *Besoins de l'enfant, disponibilité et capacité des parents: les ingrédients d'un développement suffisamment bon*, Les premiers liens parents-enfant, L'Observatoire, revue d'action sociale et médico-sociale, n° 67, 2010.

Van Mieghem, W., *Droit à un logement abordable*, RBDH, 2008.

Youf, D., *L'enfant acteur et/ou sujet au sein de sa famille, coordonné par Geneviève Bergonnier-Dupuy*, Sociétés et jeunesses en difficulté, n° 3/Printemps, 2007.

RAPPORTS D'ACTIVITÉS

Les rapports d'activités 2010 ou 2009 des maisons d'accueil suivantes: Arche d'alliance, Chant d'Oiseau, Chèvrefeuille, Espoir, Foyer familial, Home Baudouin, Home Victor Du Pré, La Moisson, L'Étape, Le Goéland, Le Kangourou, Les Foyers d'accueil, Les Quatre Vents, Maison de la mère et de l'enfant, Maison du pain, Maison maternelle Fernand Philippe, Maison Rue Verte, Open Deur, Source, Trois Pommiers.

Samu social de Bruxelles, *Rapport annuel. Activités 2010*.

TEXTES LÉGAUX

Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil modifié par le décret du 6 juillet 2001. Celui-ci a été complété d'un arrêté d'application lui-même modifié à plusieurs reprises: l'arrêté du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, modifié par les arrêtés du 18 octobre 2001 (« Arrêté Non-marchand »), du 20 décembre 2001, du 4 septembre 2003, du 14 juillet 2005, du 20 octobre 2007.

Ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes. L'ordonnance a été complétée d'un arrêté d'application du 9 décembre 2004 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres et services pour adultes en difficulté.

Arrêté du Gouvernement wallon du 29 septembre 2011 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale - deuxième partie - dispositions sectorielles - Livre 1^{er} - action sociale - Titre II - accueil, hébergement et accompagnement des personnes en difficultés sociales.

Décret de la Région wallonne du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales.

FOCUS GROUPS ET ENTRETIENS

Focus groups

Nous avons organisé 6 focus groups avec les travailleurs de terrain et les directions des institutions membres de l'A.M.A., ainsi que certains établissements non-membres de la fédération, entre mai et novembre 2011.

- 20 mai 2011, travailleurs et directions de Bruxelles (COCOF et COCOM), 12 participants répartis sur 10 services. Groupe composé de 7 éducateurs, 1 assistante sociale, 2 coordinateurs, 1 psychomotricienne et 1 directrice.
- 6 juin 2011, travailleurs de Bruxelles (COCOF et COCOM), 11 participants répartis sur 10 services. Groupe composé de 6 éducateurs, 2 assistantes sociales, 1 psychomotricienne et 1 coordinateur.
- 9 juin 2011, travailleurs et directions de la Région wallonne, 20 participants répartis sur 17 services. Groupe composé de 4 éducateurs, 5 éducateurs spécialisés, 1 puéricultrice, 5 assistantes sociales, 1 psychologue, 1 coordinatrice et 3 directrices.
- 17 juin 2011, travailleurs et directions de Bruxelles (COCOF et COCOM), 10 participants répartis sur 10 services.

Groupe composé de 3 éducateurs, 4 assistants sociaux, 2 coordinateurs et 1 directeur.

- 17 octobre 2011, travailleurs et directions Bruxelles (COCOF et COCOM), 9 participants répartis sur 9 services. Groupe composé de 1 assistante sociale, 1 coordinatrice et 7 directeurs.
- 8 novembre 2011, travailleurs et directeurs Bruxelles (COCOF et COCOM), 9 participants répartis sur 8 services. Groupe composé de 4 éducateurs, 1 travailleur psychosocial, 1 puéricultrice, 1 assistante sociale et 2 directeurs.

Entretiens avec parents et adolescents

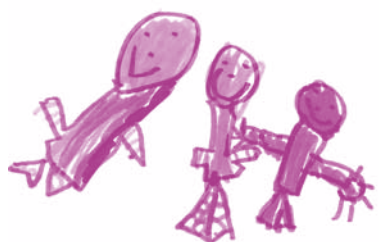
Entre juillet 2011 et décembre 2011, nous avons mené 6 entretiens avec 12 parents. Nous avons également organisé des entretiens avec 9 adolescents entre décembre 2011 et janvier 2012.

Entretiens avec les parents

- 18 juillet 2011, 3 participants
- 4 octobre 2011, 1 participante
- 29 novembre 2011, 1 participante
- 7 décembre 2011, 2 participantes (interviewées individuellement)
- 19 décembre 2011, 1 participante
- 21 décembre 2011, 4 participantes

Entretiens avec les adolescents

- 14 décembre 2011, 2 participants
- 21 décembre 2011, 3 participants (dont 1 interviewé individuellement)
- 14 janvier 2012, 4 participants



REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui se sont investies dans cette recherche-action :

Les parents et les enfants qui ont témoigné de leurs expériences d'hébergement en maison d'accueil.

Les professionnels des maisons d'accueil, éducateurs, assistants sociaux, puéricultrices, psychologues, psychomotriciennes, coordinateurs, personnels de direction qui ont participé aux focus groups.

Les membres du comité de pilotage, Anne Devresse, Cécile Decoster, Christelle Trifaux, Emmanuel Bauraind, Floriane Philippe, Laurence Marchal, Monique Dewez, Patricia Vansnick et Stéphane Aujean pour leurs conseils avisés.

Les maisons d'accueil qui ont participé à l'enquête par questionnaire.

Les enfants qui ont réalisé de beaux dessins afin d'illustrer ce rapport de recherche.

Les Ministres qui ont soutenu financièrement notre projet, Émir Kir, Evelyne Huytebroeck, Brigitte Grouwels et Éliane Tillieux ainsi que le Fonds ISAJH.

Les personnes ressources qui ont éclairé nos réflexions.

Christine, Irène, Huguette, Vinciane et Pierre pour leurs corrections et leur soutien.

AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE

la Commission communautaire française dans le cadre du programme de l'Observatoire de l'enfant, la Commission communautaire commune, la Wallonie et le Fonds social Isajh - SCP 319.2.

