



Soutien aux jeunes familles à Bruxelles

Brochure destinée aux parents

Que contient cette brochure ?

1	Pourquoi cette brochure ?	3
2	Qui sont les parents qui ont participé à l'étude ?	4
3	L'offre de soutien est-elle connue des parents ?	5
4	L'offre de soutien est-elle accessible ?	13
5	L'offre de soutien est-elle facilement accessible ?	18
6	Une offre de soutien utilisable et fiable	20
7	L'offre de soutien est-elle compréhensible ?	26
8	Une offre de soutien abordable	27
9	Flux de transition entre les services ?	28
10	Que se passera-t-il avec les résultats ?	30
11	Envie d'en savoir plus ?	31

1 Pourquoi cette brochure ?

L'on dénombre à Bruxelles une foule de services de support et d'organisations pour (futurs) parents. Mais sont-ils également connus et utilisés par les parents ? Comment pouvons-nous améliorer cela ?

C'est la raison pour laquelle la Commission communautaire flamande (CCF) a financé une étude sur l'accessibilité du soutien familial à Bruxelles.

Le Centre d'Étude sur les Familles (*Kenniscentrum Gezinswetenschappen*) (Odisee) a mené cette étude. Fin 2018, **277 futurs parents et parents ayant un enfant entre 0 et 6 ans à Bruxelles** ont été interrogés. Nous avons également interviewé **31 collaborateurs de 20 initiatives bruxelloises**.

Vous trouverez dans cette brochure un aperçu des expériences et attentes des (futurs) parents.



(Source : IBSA.brussels)

2 Qui sont les parents qui ont participé à l'étude ?

Ce sont surtout des **mères** ayant un enfant entre 0 et 6 ans qui ont partagé leurs expériences et attentes. Le groupe des (futurs) pères était restreint (7 %). Un quart des personnes interrogées attendaient un enfant.

La plupart des parents forment avec leur partenaire une famille biparentale, sont hautement qualifiés et travaillent.



Plus de la moitié des parents sont nés en Belgique (63,7 %) et habitent depuis plus de 5 ans à Bruxelles (73,3 %).

Près de la moitié des parents (48,5 %) ont un père ou une mère **issue de l'immigration** et près de la moitié (45,5 %) des parents parlent **plusieurs langues** à la maison.

Les parents peu qualifiés, les demandeurs d'emploi, les parents confrontés à des difficultés financières sont très nombreux à Bruxelles. Ils sont moins représentés dans le groupe de parents que nous avons interrogé. Les entretiens avec les acteurs de terrain qui travaillent au quotidien avec des (futurs) parents vulnérables ont confirmé et complété les expériences et attentes de ce groupe de parents.

3 L'offre de soutien est-elle connue des parents ?

Pour la plupart des parents (77,4 %), la famille, les amis ou d'autres personnes de leur entourage proche représentent effectivement une source de soutien. Ils parlent souvent avec ces personnes de l'arrivée de leur enfant, de la parentalité et de l'éducation des enfants.

Trois quarts des parents (75,7 %) considèrent ces personnes de leur entourage proche comme appropriées pour obtenir des informations sur les initiatives d'aide et de soutien. Pour plus de la moitié des parents (63,9 %), les canaux écrits et électroniques (p. ex. brochure, site Web) ou des services et professionnels (52,1 %) constituent des canaux idéaux pour les informer à propos de l'offre.

Environ la moitié des parents (53,8 %) signalent ne **pas avoir reçu d'information** concernant les initiatives d'aide et de soutien disponibles. Certains services sont beaucoup plus connus et utilisés que d'autres.



Vous trouverez dans les pages suivantes des informations à propos de la connaissance et de l'utilisation des services bruxellois de différents domaines, tels que les soins de santé, l'enseignement et la garde d'enfants, etc.

Dans les encadrés « [👉 À qui vous adresser ?](#) », vous trouverez **quelques exemples** de services et organisations bruxellois qui peuvent vous offrir un soutien.

3.1 Soins de santé

Environ quatre parents sur cinq ou plus connaissent et ont déjà fait appel aux services suivants : le médecin de famille, un gynécologue, une sage-femme, la maternité, un pédiatre, la mutualité.



D'autres acteurs susceptibles d'apporter un soutien durant la période périnatale (soins obstétriques par exemple) sont moins connus et moins sollicités par les parents.



3.2 Enseignement et garde d'enfants

Un tiers à environ la moitié des parents connaît une personne de l'école, du CLB ou du PMS. Un accueillant (mère d'accueil ou puériculteur par exemple) est connu par deux tiers (66,5 %), mais un tiers seulement (37,8 %) y a déjà fait appel.



3.3 Prestation de services sociaux et aide

La plupart des services offrant un soutien financier, matériel, social, pratique ou autre (prestation de services sociaux), ainsi que les services en charge de l'aide à la jeunesse ou de l'aide psychique, sont souvent méconnus. Songez par exemple aux services sociaux familiaux et de soins à domicile complémentaires, aux maisons médicales, au *Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning* (centre d'aide aux enfants et d'assistance des familles) (CKG), au *Centrum Algemeen Welzijnswerk* (centre d'aide sociale) (CAW), au *Centrum Integrale Gezinszorg* (centre de services sociaux familiaux intégraux) (CIG), au *Centrum Geestelijke Gezondheidszorg* (centre de soins de santé mentale) (CGG). Une minorité des parents a fait appel à ces services.

