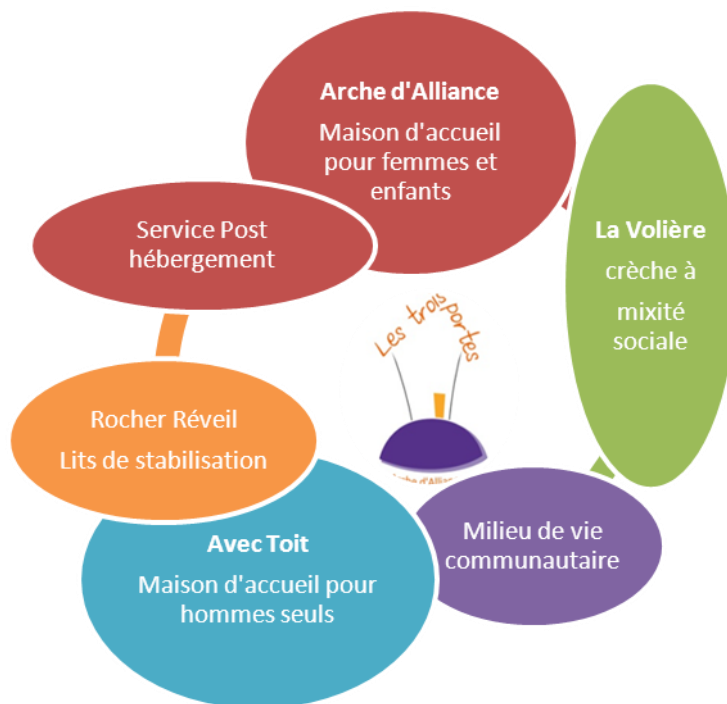


ASBL LES TROIS PORTES



RAPPORT D'ACTIVITES 2012

Crèche « La Volière »

Au nom de toute l'équipe

Marie-Pierre Ysebaert

Patricia Vansnick



Introduction générale : Les Trois Portes

L'ASBL « Les Trois Portes » a vu le jour en janvier 2012. Elle réunit les trois activités, « Arche d'Alliance », « Avec Toit » et « La Volière » et est soutenue par les deux structures patrimoniales: l'ASBL « l'Arche d'Alliance » et la « Fondation Gendebien ».

« Les Trois Portes » perpétuent l'action des initiateurs de ses associations fondatrices : l'Abbé Gendebien et Sœur Agnès Gilles, fille de Marie de Pesche, en offrant prioritairement ses services aux personnes les plus démunies, les plus précarisées, les plus marginalisées de notre société.

Les trois maisons et leurs services spécifiques poursuivent la réalisation de leurs missions dans la continuité des objectifs de départ. Les trois rapports d'activités qui suivent vous relatent les projets d'aujourd'hui.

Cette fusion nous place comme représentatifs d'une population non négligeable et comme un interlocuteur de poids à Namur.

Notre objectif commun étant bien, de contribuer à ce que chaque concitoyen puisse avoir une place reconnue et non dévalorisée dans le vivre-ensemble de notre société.

L'augmentation du coût de la vie, la crise du logement, l'abandon précoce de la formation scolaire et les difficultés d'insertion professionnelle qui en découlent, la perte de repères familiaux et l'isolement d'un nombre croissant de nos concitoyens rendent indispensables des institutions comme la nôtre.

Il s'agit bien d'une responsabilité collective et politique.

Nous avons choisi de symboliser la réunion des trois maisons dans les rapports d'activités par l'écriture d'une introduction et d'une conclusion communes.

En effet, les Trois Portes ont été créées pour :

- Donner toujours plus la parole aux usagers de nos services ;
- Poursuivre les activités dans une dynamique de participation ;
- Assurer la pérennité des services existants ;
- Permettre la mise sur pied de nouveaux dispositifs répondant au mieux aux besoins des personnes qui s'y adressent ;
- Mettre les moyens humains et matériels en commun afin d'ajuster et de renforcer les services offerts ;
- Etre un acteur de qualité parmi les services du réseau social de la région ;
- Créer ensemble et avec les partenaires publics et privés, de nouveaux projets durables et porteurs ;
- Travailler dans un esprit Trois Portes.



Les missions :

Crèche: ONE

- Accueil d'enfants de toutes familles
- Accueil d'urgence
- Soutien à la parentalité

Maisons d'accueil et Milieux de vie communautaire: décret RW 2004

- Héberger toute personne, accompagnée ou non d'enfant(s), temporairement dans l'impossibilité de résoudre ses difficultés, afin de la soutenir dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.



Les équipes :

C'est par l'engagement de chacune et de chacun ainsi que par la complémentarité des compétences, qu'ensemble, nous assumons un accueil de qualité des personnes qui s'adressent à nos maisons.

Service	
Avec Toit	1 coordinateur 3 assistants sociaux 10 éducateurs (9.5 TP)
Arche d'Alliance	1 coordinateur 11 éducateurs (8.5 TP) 1 éducatrice ménagère 1 puéricultrice 1 infirmière sociale (1 TP) 4 assistantes sociales (3.5 TP) 2 assistantes sociales (post-hébergement) (1.75 TP) 6 volontaires
La Volière	1 directrice, coordinatrice 1 assistante sociale 1 infirmière 15 puéricultrices 1 lingère 1 cuisinière 1 femme d'ouvrage
Service technique	5 ouvriers 1 femme d'ouvrage
Secrétariat	4 secrétaires (3 TP)
Direction	1 directeur général 1 directrice pédagogique
TOTAL	74 personnes auxquelles s'ajoutent les remplaçants des personnes en congé de longue durée



Le secrétariat

Le secrétariat et la comptabilité sont localisés au château de l'Horloge rue de Bomel. Quatre personnes y travaillent. Leurs missions sont :

- La gestion des comptes individuels des hébergés et du service d'accompagnement post-hébergement ;
- La tenue de la comptabilité et de la facturation aux hébergés et aux CPAS ;
- La gestion du paiement des salaires en liaison avec le secrétariat social ;
- Le suivi des contrats d'emploi et la gestion courante du personnel ;
- Le suivi des dossiers de subsides et la communication avec l'administration ;
- Le suivi budgétaire en lien avec le comité de direction et la préparation des comptes annuels ;
- Toute correspondance avec les administrations, les CPAS, les banques, les assurances, divers organismes et services sociaux.

Une secrétaire est attachée à la maison maternelle et d'accueil. C'est elle qui est en contact avec les hébergées pour la gestion des avances financières, encode via le logiciel AMAWIN les fiches individuelles, les présences, les demandes non satisfaites et enfin tient les horaires à jour.

