

En route vers la qualité de l'accueil: enfants et parents à la Crèche

Pierrette Pénaguin

Creche dell'Associazione Mowgly¹, 6 Rue Pajol, Parigi
ppenaguin@yahoo.fr

Abstract

Intervento al Workshop Internazionale “Infanzie e Famiglie in Europa”, del 16 ottobre 2009, presso la Facoltà di Scienze della Formazione, Via Filippo Re, 6 Bologna (Aula Magna).

Parole chiave: accueil, qualité, confiance

La crèche Moogly² rue Pajol existe depuis 6 ans. Une trentaine d'enfants y sont inscrits par année scolaire, soit de septembre à juillet. La crèche se divise en 2 structures, 2 appartements différents sans communication interne dont chacun accueille 15 enfants maxima.

-10 professionnelles sont présentes dont un agent de service. Il y a des éducatrices de jeunes enfants, des auxiliaires en puériculture, des CAP petite enfance, une infirmière adjointe.

La crèche est notre histoire. Nous avons progressivement pensé l'espace et conçu le projet qui est par ailleurs en constante progression car VIVANT.

Note:

La base de notre projet pédagogique concernant l'accueil est la résultante de lectures diverses et formations sur des thèmes dans lesquels nous nous sommes retrou-

¹ Les professionnelles : Cécile Génot Eje, Corrine Geraud, Djaouida Mokri, Sonia Gauvin, Marie Laure Gilbert, Farah Felahi, Kadiatou Diakhaby, Nathalie Guilliot, Marie Nguyen, Rachida Fendi Dokali.

² À partir de 2008 à aujourd'hui le personnel et les familles collaborent activement au recherche-action sur le sujet “*Les interactions musicales à la crèche dans les contextes multiculturelles*” menés par Anna Pileri, doctorante en co-tutelle, Centre de Recherche “Psychomuse”, Université de Nanterre – Paris X, France; Département de Science de l'Éducation, Université de Bologne, Italie. Directeurs de recherche: Michel Imberty et Milena Manini; Tuteurs scientifiques: Antonio Genovese et Anna Rita Addressi.

vées. j ignorais bien-sur que ce projet sortirait de la crèche. en conséquence, il m'est désormais difficile de citer les écrits sur lesquels nous avons travaillé et dont nous sommes inspirés en partie au cours du temps, l'important pour moi en tant que responsable étant que ces écrits prennent sens auprès de chacune et puissent être investis concrètement au quotidien et évoluer si nécessaire.

L'essentiel des familles accueillies est issu de la classe moyenne : des professeurs, ingénieurs, informaticiens, commerciaux, intermittents du spectacle mais aussi quelques familles plus modestes issues parfois d'une immigration récente.

Il y a depuis plusieurs années un grand métissage.

A titre indicatif, nous accueillons cette année des familles d'origine très diversifiée, Malienne, Congolaise, Togolaise, Tibet, Inde, Sri-lanka, Île Maurice, Espagne, Burkina Faso, Chine, Autriche, Algérie, Tunisie, Roumaine et franco argentin, des parents nés en France, mais issus de l'immigration: grand-mère polonaise qui passe souvent à la crèche, grands-parents d'origine vietnamienne.

Le fait de pouvoir diversifier l'origine des familles accueillies permet d'éviter tous les réflexes communautaires. Nous avons la possibilité éventuelle de considérer chacun avec ses particularités et pouvons essayer de prendre le temps et l'énergie nécessaire à la résolution de problèmes lors des adaptations par exemple ...

Cette diversité devient donc une richesse sans compter que parmi les membres des équipes, nous avons des personnes d'origine sénégalaise, réunionnaise, magrébinne.

La crèche représente donc la France « des couleurs » et de la diversité.

-Le RC³ est réservé aux enfants les plus jeunes, en septembre, une dizaine d'enfants a moins d'un an. La crèche a la particularité de ne pas posséder de jardin interne et d'être proche d'un carrefour chargé en automobiles aux heures de pointe, bruyant et pollué !

-le 1^{er} étage accueille les enfants de 18 mois à 3ans.

Situation géographique de la crèche

La crèche est à la frontière des quartiers indiens, pakistanais, africains et proche de la gare du nord et de son trafic intense.

