



## « La charte d'accueillant, un point d'ancrage en Lieu d'accueil Enfants Parents »

### Compte rendu de la journée du 21 septembre à Metz

#### Historique

Les accueillants de Lorraine ont commencé à se réunir régulièrement à l'initiative du FAS (Fond d'Action Sociale) vers les années 90. Le FAS encourageait alors la création des Lieux d'Accueil Enfants parents dans un objectif d'intégration des populations issues de l'immigration et ce, à l'occasion de l'arrivée de jeunes enfants dans la famille.

Très vite, dans ces réunions régulières apparaissait aux accueillants présents la nécessité de travailler ensemble à construire cette posture toute singulière qu'exigeait cette nouvelle fonction : il s'agissait de transformer les pratiques sociales habituelles à partir de l'écoute centrée sur la personne et dans un objectif de préparation des enfants et des parents à entrer dans les institutions comme les modes de garde ou l'école. L'absence de suivi des familles, l'absence de conseil, la discrétion des professionnels bouleversait leur place, à plus d'un titre.

La mission d'animation de ce réseau LAEP s'arrêtant, les accueillants habitués à un tel travail en groupe ont tout d'abord travaillé librement sans que ces réunions puissent être reconnues par leurs institutions puis, afin de pallier à ce risque, ils se sont constitués en association : le LAPE Lorraine (en 2000). Le premier travail a été de construire collectivement une première version de la charte de l'accueillant qui donnait à voir à la fois leurs compétences mais aussi leurs responsabilités.

En 2002, la charte était travaillée de nouveau et la forme actuelle apparaissait en 2009 avec pour dernier ajout : « les accueillants doivent avoir une connaissance de la petite enfance et être formés à l'écoute ».

Cette charte déroge au travail social, elle bouscule des évidences du travail social en particulier dans la manière d'accueillir les usagers même si, depuis sa création en 2000 le travail social a beaucoup évolué dans son sens (pour aujourd'hui faire marche arrière par manque de personnel dans les institutions). De plus, de nos jours, la multiplicité de coachs parentaux nous questionne car nous semble aller à l'encontre de ce travail proposé dans cette charte (avec souvent alors une intervention sous forme de conseils avec une posture ascendante du professionnel).

#### Une charte de l'accueillant liée à nos statuts associatifs.

Ces statuts de notre association LAPE Lorraine disent :

*Peuvent adhérer, à titre de personne morale, tout lieu qui répondent aux critères suivants :*

- *Accueil d'enfants accompagnés d'un parent ou substitut parental majeur (assistante maternelle, grand parent, etc....) qui reste dans le lieu pendant tout le temps de l'accueil.*

- *Lieu respectant confidentialité et discrétion absolue sur les accueillis vis à vis des institutions et des professionnels sociaux, médicaux éducatifs mandatés ou non.*
- *Lieu pratiquant une supervision menée par une personne qualifiée.*
- *Les Responsables et les accueillants du lieu s'engagent à travailler dans le cadre de la Charte des Accueillants élaborée par l'association par une signature de la Charte.*

Ainsi, lors du renouvellement annuel de l'adhésion de leur LAEP, il est demandé aux accueillants de signer individuellement cette charte. Ainsi, ils peuvent la relire au moins une fois par an et la transmettre aux nouveaux professionnels arrivés plus récemment dans leur structure.

### **Qu'est-ce qu'une charte ?**

Les **chartes** sont des actes signés par plusieurs acteurs pour définir un objectif et parfois des moyens communs.

En France, une charte peut être un document officiel (parfois à valeur constitutionnelle comme « la Charte de l'environnement ») ou un simple engagement volontaire du ou des signataire(s), qui affirment des valeurs, des principes ou des règles.

La nôtre affirme compétences, et responsabilités liées à une éthique. Ce n'est pas un règlement car sa non-application n'a pas pour réponse une sanction.

### **A propos de l'éthique**

Dans son émission du 26 octobre « Le pourquoi du comment » sur France culture, Frédéric Worms philosophe, professeur de philosophie contemporaine et directeur de l'École Normale Supérieure aborde le sujet suivant : « pourquoi l'éthique doit-elle commencer par le négatif ?

