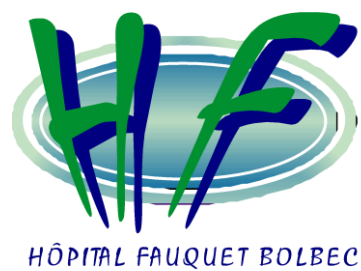


Hôpital Fauquet
en partenariat avec la ville de Bolbec, la Caisse d'Allocations
Familiales du Havre

Diagnostic parentalité ville de Bolbec

Sandra Gaviria, Sociologue
CIRTAI-Université du Havre
Mai 2010



Sommaire

Note de synthèse.....	4
Introduction	9
1. Bolbec et la parentalité	10
1.1. Les REAAP.....	10
1.2. Le Réseau parentalité	13
1.3. Les services	14
1.4. Le cadrage chiffré	17
2. Les thématiques	26
2.1. Les professionnels.....	26
2.2. Les services et les structures	32
2.3. Les familles	34
2.4. L'éducation des enfants.....	39
2.5. La santé	45
2.6. L'image de la ville	49
3. Les préconisations	53
3.1. Les professionnels : travailler ensemble	55
3.2. Les structures : s'adapter au contexte	58
3.3. Les familles : le relationnel.....	59
3.4. L'éducation : l'adolescence.....	61
3.5. La santé : l'hygiène.	62
3.6. Changer l'image : un travail collectif.....	62
Conclusion.....	64
Annexe 1 : Méthodologie	65
Annexe 2 : Descriptif des services	67
1. La petite enfance.....	68
2. Accompagner les familles	72
3. L'enfant, les adolescents et les jeunes	76
4. La prévention	85
5. L'insertion	88
Annexe 3 : Projet éducatif social et culturel.....	94

Annexe 4 : Calendrier des préconisations	96
Glossaire	99
Remerciements	100

Note de synthèse

Ce diagnostic a été commandé par l'Hôpital Fauquet- Carrefour Santé en partenariat avec la ville de Bolbec. Elle est située en Seine-Maritime et fait partie du pays Caux-Vallée de Seine. Il s'agissait d'une part, d'établir un état des lieux de la parentalité sur ce territoire et, d'autre part, de préconiser des mesures et des priorités de travail pour améliorer les services à partir des données, existantes ou construites, pour les années à venir dans le but de travailler davantage dans le cadre des Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP).

Bolbec est une ville de 12 100 habitants (INSSE, 2006) qui, depuis 1999, connaît une diminution de sa population : elle comptait alors 12 591 habitants. En 2006, on comptait 1 471 familles formées d'un couple avec enfant(s), 429 familles monoparentales (381 femmes seules avec enfants et 48 hommes seuls avec enfants) et 1 346 familles de couples sans enfants (INSEE, 2006). Au total 3 246 familles dont 68 étrangères. Et 3 481 enfants de moins de 25 ans. La population est touchée par la précarité et de ce fait on constate que pour 26,5 % des allocataires à Bolbec les prestations familiales représentent entre 50 et 100 % de leurs ressources¹, en 2007. Cette même année la médiane du revenu fiscal des ménages par unité de consommation² est de 14 018 euros à Bolbec contre 17 003 en Seine-Maritime. Les foyers fiscaux imposés en % de l'ensemble des foyers en 2006 sont de 41,9 % sur Bolbec contre 53 % en Seine-Maritime.

Il existe à Bolbec un nombre de structures variées s'adressant aux familles. On peut distinguer cinq groupes de structures : celles qui concernent la petite enfance, celles qui s'adressent aux familles, celles qui s'adressent aux adolescents et aux jeunes et enfin celles qui s'occupent de la prévention et de l'insertion.

Parmi les **services pour la petite** enfance on peut distinguer la halte-garderie Les Petits Pieds, le multi-accueil Îlot Câlin, et les Relais assistantes maternelles (RAM). Le domaine de la petite enfance semble couvert par rapport aux besoins de la ville : il n'y a pas vraiment de liste d'attente dans la halte-garderie ni dans la crèche.

¹ — Ressources brutes déclarées+prestations.

² — (INSEE-DGI revenus fiscaux localisés des ménages).

Il existe divers services dont le but est d'**aider les familles dans leur rôle de parents** : le groupe Être parent à Bolbec, le Café des parents, la bébéthèque et deux Centres médico-sociaux.