Le Centre Public d'Action Sociale / het Openbaar Centrum Maatschappelijk Welzijn (CPAS/OCMW) et les psychologues sont mieux connus (respectivement par 67,2 % et 77,3 % des parents). Plus d'un quart des parents ont déjà fait appel à un psychologue (27,1 %). L'utilisation du CPAS/OCMW est nettement inférieure (4,8 %).

À qui vous adresser ?

The image displays a collection of logos for various social and medical services in Brussels. The logos are arranged in a grid-like fashion. At the top left is the CPAS/OCMW logo. To its right is the Maison Médicale logo, which features a red cross and the text "MAISON 'Le 35' MÉDICALE". Further right are the logos for "De Brug" (wijkgezondheidscentrum) and "La Passerelle" (maison médicale). Below these are the logos for Wijkgezondheidscentrum Medikuregem, CKG (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning), and CIG vOgelzang. At the bottom left is the CGG Brussel logo (Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg), and at the bottom right is the CAW logo (versterkt welzijn). Three dots are located at the bottom right of the collection.

3.4 Soutien préventif aux familles

À Bruxelles, diverses initiatives ont été mises en place pour soutenir les parents dans leur (future) parentalité ou dans l'éducation des enfants. Ces initiatives sont connues de moins de la moitié des parents et peu de parents y ont déjà fait appel. Environ un quart des parents ont fait appel à Baboes, le seul acteur disposant de quatre sites à Bruxelles.



3.5 Les bureaux de consultation bruxellois (BC)

À Bruxelles, il y a des bureaux de consultation de Kind & Gezin (K&G) et de l'ONE. Ils prennent en charge la santé physique et psychosociale des jeunes enfants et fournissent notamment de l'information et du soutien aux parents.

La plupart des parents connaissent un bureau de consultation de K&G ou de l'ONE (83,3 %) et beaucoup y ont fait appel (80,4 %).



Différentes raisons justifient l'utilisation ou non d'un bureau de consultation. Voyons d'abord pour quelles raisons les parents utilisent un centre de consultation. Nous verrons ensuite les raisons données par des parents de ne pas le faire.

Pourquoi les parents font-ils appel à un bureau de consultation ?

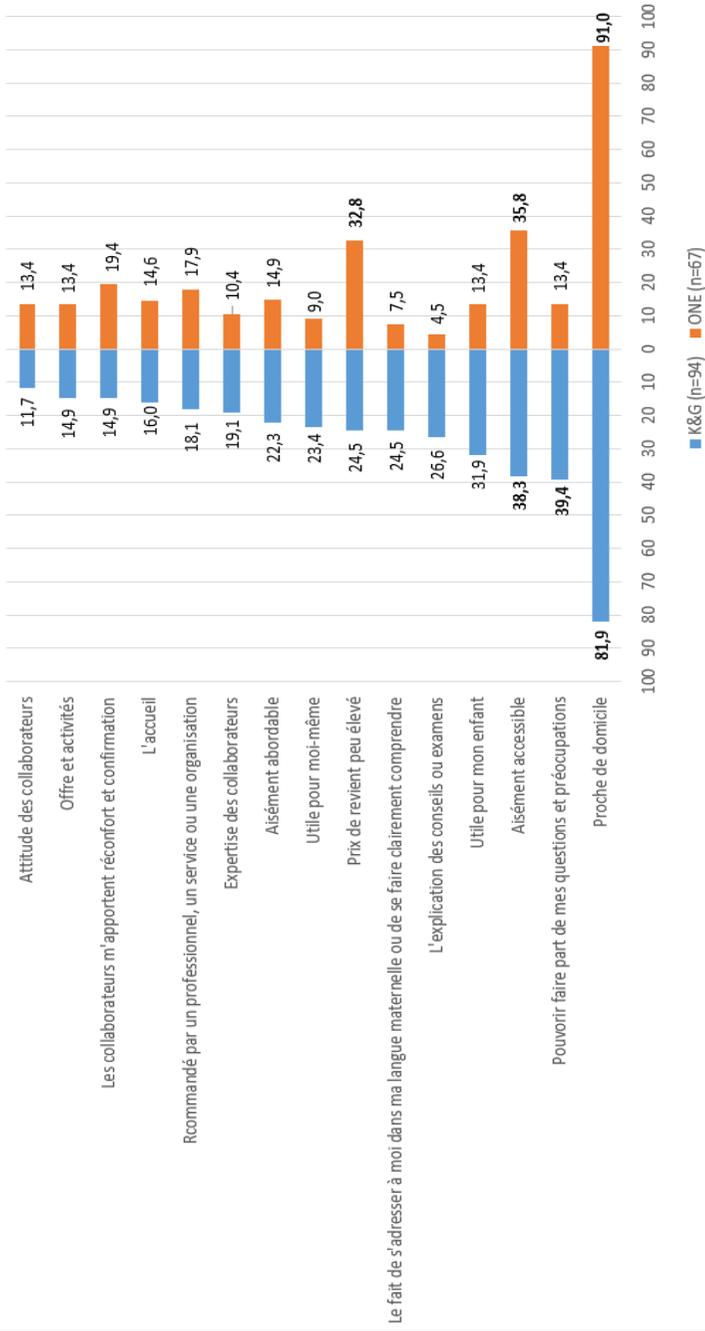
Cette fois, c'était via le site Web, mais j'ai vu qu'il y a un centre près de chez moi, où je passerai à l'occasion. (un parent)