Les quartiers de la goutte d'or et de Barbès sont proches. Le quartier de la goutte d'or est l'un des quartiers les plus cosmopolites de Paris. La proportion de la population immigrée y est aux alentours de 30% contre à peu près 17% pour toute la ville de Paris. C'est notamment un lieu où se concentrent les populations maghrébines et africaines. Barbès est réputé pour son marché animé et populaire en dessous du métro aérien. Beaucoup de logements sont insalubres, la vie de quartier est intense et masque une certaine misère sociale et économique. Le tissu

³ Rez de chaussée

associatif et la vie culturelle sont très prégnants. Ces quartiers sont hélas connus aussi pour leur trafic de drogue, notamment de crack.

Cette partie du 18ème ne laisse pas indifférent, il est le siège de fantasmes et projections en tous genres, quartiers populaires et chanté jadis par Aristide Bruant.

Le 18ème arrondissement s'inscrit depuis 1983 dans un projet de réhabilitation et notre rue s'est beaucoup transformée depuis 6 ans. La crèche n'échappe pas à la « boboisation » progressive.(arrivée des ' bourgeois bohèmes').

En effet, le 18ème est l'objet d'une hausse continue des prix de l'immobilier ce qui a forcément une incidence sur le type de population accueilli.

Les listes de parents pré inscrits sont faiblement représentatives des populations environnantes car beaucoup de familles, de mères en particuliers n'exercent pas de travail officiel. Elles se débrouillent entre elles pour faire garder les enfants ou gardent elles mêmes des enfants au noir.

Pour pouvoir avoir une place en crèche, il est demandé aux familles d'avoir un projet, d'être inscrits à une formation, des cours, d'être réellement en recherche d'emploi ou de travailler au moins à temps partiel.

Les inscriptions a la crèche

Dans un premier temps, les parents s'inscrivent par téléphone sur une liste d'attente. Un grand nombre d'enfants pré inscrits n'auront jamais de place car le nombre de places vacantes est toujours très inférieur au nombre de postulants.

En conséquence, mon choix est le suivant : diversifier au maximum les genres, mélanger tant que je peux les classes sociales et les cultures d'origine. C'est aussi le moyen le plus sûr de ne pas sombrer dans la monotonie, de se laisser surprendre et de ne pas tomber dans la dérive qui serait de ne pas accepter des familles qui ne correspondraient pas a des critères subjectifs précis.

Les premières rencontres avec les familles

Tout ce qui va suivre fait partie de notre projet pédagogique. Je constate cependant que nous n'avons rien fait de spécifique sur l'inter culturalité. Pourquoi ?

Le quartier nous dit-il que cela va de soi? Mettons nous toutes les familles à égalité dans un premier temps pour ne marquer les particularités que dans un second temps ? Manquons nous aussi de recul pour mettre en mots les efforts que nous faisons pour tenter d'accueillir l'autre dans son étrangeté ? Manquons nous de recul ? Un peu de tout cela à la fois sans doute.

Dans toute famille accueillie, il y a une part d'inconnue et de l'appréhension de part et d'autre. Il y a toujours chez les parents une grande joie et un grand soulagement a l'idée d'avoir une place puis la confrontation a la réalité de la séparation, les attitudes de surprotection, les peurs du lâcher prise, la découverte de la collectivité et de ses contraintes, l'idéalisation ou son contraire, l'arrêt éventuel d'une rela-

tion encore fusionnelle, les peurs de l'abandon et les larmes. Toutes ses caractéristiques sont universelles.

Dans un premier temps, je demande généralement aux parents de venir sans leur enfant afin d'avoir la liberté d'échanger sans contraintes.

Cette visite leur permet de visiter l'établissement et de s'imprégner de l'ambiance qui y règne. Je leur présente chaque pièce avec sa spécificité éducative selon les moments de la journée, les prénoms et fonctions des professionnelles. Lors de cette visite, les enfants qui gravitent autour de nous me sollicitent du regard afin que les présente aussi, les plus grands se présentent eux-mêmes avec fierté.

La spontanéité des enfants, leurs jeux, relations sont visibles d'emblée et les parents mesurent rapidement l'épanouissement de leurs derniers, ils plongent brusquement dans la vie réelle de la crèche. Cela généralement les rassurent ou les questionnent...il y a des pleurs parfois, des disputes, des règles fixées par l'adulte..

