

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

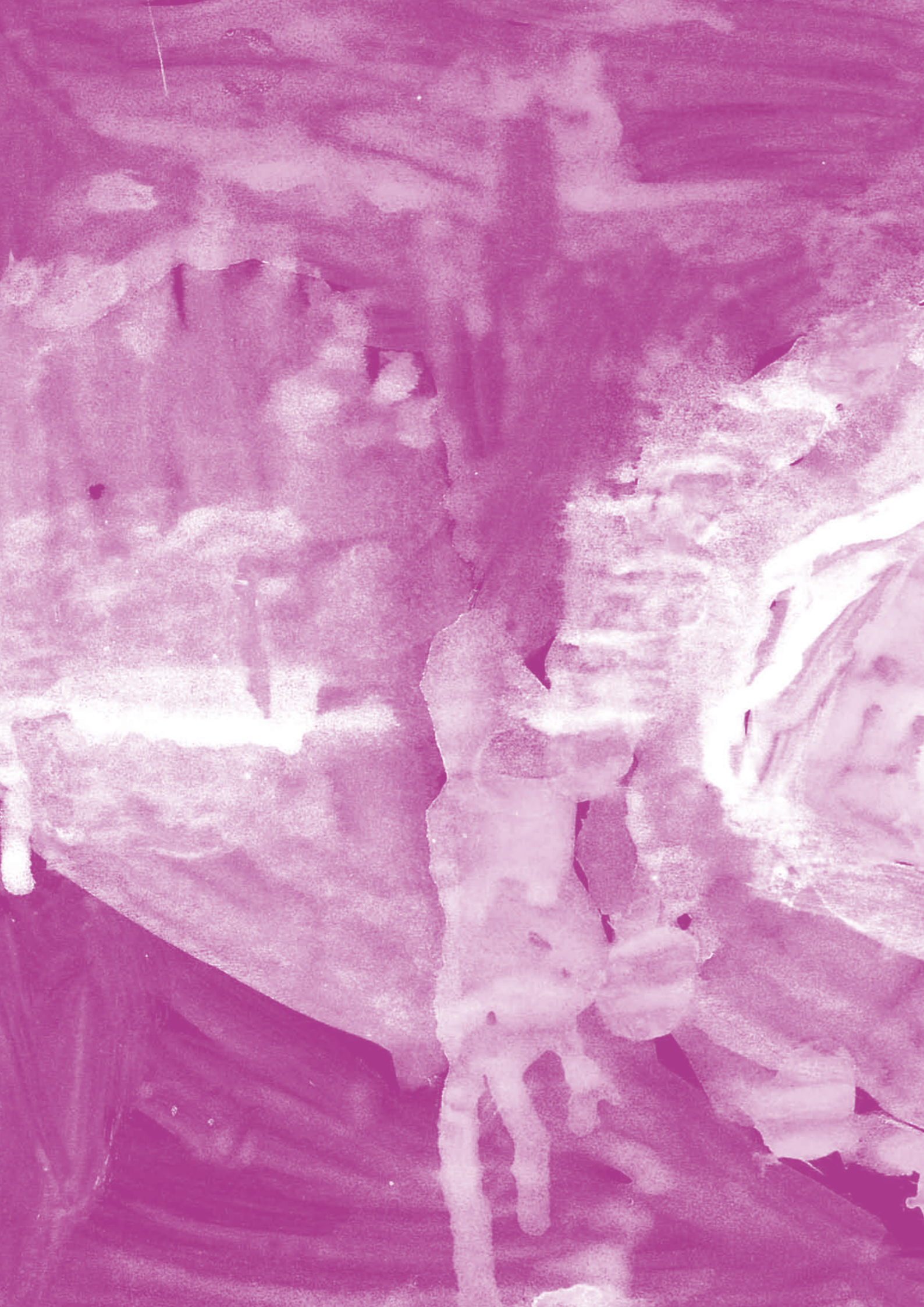
ÉTAT DES LIEUX – REGARDS CROISÉS – ANALYSE

