

# INTERVENTION FABIENNE VALANTIN - RESPONSABLE MULTI-ACCUEIL LE PAYS IMAGINAIRE - ROSIÈRES

Bonjour, je suis Fabienne VALANTIN, éducatrice de jeunes enfants et responsable depuis 10 ans d'un multi-accueil en Emblavez. Un multi-accueil est un établissement d'accueil de jeunes enfants de 2 mois et demi à 6 ans (plus souvent appelé « crèche »). Nous accueillons environ plus de 80 enfants par an qui occupent les 22 places, sur des plages horaires différentes, en fonction de leur accueil régulier, occasionnel ou d'urgence. Nous accueillons toutes les familles ayant un besoin de garde pour son ou ses enfants. Avant, pour obtenir une place en multi-accueil, il fallait que les 2 parents ou que le parent unique travaille. Maintenant, ce n'est plus une condition, donc nous accueillons des familles très diverses qui conduit à une mixité et une diversité culturelle.

Je travaille avec une équipe qui est constitué essentiellement d'Auxiliaires de Puériculture et de personnes ayant le CAP petite enfance.

On m'a demandé de venir parler aujourd'hui de mon expérience professionnelle vis-à-vis du soutien à la parentalité, alors je vais essayer de vous témoigner ou plutôt de vous décrire une situation dans laquelle nous nous sommes trouvées avec l'ensemble de l'équipe il y a quelques temps.

Alors pour répondre à la question : « Y-a-t-il péril en la famille ? Avons-nous peur pour les enfants ? Majoritairement non. Même si nous constatons aussi une nette mutation des familles ce qui a affaibli leurs repères au niveau de leur parentalité ; d'où l'émergence au niveau national des REAAP : Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents.

En Emblavez, nous avons la chance de travailler en partenariat avec toutes les structures enfance, jeunesse (il y a 2 micro-crèches, 2 multi-accueil, 1 ALSH, 1 relais petite enfance). Dans ce réseau inter-communal nous essayons d'accompagner les familles à travers différentes actions :

- Les conférences ouvertes à tous ayant pour sujet tout ce qui concerne l'éducation
- Les ateliers parents : ce sont des moments au cours desquels des mamans et des papas se rencontrent pour partager leurs doutes, leurs difficultés et leurs bonheurs d'être parents. C'est un lieu d'écoute et de confiance, ils permettent à chacun de parler de ses préoccupations et d'aborder tous types de discussions sans crainte d'être jugé. Ces ateliers sont encadrés par une psychologue.
- Les pauses-café : ce sont d'autres moments de convivialité et d'échanges entre parents accompagnés ou non de leurs enfants. Ils viennent pour se poser, échanger ou jouer ensemble.
- Les entretiens individuels : ce sont des temps où les parents (ou le parent) abordent avec le psychologue leurs problématiques du moment. Une écoute attentive et un soutien psychologique personnalisé les aident à traverser des moments ou des situations particulièrement difficiles avec leurs enfants. Une séance suffit parfois à débloquer la situation.

Ces actions semblent accompagner une majorité de familles dans leur rôle parental.

Néanmoins, il reste quelques familles où l'accompagnement va au-delà de ces actions, car parfois les enfants sont en situation de danger. Nous optons alors pour une autre forme de partenariat, un travail en lien direct avec la PMI (Protection Maternelle et Infantile). Notre partenariat prend différentes formes : des rencontres trimestrielles avec la puéricultrice et le médecin rattachées à notre structure et des contacts téléphoniques aussi souvent que nous en avons besoin. Ces rendez-

vous sont essentiellement basés sur des échanges, le suivi des familles. Ils permettent également d'évoquer nos problématiques de terrain, nos interrogations concernant le développement de certains enfants...

Nous sommes ravis de ce partenariat. Car le fait de travailler ensemble, d'échanger sur des observations d'enfants permet d'éclaircir certaines situations, de découvrir parfois qu'un accompagnement de la part de la PMI existe déjà pour certaines familles, de prendre du recul, d'avoir un regard nouveau sur des situations. Ce travail en amont, permet également de connaître davantage les personnes, les interlocuteurs et leur façon de procéder. Ce qui est beaucoup plus simple ensuite lorsqu'on a à évoquer des situations très préoccupantes, sans avoir peur de jusqu'où ça va aboutir, et craindre le pire pour les familles que l'on accueille.

Lorsqu'on sait que les actions de la PMI s'inscrivent dans un accompagnement et une confiance partagés en lien avec l'équipe pédagogique du multi-accueil et les parents, il est alors plus facile d'évoquer des situations plus complexes.

Je vais donc vous évoquer la situation de manière plus concrète qui nous a mobilisé plus de 2 ans.