La principale raison pour laquelle les parents font appel à un bureau de consultation spécifique est **l'accessibilité physique**. Les parents se rendent au bureau de consultation le plus proche ou le plus facilement accessible (p. ex. à pied). Que ce soit pour les parents qui font appel à K&G ou ceux qui se rendent à l'ONE, ces deux motifs font partie du top 3 (voir Graphique 1 sur la page suivante).

Un quart à plus d'un tiers des parents qui sollicitent K&G citent des **motifs liés au contenu** : «pouvoir confier mes questions et préoccupations», «utile pour mon enfant», «l'explication des conseils ou examens», «le fait de s'adresser à moi dans ma langue maternelle ou de se faire clairement comprendre». Des motifs que les utilisateurs de l'ONE citent nettement moins.

Il apparaît également que le **prix de revient peu élevé** ou la gratuité de la prestation de services convainc un quart des utilisateurs de K&G et un tiers des utilisateurs de l'ONE à se rendre au bureau de consultation.

Graphique 1. Raisons les plus fréquemment évoquées pour la sollicitation d'un BC (%)



Pourquoi les parents ne font-ils pas appel à un (autre) bureau de consultation ?

Lorsque les parents font déjà appel à un bureau de consultation, p. ex. de K&G, il s'agit de la principale raison pour laquelle ils ne font pas appel à un autre bureau de consultation, p. ex. de l'ONE. Voici d'autres raisons évoquées pour **ne pas faire appel à un autre bureau de consultation** : ne pas connaître cette autre offre, craindre un problème linguistique ou ne pas avoir de bureau de consultation à proximité.

Il est plus facile pour moi de parler le néerlandais, donc nous préférons aller à K&G (et ils parlent également l'anglais). (un parent)

Les parents qui **ne font appel ni à un BC de K&G ni à un BC de l'ONE** le justifient principalement par le fait qu'ils **attendent encore leur premier enfant** (37,8 %). Voici d'autres motifs de non-sollicitation d'un bureau de consultation : ne pas avoir besoin d'un BC (17,8 %) ou le fait de déjà faire appel à d'autres professionnels comme un pédiatre (13,3 %), la non-connaissance de l'offre (13,3 %).

Je préfère le pédiatre. Mes enfants ont beaucoup de problèmes de santé, qui nécessitent un suivi bien spécifique, soutenu, régulier et de confiance. (un parent)

Parmi l'ensemble des parents qui ne font pas du tout appel à un bureau de consultation, un cinquième affirme disposer de suffisamment d'autres sources de soutien. En voici quelques exemples : un autre professionnel, le réseau informel, des livres, des magazines, des dépliants, des sites Web, etc.

3.6 Mieux faire connaître l'offre de soutien

Les parents souhaitent clairement mieux connaître l'offre de soutien :

Un résumé de toutes les initiatives locales serait utile. (Il serait utile d'avoir un résumé de toutes les initiatives locales.) (un parent)

Que toutes les possibilités d'aide soient communiquées à la maternité ou mieux à la première consultation de grossesse... par exemple un livret de la commune qui donne un aperçu des aides, associations, groupes, activités qui pourraient aider les parents... Venant de l'étranger, j'ai eu beaucoup de difficultés à trouver ce que je cherchais. (un parent)

Avoir un site ou une brochure qui répertorie les différents lieux et les initiatives d'aide existant dans la région bruxelloise (je n'en connais pas beaucoup parmi celles de la question posée), pour pouvoir les trouver, et que ces initiatives soient réparties sur le territoire bruxellois. (un parent)

Promouvoir l'offre de soutien :

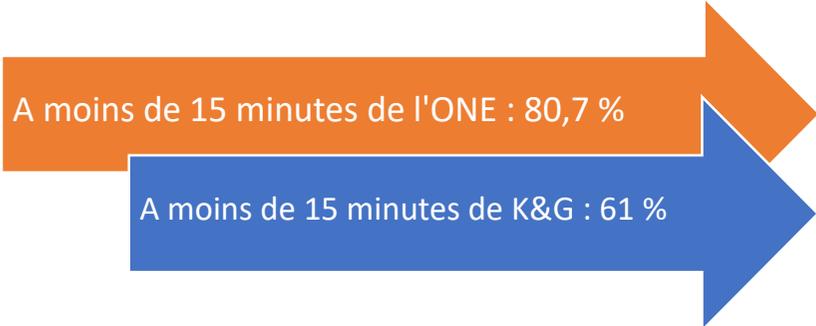
- Différents canaux : dépliants, affiches, sites Web, lettres d'information, contact personnel avec les (futurs) parents, etc.
- Collaboration (renforcée) avec les services que les parents connaissent ou fréquentent : médecins, CPAS, hôpitaux, etc.