Dans son ouvrage « L'être et le néant » Jean Paul Sartre pose le problème général du négatif, de la négativité dans notre expérience.

GEORG WILHELM, philosophe allemand écrit que la vie consiste à s'opposer à ce qui est pour chacun de valeur négative.

Le livre de Jean Nabert philosophe Français, représentant de la philosophie réflexive dans son ouvrage: « éléments pour une éthique », pense l'éthique en général. Pour lui, ce qui doit guider notre vie : c'est la faute, l'échec et la solitude. Sa thèse est que : pour penser l'éthique, nous devons partir des expériences négatives. Si par exemple j'ai conscience d'avoir commis une faute, quelque chose que je n'aurai pas dû ou pas voulu commettre, c'est ma responsabilité. Ce n'est pas pour moi uniquement l'expérience de la violation d'une règle, c'est la contradiction intime avec moi-même : « je n'aurai pas dû faire ça » là se cache une affirmation éthique...pour lui, il y a des choses que nous devons faire et nous nous en apercevons souvent alors que nous faisons le contraire. Ainsi, l'éthique commence par le négatif pour dessiner ce qu'il y a d'absolument obligatoire dans notre expérience.

### **Avant de travailler cette question de la relecture de notre charte d'accueillants en ateliers, nous interrogeons les participants sur l'usage que font les LAEP de Lorraine de cette charte**

Certains lieux l'ajoutent à leur bilan d'activité et l'envoient à leurs financeurs. Une équipe d'un centre social s'en sert pour différencier leur posture vis-à-vis des autres collègues du centre social, de plus elles l'affichent dans le LAEP pour que les familles puissent en prendre connaissance. Des collègues d'un autre lieu le signent comme une formalité au moment où elles doivent renouveler leur adhésion

à notre réseau, elles la relisent quand advient une nouvelle collègue car elles sont tout à fait d'accord avec son contenu.

Une professionnelle a trouvé ce document effrayant quant à ce qu'il exige des professionnels, parfois peu clair dans la tournure des phrases. Une autre déclare : « est ce que je suis en capacité d'appliquer tout ça ? ». Pour un grand nombre de professionnels réunis ici, cette charte peut faire peur.

Pour une autre professionnelle, il est un peu comme une « fiche de poste » en particulier quand il s'agit là encore d'accueillir une nouvelle collègue.

Pour d'autres, cette charte a alimenté l'écriture de leur projet de création d'un LAEP. Aujourd'hui, elle est affichée dans le bureau partagé par les collègues.

Un autre lieu a réécrit sa charte, plus simple car pour ces professionnelles, la charte du réseau était trop fournie et complexe.

Parfois, cette charte est un support de visite du lieu par des partenaires.

Une accueillante dit combien elle la mise en valeur dans son dossier de Validation des Acquis en vue de l'obtention du diplôme d'Educatrice de Jeunes Enfants.

Une accueillante qui travaille aussi en multi accueil nous dit combien cette charte l'aide dans sa pratique de ce second métier. Là où d'autres collègues, à l'inverse de l'esprit de cette charte se sentent la nécessité « d'éduquer les parents ».

Ainsi, même si dans les faits la charte semble être utilisée différemment, l'échange en grand groupe permet de voir que pour la majorité des accueillants, cette charte vient renforcer, faire garde-fou d'une pratique spécifique et de postures à l'égard des personnes reçues.

### **Travail en ateliers et mise en commun**

Nous proposons de travailler certains termes de la charte d'abord en groupe afin de faciliter l'expression de tous et ce, avant la mise en commun.

#### « Une première posture de l'accueillant : la discrétion »

Elle invite le professionnel à ne pas se mettre en avant, à ne pas prendre la place du parent auprès de l'enfant (sauf en cas de mise en danger ou de non-respect des règles du lieu). Il peut aussi respecter le parent qui reste isolé. Il oblige à ne pas parler des personnes absentes (dans une forme de « ragot »).