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



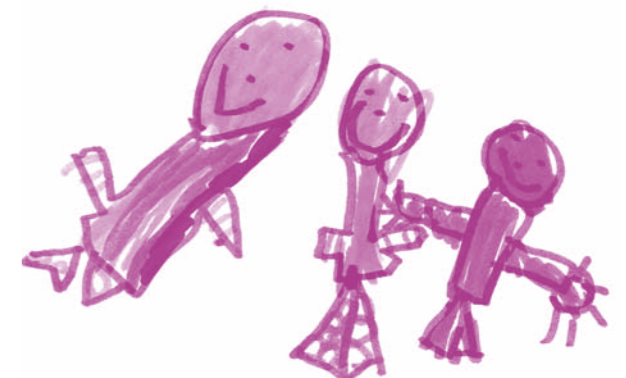
DES FAMILLES SANS CHEZ SOI : QUEL ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS ET DES PARENTS EN MAISONS D'ACCUEIL ?

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

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. Tendances partagées 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 coupes 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.

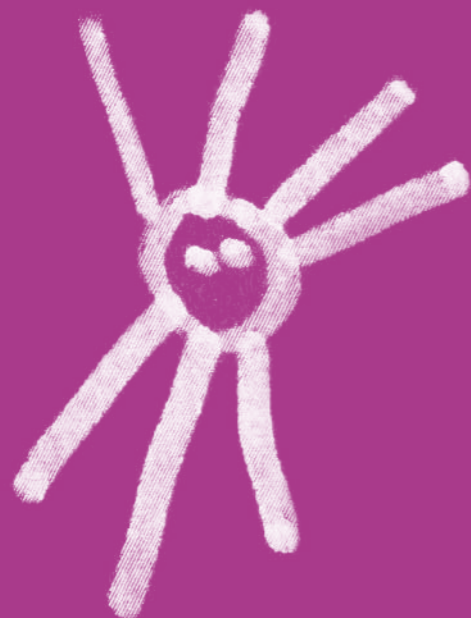
⁶ Il existe une 5^e maison d'accueil COCOM mais celle-ci s'adresse plus particulièrement à des personnes victimes de la traite des êtres humains, cette institution n'a pas fait partie du champ de la recherche-action.

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 social 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 xx^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 classe 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.

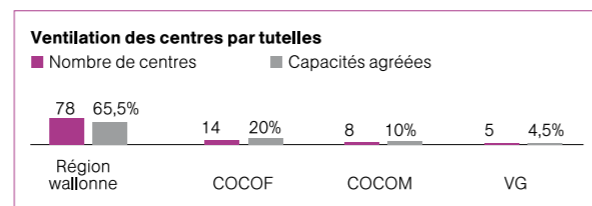
Pour la COCOM, la législation en vigueur est l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes²³. Y sont décrites les missions exercées par l'asile de nuit et les centres d'hébergement d'urgence, les maisons d'accueil, l'habitat accompagné et les travailleurs de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

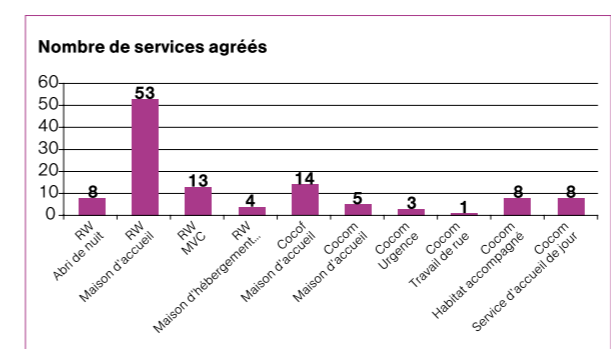


21 Celui-ci est établi par le décret du 1^{er} décembre 2011 portant confirmation de l'arrêté du Gouvernement wallon du 29 septembre 2011 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale. Moniteur belge 21.12.2011 - Ed. 5.
 22 Moniteur belge 18.06.1999.
 23 Moniteur belge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

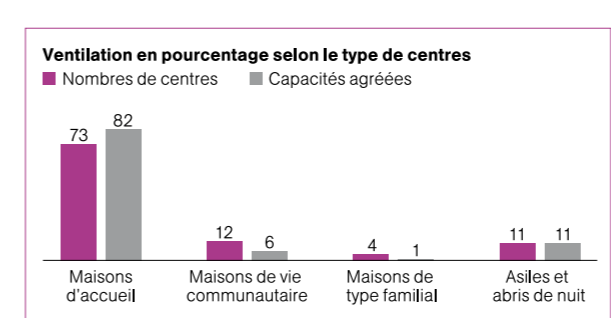


Remarque: les services d'accueil de jour ne sont pas encore agréés par la COCOM, un projet de modification de l'ordonnance est en cours.