4 L'offre de soutien est-elle accessible ?

4.1 Accès physique aisé ?

Nous avons vu que la «proximité du domicile» et le caractère «aisément accessible» étaient les principales raisons évoquées par les parents pour faire appel à un **bureau de consultation**.

Les parents qui font appel à un bureau de consultation de l'ONE s'y rendent le plus souvent **à pied** (87,1 %). Parmi les utilisateurs de K&G, un peu moins de la moitié se rendent à leur bureau de consultation à pied (47,8 %).



A moins de 15 minutes de l'ONE : 80,7 %

A moins de 15 minutes de K&G : 61 %

Ce sont surtout les parents qui font appel à K&G qui estiment que le temps de parcours pour rejoindre le bureau de consultation est trop long (11,4 %). C'est nettement moins le cas pour les parents qui se rendent à un bureau de consultation de l'ONE (1,7 %).

À titre d'information, on retrouve à Bruxelles bien plus de BC de l'ONE (80) que de BC de K&G (20). En raison de la plus grande dissémination des BC de l'ONE, ils sont également plus facilement accessibles.

Si l'on interroge plus globalement les parents à propos des caractéristiques d'une aide et d'un soutien de qualité, nombre de parents citent comme caractéristique : **«aisément accessible»** (87,1 %). Pour plus de deux tiers (69,9 %), il est important que le soutien se trouve **à proximité d'autres lieux ou services** déjà utilisés par la famille.

Poursuite de l'extension et de la mise en correspondance des initiatives au niveau des quartiers

- Une offre aisément accessible au niveau des quartiers
- Lier l'offre aux initiatives déjà utilisées par les familles (p. ex. garde d'enfants, offre en loisirs) et qui sont physiquement facile à atteindre
- Expérimentation avec des initiatives de soutien mobiles (p. ex. consultations, rencontres)

4.2 Quelles heures d'ouverture et moments de consultation ?

Un peu plus de la moitié des utilisateurs de K&G (52,3 %) déclarent que les **moments de consultation** «sont parfois aisés mais demandent souvent des adaptations». Parmi les utilisateurs de K&G, seuls 11,4 % trouvent le moment de consultation «souvent difficile à quasi impossible». En d'autres termes, pour près de deux tiers des utilisateurs de K&G (63,7 %), la visite du BC représente un effort particulier.

En ce qui concerne l'ONE, c'est le cas pour trois quarts des parents (75 %) : 45 % déclarent que les moments de consultation «sont parfois aisés mais demandent souvent des adaptations» et 30 % estiment que le moment de consultation est «souvent difficile à quasi impossible».

Une autre différence entre les utilisateurs de K&G et les utilisateurs de l'ONE réside dans **les moments de contact effectifs et souhaités**. Pour les utilisateurs de K&G, les moments de contact effectifs reflètent en grande partie leurs souhaits.

C'est moins le cas pour les utilisateurs de l'ONE. En outre, ONE a une forte demande de consultations en soirée et le samedi.

Renforcer les moments de contact des bureaux de consultation

- Conserver ou étendre les heures d'ouverture ou moments de contact existants, et ce, plus particulièrement pour les consultations du soir
- Faire connaître les atouts (p. ex. consultations du soir de K&G) de façon plus explicite aux parents ainsi qu'aux accompagnateurs socioprofessionnels

Les parents demandent des horaires d'ouverture adaptés aux besoins des familles. Il serait idéal que les heures d'ouverture soient **adaptées** aux **parents actifs** ou coïncident avec les heures de trajet de ou vers la **crèche** ou **l'école**. Nous constatons également une demande d'**extension** des heures d'ouverture pour les initiatives de soutien, les terrains de jeux, etc.

D'autres parents plaident en faveur d'une plus grande **flexibilité**. Un tiers des parents (36 %) estiment l'élément «la possibilité d'entrer et sortir librement, de ne pas devoir prendre rendez-vous, de ne pas devoir s'inscrire» important.

Un endroit où, par exemple, vous pouvez vous rendre une fois tous les 2 ou 3 mois pour parler de votre situation. (un parent)

Il est important que les médecins des familles aient des consultations libres. Notre fille de 8 mois était très malade [...]. Nous avons téléphoné à notre pédiatre et à notre médecin de famille habituels : pas disponibles avant 7 jours. Heureusement, le médecin de famille a bien voulu nous prendre entre deux patients. On ne peut pas prévoir de tomber malade, n'est-ce pas ? L'accès à un médecin de famille ou à un pédiatre est vraiment un problème à Bruxelles. (un parent)

4.3 Les atouts d'une bonne infrastructure

En plus d'une «bonne accessibilité physique» et de «moments de contact adaptés», les parents sont demandeurs de services de soutien disposant d'une bonne infrastructure :

- ✓ Un aménagement et du matériel adaptés aux enfants (79,4 %)
- ✓ Des équipements adéquats pour les soins des enfants (77,1 %)
- ✓ Un lieu agréable (74,8 %).
- ✓ Un lieu confortable pour les (futurs) parents (58,5 %)

Il est évident qu'un emplacement agréable et confortable invite à l'utilisation du service de soutien.