De nombreux services se consacrent à l'**accueil des enfants, des adolescents et des jeunes** : le centre de loisirs du Vivier, un service d'accueil périscolaire, la Maison des Jeunes et de la Culture (MJC) et la Ludothèque, le service des Sports et l'hôpital de jour.

Quant à la **prévention, on peut noter l'existence de l'AHAPS** qui permet de travailler avec des jeunes repérés comme étant en difficulté et qui adhèrent au projet proposé. Les professionnels suivent 28 jeunes (12 filles et 16 garçons). Leur travail concerne un public réduit en nombre mais assure un suivi important. Le Centre éducatif havrais gère les actions éducatives en milieu ouvert et les mesures d'investigation ou de réparation pénale. Le Carrefour Santé intervient dans l'ensemble de la ville à travers des actions de prévention sur la santé, à travers des thématiques diverses.

Le travail d'insertion est effectué par des associations comme le COBASE qui existe dans la ville depuis 30 ans et qui a une connaissance précise du territoire et de ses familles. Le CCAS a des missions variées qui permettent d'aider les personnes et les familles les plus défavorisées de la ville. On peut citer aussi la Mission locale qui gère l'insertion des jeunes de 16 à 25 ans.

Certaines thématiques ont été dégagées parce que considérées comme centrales pour comprendre ce territoire. Elles concernent plusieurs aspects ou acteurs : les professionnels, les services et les structures, les familles, l'éducation des enfants, la santé et l'image de la ville. Il s'agit dans ce rapport des familles qui fréquentent les services sociaux et non pas de l'ensemble des familles. La compréhension de ces thématiques et leur développement ont permis de faire ressortir les points suivants.

Les professionnels travaillent dans un contexte difficile compte tenu de la précarité de la population mais ne sont pas confrontés à des problèmes de violence du public accueilli. Ils mettent en avant trois axes centraux de travail : leur manque de formation par rapport à certaines situations, l'absence d'un travail en réseau et la

difficulté de travailler sur la parentalité car c'est un domaine très vaste et aux contours flous.

La ville dispose de services importants en nombre, de structures de bonne qualité et il existe nombre de moyens pour soutenir les familles dans leur rôle de parents. Néanmoins, parfois les actions se répètent et il n'y a pas de lisibilité commune ni intelligible des ressources existantes.

Les familles sont satisfaites des rapports qu'elles entretiennent avec les professionnels et de l'aide qui leur est apportée. Elles sont demandeuses de conseils et de repères mais seulement à partir du moment où s'établit une relation de confiance. D'où leur participation limitée en l'absence de cette dimension relationnelle avec les professionnels.

La mobilité dans la ville est souvent difficile compte tenu du manque de moyens de transport individuels et de l'organisation des transports publics.

L'éducation des enfants est difficile quel que soit le milieu social. L'adolescence est souvent une étape complexe à gérer et les parents ne savent pas comment se comporter. De fait, ils manquent d'interlocuteurs extérieurs pour confronter leur expérience. Il leur est également parfois difficile de tout gérer ; l'alimentation, l'hygiène, le rythme de vie, les interdits...

De même certains jeunes souffrent du manque de dialogue, de repères adultes qui soient extérieurs à la famille. Que ce soit au collège ou auprès des services de loisirs de la ville, ils sont à la recherche d'interlocuteurs.

La couverture sanitaire est insuffisante pour les problèmes de la population et il y a pénurie de professionnels. Beaucoup de services sont saturés. Les problèmes d'alcool et d'hygiène ainsi que ceux de malnutrition sont centraux.

L'image de la ville est très négative à l'extérieur et entraîne une stigmatisation de la population.

On peut dégager certaines recommandations dans les domaines suivants :

De par ses structures nombreuses, de par son investissement reconnu dans le domaine de la parentalité et de par ses spécificités sociales, la ville de Bolbec pourrait mettre en place de nouvelles expériences, prendre des dispositions qui feraient d'elle un laboratoire social et une ville pilote quant au travail auprès des familles, ce qui permettrait de relever ces trois défis principaux.