C'est l'histoire d'une petite fille que nous allons appeler « Charline » (son prénom est volontairement changé pour plus de confidentialité). Cette petite fille d'environ 11 mois est arrivée au multi-accueil en octobre 2010. La maman a souhaité avoir une place pour sa fille car elle était en recherche d'emploi (motif très souvent cité par un parent lors d'une pré-inscription). Charline était accueillie 2 matinées par semaine. C'était une enfant pâlichonne, calme, discrète, souvent en retrait (ce que la plupart des enfants de cet âge font à leur arrivée dans une structure collective). Elle ne souriait pratiquement jamais, par contre elle était très autonome dans tous ses mouvements moteurs (déplacements, marche acquise autour de 10 mois, s'habille seule et met ses chaussures). C'était une enfant qui jouait très peu, qui restait (avec son doudou et son biberon de jus de fruit) à observer. L'équipe professionnelle la trouvait triste.

Les professionnelles qui ont accueilli Charline ont occupé un rôle majeur en matière de prévention. Par leur observation quotidienne transmise lors de réunions d'équipe, mais aussi au travers des échanges avec la maman au moment de l'accueil. Dans ces temps privilégiés circulent souvent une information, une parole rassurante. Cette écoute du professionnel permet d'être là aux côtés du parent dans sa mission délicate d'élever son enfant.

Cette maman nous évoquait régulièrement son épuisement du fait que sa fille soit souvent malade. Cette maman dormait très mal les nuits et était seule à gérer le quotidien de Charline car son papa était au travail la journée.

En début d'année 2011, Charline ne fréquentait plus aussi régulièrement le multi-accueil. La maman justifiait ses absences par des raisons médicales. Mais parfois les absences n'étaient pas signalées. La maman évoquait alors un oubli de sa part. Nous étions vigilantes à ces absences.....

Un jour du mois de juin 2011, au moment du départ de Charline, ma collègue a transmis les informations concernant la matinée de Charline à sa maman, la maman avait une attitude étrange et tenait des propos incohérents. La professionnelle n'a pas compris de suite cette réaction et en a reparlé en réunion d'équipe.

En réunion, nous avons alors ensemble, partagé nos expériences et échanges que nous avons eu avec cette maman ; et nous avons émis l'hypothèse qu'elle devait être alcoolisée ce jour-là. L'équipe entière est donc très vigilante au moment de l'accueil de Charline. En tant que responsable de la structure et devant les faits finalement à répétitions, j'ai dû agir.

Et ce n'est pas si simple. J'ai de suite contacté la PMI pour partager avec le médecin nos hypothèses, nos ressentis... Elle m'a donc conseillé de recevoir la maman pour lui en parler. (L'écoute et la confiance que l'on a réciproquement avec la PMI, nous laisse une grande marge de manœuvre à savoir personnaliser et adapter le type d'aide pour chaque famille : (certaines ont besoin de plus de temps, d'encouragements).

Alors j'ai donc invité la maman au dialogue pour qu'ensemble nous portions le regard sur ce qui était préoccupant en l'occurrence ici « le fait qu'elle viennent chercher sa fille en voiture alors qu'elle était alcoolisée ».

Mais parler, comment parler juste ?

Comment émettre notre hypothèse sans blesser la maman, sans trahir sa confiance, comment engager la parole ? Comment dire les choses, avancer notre hypothèse sans se contenter de dénoncer ?

J'ai donc simplement dit à cette maman que l'attitude qu'elle a eu ce jour-là et les propos qu'elle nous a tenu, nous ont paru étranges, pas habituels. Ce qui nous a laissé imaginer qu'elle aurait pu être alcoolisée, ce qui nous inquiétait car elle venait chercher Charline en voiture et qu'elle était seule à s'en occuper pour le reste de la journée.

A commencé un dialogue avec la maman. Les 2 phrases qui m'ont marqué dans cet entretien étaient :

-« Ce n'est pas possible, il n'y a pas de bouteilles d'alcool à la maison, je le jure »

- « Je ne veux pas que les services sociaux soient au courant »

Et voilà, première trahison, je ne lui ai pas dit de suite que j'avais déjà prévenu la PMI, mais je ne l'ai pas non plus laissé croire que je ne le ferai pas. L'entretien s'est fini ainsi. Il me semblait que c'était déjà bien assez pour elle, pour moi.

Mon intervention a suscité de l'embarras, de la gêne. Sans cesse je me disais est-ce qu'on est juste dans notre diagnostic ? Notre évaluation ? Notre hypothèse ?

Parler est important, mais qu'est-ce qui m'a donné la légitimité de m'inscrire dans ce registre ? Je ne suis qu'une éducatrice de jeunes enfants...

A la suite de cet entretien, j'ai donc repris contact avec le médecin de PMI pour discuter de notre conversation avec la maman. Nous nous sommes alors interrogées sur ce qui pouvait se mettre en place. Le médecin a essayé de dédramatiser cette situation en me rappelant que nous étions pas là pour pointer la défaillance ou les difficultés de la maman mais plutôt de faire émerger chez elle la capacité et les compétences que l'on va renforcer et soutenir pour que Charline soit en sécurité.