Les parents d'origine étrangère qui ne maîtrisent pas notre langue se font généralement accompagnés d'un traducteur de leur connaissance. Le père est très souvent présent lors des premiers entretiens.

Je présente le règlement administratif, le protocole médical, les règles quotidiennes de fonctionnement.

1. Dans un premier temps, je remarque que les parents sont tous en terre étrangère, française ou non ! Ils sont perturbés émotionnellement, partagés entre la joie et la tristesse, la peur de la dépossession.

Dans toute famille accueillie, je me répète donc, il y a une part d'inconnue et de l'appréhension de part et d'autre.

En période de pénurie de place, la crèche est d'abord perçue comme un moyen de garde qui libère le parent d'un grand poids en lui permettant de gagner sa vie ou d'aller à des cours plus sereinement.

2. Dans un second temps, ce sont les angoisses de la séparation imminente qui les taraudent et la peur de l'échec. En effet « et si leur enfant ne s'adaptait pas ? »

Ce qui va différencier les parents, ce sont leurs capacités à pouvoir dire, exprimer leurs inquiétudes ou émotions.

Il y a donc la confrontation à la réalité, à la séparation et à toute la réorganisation psychique et matérielle qu'elle engendre...s'ensuivent très fréquemment des réactions universelles de défense, de surprotection, des peurs du lâcher prise ou le parent surinvestit parfois les professionnelles de conseils en tous genres.

3. Ce n'est que dans un troisième temps que le parent va éventuellement s'intéresser au projet pédagogique.

Je leur parle de l'importance du jeu qui développe le « je », de la différence qu'il y a entre l'école et la crèche, de la socialisation précoce et des règles de vie qui engendrent l'apprentissage du respect de soi et des autres, de l'importance de toutes les activités quotidiennes y compris celles qui tournent autour des soins, des repas qui

ne s'accompagnent jamais de forcing alimentaire. De l'apprentissage de la propreté qui se déroule sans violence, du langage adapté des professionnelles...

Je leur explique aussi que nous sommes à leur disposition pour toutes les questions éducatives.

Ce discours de professionnelle permet surtout l'amorce d'un changement, d'une relation de confiance ou nous souhaitons travailler ensemble en limitant au maximum toute rivalité.

C'est souvent au travers de ce premier entretien que les parents d'origine étrangère donnent quelques informations sur les raisons de leur exil parfois contraint notamment pour ceux qui sont réfugiés politiques.

En conséquence notre projet s'adresse dans un premier temps au petit de l'homme confronté de manière précoce à la séparation qui a donc besoin d'être accueilli le plus chaleureusement possible dans un contexte de collectivité avec ses parents et leurs particularités culturelles, ses particularités sont souvent cachés « dans une valise » et ce n'est que progressivement que nous aurons droit de regard sur certains aspects de son contenu.

Pendant 3 années le processus de séparation individuation va se mettre en oeuvre grâce à une sécurité psycho-affective suffisamment bonne.

Les caractéristiques de l'accueil

Accueillir c'est aller vers ...recevoir, écouter, sourire et ne pas juger. L'adaptation est une période très importante et obligatoire pour les parents et l'enfant. Cette adaptation comporte généralement 6 jours obligatoires mais ça peut être plus selon les besoins de l'enfant ou moins et autrement si la disponibilité du parent est réduite.

On cherche des solutions ensemble afin de réduire le stress de part et d'autre.

Nommer l'enfant, lui parler directement, le reconnaître enfant de... est un moment important durant cette période de transition. L'enfant a un prénom qui montre sa filiation.

Les professionnelles vont faire grand cas de lui en respectant son prénom et ce que ses parents dévoilent de son histoire familiale. Nous tentons ainsi de l'accueillir dans toute sa personne afin qu'il ne devienne pas à nos yeux de professionnelle une personne désincarnée.

La période d'adaptation existe pour créer du commun, du familier entre la maison et le lieu d'accueil.

La professionnelle est comme une auxiliaire du parent qui doit être investie par lui au départ. Pour cela, la professionnelle doit être à l'écoute, suffisamment souple dans ses façons d'être, repérer les habitudes, les noter.

Elle va tisser des points communs entre l'univers parental et la crèche. Elle va se référer à la fonction maternelle du parent, Elle fait un pas en terre étrangère. Chaque famille a un fonctionnement affectif qui lui est propre :

-elle va s'efforcer de reconnaître les parents, avec toutes leurs particularités éventuelles

-elle ne juge pas

-elle ne remplace pas.