Lieux confortables et agréables

- Agrandissement de l'espace disponible et/ou amélioration de l'infrastructure
- Les services, organisations et autorités publiques fournissent les ressources financières nécessaires à l'infrastructure

5 L'offre de soutien est-elle facilement accessible ?

Outre le lieu, d'autres éléments de l'«accessibilité» sont également importants pour les parents. Voici quels sont ces éléments :

- ✓ 69,9 % des parents estiment important que les initiatives de soutien se trouvent à proximité d'autres lieux ou services qu'ils utilisent déjà
- ✓ 69 % des parents estiment importante la possibilité de se rendre à un seul endroit pour différents services

Comme «De Brug» : plusieurs services dans un seul bâtiment. (un parent)

Un soutien global (aide à domicile, soutien psychologique, conseils de santé, etc.). (un parent)

- ✓ 62,1 % signalent qu'ils estiment important de pouvoir s'adresser à un seul collaborateur pour différentes questions ou demandes d'aide/de soutien.

Il est bon qu'il y ait une personne identifiable à laquelle vous pouvez vous adresser et qui suivra votre "dossier" de telle sorte que vous n'ayez pas à raconter la même histoire quatre fois pour expliquer votre question/préoccupation. La continuité du soutien personnel est donc importante. (un parent)

Suivi sur le long terme par une même personne (un seul interlocuteur pour favoriser la continuité/qualité du suivi et le lien de confiance). (un parent)

A partir de la grossesse, établir une relation avec une équipe de professionnels qui peut suivre l'enfant et la famille. (un parent)

- ✓ Pour 55,6 % des parents, le fait de pouvoir contacter aisément les collaborateurs est important

Différents parents formulent des propositions concrètes pour pouvoir contacter plus facilement les collaborateurs : permanences téléphoniques, utilisation de canaux électroniques comme l'e-mail, WhatsApp et le chat.

Regroupement de l'offre et continuité du soutien

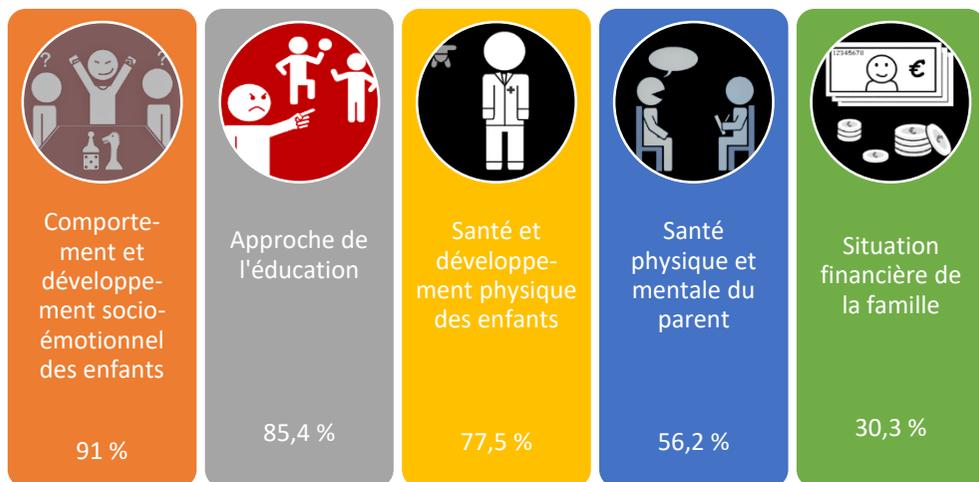
- (Poursuivre) l'extension des initiatives au niveau des quartiers : le regroupement des services bénéficie à tous les parents, et plus particulièrement aux parents vulnérables
- Prévoir différents canaux pour contacter des collaborateurs

6 Une offre de soutien utilisable et fiable

Une offre de soutien utilisable et fiable répond aux questions et besoins des parents et est respectueuse des parents, de leurs enfants et de leur contexte.

6.1 Quels thèmes et domaines nécessitent un soutien ?

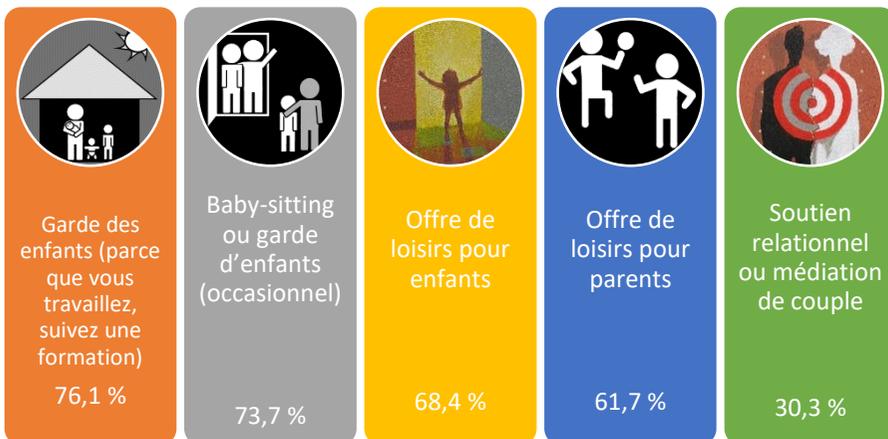
Si l'on demande aux parents quels sont les **thèmes** au sujet desquels ils souhaitent des informations, un soutien ou un accompagnement, voici ceux qui sont le plus fréquemment évoqués :