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 %

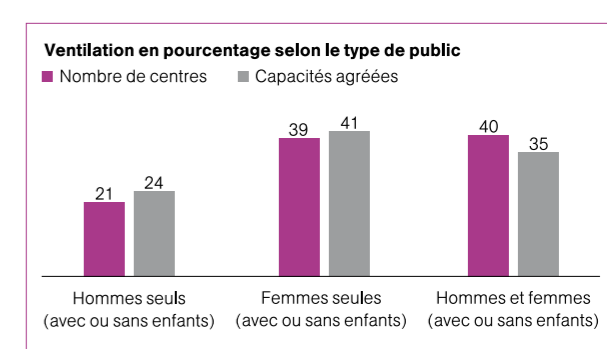


Les maisons d'accueil sont majoritaires dans le secteur aussi bien en nombre de services qu'en capacités agréées.



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.

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



« 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

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 précédent, 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

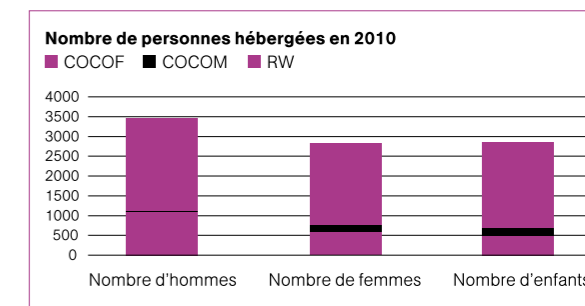
- La Région wallonne comptabilise un total de 1 726 places agréées ;
- La COCOF comptabilise un total de 650 places agréées ;
- La COCOM comptabilise un total de 126 places agréées ;
- La Communauté flamande agréée, 139 places d'hébergement en maison d'accueil à Bruxelles.

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

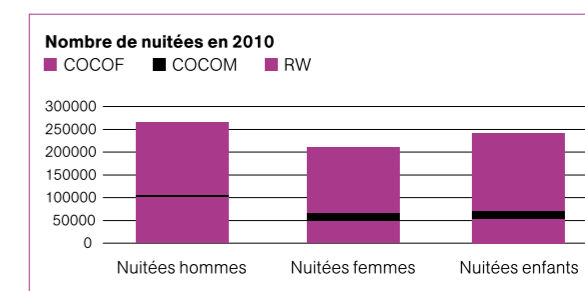
- 3 473 hommes = 38 % (COCOF 1 085 ; COCOM 43 ; RW 2 345)
- 2 841 femmes = 31 % (COCOF 581 ; COCOM 190 ; RW 2 070)
- 2 843 enfants = 31 % (COCOF 482 ; COCOM 193 ; RW 2 168)



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 appelable (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'ailleurs de 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 licenciés 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

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*.

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.



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 attachée 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 inséculaires, 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 motricité ⁵². 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 Ruzza ⁵³ 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 sociale ⁵⁵ : « 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, *Éditorial*, 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 réacquiescer 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