Pour autant, c'est le professionnel qui invite à la convivialité et donc il ne doit pas non plus rester effacé. Parfois, un des accueillant peut être plus dans l'écoute et l'autre en profite pour observer par exemple et ces rôles ne restent pas figés.

Les parents peuvent poser des questions très indiscretes aux professionnels qui les accueillent (ont-ils un conjoint, des enfants, de quel âge, où habitent-ils .....). Le professionnel doit imposer ses limites. Sa parole quand elle est trop spontanée déborde ces limites.

Nous échangeons sur l'utilisation des LAEP par les accueillants comme « accueillis » les jours où ils ne travaillent pas dans le lieu. Dire de soi, montrer de soi fait échapper à la neutralité indispensable à cette tâche.

#### « Etre à l'écoute, attentif à l'autre »

Cette écoute est au cœur de la fonction d'accueillant. Ecouter commence par une posture de disponibilité aux personnes accueillies. On écoute leurs discours, on écoute aussi les attitudes non verbales. Le risque est parfois de devenir intrusif à l'égard de parents. La convivialité favorise les échanges en toute spontanéité. Pour écouter l'autre, il faut être bien soi-même.

Des personnes se disent parfois gênées par les silences. Le regard porté aux enfants et à leurs agissements encourage le dialogue.

Ecouter exige des techniques. Ainsi, l'écoute active s'apprend, la reformulation aussi. Il serait important de refaire des formations à l'écoute de façon régulière.

Cette écoute est donc possible uniquement dans le double accueil. Des accueillants accueillent seuls durant des mois parfois, ils s'épuisent au travail et ne peuvent assurer une qualité d'accueil suffisante.

La supervision, les journées d'échange entre professionnels sont indispensables à permettre aux professionnels de tenir le cap car parfois les situations rencontrées sont lourdes à porter.

#### « La confidentialité »

Sa limite se pose quand les professionnels doivent effectuer une information préoccupante.

#### « Les situations de maltraitance renvoient l'accueillant à ses responsabilités citoyennes ».

La sécurité de l'enfant est au cœur des préoccupations de tous les professionnels qui travaillent auprès des enfants. Difficile de mesurer la limite et la nécessité d'intervenir en ce sens quand on reçoit des familles en grand difficulté. Nos limites personnelles sont parfois atteintes alors que la réflexion en équipe sur une situation qui nous préoccupe grandement ne conduit pas à faire une information préoccupante. Le travail en supervision est toujours nécessaire à alimenter la réflexion des professionnels en pareille circonstance. Mais la loi nous oblige à faire ce pas quand il est rendu nécessaire par la situation que vit l'enfant.

#### « Favoriser les relations interindividuelles et collectives afin de rompre l'isolement »

Il s'agit de valoriser les relations entre parents, entre parents et enfants, entre enfants.... Les LAEP sont avant tout des espaces d'échanges et de socialisation qui favorisent l'intégration des familles dans les quartiers ou les communes.

« c'est parce qu'on est différent qu'on peut fabriquer du commun » extrait de l'ouvrage d'Isabelle PILLOT PERONNET, Anne ZAMBEAUX, Laurence CONFAIS : « **Le lieux d'accueil enfants-parents - éclairages, repères et questions.** » Paris : Erès 2023 198 p.

#### « Créer une atmosphère propice au plaisir d'un échange convivial »

L'aménagement de l'espace peut encourager les échanges. L'installation des parents est fondamentale. Des LAEP limitent le nombre d'accueillis pour favoriser les échanges (les premiers arrivés sont invités à laisser la place aux nouveaux arrivés).

Il est important de connaître les attentes des parents à l'égard du lieu pour répondre à leur demande.

La limitation du nombre des personnes reçues en même temps paraît indispensable à la qualité de leur accueil.

#### « Rappeler aux parents leur responsabilité dans le lieu »

Les parents ne sont pas toujours là « psychiquement » c'est-à-dire suffisamment présents à la situation ou à leur enfant. Parfois, on voit des parents s'occuper des enfants des autres mais pas des leurs. Il est nécessaire de poser des limites aux parents pour qu'ils puissent, à leur tour, poser des limites à leurs enfants.