J'ai donc dans un deuxième temps, évoqué ceci avec la maman de Charline et je lui ai proposé de la mettre en contact avec le médecin de PMI.

L'accompagnement s'est donc inscrit à partir de l'été 2011, dans une approche qualifiante en mettant en valeur les ressources de cette maman, avec un regard d'empathie. Mais la parentalité s'appuie aussi sur des liens d'alliance, j'ai donc pris contact avec le papa de Charline que l'on ne connaissait pas. Je lui ai donné les raisons de mon appel et lui ai demandé de pouvoir se rencontrer.

Le médecin de PMI a fait un bilan de Charline et a accompagné la maman à prendre conscience de sa pathologie et à entamer les démarches de soins. Le temps d'accueil de Charline a augmenté en septembre 2011 pour garantir sa sécurité et son bien-être. Entre temps les parents de Charline se sont séparés. Charline a été scolarisée en septembre 2012, le multi-accueil a mis en place un petit bus qui la récupérait à la sortie de l'école afin d'être accueillie au multi-accueil l'après-midi. Le papa a pris petit à petit conscience de la gravité de la situation et s'est positionné quant à la garde de sa fille. La garde a été attribuée au papa en mars 2013.

Même si l'équipe pédagogique a œuvré pour soutenir cette maman, les professionnelles étaient confrontées presque quotidiennement à la mise en danger pour Charline. Les jours et les semaines étaient ponctués d'appels téléphoniques de la maman qui ne se présentait même pas au téléphone. Lorsqu'on lui demandait qui elle était, elle nous répondait : « Charline ». Elle téléphonait le plus souvent pour prendre de ses nouvelles. Ses propos étaient incompréhensibles, elle était incapable de se rappeler à qui elle s'adressait, elle ne trouvait pas ses mots, elle devait être le plus souvent alcoolisée.

Un autre jour (août 2012), La maman de Charline qui n'avait que la garde le week-end, est venue la chercher au multi-accueil. Elle était dans un état d'alcoolisation bien avancée. Ce jour-là, j'ai refusé de laisser partir Charline avec sa maman. Celle-ci a donc décidé de rester au multi-accueil. Elle pleurait, ses propos n'étaient pas clairs. J'ai donc téléphoné au papa pour lui demander de venir chercher sa fille. La maman de Charline est restée jusqu'à ce que le papa arrive au sein de la structure (ceci a duré 2 heures). Je lui avais demandé de venir avec moi dans le bureau afin de ne pas perturber le groupe d'enfants et Charline. Mais elle n'arrêtait de faire les va et vient entre le bureau et les jeux extérieurs. Elle était d'ailleurs incapable de mettre ses chaussures pour rejoindre sa fille à l'extérieur. Ce jour-là, le médecin de PMI et la responsable territoriale du service social a dû intervenir au sein du multi-accueil, car la maman ne voulait pas repartir sans sa fille. Charline est repartie avec son papa aux alentours de 21H et la maman a été accueillie par des amis pour la nuit.

Alors après des situations comme celle-ci, on arrive parfois à être en colère contre le système, en ne comprenant pas toujours pourquoi c'est si long, on se pose la question de : jusqu'où va t-on mettre en danger cette petite Charline ? Qu'attendons-nous ?

Heureusement nous faisons de l'APP où l'on peut prendre le temps de s'interroger. Qu'est-ce qui a été difficile ? Qu'est-ce que j'ai pensé ? Comment ai-je réagi ? Apprendre à mettre des mots sur ces émotions... car lorsque les enfants sont en danger, les professionnelles sont sollicitées au niveau des compétences professionnelles, institutionnelles mais aussi dans leurs ressources individuelles, dans leurs représentations...

Alors ça a été long, on peut aussi se demander pourquoi nous avons attendu autant de temps avant d'agir ? Mais repérer l'enfant tout petit qui est en danger n'est pas si facile. Les nombreuses discussions en équipe et les échanges avec la maman à la recherche d'éléments éclairants ont concouru à la prise de décision. Toute la difficulté est de déterminer si l'enfant est réellement en danger ou non.

**Le travail en PARTENARIAT est un outil indispensable et ça a été la clé du suivi de Charline et sa famille.**

Depuis juillet 2013, le papa a fait le choix en concertation avec l'équipe pédagogique du multi-accueil d'embaucher une assistante maternelle pour que les journées de Charline soient plus légères. Aujourd'hui, Charline va bientôt avoir 4 ans, elle est scolarisée à la journée depuis septembre 2013. Elle continue à fréquenter le multi-accueil le mercredi, et retrouve toutes ses petites amies, elle est parfois même la leader du groupe. C'est une enfant pleine de ressources, qui a une capacité d'adaptation remarquable. Elle a pris ses marques et ses repères ainsi. Ce qui n'empêche pas qu'à certains moments, elle soit ailleurs, dans ses pensées.

Mon regret aujourd'hui est d'avoir découvert les limites de l'accompagnement apportés à la maman vis-à-vis de sa pathologie.