Le personnel technique et d'entretien

Une personne engagée à mi-temps effectue l'entretien de tous les locaux administratifs ainsi que ceux mis à disposition du post-hébergement

L'équipe technique composée de 5 temps plein, effectue la maintenance courante des locaux, des sanitaires, du mobilier et des électro-ménagers ; elle effectue les courses de la maison, les déménagements et emménagements des hébergées, réalise les travaux de rénovation et d'entretien des jardins et abords.



Les services :

Maison	Lits agréés	Sites	Services
Avec Toit	35 lits d'accueil 18 lits Milieux de vie communautaire	Horloge, Annexe 2 Povorello Carrières Regain Rocher/Réveil	3 Maisons d'accueil 3 Milieux de vie communautaire 1 Service d'accueil de stabilisation (8 lits)
Arche d'Alliance	61 lits d'accueil Soit 29 femmes et 32 enfants	27/29 bd d'Herbatte 5 rue Léanne 34 rue de Ballart	1 maison d'accueil : 19 chambres + 1 d'urgence 9 appartements supervisés 1 service post-hébergement
La Volière	56 lits 80 enfants inscrits	93 bd d'Herbatte	Accueil des enfants de 0 à 3 ans entre 7h et 18h30, les jours ouvrables
	114 lits d'accueil 56 lits de crèche	9 sites (+ 1 en projet)	6 services différents

Tous les sites sauf celui du Regain se situent dans le quartier de Bomel-Herbatte. Le Regain se trouve à Jambes.

Quelques chiffres pour 2012 :

Les Trois Portes	Nombre de personnes			Nuitées/Journées	Taux d'Occupation
	Hommes	Femmes	Enfants		
Avec Toit	114	4	8	18 414	94.93%
Arche d'Alliance		78	77	20 159	90.03%
TOTAUX ACCUEIL	114	82	85	38 573	92.48%
	Soit 281 personnes hébergées				
La Volière			129	10 787	83.37%
	Soit 410 personnes accueillies par nos services				



J'ai choisi de développer deux thèmes particuliers dans cette introduction :

La mise en place de structures de communication et de concertation sociale dans la nouvelle ASBL, d'une part, et la problématique des contraintes liées à la temporalité des accueils, d'autre part.

L'instauration d'une nouvelle ASBL implique la participation et l'information de tous les travailleurs. Tout changement crée tout à la fois une forme d'insécurité face à l'inconnu et l'ouverture vers de nouveaux possibles.

Afin de permettre la continuité du travail dans chaque institution dans la fidélité à son identité mais aussi d'amorcer de nouveaux canaux de communication et de gestion de l'ensemble, un « comité de coordination » a été créé. Celui-ci réunit les trois coordinateurs, une secrétaire de coordination et les deux directions. L'objectif des réunions est de passer en revue les préoccupations de chaque maison, informer des projets, décisions et difficultés et, petit à petit, créer les conditions de collaborations efficaces.

Les élections sociales se sont déroulées en juin et ont permis d'installer une délégation syndicale et un Comité de Prévention et Protection au Travail.

Un Conseiller en prévention a été nommé et a suivi la formation chez « Provikmo », notre service externe en prévention et protection au travail.

Délégation syndicale et CPPT se réunissent mensuellement et assurent la coordination et la concertation avec les travailleurs des différentes maisons.

Je remercie tous les délégués pour leur engagement dans cette nouvelle fonction.

Par ailleurs, et ce sera ma deuxième réflexion, vous prendrez conscience, tout au long de ce rapport d'activités, de la mouvance de la population et de la diversité des problématiques abordées au quotidien par les équipes.

D'une année à l'autre, les chiffres globaux peuvent changer pour ce qui concerne l'âge des adultes, le nombre d'enfants en crèche et en maison d'accueil, le nombre de séjours sur l'année, les activités réalisées...

En revanche, une constante se perpétue. Elle concerne la complexité des problématiques rencontrées par les personnes et une précarisation galopante liée, entre autres, au manque d'ajustement des revenus de remplacement avec le coût de la vie.

Aux Trois Portes, le nombre de demandes insatisfaites cette année est éloquent : 372 pour les hommes, 630 pour les femmes soit, plus de 1000 demandes d'hébergement en 2012.

Ce constat, terrible, doit inciter tous les travailleurs sociaux à ré-inventer les accompagnements pour permettre à chaque usager, aussi « différent et fragilisé » soit-il d'avoir le droit de trouver chaque soir un lieu chaud et reposant.

De manière plus durable et en priorité, la société se doit de ré-envisager le vivre ensemble en développant des habitats adaptés capables de répondre aux besoins de chaque individu et de la collectivité. Logements collectifs, co-logement, habitat groupé, pension de famille...

C'est là que les limites de notre travail sont les plus prégnantes, les logements manquent, surtout les logements propices à être habités vraiment par des personnes connaissant la précarité, la rupture de liens sociaux et une difficulté à vivre la solitude.



Ces réalités illustrent bien la mutation du travail social, les concepts d'autonomie et d'insertion doivent s'ouvrir à d'autres possibles.

Dans ce contexte, la question de la temporalité est essentielle. Peut-on assurer l'égalité des droits pour les personnes fragilisées sans assouplir les délais imposés aux institutions ?

Selon Robert Lafonte dans « Pourquoi les SDF restent dans la rue », dans sa définition de l'approche de « stabilisation » des personnes, *« Cette approche signifie que tant que la société n'est pas en mesure d'apporter vraiment du mieux aux personnes en grande difficulté sociale, elle ne peut pas leur retirer le peu qu'elle met à leur disposition. Cela constitue en fait une rupture majeure avec la philosophie de l'insertion (...) En promouvant, à tous le moins, le droit à un séjour durable dans un hébergement en l'absence d'une meilleure solution, la thématique de la stabilisation rompt avec la conditionnalité constitutive de la thématique de l'insertion ».*

Il n'est pas réaliste de croire que 275 jours de séjours en maison d'accueil sont suffisants pour redémarrer et porter des fruits solides... et que tout le monde peut facilement trouver un logement.

Il est impératif de faire évoluer nos normes afin que les efforts fournis par chaque usager et chaque professionnel soient engrangés pour améliorer la vie quotidienne individuelle et collective.

Voilà le défi d'aujourd'hui.

Je ne peux terminer sans citer les collaborations avec les écoles et les nombreux stagiaires, puéricultrices, assistants sociaux, éducateurs, infirmières en santé communautaire, qui poursuivent leur formation dans nos maisons. Ces stages sont pour nous l'occasion d'être formateurs des futurs professionnels mais aussi de se laisser questionner par d'autres regards et sensibilités et, ainsi, alimenter la réflexion sur nos pratiques.

En tant que directrice pédagogique de l'ASBL « Les Trois Portes », je tiens à remercier toutes celles et ceux qui, ouvriers, employés et bénévoles, mènent un travail remarquable et font des différents services des lieux créatifs et ouverts dans un partenariat actif avec le secteur social de la région namuroise.