Nous n'excluons pas le parent, nous le transportons au travers de l'enfant à la crèche, et petit à petit, il n'y aura pas que du commun entre parents et professionnelles, il y aura aussi de la différence, de l'altérité.

C'est à partir du commun que la différence va progressivement se dévoiler et souvent à l'insu des parents.

L'intégration d'un enfant à la crèche passe par un regard valorisant sur sa famille car l'enfant va se conformer à la façon dont lui et sa famille se sentent regardés.

Nous nous devons d'être bien traitantes, prévenantes car en effet, comme le dit le bon sens populaire « mieux vaut prévenir que guérir ».

La réussite d'une adaptation tient à ces points importants :

-communication entre les adultes

-présence psychique des professionnelles pour contenir émotionnellement l'enfant et son parent

-patience et écoute

-accompagnement verbal des moments de séparation

-valorisation du parent et de l'enfant

-valorisation du moindre progrès que fait l'enfant dans le processus de séparation.

Un exemple de séparation :

« O » arrive à la crèche, dans le groupe des plus grands. Elle a 18 mois. Ses parents sont tamouls. La maman ne parle pas du tout le français tandis que le papa le parle un peu et exerce le métier de coiffeur dans le quartier.

La mère suit des cours de français plusieurs fois par semaine ce qui justifie l'inscription de son enfant à la crèche.

La communication avec nous est très difficile et la fillette dépendante de sa mère et apeurée. En conséquence, nous proposons à cette mère de rester présente à la crèche 3 jours consécutifs, soit des journées entières.

L'observation concrète de tous les moments de la journée remplace nos mots manquants.

« O » ne maîtrise pas un mot de français et fait les salutations hindoues. Avec son point rouge sur le front et ses grands yeux noirs inquiets et curieux qui nous interpellent. Elle observe la vie autour d'elle et prend petit à petit de l'assurance en s'éloignant du corps de sa mère.

Les premiers moments de séparation sont douloureux, « O » pleure beaucoup.

L'équipe pratique la langue des signes de façon ludique à certains moments. Très vite, elle s'appuie sur certains signes au moment du repas pour se faire comprendre (langage des sourds et muets).

La communication avec les autres enfants s'avère difficile dans un premier temps et se traduit par beaucoup d'agitation et d'agressivité. Puis au bout de quelque temps « O » nous surprend en s'emparant d'un objet qu'elle utilise d'une manière insolite. Il s'agit d'un porte BB matelassé avec des bretelles qu'elle se met sur la tête dès son arrivée à la crèche et ne quitte plus de la journée. Le port de ce chapeau étrange devient un rituel du matin, un objet de transition. Les autres enfants du groupe comprennent vite que cet objet est important pour elle et le lui concède facilement. Une jupe des déguisements rose fluo prendra ultérieurement le relais de ce chapeau.

La vie très vite prend le relais sur la peur. « O » dévoile sa personnalité, s'impose même, devient bavarde, joueuse, presque exubérante.

Aujourd'hui, elle est scolarisée et aime les apprentissages, sert de traductrice à ses parents.

La présence continue du parent dans les séparations difficiles avec barrière de la langue facilite les adaptations. Le parent devient le port d'attache duquel l'enfant s'éloigne plusieurs fois durant la journée pour toujours y retourner et cela en s'habituant à l'ambiance de la crèche et à son rythme.

Le parent comprend ainsi le contenu de nos journées et la manière dont nous occupons des enfants. Cela le met en confiance et lui permet le soir de reprendre avec ses mots, ses émotions ce qui lui paraît important.

Difficultés rencontrées. La difficulté d'aborder « l'étrangère de l'autre »

La plupart des parents qui sont arrivés en France par obligation économique ou politique ont un grand désir de conformité, comme s'il y allait de leur survie et de celle de leur enfant, ils ont peur du rejet, ils écoutent attentivement sans mettre en avant leurs différences. Leur message latent est comme une supplique, 'prenez notre enfant'. Il n'en est pas de même avec les enfants dont les parents sont originaires d'Amérique du nord ou d'Europe comme l'Angleterre ou l'Allemagne. Leur demande est moins pressante, moins gênante même s'ils ont aussi des impératifs d'ordre économique à vouloir mettre leur enfant à la crèche. Leur regard est moins conciliant, plus exigeant parfois, ils osent aussi des critiques à l'égard de la société française sans craindre le rejet ou la désapprobation. Ils ont aussi plus de pouvoir et de reconnaissance dans leur vie professionnelle. En conséquence, le risque de manipulation affective est moindre, on se sent moins investis d'un pouvoir "suprême" dont on pourrait éventuellement abuser.