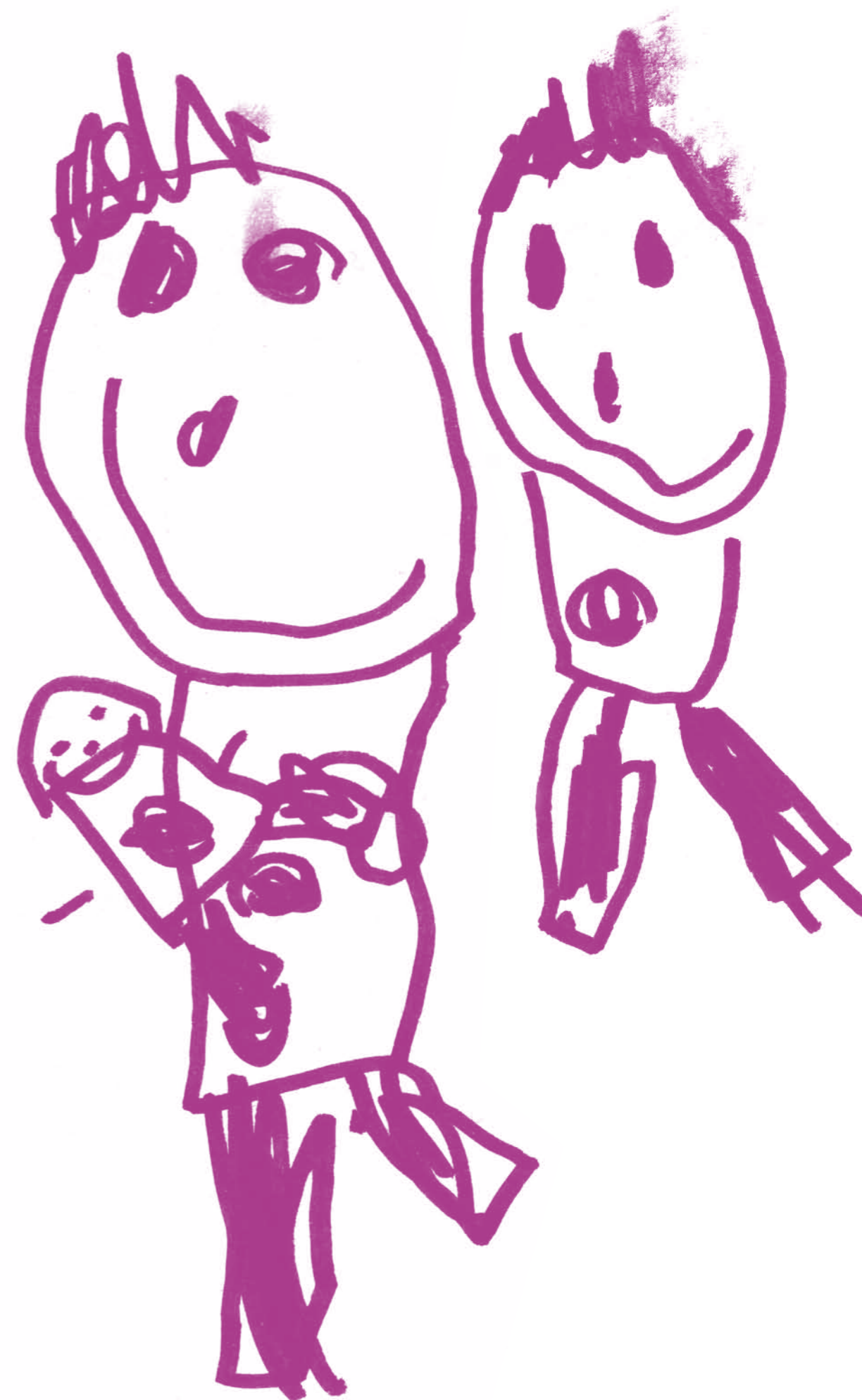
« Ce travail [sur le lien mère-enfant] vise à doter la cellule familiale de liens interpersonnels forts sans lesquels nous pensons que la construction enfantine se trouve mise à mal ». Extrait du rapport d'activités de la Maison Maternelle Fernand Philippe 2010

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 ressenti 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 différences 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 améliorer la qualité de la communication entre parent et enfant. Une des actions pointées à plusieurs reprises par nos interlocuteurs, notamment ceux qui travaillent avec des personnes victimes ou témoins de violences intrafamiliales ou conjugales, 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 ascendant 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 position d'autorité et à les renforcer dans leur rôle parental peut s'avérer particulièrement opportun.

Dans un même ordre d'idées, certaines équipes s'emploient 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'écouter 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 réductible aux descriptions parfois simplifiées qu'exige, dans une certaine mesure, la pratique du focus group.

Notons que les professionnels des établissements qui travaillent 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 (amélioration 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'institution 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 préciser d'éventuelles coordinations avec des partenaires extérieures, en cas de problématiques aigües.