Sans oublier les membres du Conseil d'administration et de l'Assemblée générale que les équipes et moi-même remercions vivement pour leur soutien.

J'adresse un merci tout particulier aux collègues qui ont contribué, par leurs écrits, à la rédaction de ce rapport d'activités vous permettant de partager le concret de leur action au sein de l'ASBL « Les Trois Portes ».

Patricia Vansnick

Directrice pédagogique



« La Bonté est la petite enfance de l'Humanité »

Christian Bobin

**La crèche « La Volière » accueille
56 enfants de 0 à 3 ans
du lundi au vendredi de 7 heures à 18 heures 30.**

**Elle se veut être un lieu de découvertes et d'ouverture sur le monde par
l'accueil d'enfants de tous horizons.
Elle souhaite offrir à chaque enfant la possibilité de s'exprimer et de jouir
de son autonomie dans le respect de son rythme dans la vie en collectivité.**



Table des matières

Introduction	2
2. Structure Juridique et Agrégation	11
3. Missions	11
3.1. Accueil spécifique	12
4. Personnel	12
5. Moyens	13
6. Accueil, population et mouvements en quelques chiffres	13
6.1. Population accueillie	13
6.1.1. Entrées	13
6.1.2. Demandes d'accueil	13
6.1.3. Accueil social d'urgence	14
6.1.4. Travail de prévention autour des familles	14
6.1.5. Travail de partenariat	15
6.1.6. Sorties	17
6.2. Taux d'occupation	17
7. Pédagogie	18
7.1. Continuité	19
7.2. Référence	19
7.3. Témoignage d'une puéricultrice	20
8. Support apporté à l'équipe de puéricultrices : Supervision de l'équipe	21
9. Perspectives	22
Conclusions	23



1. Introduction

Ce rapport d'activités retrace le cheminement d'une équipe qui s'engage depuis 2011 à ajuster sa **pédagogie d'accueil** en termes de **continuité, sécurité, repère** et **référence**.

L'accent est également mis sur notre investissement auprès des familles pour répondre à notre **mission sociale**. Depuis 2010, La Volière a augmenté sa capacité d'accueil pour **l'accueil spécifique social d'urgence** et souhaite illustrer son travail.

Afin de soutenir l'équipe des puéricultrices dans son fonctionnement, sa pédagogie, sa mission sociale et l'accueil des enfants, un travail de **supervision** s'est instauré.

2. Structure Juridique et Agrégation

La crèche « La Volière » est un milieu d'accueil pour enfants de 0 à 3ans.

Elle a été créée à l'initiative de la maison d'accueil pour femmes « L'Arche d'Alliance » de Namur, suite au constat du besoin grandissant d'offrir un milieu d'accueil pour enfants, ce qui permet aux mamans de se lancer dans une démarche de réinsertion sociale et professionnelle.

Au fil des années, la crèche a élargi ses accueils aux familles namuroises.

En 1980, La Volière a été agréée par l'ONE pour une capacité de 23 lits, et en 1984 pour 30 lits.

Depuis juillet 2009, la crèche est installée au numéro 93 du Boulevard d'Herbatte dans ses nouveaux locaux. La Volière est agréée et subsidiée pour 56 places d'accueil.

3. Missions

La Volière est agréée et subventionnée par l'ONE pour accomplir sa mission principale : l'accueil des enfants de 0 à 3 ans.

La crèche est ouverte du lundi au vendredi de 7 heures à 18 heures 30.

Notre finalité principale est de permettre aux familles de concilier responsabilités parentales, responsabilités professionnelles (travail, formation professionnelle, recherche d'emploi...), et engagements sociaux.

Nous mettons en place un accueil de qualité qui donne l'opportunité aux parents de confier leur enfant en toute sérénité et d'être pleinement disponibles tant psychologiquement que physiquement pour leurs occupations professionnelles ou autres.

Par la création de 26 places supplémentaires, la crèche a pu développer un accueil spécifique. et se concentrer sur sa mission sociale.

Par accueil spécifique, nous entendons :

- Un accueil pour les enfants de familles en difficulté sociale ;
- Un accueil d'urgence ;
- Une aide à la réinsertion sociale et professionnelle des familles en difficulté.

Travaillant en partenariat avec les deux maisons d'accueil des Trois Portes, l'« Arche d'Alliance » et « Avec Toit », il est essentiel de promouvoir l'accueil d'urgence. Cela permet d'aider à la réinsertion sociale et professionnelle les familles en difficulté.

Notre collaboration s'étend également à d'autres services et institutions du Namurois.



Mais la crèche se veut avant tout un lieu de découverte et d'ouverture pour permettre à chaque enfant de s'épanouir, de s'exprimer et de jouir de son autonomie, en respectant son rythme et la vie en collectivité.

3.1. Accueil spécifique

Origine des demandes :

Demandes formulées par des familles hébergées à l'Arche d'Alliance, des familles hébergées en appartements supervisés, des familles soutenues par le post-hébergement mais aussi, des demandes formulés par d'autres services : CPAS, SAJ, SPJ, autres maisons d'accueil, autres crèches, services de l'ONE.

Demandes formulées aussi par des familles non suivies par un service mais qui pour raisons sociales, familiales ou professionnelles se retrouvent dans l'urgence de trouver une place en crèche (déménagement, séparation, rupture familiale, nouvel emploi, formation, etc.).

Degré de l'urgence :

Il peut être varié : un changement de domicile, une injonction d'organismes tels que le CPAS ou l'ONEM, une reprise de scolarité/formation, un emploi, une situation de crise familiale, la réinsertion des familles étrangères, la maladie d'une maman ou son besoin d'avoir quelques heures pour elle, une entrée en maison d'accueil, un grave retard du développement, un manquement important de stimulation, une collaboration avec un service ou une institution, etc.

Travail de prévention en vue du bien-être de chacun par :

- ✓ L'accompagnement de la famille (observations du développement de l'enfant, entretiens et visites à domicile, surveillance médicale, soutien à la parentalité et apprentissages pour développer les compétences parentales, encouragements à travailler le lien mère – enfant, encouragements à la reprise d'une activité qui souvent change la dynamique de la famille) ;
- ✓ La collaboration avec les services extérieurs (maison maternelle, maison médicale, CPAS, centre de coordination, écoles, réseau social namurois, SAJ, SPJ,...) ;
- ✓ La gestion administrative (élaboration de rapports qui permettent l'échange entre la crèche, la famille et éventuellement d'autres services d'accompagnement).

Avec cet accueil spécifique, nous estimons présenter un outil d'égalité des chances par l'octroi de places à tout enfant quelles que soient son histoire familiale, son développement, les moyens et activités de ses ou son parent(s). Nous endossons un rôle social auprès des familles plus fragilisées pouvant nécessiter un accompagnement plus spécifique et une place en crèche de manière précipitée, ... ce qui implique la plupart du temps une collaboration avec des services extérieurs.