Les autres thèmes sont : la situation matérielle de la famille en termes de qualité de vie ou de logement (29,2 %), la situation professionnelle (25,8 %), la relation avec le partenaire (25,8 %) et la relation avec l'ex-partenaire (11,2 %).

Il y a deux **domaines** dans lesquels la majorité des parents souhaitent bénéficier d'un soutien :

- (1) garde d'enfants : garderie pour enfants ou baby-sitting
- (2) loisirs : offre de loisirs pour les enfants et les parents



Information anticipée (juste après la naissance) sur la réalisation, les délais et le fonctionnement de l'inscription scolaire et des possibilités de garde d'enfants. (un parent)

Plus d'initiatives d'aides et d'informations des services concernés pour l'après-naissance (notamment modes de gardes possibles) en raison du manque de places en milieu d'accueil. Impossible pour les parents de préparer au mieux le retour au travail après la naissance en l'absence de réponse du service de petite enfance. (un parent)

Offre adaptée aux besoins des (futurs) parents

- Attention pour différents **thèmes** et **domaines** : éducation, santé physique et mentale, situation financière et matérielle, relation avec le partenaire, accueil et loisirs
- Extension de l'offre «garde d'enfants» et «loisirs»

6.2 Comment les familles souhaitent-elles être soutenues ?

Différentes personnes ou activités peuvent offrir un soutien aux parents. Nous avons expliqué ci-avant que les parents font souvent appel à leur entourage proche (p. ex. famille, amis) comme source de soutien (voir point 3, p. 5). Voici d'autres formes et activités de soutien :

- ✓ Sites Web (70,4 %)
- ✓ Entretien (de consultation) individuel avec un professionnel (68,1 %)
- ✓ Rencontres d'information dans le cadre d'un groupe de parents (57,7 %)

Surtout avec mon premier enfant, je pense qu'il aurait été agréable de parler à d'autres parents et à des personnes ayant de l'expérience, et tout cela en présence des enfants. Mon incertitude a duré un peu plus de 4 mois, jusqu'à ce que je reprenne le travail et que ma fille aille à la crèche. J'y ai rapidement fait la connaissance d'autres parents qui se posent les mêmes questions que moi. (un parent)



Qui serait un lieu de rencontre, de loisir mais aussi de consultation. (un parent)

Un lieu où vous pouvez entrer en contact avec des professionnels et d'autres parents sans obligation, et où vous pouvez également prendre rendez-vous pour des questions spécifiques. (un parent)

Certains parents affirment qu'ils souhaitent surtout recevoir des **informations**. D'autres parents ont surtout besoin d'**accompagnement** ou veulent à la fois des **informations et un accompagnement**.



Les parents souhaitent surtout recevoir des informations sur les thèmes suivants : «santé et développement physique des enfants», «comportement et développement socio-émotionnel des enfants» et «approche de l'éducation».

Pour le thème «relation avec le ou la partenaire», les parents ont surtout besoin d'**accompagnement**.



Globalement, tous thèmes confondus, les parents recherchent :

- ✓ des informations (72,7 %)
- ✓ des conseils et astuces (70,2 %)
- ✓ une oreille attentive (65,7 %)
- ✓ une orientation (renvoi) (47,3 %)

Offre adaptée aux besoins des (futurs) parents

- contacts informels (p. ex. avec d'autres parents)
 - o espaces de rencontre : les parents peuvent apprendre à se connaître
 - o réunions de groupe ou ateliers axés sur les échanges, les informations ou les conseils
- offre au niveau du quartier :
 - o aisément accessible
 - o aider les parents à entretenir (maintenir) des contacts physiques entre eux ou à se soutenir mutuellement (p. ex. échange de matériel pour bébé ou autre, recours collectif à des initiatives de soutien nouvelles ou non)
- offre largement disséminée, variée, gratuite ou abordable :
 - o imprimé ou en ligne
 - o contact personnel avec un professionnel (p. ex. explication, consultation)

6.3 Attitude et expertise des collaborateurs

La qualification par les parents d'une initiative de soutien comme utilisable et fiable est liée à «la manière de faire» et à «la connaissance du sujet» des collaborateurs. Ces deux éléments peuvent déterminer si un parent fait appel (ou non ou continue de le faire) à une initiative de soutien.