« Cette année, l'équipe a travaillé à la création d'un outil diagnostique 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 certaines institutions, il nous semble que la majorité des établissements 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 (présence soutenue des professionnels, proximité des espaces, lieux collectifs...) « facilite » les démarches informelles des professionnels autour de la question du lien et des interactions 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 s'agit de bébés à naître ou de nourrissons. Le

temps nous ayant été compté, nous n'avons malheureusement 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 certains établissements et qui nécessite une attention particulière 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 à minima de la maman est un préalable incontournable à une relation épanouie avec l'enfant. Ceci explique pourquoi une des facettes importantes 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'enfourner 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'avérer particulièrement opportunes, permettant ainsi à l'adulte un temps de récupération nécessaire pour la suite de l'hébergement 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 approfondis 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 directement en entretien individuel pour les personnes demandeuses ou réceptives. C'est alors qu'elles peuvent partager certains de leurs affects sous le regard bienveillant du travailleur 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 soutien 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 entretiens 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 malgré 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 individuels 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 décisifs du parcours en maison d'accueil, qui selon les professionnels 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.

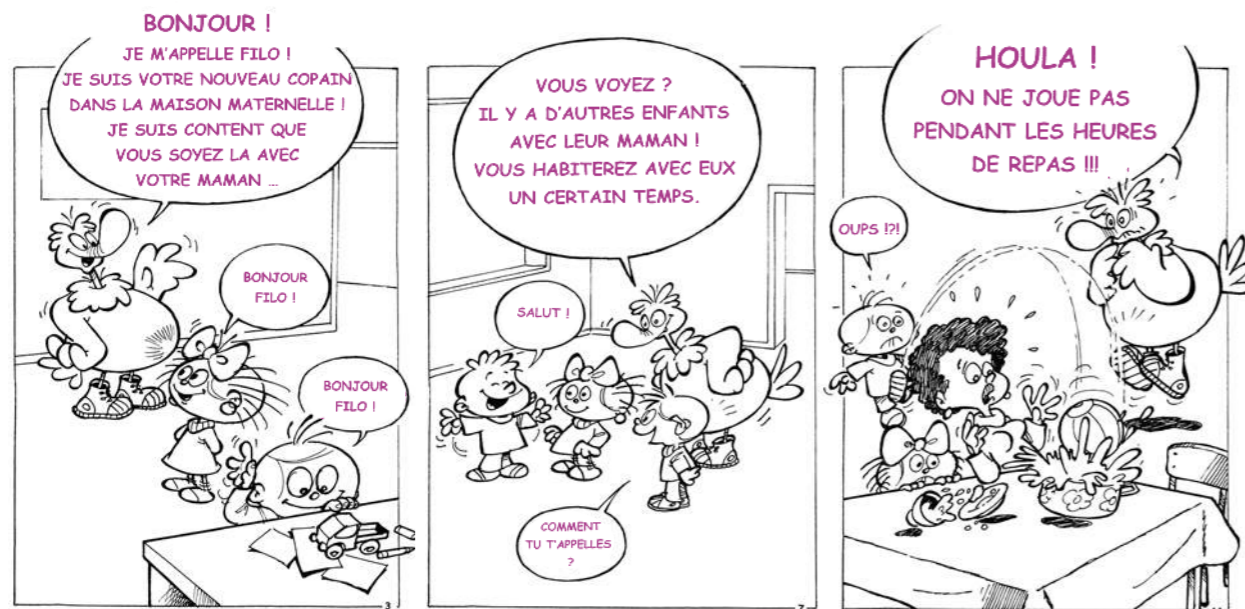
49% des maisons d'accueil utilisent des outils ou des techniques⁶⁹ pour faciliter l'accueil de l'enfant.

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

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

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 ».

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...

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.

