

# RESTITUTION DE L'ENTRETIEN AVEC LES FAMILLES

## Contexte :

Dans le cadre de notre projet d'aménagement de l'espace de la structure créée par *Mille et Une familles*, nous, trois apprenantes, avons rencontré des familles qui seraient susceptibles de fréquenter le lieu. L'objectif était de récolter les besoins spécifiques des ces familles en terme d'accueil potentiel de leurs enfants dans la future micro-crèche. Nabila, membre fondateur de l'association, accompagnant cet entretien nous a également proposé son témoignage à partir de son expérience en tant que mère.

En amont de l'entretien, nous avons préparé un questionnaire comme support. Au vu de la situation de la famille rencontrée (pas d'enfants de moins de 3 ans), nous avons adapté nos questions et nous nous sommes largement détachés du support pour proposer davantage un échange.

## Premier témoignage, Aïda, mère de quatre enfants :

- *Combien d'enfant(s) avez-vous ?*

Aïda a quatre enfants dont un au lycée, un en troisième un en quatrième et le dernier en CE2.

- *Avez-vous déjà fait garder vos enfants ?*

Son premier enfant a été gardé vers ses vingt quatre mois dans une crèche municipale au « Sablard ». Elle ne l'a laissé que trois mois à la crèche car son enfant était trop attaché à elle et comme elle ne travaillait pas, elle a préféré arrêter le contrat. Elle déposait son enfant quand il y avait de la place c'est-à-dire environ deux fois par semaine.

Elle a également mis son dernier enfant dans un multi-accueil aux « Portes Ferrées ». Il a été inscrit de ses six mois jusqu'à son entrée à l'école.

Elle a pu observer une grande différence entre son enfant qui est allé peu à la crèche et son dernier enfant qui y est resté presque trois ans. Celui qui y est resté plus longtemps a acquis beaucoup plus de compétences selon elle comme, des comptines, le pliage des vêtements, faire ces lacets, faire du dessin et il était plus demandeur d'histoires. Par le biais de la crèche, il a pu aller visiter sa future école ainsi que voir sa future professeure

des écoles. Elle l'a donc sentie plus rassurée et sa rentrée scolaire s'est mieux passée que ses autres frères.

– *Si oui comment ça s'est passé ?*

Pour son premier enfant, elle a testé une première structure dans laquelle elle a laissé son enfant juste un jour puis elle a voulu rompre le contrat. Aïda nous explique que la première fois elle et son fils sont restés dix minutes au sein de la crèche, le temps de l'adaptation et durant ce temps elle a vu une petite fille pleurer et à priori personne ne s'est occupé d'elle. Elle avait l'impression que ses valeurs personnelles et celles de la structure étaient différentes et cela ne lui correspondait pas.

Quant à sa deuxième expérience avec son dernier enfant tout s'est bien passé, l'EJE avait un accompagnement très présent pour les familles accueillies.

– *Comment vos enfants mangent (rituels, endroits...)?*

Son premier enfant ne mangeait pas à la structure car de base elle l'avait juste inscrit pour qu'il puisse « être avec les autres enfants », donc il venait que les après-midi.

Quant à son dernier enfant, il avait un régime végétarien qui ne posait pas de soucis à la crèche. Quand elle était prévenue au dernier moment qu'une place se libérait, elle apportait directement de chez elle le repas pour son enfant car il n'était pas commandé la veille.

– *Est-ce qu'un lieu qui propose un espace dédié aux parents et un espace parents-enfants vous intéresserait ?*

Oui pour l'espace pour les parents car « je sais pas faire les papiers et les courriers et maintenant c'est beaucoup sur internet et il y a beaucoup de mots de passe ». Elle explique que c'était une source d'angoisse et de stress de recevoir des courriers qui pouvaient avoir d'importantes conséquences si elle y répond mal (comme par exemple la perte des allocations familiales).

Elle explique qu'avant, elle participait aux ateliers du centre social de son quartier (qui n'existe plus), elle aimait y aller car elle pouvait créer des liens sociaux avec de nouvelles personnes, et connaître davantage des personnes qu'elle ne connaissait que de vue (comme ses voisines). Aussi, elle appréciait avoir une petite activité à elle. Elle aimerait donc retrouver ces ateliers dans l'espace ressource.

Pour ce qui est du transport, Aïda explique que leur voiture était en panne, elle devait donc prendre le bus qui était un peu loin de chez elle mais si la structure propose un accompagnement au parent elle serait prête à faire le chemin pour être accompagnée et soutenue.

**Deuxième témoignage, Nabila, mère de 6 enfants et membre fondateur de l'association à l'origine du projet de crèche :**

- *Combien d'enfant(s) avez-vous ?*

Six enfants

- *Avez-vous déjà fait garder vos enfants ?*

Les quatre premiers enfants sont allés en crèche.

- *Si oui comment ça s'est passé ?*

Pour l'ainée, l'expérience n'a pas été très positive. « Je me suis sentie jugée », il y avait des remarques comme « ici, il y a pas d'histoires avant le coucher » « le Papa participe pas au quotidien ». Nabila avait besoin davantage d'écoute sans jugement.

Au sujet des temps d'adaptation, dans le multi-accueil municipal, elle était très « cadrée » et pas toujours adaptée à ses besoins. Lors de sa deuxième expérience de crèche, plus positive, le multi-accueil proposait une fourchette de 20-30 min modifiable selon le besoin de la famille. C'était donc plus confortable.

Dans la relation professionnel/parent, dans la deuxième crèche, l'équipe était très attentive au ressenti non seulement de son enfant mais aussi de Nabila, qui pouvait alors livrer ses angoisses et ses craintes.

- *Qu'est ce que vous aimeriez retrouver dans cette nouvelle crèche ?*

Les histoires que les professionnelles lisaient. Ils faisaient aussi beaucoup d'activités.

- *Comment vos enfants mangent (rituels, endroits...)?*

Les enfants mangent végétarien. C'est important que ce soit respecté. Selon Nabila, si un jour, ce n'est pas respecté, par omission ou problème d'organisation de communication entre l'équipe, il est important que les professionnels soient honnêtes et le disent aux parents pour favoriser la confiance.

- *Comment imagineriez-vous l'espace parents-enfants ?*

Nabila voit des tapis, des coussins, qui seraient adaptés aux petits et aux grands. Elle transmet son envie que cet espace fonctionne comme un SAS, une transition entre la maison et la crèche. Un petit temps pour décompresser, notamment le soir après une journée de travail. Il s'agirait aussi de déculpabiliser. Ce serait aussi possiblement un espace pour les Mamans qui allaitent. Elle suggère la présence de musique.

## **Synthèse de l'entretien :**

*Lors de l'entretien, nous avons pu récolter des éléments utiles à la continuité de notre projet commun. L'échange a également affirmé certaines de nos idées.*

- *Se confronter à la barrière de la langue nous incitera à réfléchir autrement la communication avec les parents dans l'écriture de nos projets.*
- *Il est apparu que les témoins avaient, avant les questions sur l'aménagement, des attentes concernant les relations professionnel/parent.*
- *On constate que le public concerné par cette future micro-crèche peut résider en dehors du quartier ciblé.*
- *L'échange a confirmé l'importance qu'à, à nos yeux, l'espace parents-enfants et également celle des temps d'adaptation.*