- **Le travail en réseau** : un nombre important de services, institutions et organismes existe, que ce soit au niveau local, départemental ou national. Le problème est que plusieurs organismes peuvent suivre un même cas sans partager les informations, ni bénéficier des connaissances et des analyses des uns et des autres dans leurs domaines respectifs. Il serait souhaitable de mettre en place des initiatives permettant de développer le travail en réseau chez les professionnels afin d'améliorer l'aide aux familles, d'optimiser les ressources sociales et ainsi d'élargir le périmètre d'intervention.
- **La transmission** est reconnue comme extrêmement importante lors de la petite enfance. Les professionnels consacrent quotidiennement du temps à parler aux parents et à leur expliquer comment s'est passée la journée de l'enfant. Ainsi la distance entre le monde de l'enfant et celui des parents est réduite. Ce travail devrait être élargi à tous les âges de la jeunesse. Bien que l'autonomie soit une dimension importante à ce moment du cycle de vie, elle ne doit pas impliquer une rupture entre le monde scolaire institutionnel du jeune et son monde familial. D'ailleurs tant que l'enfant est mineur, ses parents sont informés des difficultés qui peuvent se présenter. Cela permettrait également aux parents de considérer les institutions de façon plus positive, de ne pas avoir de contact avec elles seulement en cas de problème et aussi de faire part de leurs difficultés à des professionnels. Il faudrait développer des mécanismes permettant d'instituer cette transmission dans les différents services touchant les enfants (Éducation nationale, MJC, Centre de loisirs...).
- **L'attention aux « Enfants du Service public »** : une attention toute particulière doit être apportée aux « Enfants du Service Public », tous ces enfants passant beaucoup de temps dans les institutions. Deux points de vue s'affrontent. Celui des professionnels qui considèrent que les enfants passent trop de temps tous les jours sans leurs parents et que donc il est nécessaire de limiter ce temps passé hors de la maison, que ce soit au centre de loisirs, à l'accueil périscolaire ou à l'aide aux devoirs etc. Et celui des professionnels qui pensent que compte tenu des difficultés de certaines familles, il vaut mieux que les enfants passent peu de temps en famille et beaucoup de temps

ailleurs. Continuer à promouvoir ces aides reste fondamental, afin de permettre aux parents de travailler sereinement ou/et aux enfants d'avoir un environnement structuré. Il faut toutefois prendre en compte les spécificités liées à la « surconsommation » des institutions. Trop de socialisation peut être source de fatigue physique et émotionnelle, de nervosité, provoquer un sentiment de manque d'écoute, etc. Ces enfants ont peu de temps pour s'individualiser, se reposer, échanger avec des référents adultes. Ils sont traités de la même manière que les enfants qui passent un temps plus limité dans ces institutions. Il faudrait penser à des formules qui leur permettent, tout en étant en collectivité, d'avoir des temps individuels d'attention ou de repos ; développer des programmes et des initiatives qui aideraient ces enfants à acquérir un équilibre plus important.

L'idée centrale de ces recommandations serait de créer une « Charte de la Parentalité » à Bolbec. Il s'agirait de réunir une commission, sur une année, impliquant des familles, des élus, des professionnels de Bolbec, d'associations, d'organismes départementaux, régionaux, nationaux et d'intervenants extérieurs afin de dresser les contours du travail et des actions sur la parentalité sur les trois points définis ci-dessus. Cette Charte de la Parentalité serait définie par l'ensemble des acteurs.

La réalisation d'un tel objectif permettrait à la ville de Bolbec d'avoir un projet fédérateur, d'envergure et peu coûteux : des gens mieux formés, travaillant efficacement ensemble pour le bien des familles voilà qui ne pourrait qu'être bénéfique pour la ville de Bolbec. Il s'agit d'un projet qui changerait durablement les habitants et l'image de la ville de Bolbec. Cette Charte, dont les répercussions iraient bien au-delà de la ville, pourrait être retravaillée et élargie à d'autres lieux en France.

Introduction

Ce diagnostic a été commandé par l'Hôpital Fauquet- Carrefour Santé en partenariat avec la ville de Bolbec. Elle est située en Seine-Maritime et fait partie du pays Caux-Vallée de Seine. Il s'agissait d'une part, d'établir un état des lieux de la parentalité sur ce territoire et, d'autre part, de préconiser des mesures et des priorités de travail pour améliorer les services à partir des données, existantes ou construites, pour les années à venir. Ceci permettra d'améliorer les conditions des familles et de les aider à exercer plus facilement leur fonction parentale.

Tout au long de ce travail nous avons pu bénéficier d'une grande liberté méthodologique et n'avons subi aucune pression, ni aucune demande en vue d'une orientation des résultats. Le travail de terrain et de réflexion de ce diagnostic a été mené avec Arezki Medini. Typhaine Pinville a participé au travail de terrain et d'analyse.