« Valoriser les liens parent enfant, les aider à vivre l'expérience de la distance qui les ouvre à la socialisation. »

L'aménagement du lieu peut le permettre ainsi que la disposition du mobilier. On explique aux parents que ce lieu permet la socialisation de leur enfant. On les rassure, on les sécurise et le lieu est sécurisé pour ne pas que les parents soient sans cesse obligés d'intervenir pour la sécurité de leur enfant. Les accueillants rassurent les parents. Il nous paraît important de remplacer le terme « aider » par le terme « accompagner » en ce sens qu'il s'agit aussi d'un processus.

« Valoriser l'autorité des parents »

On appuie auprès de l'enfant le rôle éducatif de son parent : « c'est ton parent qui décide ». On soutient le parent dans sa position auprès de l'enfant. L'accueillant doit avoir à l'esprit et le redire aux parents que ce sont eux les acteurs principaux dans le lieu.

« Ne pas se substituer aux parents »

Il s'agit de laisser la place aux parents pour agir, de valoriser leur place et leur parole. Parfois, on renvoie l'enfant à son parent quand il nous sollicite pour l'aider à une tâche par exemple ou on lui explique comment faire.

Dans certains cas, on oriente les parents vers des partenaires et on accepte que la personne se saisisse de notre proposition ou pas.

« L'accueillant doit reconnaître ses propres modèles éducatifs et les mettre à distance (ce qui implique une attitude de doute et de non directivité) »

Les modèles éducatifs sont subjectifs. Ils dépendent du mode culturel et familial de chacun. Le modèle éducatif fait partie de qui on est. On n'a pas à être directif dans notre posture professionnelle. Si, lors d'un échange, on donne un exemple personnel ou un avis personnel ce n'est ni pour imposer notre modèle, ni pour juger et donner un conseil.

Le professionnel doit garder l'esprit ouvert, il doit accepter les postures et les choix de l'autre, à partir de là où il en est en sachant qu'il n'y a pas de vérité en matière d'opinion ou d'éducation. Il ne s'agit pas non plus d'imposer nos valeurs.

« Offrir un espace de transition entre les codes familiaux et les codes sociaux : permettre à chacun de les repérer et de s'en saisir »

Les codes familiaux sont propres à chaque famille, il est important de se le dire pendant un accueil, et donc avoir une posture de non jugement. Il est également important de donner les codes sociaux, les règles de la vie en collectivité durant l'accueil et de permettre aux familles de se les approprier au sein du lieu (poser par le cadre, le règlement, les formules de politesse, le partage, le respect des autres...). La transition peut être ce moment où les familles entrent dans le lieu, où les règles de vie sont nommées, expliquées, où la visite des locaux est faite. Les échanges entre les familles et les accueillants permettent une compréhension de part et d'autre. Cependant il y a des codes familiaux qui ont leurs limites. Surtout lorsque cela impacte les autres enfants et les familles. (ex : une maman qui ne porte

pas de sous-vêtement et qui ne fait pas attention, ce qui incommode d'autres familles qui se plaignent du visuel et des odeurs, autre exemple avec l'utilisation du téléphone portable au sein du lieu..).

#### « Accueillir de façon chaleureuse et empathique »

On accueille les personnes avec ce qu'elles sont au moment où elles arrivent. On reste vigilant à cet accueil mais aussi aux départs de la personne. Les petites attentions à l'autre sont importantes.

L'accueil empathique est une posture du professionnel pour recevoir les émotions des personnes accueillies. L'empathie est distincte de la sympathie. Dans l'empathie il s'agit d'accueillir les émotions de l'autre sans se laisser soi-même envahir par celles-ci.

#### L'accueillant bénévole et l'accueillant mis à disposition ont un engagement de présence aux accueils ainsi qu'aux réunions de supervision

La présence aux réunions de ces bénévoles est indispensable à la cohésion de l'équipe. Suivre cette proposition est complexe et dépend de la situation des bénévoles.