Il arrive que des difficultés soient tuées très longtemps comme ce papa d'origine chinoise qui nous confie qu'il ne savait ni lire ni écrire au bout de 3 ans, juste avant que sa petite fille quitte la crèche et soit scolarisée. Nous avons accueilli cet homme au sein de la crèche pendant plusieurs mois au moment de ses pauses afin de lui permettre de voir son bébé et de le nourrir, lui qui travaillait dans la restauration et rentrait très tard chez lui. Cette proximité n'avait pas suffi à dire

l'inavouable. Nous ne comprenions pas pourquoi il ne participait à aucune réunion ni manifestation, la maman également était très fuyante. Les deux faisaient semblants de lire les affiches...ou telle maman sénégalaise dont la fillette ne mangeait strictement rien à la crèche et qui maintenait qu'à la maison, ils mangeait 'comme nous' jusqu'au jour où nous avons su qu'un bon plat de riz l'attendait tous les soirs après 17h00 et que nous n'avions plus de soucis à nous faire. Cet enfant avait des compensations!

C'est souvent grâce aux évènements exceptionnels, anniversaires fêtes qu'il est possible d'inciter le parent à exprimer une particularité musicale, culinaire, vestimentaire etc.

C'est toujours une grande émotion pour nous toutes lorsque par exemple un père musicien du Burkina Faso nous propose de jouer des percussions à la crèche et de nous parler de l'histoire familiale des griots qui se perpétue de génération en génération. Ce père vit pleinement sa différence comme une richesse qu'il offre en cadeau.

Un grand plaisir aussi quand une mère indienne nous prépare de délicieux gâteaux aux épices lors d'un pique-nique de fin d'année, du bonheur quant à Noël dans le cadre de notre projet les parents intéressés ont enveloppé dans du papier cadeau au pied de notre sapin des souvenirs de fête de leur enfance : un calendrier de l'avent, une décoration, un mot en arabe, un panier de la Réunion, un jouet africain, une photo du père Noël etc.

La crèche accepte la diversité tout en centrant ses efforts sur les besoins communs à tous les enfants et en proposant une pédagogie centrée sur le développement de l'identité au sein de la collectivité.

Nous développons l'écoute, l'empathie mais le cadre est là inévitablement : la viande ne sera pas halal, tous les aliments ne seront pas bios, les couches encore moins !

Les enfants ne seront pas portés au dos dès qu'ils pleureront etc.

Nous ne pouvons qu'accepter tous les types de famille qui se proposent à nous et leur expliquer le cadre que nous avons choisi et celui qui nous est imposé par la PMI⁴.

Je remarque qu'il est toujours très difficile de savoir quelle part de sa culture l'autre à envie de faire partager, quelle part il défend, quelle part il refuse, quelle part il subit etc.

Chacun est pris dans un tout très complexe où il se démet dans sa subjectivité et avance avec précaution d'autant plus que l'enjeu est de taille puisqu'il s'agit de l'éducation et prise en charge d'un tout petit, fragile et tributaire de nos alliances !

Concernant le quotidien de l'enfant accueilli, ce sont les éventuelles difficultés rencontrées avec l'enfant qui vont nous pousser à dialoguer avec le parent et à en sa-

⁴ Protection Maternelle Infantile

voir un peu plus sur son histoire, ses habitudes de vie, les méthodes éducatives, valeurs éventuelles de sa famille etc.

Tel enfant dont les parents étaient originaires du Tibet pleurait beaucoup avant de s'endormir à la sieste et se réveillait en hurlant. En discutant avec la maman, on apprend que cet enfant n'a jamais dormi seul, qu'il dort contre le corps de sa mère, que cette dernière attend l'arrivée en France de son mari et de sa fille aînée et que malgré toutes ces difficultés elle a trouvé un emploi. Nous avons provisoirement rassuré physiquement cet enfant et avons petit à petit proposé à cette mère de lui constituer un lit, de prendre du recul.