4. Personnel

Notre équipe est pluridisciplinaire :

- Une **équipe sociale** représentée par une Directrice pédagogique, Madame Marie-Pierre YSEBAERT, de formation infirmière sociale. La **direction** donne un cadre au milieu d'accueil. Elle assure la gestion quotidienne, l'organisation, la coordination, l'orientation, l'exécution et la gestion du milieu d'accueil. Elle supervise l'accueil et le suivi des familles en vue de promouvoir leur bien-être. Elle veille à l'application des normes imposées et est garant d'une qualité de travail et d'accueil en proposant un projet pédagogique en évolution permanente. L'**infirmière**, Nathalie BIDAINE, est responsable de la gestion quotidienne de la santé, au bénéfice de chaque enfant et de l'établissement. L'**assistante sociale**, Madame Fanny DE JAEGERE, assure l'accueil et le suivi des familles en vue de promouvoir leur bien-être. Elle est garante de l'accueil de l'enfant



tout au long de son séjour. Elle accompagne les puéricultrices dans l'observation des enfants et dans l'adaptation des pratiques de travail.

- Une **équipe de puéricultrices** réparties au sein de quatre sections : « Les Wistitis », « Les Siafu », « Les Chenilles » et « Les Papillons ». La puéricultrice est la personne de référence qui satisfera aux besoins de l'enfant en tant que partenaire dans l'éducation durant le temps d'occupation des parents.
- Une **équipe d'intendance** constituée d'une cuisinière et de deux techniciennes d'entretien qui assure la restauration des enfants et l'entretien du matériel de cuisine en tenant compte des diverses normes en hygiène et en qualité. Cette équipe organise son travail en vue de satisfaire aux besoins du service en termes de restauration, d'entretien du bâtiment et des locaux, des lessives, des achats etc.

Durant l'année 2012, l'équipe a connu quelques mouvements au niveau de son personnel ; arrêt de travail lié à la grossesse, pension, congé longue durée, réduction de temps de travail, ...

Nous remercions chaque membre de l'équipe qui s'est impliqué auprès des familles. : Laure-Anne pour le poste de direction assuré les trois premiers trimestres de l'année ; Karine, Nathalie, Fanny, Céline pour l'implication médico-sociale ; Michelle, Pascale, Michelle, Nathalie, Stéphanie, Florence, Eloïse, Anaïs, Cindy, Loubna, Shérazade, Céline, Manon, Léatitia, Alicia pour le travail de puériculture ; Dominique, Annick et Sylvia pour le travail technique et intendance ; Patricia VANSNICK, directrice de l'ASBL « Les Trois Portes » pour sa supervision au niveau pédagogique et organisationnel.

Nous remercions tout particulièrement Michelle Riffart qui a pris sa pension au 31 août 2012. Elle a côtoyé « La Volière » pendant 31 années. Elle a accompagné les enfants sur trois sites différents, en voyant chaque fois une augmentation de capacité. Elle a donc rencontré un nombre incalculable d'enfants et travaillé à leur côté avec beaucoup de dévouement, de réflexion et de créativité au fil de toutes ces années.

5. Moyens

Nous jouissons d'une expérience d'accueil de trente années ainsi que d'une équipe dynamique et motivée à faire évoluer son projet d'accueil.

Celle-ci s'engage quotidiennement à évoluer dans ses pratiques et s'implique dans des formations individuelles, journées pédagogiques et dans le travail collectif.

Pour se familiariser avec les notions de référence, de continuité et d'accueil social d'urgence, de nombreuses formations individuelles (15 attestations de présences), proposées par cinq organismes différents, ont été suivies : l'observation de l'enfant, l'observation caméra, être « référente », le partenariat avec le parent, la diététique, le carnet de vie, les douces violences,.... Une rencontre collective a été organisée en journée, en plus des réunions de soirée, pour une supervision des puéricultrices.

Tout au long de l'année 2012, les différents travailleurs se sont vraiment engagés individuellement et collectivement pour améliorer la qualité de l'accueil.

6. Accueil, population et mouvements en quelques chiffres

6.1. Population accueillie

6.1.1. Entrées

En 2012, nous avons réalisé 55 **accueils**.

Sur ces 55 accueils, nous comptabilisons ;



- 26 accueils **prioritaires** soit, 47.27%, répartis comme suit :

- 20 demandes prioritaires en tant que **fratrie** ;
- 6 demandes prioritaires en tant que **membre du personnel** ;

NB : Nous facilitons l'accès à des familles que nous avons connu dans le passé, surtout si ces dernières ont eu un lien avec l'AAN (inclus dans fratrie pour 5) ; L'accès est prioritaire pour enfants et petits-enfants de l'asbl « Les trois Portes », 1 accueil réalisé en urgence lié à un engagement.

- 17 accueils d'**urgence sociale**, soit 30.90% :

- 11 accueils de l'**Arche d'Alliance** ;
- 0 accueils du **post-hébergement** ;
- 6 accueils extérieurs pour des **familles en difficultés**.

- 12 **accueils extérieurs** de familles « tout-venant », soit 21.82%.

NB : Certains accueils extérieurs nécessitent un soutien à la parentalité ; 6 de ces accueils ont été réalisés en urgence à l'initiative du parent.

6.1.2. Demandes d'accueil

En 2012, nous enregistrons un total de 253 demandes d'accueil ; 193 ont été refusées et 60 ont été acceptées (dont 35 planifiées en 2012 et 25 en 2013).

Les acceptations représentent 24% de la demande ; les refus 76% dont 30% auraient pu rentrer dans la catégorie d'accueil d'urgence.

Chaque année nous faisons le même constat, acceptation d'1/4 des demandes d'accueil et très limitée pour l'extérieur vu les priorités internes. L'acceptation en urgence prend une place importante dans nos plannings ; nous organisons nos accueils de telle sorte que nous tendons vers une proportion de 1/3 d'enfants par section qui pourrait entrer dans cette catégorie.

6.1.3. Accueil social d'urgence

Ce type d'accueil représente pour l'année 2012 43,64% du total des accueils (17+6+1) dont 20% proviennent de l'Arche d'Alliance. Cela signifie que sur les accueils que nous avons réalisés en 2012, nous avons accueilli près de la moitié d'enfants qui entrent dans cette catégorie « accueil social d'urgence ».

Pour 13 situations, nous avons pu activer notre convention avec le CPAS de Namur.

Ce type d'accueil peut requérir un suivi plus approfondi, un travail d'observation, une collaboration avec d'autres services. Toutefois, l'accueil peut se dérouler comme tout autre accueil réalisé à la Volière et ne pas nécessiter un accompagnement social. Une maman qui séjourne à l'Arche d'Alliance ne rencontre pas systématiquement un problème quant à l'exercice de la parentalité.