Les professionnels et les services de la ville se sont montrés très disponibles et nous ont aidés dans notre démarche. Ceci montre que les attentes et la volonté de faire évoluer les choses sont partagées. Ils ont souhaité un regard et une approche extérieurs pour objectiver le diagnostic. Les familles ont, elles aussi, montré un grand intérêt pour l'enquête.

Les premières impressions ont été de constater l'existence d'un discours homogène des acteurs sur Bolbec : « pour comprendre Bolbec il était nécessaire de comprendre son histoire, le paternalisme, la fin de l'industrie textile. La population serait marquée dans ses comportements par le contexte et ceci aurait comme conséquence un manque de dynamisme, de mobilité et une attente forte de prise en charge par les services sociaux. » Dans la représentation collective, deux quartiers cumulant des difficultés sociales et économiques étaient cités comme problématiques par leur population, les quartiers de Fontaine Martel et celui des Champs des Oiseaux.

Ce travail s'est organisé essentiellement de manière qualitative (cf. annexe n° 1).

Ce rapport se présente en trois parties. Dans la première partie, on traite la question de la parentalité à Bolbec ; un cadrage chiffré aide à comprendre le contexte. Dans la deuxième partie sont présentés les constats par thématique issus du travail de recherche. Dans la troisième partie sont développées les recommandations par thématiques. L'annexe n° 2 permet de comprendre le détail des services et structures existants dans la ville ainsi que leur fonctionnement. Il faut souligner que lorsque nous parlons des familles dans ce rapport ceci concerne majoritairement les familles usagères des services sociaux, familles dont le nombre est important compte tenu des données de la ville.

1. Bolbec et la parentalité

1.1. Les REAAP

La volonté de réaliser ce diagnostic sur la parentalité est venue du souhait du Carrefour Santé et de la Ville de travailler davantage dans le cadre des REAAP (Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents). Le Carrefour Santé (cf. annexe n° 2) s'occupe de gérer les actions sur la parentalité dans le cadre REAAP.

La question de la parentalité a souvent été présentée ces dernières années de manière problématique : parents démissionnaires, manque d'autorité, omniprésence de l'enfant roi. Des discours psychologiques, tels ceux d'A. Naouri³, mettant l'accent sur la nécessité d'un retour à l'autorité, ont percé progressivement dans la société. Néanmoins d'autres auteurs comme F. de Singly⁴ ont mis en avant les aspects positifs de l'exercice de la parentalité aujourd'hui. Mais c'est dans une vision négative du contexte que l'idée de soutenir les parents a pris place. Depuis 1998 et suite à la Conférence de la Famille, diverses institutions ont fait de la parentalité l'une de leurs priorités et ont engagé des ressources pour soutenir les actions en cours et en générer de nouvelles (CAF, UNAF...). C'est ainsi que sont apparus les Réseaux

³ — 2008, *Eduquer ses enfants : L'urgence d'aujourd'hui*, Paris, Broché.

⁴ — 2009, *Comment aider l'enfant à devenir lui-même ?*, Paris, Armand Colin.

d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP⁵). L'idée centrale était de soutenir et mobiliser les parents dans leur rôle avec l'aide de professionnels. Les réseaux se veulent ouverts à tous les parents, sans distinction, en assurant la « mixité sociale » — c'est-à-dire qu'ils s'adressent aussi aux parents qui ne sont pas les « clients habituels » de l'action sociale. En France leur mise en place semble floue et dépend de la bonne volonté des acteurs sur le terrain, ce qui a pour conséquence une grande disparité sur l'ensemble du territoire, certains lieux étant très dynamiques et d'autres non.

L'important⁶ n'est pas tellement d'imaginer des actions innovantes mais de faire avec ce que l'on trouve sur le terrain, de partir des acteurs et des familles pour cibler leurs besoins et les aider à travailler ensemble. De partir en somme de leurs pratiques culturelles pour voir comment on peut les adapter.

Il est essentiel que les populations ne se sentent ni captives ni contraintes de participer aux actions soit parce qu'elles n'en auraient pas le choix soit parce qu'elles redouteraient des représailles.

La Délégation interministérielle de la famille (DIF) et la DGAS ont fait une évaluation qualitative des REAAP en septembre 2009⁷. Ce rapport met en lumière des éléments variés : peu de parents font partie des comités de pilotage, les fonctions de coordination et d'animation reviennent à plusieurs organismes, et parfois les parents participent à des actions sans connaître l'appellation REAAP.