Les caractéristiques suivantes sont les plus importantes pour les parents :



que les collaborateurs écoutent les parents (93,3 %)



que les collaborateurs traitent de façon confidentielle les informations (91,5 %)



que les collaborateurs donnent des informations claires et compréhensibles (91,1 %)



que les collaborateurs accordent suffisamment de temps (89,4 %)



pouvoir confier ses questions et préoccupations (86,2 %)



que les collaborateurs respectent la vie privée (82,2 %)



que les collaborateurs tiennent compte de la situation familiale (81,9 %)



que les collaborateurs rassurent les parents quand ils sont préoccupés (79,7 %)

De personnes bien informées qui suivent également les derniers développements en matière d'éducation et qui ne restent pas bloqués dans des méthodes dépassées. (un parent)

Un «one size fits all» n'aide pas du tout, et fait plus de mal que de bien. (un parent)

Des services qui ne soient pas intrusifs médicalement et socialement et le droit à l'autodétermination et qu'il n'y a pas besoin de se justifier de tout le temps quand on n'est pas d'accord avec une proposition. (un parent)

Profil du collaborateur en charge du soutien :

- Les collaborateurs dont l'attitude et l'expertise correspondent au profil des parents, de leurs enfants et de leur contexte
- Les collaborateurs qui sont attentifs au réseau de soutien autour des parents et de leurs enfants (p. ex. la famille, les amis, les voisins) et qui renforcent ce réseau

7 L'offre de soutien est-elle compréhensible ?

Il ne suffit pas que les parents connaissent l'offre. Ils doivent également avoir un **aperçu clair du contenu de l'offre et des collaborateurs et les comprendre**. Qu'est-ce que l'initiative peut leur offrir ? De quelle manière le soutien est-il offert ? Etc.

Bruxelles se caractérise par une grande diversité de langues, souvent même dans une seule famille. Le néerlandais ou le français n'est en aucun cas la seule langue dans les familles bruxelloises et la connaissance du néerlandais et du français régresse. Les parents qui ne comprennent pas les informations ou les conseils peuvent dès lors décrocher.

Une majorité des parents (91,1 %) estime important que les collaborateurs puissent donner des informations et un soutien de manière claire et **compréhensible**.

Un peu plus de la moitié des parents (52,1 %) estiment important que le collaborateur parle leur **langue maternelle**. Ce point n'est pas important pour près d'un tiers d'entre eux.

Pour un quart des utilisateurs de K&G (24,5 %), la langue utilisée est une raison justifiant l'utilisation du BC de K&G (voir Graphique 1, p. 10). C'est nettement moins le cas pour les parents qui se rendent à un bureau de consultation de l'ONE (7,5 %).

Ils donnent une explication claire, nous reconnaissons et suivons notre trajectoire en posant des questions précises sur ce qui a été discuté la dernière fois. (un parent)

Vers un élargissement de la perspective et de l'approche linguistiques

- le recours à un langage fonctionnel, la recherche d'une langue commune, l'utilisation d'un langage (plus) visuel ou la sollicitation d'interprètes sociaux ou de personnel multilingue, etc.

8 Une offre de soutien abordable

L'offre de soutien à Bruxelles est généralement gratuite. Certains services et organisations font appel à un plan de paiement adapté à la famille.

C'est l'une des forces de l'offre de soutien, parce que deux tiers des (futurs) parents considèrent «**un prix de revient peu élevé**» comme un critère important pour l'aide et le soutien (65,9 %).

Le prix de revient peu élevé est pour près d'un tiers des utilisateurs de l'ONE (32,8 %) une raison de faire usage du bureau de consultation de cet organisme. Cela classe donc ce critère à la troisième place des motifs d'utilisation (voir Graphique 1, p. 10). Chez les utilisateurs de K&G, ce critère partage la sixième position (24,5 %).

Offre gratuite ou abordable

- maintien ou extension des efforts déployés pour maintenir l'utilisation de l'offre abordable ou gratuite
- support par le gouvernement : p. ex. réglementation, cadres de financement et de remboursement adapté aux familles

9 Flux de transition entre les services ?

9.1 Flux de transition entre les bureaux de consultation

La plupart des parents fréquente un seul bureau de consultation bruxellois. Les parents ayant rendu visite à deux ou plusieurs bureaux de consultation sont surtout des utilisateurs de K&G. En ce qui concerne l'ONE, les parents fréquentant plusieurs BC de l'ONE sont bien moins nombreux.

L'on constate également que nettement plus d'utilisateurs de K&G ont franchi le cap vers un BC de l'ONE que l'inverse (47 % contre 23,5 %).



9.2 Renvois vers d'autres professionnels et services

L'aide ou les conseils d'un service ne suffisent pas toujours pour répondre aux questions ou aux besoins de soutien de la famille. Les parents doivent alors être réorientés de manière adaptée vers d'autres professionnels et services.

Pour près de la moitié des parents (47,3 %), le "renvoi" est une forme de soutien souhaitée.

Tant les utilisateurs de K&G (28,7 %) que ceux de l'ONE (23,2 %) ont déjà été réorientés par leur bureau de consultation vers un autre service ou professionnel.

Les utilisateurs de K&G ont été réorientés vers des professionnels ou services de domaines divers : professionnels de la santé, services d'information et de soutien à l'éducation, etc. Les renvois des utilisateurs de l'ONE étaient, à une exception près, tous des renvois vers des professionnels de la santé.