6.1.4. Travail de prévention autour des familles

Chaque accueil spécifique requiert notre bienveillance au travers de notre manière de travailler. Nous maintenons une attention préventive tout au long du parcours crèche de l'enfant. Nous travaillons en partenariat avec les services qui entourent la famille, ou mettons en place un réseau de soutien autour de la famille.

En 2012, 129 enfants ont bénéficié de nos services de garde.



Un tiers de ces accueils a nécessité un soutien à la parentalité durant le séjour, et 21 familles ont eu besoin d'un accompagnement social plus spécifique.

Notre soutien à la parentalité s'est mesuré dans l'accompagnement du parent dans son rôle éducatif : le soutenir dans les apprentissages de son enfant (alimentaire, propreté, sommeil, séparation, pleurs, morsure) ; le soutenir psychologiquement face aux difficultés rencontrées (financière, santé de l'enfant/ parent, absence du père, insertion professionnelle/scolaire, grossesse) ; l'accompagner pour des démarches. En théorie, tout milieu d'accueil joue peu ou prou ce rôle social auprès des familles. Notre crèche fait ce travail de manière générale et, par sa spécificité d'accueil, estime faire bien plus auprès d'une part de sa population. Nous sommes en effet actifs auprès de la famille et dans le partenariat avec les services relais.

6.1.5. Travail en partenariat

Notre action se concrétise par nos observations, nos entretiens, nos rencontres avec les autres intervenants, nos rapports pour relater l'accompagnement mis en place, et certainement par notre représentation auprès des différents services.

Situations concrètes :

- a) Notre bienveillance requiert toute son importance lorsque le parent souffre d'un problème de santé mentale.

« Ce qui ne fût qu'un accueil de dépannage durant les grandes vacances (fermeture annuelle de l'autre structure) deviendra un séjour moyen terme émotionnellement et humainement éprouvant pour l'équipe de la crèche.

La petite fille de 13 mois est issue d'un couple de parents eux-mêmes extrêmement fragilisés et meurtris par la vie. Ils présentent tous les deux des problèmes de santé mentale. Leurs limites intellectuelles sont des freins à la communication avec leur enfant. Le SAJ est mis en place depuis la naissance de l'enfant à la demande du papa.

La petite est accueillie en crèche 3 jours par semaine, permettant ainsi un suivi à domicile les 2 autres jours.

Tout se déroule pour le mieux dans le calme et la collaboration. Elle s'épanouit, grandit, commence à faire ses premiers pas... jusqu'au jour où la police vient auditionner l'équipe au sujet de cette famille. La petite fille a été gravement maltraitée. Une intervention chirurgicale a dû être envisagée.

Durant son hospitalisation, les puéricultrices de référence de l'enfant se déplacent quotidiennement pour permettre une continuité dans le lien jusqu'au moment où elle partira en famille d'accueil. Elles rédigent un petit cahier de communication dans le but de laisser une trace des acquisitions, du rythme et des petites anecdotes de vie quand elle quittera l'hôpital.

Parallèlement, de nombreux contacts continuent entre les différents services (SAJ, CCSJ, hôpital, CPAS, police...). »

« L'accueil est motivé par le comportement « instable » et les troubles de l'humeur de la maman. Deux services sociaux contactent la crèche pour que l'accueil de l'enfant soit prioritaire.

Le papa de l'enfant est présent mais il travaille assidûment afin d'obtenir la régularisation de son statut sur le territoire belge. Le logement est petit (appartement 1 chambre).

Maman se plaint de fatigue, d'insomnies chroniques et de dépression.

Elle souhaiterait récupérer ses 4 autres enfants issus d'une première union. Une multitude de problèmes nuisent à la relation mère-enfant.



Le petit est accueilli à temps plein afin de pouvoir s'épanouir dans un monde d'enfants, loin des préoccupations des adultes. »

b) Il importe de gagner un climat de confiance, de partenariat avec la famille

« Depuis son entrée en crèche, le petit garçon manifeste des réactions agressives voire violentes vis-à-vis des autres enfants et même des adultes. Un travail d'accompagnement des émotions de l'enfant est poursuivi et réfléchi de manière intense durant tout le temps de l'accueil. Durant 1 an, l'équipe met l'accent sur l'écoute, le soutien et l'échange avec une maman qui ne reconnaît pas les difficultés de son fils.

En grandissant, les gestes agressifs se transforment en bagarres avec les autres enfants de la crèche. Madame commence à comprendre qu'il est temps d'agir et commence une psychothérapie « mère-enfant ».

Après l'entrée à l'école, le lien avec la crèche est maintenu sporadiquement.

Fanny a été invitée à rencontrer la psychologue afin d'expliquer le suivi qui a été mis en place à la crèche.

Quelques mois plus tard, Madame accepte qu'une aide éducative soit mise en place à domicile.

Elle confirme qu'en cas de deuxième grossesse, elle inscrira son enfant à la crèche !

La confiance permet le suivi des familles dans le long terme même au-delà de la troisième année de l'enfant. »

c) Une collaboration efficace avec les services, une réputation de crèche sociale

« Accueil d'une petite fille temporairement durant les grandes vacances à l'occasion de la fermeture annuelle de son milieu d'accueil habituel. La maman ne pourrait assumer l'enfant 15 jours sans relai.

Ces derniers temps, la maman souffre de douleurs intenses à la jambe. La crèche et le SAJ contactent un service d'aides familiales afin d'organiser les allers et les retours de la petite fille. »

« La demande est introduite par l'Hôtel Maternel de Malonne.

La maman quitte le lieu d'hébergement et l'équipe a des craintes par rapport à la sécurité affective et physique de l'enfant. Un rapport a été envoyé au SAJ. Mais un regard de professionnelles continue ... »

d) Un projet crèche qui s'arrête et toute les questions autour du relai ...

« La maman inscrit sa petite fille de 18 mois à la crèche. Elle est accueillie à l'Hôtel Maternel de Malonne mais compte déménager prochainement.

Quelques jours plus tard, le service social de la maison d'accueil contacte la crèche pour appuyer la demande car l'équipe craint pour la sécurité physique de l'enfant. La maman s'énerve très vite et peut avoir des gestes brusques.

Le départ se fait d'une manière si précipitée que Fanny prendra le relais au niveau des démarches dans l'installation dans le nouvel appartement (orientations vers services, formulaires pour obtention des primes ADEL,...).

Les derniers entretiens concernent une orientation vers un Centre de Guidance pour mettre en place une intervention thérapeutique dans la relation mère-enfant.

La maman collabore au projet mais, après quelques jours, décide de mettre fin à l'accueil en crèche prétextant un déménagement. »



6.1.6. Sorties

Nous comptabilisons 57 enfants sortis en 2012.

Le motif de départ est majoritairement le départ pour l'école.