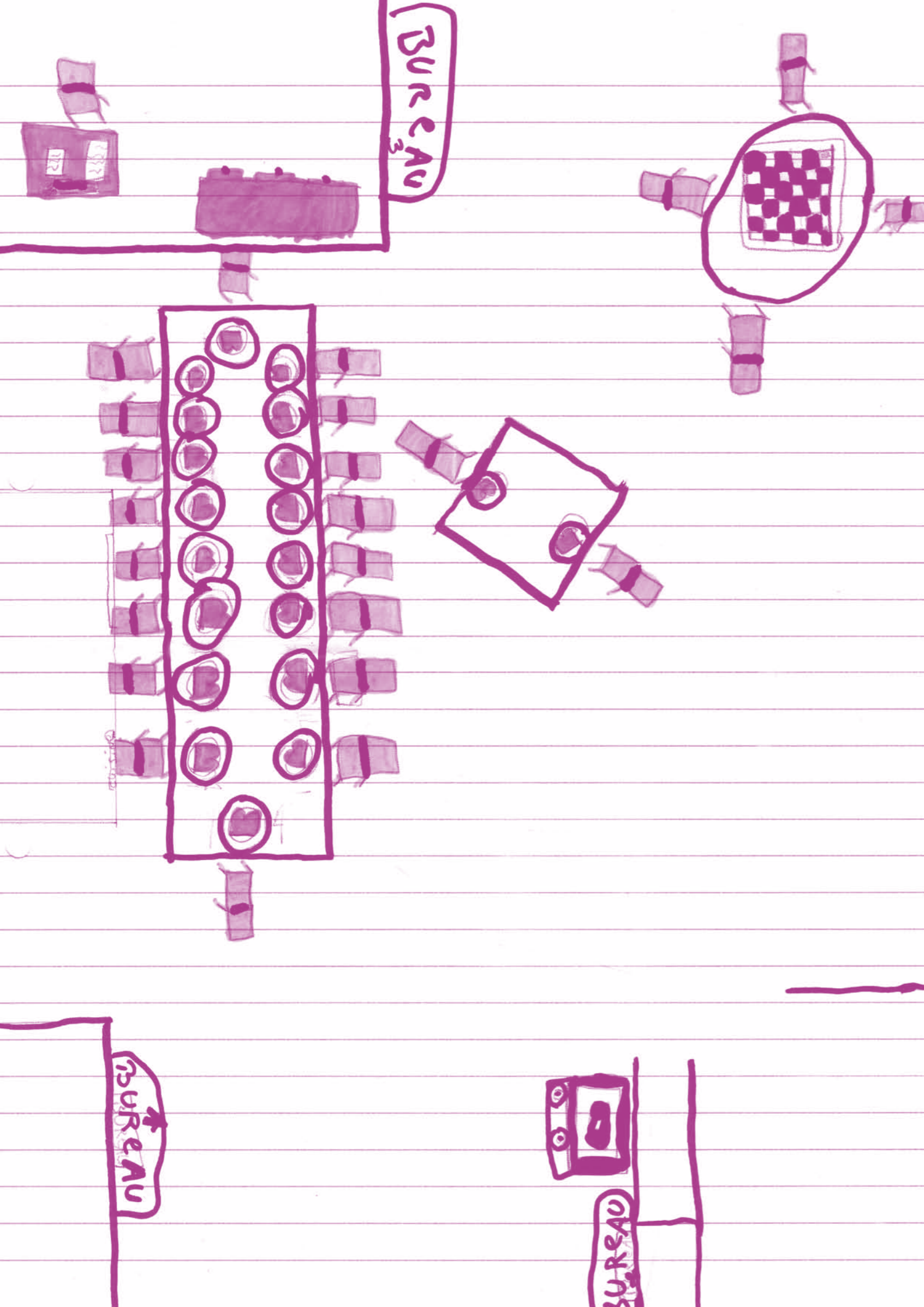
Dans 23% des institutions cette procédure se fait avec l'enfant seul (en entretien avec un membre de l'équipe), dans 39% des cas, avec l'ensemble de la famille (en entretien avec un membre de l'équipe) et dans 20% des cas, cela se fait avec l'enfant seul au cours d'activités ou au gré d'échanges plus informel 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-



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 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 meilleurs 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 marqués 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 un 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 comme 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'a 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 soutenante 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