Les expériences avec les renvois au départ des bureaux de consultation sont très variées. Certains parents ont estimé qu'un renvoi était nécessaire, mais n'en ont pas reçu. Ils peuvent alors avoir l'impression de ne pas être pris au sérieux.

D'autres parents ont quant à eux fait l'objet d'un renvoi mais ne l'estimaient pas nécessaire. Une telle situation a par exemple donné lieu à des examens ou à une inquiétude inutile. Alors que la majorité des utilisateurs de K&G étaient satisfaits de leur renvoi, ce n'est le cas que pour la moitié des utilisateurs de l'ONE.

Différents parents formulent des propositions concrètes pour améliorer le «renvoi» :

Importance de faciliter et de fournir des informations sur la réorientation vers d'autres services de soutien aux familles. (un parent)

Ils peuvent nous informer encore plus et nous orienter vers d'autres activités du quartier pour les enfants. (un parent)

J'aimerais qu'ils proposent des activités parents - enfants. (un parent)

Un flux de transition sur mesure

- les collaborateurs orientent les utilisateurs de façon adéquate et empreinte de discernement
- les collaborateurs assurent le suivi des renvois : ils favorisent la continuité du support des parents et enfants

10 Que se passera-t-il avec les résultats ?

Les (futurs) parents et collaborateurs des services ont été une importante source d'informations sur l'offre de soutien familial à Bruxelles et sur la manière dont cette offre peut être mieux adaptée aux questions et besoins des parents.

Avec l'aide de la CCF, le *Kenniscentrum Gezinswetenschappen* (Odisee) va continuer, en 2020, d'œuvrer pour renforcer l'offre bruxelloise de soutien familial.

Nous le ferons dans divers quartiers de Bruxelles et en collaboration avec les services et organisations bruxellois. Les résultats de cette étude et les points forts des services et des organisations constituent la base du renforcement de l'offre de soutien familial.

11 Envie d'en savoir plus ?

Vous avez envie d'en savoir plus à propos de l'étude ?

Différents documents sont disponibles sur

<https://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/gezinsbegeleiding-in-brussel> :

- Le rapport d'étude en néerlandais
- La présentation en néerlandais des résultats de l'enquête et des recommandations
- Le résumé des résultats de recherche, en français, néerlandais et anglais
- La brochure destinée aux parents, en français, néerlandais et anglais

Vous avez envie d'en savoir plus à propos de la suite du trajet ?

Sur <https://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/ondersteuning-voor-jonge-gezinnen-in-brussel>, vous en apprendrez davantage à propos de la collaboration entre le terrain et le *Kenniscentrum Gezinswetenschappen* (Odisee) dans le cadre du renforcement de l'offre pour les jeunes familles à Bruxelles.

Vous souhaitez en savoir plus à propos de la CCF et de son engagement en faveur des familles ?

Pour soutenir les familles, La CCF collabore avec différentes organisations néerlandophones de Bruxelles. Ensemble, ils aident les familles en répondant à leurs questions sur la garde d'enfants, en offrant soutien aux parents, des moments de rencontre et au travail dans le secteur des familles. Vous trouverez sur <https://www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/gezin#paragraaf-126> de plus amples informations à propos de cette offre.

Vous souhaitez en savoir plus à propos de la *Huis van het Kind* (littéralement Maison de l'enfant) bruxelloise ?

La Huis van het Kind regroupe différents services et organisations offrant un soutien aux familles. Vous trouverez de plus amples informations sur : <https://www.ketinbrussel.be/>

Remerciements

- À tous les futurs parents et parents d'enfants en bas âge et les collaborateurs de terrain qui ont participé à cette étude sur le soutien familial accessible à Bruxelles. Nous les remercions sincèrement d'avoir bien voulu partager leurs expériences et attentes.
- À tous ceux qui ont contribué au suivi et au feed-back relatifs à cette étude : Luc Dekeyser, Sara Mouton, Evelyne Dirix et Daisy Flossy de la Commission communautaire flamande (CCF), Wouter Boeckmans, conseiller de l'ancienne membre du collège de la CCF Bianca Debaets et Pepijn Hanssens, conseiller de la présidente du collège Elke Van den Brandt.
- Aux étudiants (jobistes) et aux bénévoles qui ont contribué au recrutement des (futurs) parents, à la traduction des instruments de recherche et à la transcription des interviews.

Photos

Nora Theys et Gal (2008). *Peinture murale «Zin in gezin ?»*. Bruxelles : campus Schaerbeek (Gezinswetenschappen, Odisee).

Pictogrammes

www.sclera.be

Références

Vandewaerde, S., Fagardo, B., Nys, K., & Emmerly, K. (2019). *Brochure destinée aux parents. Soutien aux jeunes familles à Bruxelles. Recherche menée avec l'appui de la Commission communautaire flamande*. Schaerbeek : Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee).

Odisee
DE CO-HOGESCHOOL

Kenniscentrum Gezinswetenschappen
Huart Hamoirlaan 136, 1030 Schaerbeek

facebook.com/gezinswetenschappen

@gezinswetensch

kggezinswetenschappen.be | odisee.be