Nous comptons cependant également : les déménagements (9) qui engendrent le changement de crèche ; quelques dépannages (2) ; quelques arrêts du projet crèche (7) dont 1 placement en institution ; un ordre de quitter le territoire ; une maladie de l'enfant...

Notre « travail social d'urgence » auprès des enfants, implique parfois des séjours courts.

« La demande d'accueil en crèche émane du Service d'Aide à la Jeunesse.

L'enfant vient d'avoir 2 ans. Il vit avec ses parents et son demi-frère dans un appartement social. Il a un autre frère aîné placé à l'internat la semaine.

Monsieur est dépendant à l'alcool et violent. Au moment de l'inscription, il est entré en cure de désintoxication.

Madame est dépressive. Elle éprouve des difficultés à sortir de chez elle. Pendant sa grossesse, elle a connu un séjour psychiatrique. Un parmi tant d'autres dans le passé.

Le demi-frère du petit a 10 ans et se réfugie dans les amitiés virtuelles par le biais des réseaux sociaux. Il refuse d'aller à l'école.

L'aîné aura ses 18 ans dans quelques mois et compte vivre en autonomie.

Le SAJ et le pédiatre sont inquiets car l'enfant ne parle pas encore. Il refuse toute alimentation solide et n'accepte que le sein de maman ou les biberons de lait chocolaté.

La période de familiarisation dure environ un mois. Plusieurs entretiens sont fixés avec Madame car elle éprouve des difficultés à être en confiance. En parallèle, l'enfant éprouve des difficultés à entrer en communication avec les puéricultrices et les autres enfants.

L'accueil ne représentera officiellement que 4 matinées de présences. Madame trouve un autre milieu d'accueil, à quelques mètres de son domicile. »

Mais également des séjours longs, un accueil chez les bébés peut en effet se poursuivre jusqu'à la scolarité de l'enfant ou peut servir de soutien à l'insertion sociale du parent.

« Accompagnement d'une maman et de ses jumelles tout au long de son parcours dans notre institution. Nous avons pu sentir cette petite famille s'épanouir au fil du temps et prendre son envol vers de plus en plus d'autonomie. Collaboration avec d'autres collègues autour de cette situation. »

6.2. Taux d'occupation

En 2012, nous comptabilisons une moyenne de 83.37 %

Cela représente en termes de taux d'occupation les pourcentages suivants :

	Taux de fréquentation en %	Taux de fréquentation en journée
1 ^{er} trimestre	84.04%	2965
2 ^{ème} trimestre	88.96%	2989
3 ^{ème} trimestre	75.25%	2065
4 ^{ème} trimestre	85.22%	2768



Pour l'ONE, nous devons obtenir un taux minimum de 80%. Ce taux d'occupation qui tient compte d'une ouverture classique de 10 heures est calculé de la façon suivante :

$$\frac{\text{Nombre total de jours de fonctionnement} \times 100}{\text{Capacité subventionnée} \times \text{nombre de jours de fonctionnement}}$$

Si l'ONE ajustait ce calcul en tenant compte des heures réelles d'ouverture, soit 11h30 pour notre structure, notre moyenne serait de 94.20%.

En 2012, la Volière a été ouverte 230 jours.

Le nombre de présences réelles est de 10787.

Le nombre d'absence est de l'ordre de 20% quantifié quasi à parts égales entre les certificats médicaux et les congés / absences justifiées. Il était de 31% en 2011, avec un taux d'occupation de 84.49%.

Nous allons poursuivre notre étude autour de l'absentéisme, qui a certes déjà diminué de 10% par rapport à 2011, mais qui reste sans influence sur le taux d'occupation. Il s'avère dans les faits très difficile d'atteindre un objectif de 90% d'occupation, même si nous travaillons nos accueils au quotidien.

Nous ne pouvons en effet pas avoir d'impact :

- sur les maladies, tout certificat médical étant accepté ; de même, l'enfant a droit à 3 jours d'absence non consécutifs par trimestre qui sont à considérer comme absences justifiées ;
- sur les jours d'intempéries, de grève des transports en commun,....

Nous devons continuer à répertorier ces absences et à mener une action pour :

- conscientiser le parent sur les différences existantes entre les présences théoriques et réelles de leur enfant ;
- modifier le contrat en cas de non respect de celui-ci ;
- facturer la présence, mais la sanction n'a pas forcément l'impact souhaité pour tous. ;
- interrompre plus rapidement le séjour de l'enfant afin d'éviter de le renseigner absent ;
- accepter toutes les demandes des parents afin d'ajouter un jour de présence supplémentaire exceptionnel.

Cependant, il n'est pas possible d'évaluer le taux d'absence pour maladie ; nous devons donc nous laisser une marge de manœuvre pour ne pas saturer les sections.

7. Pédagogie

En 2011, nous avons fait un bond considérable en termes de continuité et référence.

C'est précisément autour de ces deux thématiques que notre pédagogie d'accueil a pris un tournant en instaurant la puéricultrice de « référence », ce qui implique le glissement des puéricultrices d'une section à l'autre avec les enfants.

Nous avons trouvé de l'enrichissement dans cette nouvelle dynamique, tant pour les enfants, les familles que pour le personnel d'accueil. Chacun trouve beaucoup plus rapidement ses repères et sa sécurité. Il y a de la continuité dans les informations reçues depuis l'entrée en crèche et certainement un approfondissement des observations de la puéricultrice qui suit les enfants sur du long terme.

L'équipe entière continue de se former et de travailler autour de ce changement important dans nos pratiques.

Il est prévu d'enrichir nos acquis par des apports théoriques lors des journées pédagogiques et des formations.



7.1. Continuité

La continuité est à envisager dans la vie de l'enfant jusqu'au moment où il crée sa sécurité de base. Cette continuité apporte à l'enfant de la stabilité, ce qui lui permettra de se construire en tant qu'être individualisé.

Lorsqu'il est séparé de sa famille, le petit enfant est fragilisé dans sa continuité interne encore en cours de construction. Lorsqu'il est accueilli en crèche, il perd les continuités inhérentes à son cadre familial. Il est à nous en tant que professionnel de la petite enfance de permettre cette stabilité au travers des repères de l'environnement humain et matériel que nous lui fournissons.

Cependant, le fonctionnement d'un milieu de vie en collectivité est en soi facteur de discontinuité. Il convient donc de tendre vers une continuité maximale au travers du travail de l'équipe et de la détermination commune à réunir activement les conditions nécessaires afin que chaque enfant puisse vivre et évoluer en toute sécurité.

La continuité dans le cursus de crèche doit être envisagée au travers des objets, rituels, rythmes, espaces, proposés à l'enfant. Cette continuité ne peut être assurée qu'au travers d'un nombre restreint de personnes gravitant autour du tout petit. Il est donc essentiel qu'elle soit assurée par la puéricultrice de référence et ce, tout au long du séjour de l'enfant dans son milieu d'accueil.