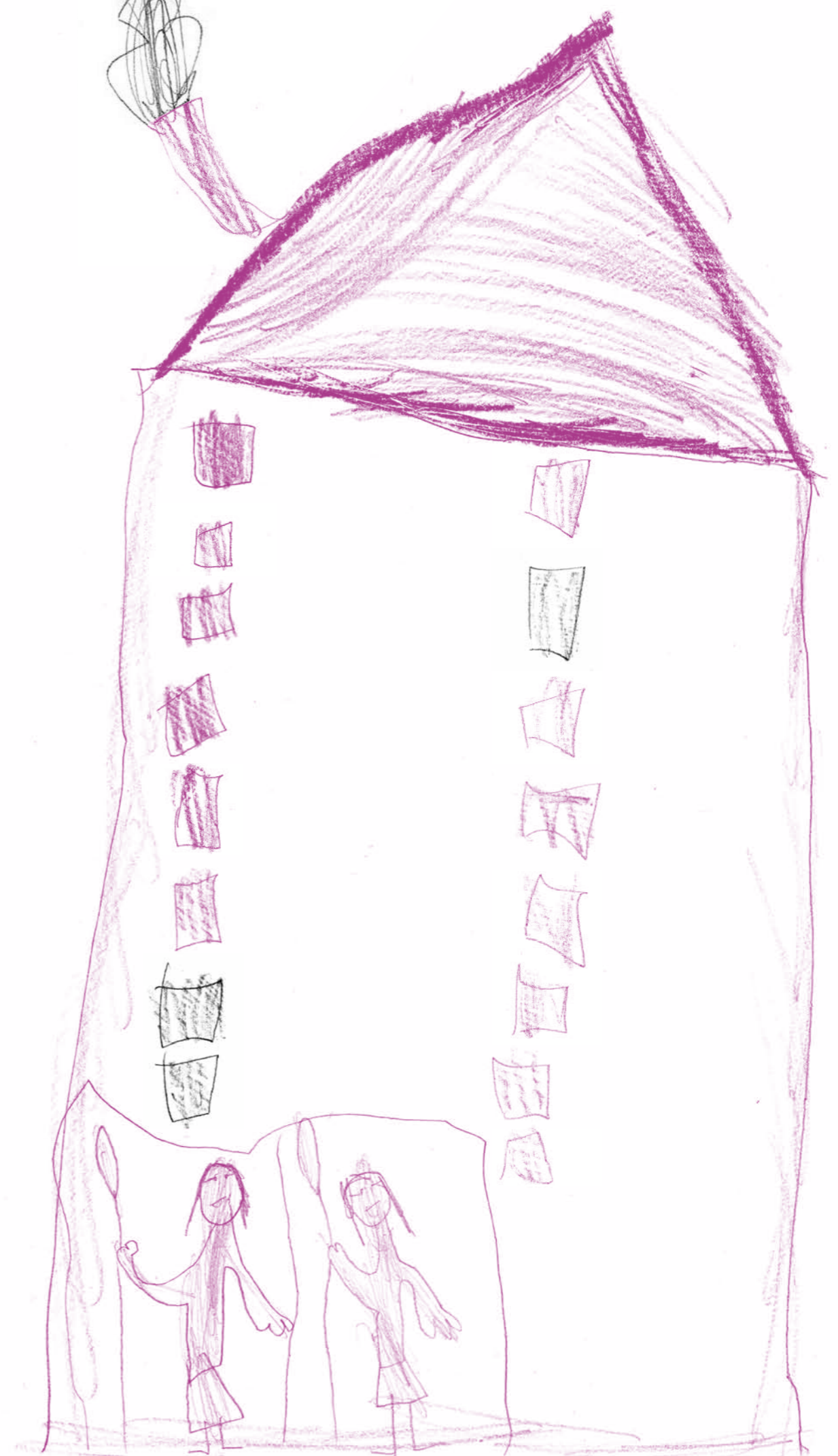
Nous ne pouvons que supputer sur les causes profondes de la faiblesse du réseau relationnel des personnes en difficulté, d'ailleurs cette question fait l'objet de nombreuses études

73 Youf, D., *L'enfant acteur et/ou sujet au sein de sa famille*, coordonné par Geneviève Bergonnier-Dupuy, Sociétés et jeunesse 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 interpellier 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'infirmierie 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 contrevient 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 différentes 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 familier 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'intervention⁸⁰.

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.



habilitée 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'envisager 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 centres 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*.