Cet enfant a très vite progressé, pressé de grandir et probablement rassuré par les échanges à son sujet. Les mots permettent de supprimer les éventuelles fractures entre les différents lieux de vie de l'enfant. Une compréhension mutuelle se met en place et « l'agir » se fait dans l'intérêt de l'enfant.

Les problèmes rencontrés peuvent être liés à la barrière de la langue car nous n'avons pas des interprètes en permanence à notre disposition et certaines familles n'ont pas envie de collaborer plus pour nous aider.

Il peut y avoir incompréhension ou rejet de nos valeurs, comme ce père africain sénégalais qui ne supportait pas que nous ne forçons pas sa fille de 11 mois environ à manger, en disant « qu'en Afrique, on mourrait de faim. »

Et qu'en conséquence, il voulait transmettre à sa fille le respect de la « nourriture ». Cette famille avait aussi beaucoup de mal à respecter les horaires et ne s'intéressait pas du tout au contenu pédagogique. Alors que ces parents avaient pleuré lors de la pré-inscription pour avoir une place en crèche (la maman disait avoir été obligé d'envoyer sa fille en Afrique pour conserver son travail en France) ils sont partis brusquement en cours d'année prétextant un voyage au Sénégal. Certaines situations restent donc sans solution favorable.

Nous sommes en grosses difficultés quand le parent ne souhaite pas échanger en toute confiance avec nous et qu'il met une barrière infranchissable entre son univers affectif et familial et la crèche alors que nous le sollicitons.

Ces sollicitations ne sont jamais gratuites, nous agissons ainsi dans l'intérêt de l'enfant avec qui nous sommes parfois en souffrance.

Il arrive que nous ayons le sentiment que certaines familles exploitent le système sans vouloir s'impliquer dans la communication, les échanges avec les professionnelles. Cela engendre des frustrations, parfois de la souffrance dans les équipes et met en exergue les limites des compétences. Le parent peut argumenter d'une manière positive au moment de l'inscription puis se montrer très irrespectueux lorsque nous cherchons à l'impliquer dans l'éducation de son enfant, cela se pose souvent lorsqu'on touche aux problèmes d'autorité, de limites à fixer à l'enfant. Certaines familles expriment peu d'intérêt pour ce qui se passe durant les journées à la crèche. Est-ce dû à une totale confiance, ou attendent-elles l'école pour accor-

der un réel intérêt aux apprentissages, jugent-elles "le petit enfant " peu digne d'un intérêt éducatif réel?

Le parent rejette alors la culture d'accueil surtout s'il y a le risque d'une remise en question éducative : « Les blancs sont compliqués, c'est vous qui avez ces problèmes, débrouillez vous avec! ».

Ce genre de réponse est toujours dérangeant car il nous renvoie un clivage culturel marqué par une différence de couleur qui immanquablement remue l'histoire coloniale et donne l'idée d'une culture dominante. Il met aussi parfois en colère car ça paraît trop facile de clore un échange qui se veut constructif sur le mode « du noir victime de l'éducation du blanc.

Cela dit le refus de la coopération n'est pas l'apanage des familles d'origine étrangère. Certaines familles ne s'intéressent pas ou très peu à ce qui se passe durant les journées de crèche ou sélectionnent à l'extrême leur centre d'intérêt, le réduisant aux contenu alimentaire ou digestif!

Je terminerai en disant que la crèche est un mode d'accueil ou il y a forcément une part de terrain neutre. Ainsi, chaque enfant, avec son histoire va pouvoir cohabiter et grandir en sécurité parmi ses pairs.

Les portes fermées, nous mettons, parfois à tâtons notre culture crèche en oeuvre tout en maintenant des ouvertures sur l'extérieur d'autant plus quand nous sommes convaincues que c'est dans l'intérêt de l'enfant.

Le dialogue avec les familles permet de mieux comprendre des situations et d'échanger sur nos pratiques afin de créer du commun où l'enfant va se RE-TROUVER lui en tant que personne partagée entre de multiples symboles langagiers et autres. Il nous est possible de reconnaître des différences sans toutefois les reproduire.

Je terminerai aussi en disant que la qualité de l'accueil des familles est tributaire du degré d'ouverture d'esprit des professionnelles qui composent les équipes et que rien n'est jamais gagné d'avance.