Bien entendu, il faut prendre en compte la diversité des horaires de travail, la durée de travail de chacune, les conditions physiques de nos puéricultrices et donc s'ajuster et s'adapter à la réalité de terrain pour mettre en œuvre ce mode de fonctionnement.

De plus, il faut également prendre en considération les accueils non planifiés dit d'urgence.

7.2. Référence

Selon le référentiel édité par le Fonds Houtman "Accueillir les tout-petits. Oser la qualité" : " ..., pour qu'un enfant, séparé de celle qui lui donne la sécurité de base et le sens de vie (ou l'inverse) ne se réfugie pas sur ce qui le rassure –lui-même- l'enfermant progressivement dans une bulle étanche qui le protège – ou le coupe, le sépare – de tout ce qui l'entoure, il est **impératif qu'un être humain assure le relais des soins, mais surtout de la relation humaine** ».

L'adulte de référence est celui qui connaît le plus précisément l'enfant, qui le porte dans sa tête de façon continue. Il va chercher à s'ajuster finement à l'enfant. Il porte son observation et son attention sur les petits détails de manière individuelle : les habitudes de l'enfant, sa sensibilité, l'apparition de nouvelles compétences, ses demandes, etc.

L'adulte de référence s'occupe de l'enfant dans les moments de soins individuels ce qui assure à l'enfant une présence importante.

Au fil du temps, une relation intime se tisse entre l'enfant et sa référente.

En son absence, des personnes « relais » vont assurer le suivi de l'enfant. Celles-ci vont s'appuyer sur les observations de la personne référente afin de prendre au mieux en charge l'enfant. Et réciproquement, elles vont transmettre en retour ce qu'elles ont observé, constaté et recueilli comme information à la puéricultrice référente.

En travaillant l'accueil de l'enfant par une puéricultrice de « référence », nous assurons une connaissance plus fine des habitudes de vie de l'enfant, l'établissement d'une relation de confiance et facilitons la prise en charge et la familiarisation de l'enfant.

La présence du parent dans la section lors d'une familiarisation est plus investie et riche tant pour la puéricultrice qui observe davantage la dynamique entre l'enfant et son parent (façon de porter, de parler, de rassurer, de regarder, ...) que pour le parent qui observe une dynamique de travail, s'informe du projet de la section, mais qui peut également investir un repas et une mise au lit de son enfant. L'échange de conseils se fait naturellement, dans l'animation de la collectivité, ce qui suscite généralement de nouvelles questions tout en permettant à l'enfant de se familiariser aux bruits, aux nouveaux visages, à l'espace.



La puéricultrice de référence est la personne qui va faire le lien avec le parent. Elle va permettre à l'enfant et aux parents de se sentir en confiance avec le milieu d'accueil et ainsi favoriser l'accueil.

Toutefois, la personne de référence porte un petit groupe d'enfants dans sa tête, elle affine sa connaissance, ses observations et la prise en charge, ce qui ne signifie cependant pas qu'elle s'engage dans une relation d'exclusivité.

Elle développe une connaissance plus individualisée de son groupe mais doit également garder une connaissance globale des enfants de la section.

Elle doit pouvoir relayer les observations à ses collègues afin que ses collègues puissent prendre le relais lors de son absence et l'épauler en cas de besoin.

7.3. Témoignage d'une puéricultrice Michelle, 24 années d'ancienneté

« Il y a un peu moins de deux ans, au cours d'une réunion de soirée, Patricia et Marie-Pierre amorçaient un changement dans notre méthode de travail ... « continuité » quel drôle de mot ! Chaque puéricultrice avec un groupe de 8-10 enfants qu'elle accompagnera tout au long du parcours crèche, dans chacune des sections ... pour ensuite recommencer le circuit !

J'avais deux fortes appréhensions face à ce changement :

- 1. L'attachement réciproque durant +- 30 mois (enfant, parent, puéricultrice). En début de carrière, j'ai accompagné par épisode un même groupe d'enfant au travers les 4 sections de l'époque ... je me souviens de leur fin de séjour, une séparation difficile, sans aide pour prendre du recul.*
- 2. Une appréhension, voir la peur au ventre de lâcher accidentellement un enfant, de faire une mauvaise manipulation et par conséquent de perdre mon travail que j'apprécie énormément. Des maux de dos, d'épaule et au poignet me faisaient douter de mes capacités à prendre en charge correctement une section de bébés.*

Patricia et Marie-Pierre m'ont rassurée sur le second point, en cas de problème de santé, la situation serait réévaluée et un retour vers une section plus appropriée serait envisagé. En attendant, j'avais une année pour m'habituer à l'idée de ce changement ... quitter une section de grands pour une section de bébé ... Je me devais de travailler cette pression face au changement, et de mettre toutes les chances de mon côté point de vue santé.

C'est au cours de mon évaluation, en octobre 2011, que Marie-Pierre me proposait de prendre en charge un groupe en septembre 2012.

En juillet 2012, Fanny planifiait les accueils de mon futur groupe d'enfants, de mon côté je me préparais à quitter les papillons et faisais des coucous chez les wistitis. Je faisais ainsi connaissance des enfants déjà présents en donnant un biberon, une panade ou un soin en fonction de mes disponibilités.

Je pense que je suis passée plus facilement chez les wistitis pour deux raisons :

- 1. Tous les papillons s'envolaient pour l'école à la rentrée de septembre ;*
- 2. Nous avons vécu le changement à deux en même temps, Eloïse – ma collègue puéricultrice et moi - avec qui je travaillais depuis quelques mois.*

Nous avons été accueillies chaleureusement par nos collègues.

Au début, je me souviens que j'avais des troubles du sommeil, Je n'étais pas assez fatiguée physiquement ! Chez les wistitis, la fatigue me semble plus mentale.

A son retour, Marie-Pierre a planifié une réunion de la section pour prendre connaissance de nos sensations dans la nouvelle section. Nous avons également échangé sur le déroulement d'une journée, des tâches spécifiques que chacune avait à faire.



Il m'a fallu plus ou moins deux mois d'adaptation pour prendre mes marques et par la suite ma place avec assurance.

Aujourd'hui, je suis heureuse d'être passée chez les Wistitis, de voir au fil des jours l'évolution de chaque enfant : le regard, le sourire, les différentes positions couchée /assise/4pattes/ramping/les premiers pas/les bras tendus pour venir dans vos bras, le premier bisou qu'il vous donne ... une complicité qui se crée entre enfants, parents, et puéricultrice.

Je travaille avec une chouette équipe qui m'apporte énormément et avec laquelle j'apprends encore.

Enfin, je terminerai par dire « un tout grand merci » à Patricia et à Marie-Pierre de m'avoir poussée doucement vers cette méthode de travail. Merci aussi de votre patience, vos conseils, votre aide malgré votre temps surchargé. Je ne pensais vous révéler qu'un jour la section des wistitis me manquerait et pourtant ...

Demain, d'autres découvertes, expériences, surprises vont j'en suis sûr me surprendre dans la section des « Siafu ».

8. Support apporté à l'équipe de puéricultrices : Supervision de l'équipe

Pour répondre à un besoin sous-jacent d'écoute, de parole, d'échange et de dialogue, nous avons mis en place un espace de supervision géré par Madame Véronique Albert.

Les objectifs de travail pour l'année 2012 sont les suivants:

- Maintenir une dynamique constructive d'équipe ;
- Evaluer notre projet d'accueil ;
- Proposer un espace de parole, de dialogue, d'analyse et de stratégie de travail ;
- Prévenir le stress et les sources de tension au travail.

Au terme de l'année, nous pouvons dire que ces objectifs sont atteints.

L'espace de parole a renforcé la solidarité au sein de l'équipe et a apporté une meilleure compréhension du travail de chacun. Nos choix pédagogiques autour de la puéricultrice de référence et de la continuité se sont consolidés. L'analyse de différentes thématiques abordées par les puéricultrices a renforcé ces choix et suscité l'émergence de questions pertinentes à travailler. Cette liberté d'expression, entre puéricultrices, dans un lieu neutre est appréciée et gérée dans le respect de chacun. La confidentialité se doit d'être respectée et ce qui est rapporté à la direction est décidé entre elles. Le souhait est majoritairement de poursuivre cet accompagnement mais de privilégier les moments en journée.

Nous pensons qu'il est opportun de laisser cet espace de parole qui va certainement enrichir l'équipe face un public fragilisé. Il est essentiel de garder une bienveillance face au stress et d'encourager une cohésion, du respect, de l'écoute tout en faisant évoluer notre pédagogie d'accueil. En parallèle aux supervisions, nous comptons mettre en place un accompagnement plus ciblé sur notre pédagogie d'accueil avec l'ONE.



9. Perspectives

Pour l'année 2013, nous avons élaboré quelques perspectives pédagogiques et organisationnelles :

- Poursuivre notre travail d'écriture, afin d'offrir une clarté en terme de fonctionnement et de pédagogie aux parents ;
- Mise en œuvre du plan qualité 2012-2015, élaboration de nouveaux objectifs de travail et consolidation des actions déjà mises en place ;
- Poursuivre les supervisions d'équipe et dynamiser l'accompagnement ONE ;
- Poursuivre nos rencontres avec Patricia Vansnick, pour réfléchir notre mission, les objectifs souhaités en tenant compte de notre réalité de terrain ;
- Poursuivre le contrôle du taux d'occupation.
- Approfondir les échanges avec les collègues des Trois Portes autour de thèmes comme « la place des pères », « l'accompagnement en appartement supervisé et puis en logement », « l'accueil d'urgence »...



Conclusions

Les mêmes constats se répètent chaque année. 2012 a été particulièrement marquée par des événements lourds à assumer pour les équipes : plusieurs décès dont celui d'un enfant, violence qui a mené à la fermeture temporaire d'une de nos maisons, fragilités de plus en plus marquées des personnes...

L'impuissance professionnelle est parfois présente et l'institution doit pouvoir la combattre en outillant ses travailleurs et en interpellant les politiques et les partenaires au travers du travail en réseau.

La question du logement, longuement abordée l'an dernier, est loin d'être résolue.

J'emprunte à nouveau cette phrase du docteur Jean Furtos, psychiatre à Lyon écrite dans un article intitulé « Quelques aspects de la santé mentale concernant l'habitat dans l'accompagnement des personnes précaires »

« L'homme habite, et ainsi il prend place parmi les humains. Pour cela il lui faut un lieu où inscrire son corps, sa subjectivité, son histoire, sa citoyenneté. Habiter, c'est mettre de soi en un lieu, ce qui est fort différent d'être logé. S'il ne peut habiter, l'homme ne peut prendre place et cela s'appelle aujourd'hui l'exclusion. L'aider à habiter, cela s'appelle lutter contre l'exclusion. »

C'est là qu'il nous faut mettre un maximum d'énergie :

- par la création de partenariats propices à organiser de nouveaux types de logements
- par le renforcement du service d'accompagnement post-hébergement pour assurer la coordination des interventions au domicile et la création d'un lien social renouvelé au travers d'activités proposées à la personne
- par une accélération donnée aux collaborations entre les services, publics et privés, par la mise en commun des compétences et l'articulation des missions spécifiques au bénéfice des personnes. En cela, l'apport de l'équipe du RSUN est précieux dans le soutien à la réflexion et à l'élaboration de projets

Le service pré-accueil, toujours dans une phase de « projet pilote » doit pouvoir être reconnu par le SPW et sa méthodologie doit être valorisée.

La crèche La Volière consolide son rôle d'accueil de tous. A l'image de notre société elle permet le vivre ensemble d'enfants de toutes familles. Enfants dont les parents sont travailleurs ou non, sont belges ou étrangers, sont sereins dans leur parentalité ou en besoin d'accompagnement. En 2012, son positionnement dans le réseau de la petite enfance à Namur s'est consolidé et a permis de nouvelles collaborations.

La Volière, l'Arche d'Alliance et Avec Toit poursuivent, ensemble, leur travail d'élaboration d'un projet d'accompagnement des « pères ». L'objectif du projet est d'apporter un accompagnement global à chaque



homme, chaque femme et chaque enfant des familles séparées volontairement ou non. Il est en voie de réalisation pour l'été 2013.

Nos institutions n'échappent pas à la crise. Les deux sources de financement (d'une part, les subsides du SPW ; et d'autre part, le paiement des frais de journées par les personnes elles-mêmes et par les CPAS) ne suffisent pas à assurer la pérennité des services.

De même le subside de l'ONE pour la crèche ne couvre pas l'entièreté des besoins en frais de personnel et de fonctionnement.

Le soutien offert dans le cadre des projets subsidiés par le RSUN est temporaire. Il doit faire place, dans les années à venir, à un financement pérenne.

La recherche de dons doit donc impérativement se développer afin de permettre la consolidation des nouveaux services et les indispensables travaux, tant de maintenance que de rénovation, de nos bâtiments.

Un groupe de travail « recherche de dons » a vu le jour en 2012 et est principalement animé par des bénévoles. Son travail sera développé en 2013.

Je remercie vivement les équipes de l'ASBL « Les Trois Portes » pour leur engagement au quotidien dans la présence et l'accompagnement et dans la construction d'une approche toujours plus professionnelle et bienveillante des personnes.

J'adresse un merci chaleureux à tous nos partenaires présents dans la réflexion et la réalisation de nos projets.

Patricia Vansnick