Les Points Info Famille (PIF) ne remplissent pas toujours leur fonction et ne sont pas toujours rattachés aux réseaux REAAP. Ils sont censés les alimenter, mais, dans la pratique, les dispositifs sont disjoints et ne sont pas, en règle générale, articulés au sein des comités de pilotage des REAAP.

Il y a des types d'actions récurrentes comme les groupes de parole avec intervention des professionnels, les temps partagés parents-enfants et les conférences débats avec des experts sur les questions liées à la famille et à l'enfant. Néanmoins, certains acteurs s'interrogent sur la pertinence d'autres actions comme les

⁵ — Circulaire DIF/DAS/DIV/DPM, 99-153 du 9 mars 1999, circulaire.

⁶ — Entretien avec C. Lombard, Délégation Interministérielle de la Famille.

⁷ — ASDO, Sociologie en Action, septembre 2009, *Évaluation qualitative des REAAP*, Délégation Interministérielle de la famille, DGAS.

consultations psychologiques : sont-elles éligibles par rapport à la charte des REAAP ?

Des services payants, pour aider les parents et faciliter leur rôle, comme l'apprentissage linguistique sont considérés, par certains, comme ne relevant pas du REAAP. Ceci montre que les limites sont floues.

En Seine-Maritime, les REAAP existent sur l'ensemble du territoire et les familles qu'ils touchent ont majoritairement des difficultés. Leurs actions sont variées et rencontrer la participation et l'adhésion des parents ne semble pas problématique⁸.

Une enquête menée par l'UNAF et l'UDAF en Haute-Normandie et traitée par C. LE VAN⁹ évalue entre autres les attentes des familles et leur connaissance des REAAP. Dans cette enquête un parent sur deux déclare manquer de connaissances en matière d'éducation.

Parmi les parents, 89,3 % déclarent que « l'éducation des enfants c'est beaucoup d'interrogations » et 83,1%, que « c'est beaucoup d'inquiétudes ». De manière générale ils cherchent de l'aide : 63,1 % auprès de la famille et 63,9 % auprès d'amis et de connaissances. Seuls 36,8 % des parents cherchent de l'aide auprès des intervenants extérieurs.

Parmi les activités les plus adaptées pour aider les parents dans l'éducation de leurs enfants, 81 % des parents considèrent que ce sont les entretiens individuels, 68,1 % les ateliers parents-enfants, 66,1 % les conférences-débats, 56,5 % les groupes de parole et 54,6%, les cours pour les parents.

Les milieux aisés préfèrent les conférences-débats et les milieux défavorisés sont plus favorables aux ateliers parents-enfants. On constate aussi que les catégories les plus défavorisées (employés et ouvriers) affichent une préférence pour les réponses individuelles et marquent des réticences pour les réponses collectives. Alors que les cadres supérieurs et les professions intermédiaires préfèrent en même temps les réponses individuelles et collectives.

⁸ — Entretien avec responsable REAAP Seine Maritime.

⁹ — LE VAN C., novembre 2009, « *La vie de parent au quotidien* », en *Haute Normandie*, Observatoire Départemental de la Famille.

La méconnaissance des structures de soutien à la fonction parentale est très répandue. Parmi les enquêtés, 76,4 % des personnes ne les connaissent pas et 88,6%, n'ont jamais participé à des activités organisées par ces structures. Enfin la fréquentation des structures n'est pas liée au sentiment de manquer de connaissances, ni à celui de rencontrer plus de difficultés que les autres parents. Finalement on observe que les parents qui se sentent les plus démunis face à leur rôle éducatif ne sont pas ceux qui participent aux activités organisées par ces structures.

Lorsqu'on demande aux personnes si elles participeraient davantage aux activités dans le cas où elles seraient organisées dans certains lieux, on observe que 59,7 % disent oui si c'était dans les écoles, 44,1 % dans les associations et 43 % dans les espaces culturels. Lorsqu'il s'agit du centre social, de la Mairie, du Club de sport ou du café, les avis sont plus mitigés : 30 % des parents interrogés, ou moins.

À la question de savoir si les parents participeraient davantage aux activités si elles étaient animées par d'autres personnes on observe que 63,8 % répondent oui si c'était un psychologue, 57,8 % un médecin spécialisé et 54,2 % un éducateur. Les réponses sont inférieures à 50 % s'il s'agit d'un parent, d'un enseignant, d'un médecin généraliste ou d'un assistant social.

Parmi les 82,9 % des parents qui se posent souvent des questions quant à l'éducation de leur enfant, 52,2 % sont des parents qui considèrent manquer de connaissances. On peut en conclure qu'une partie des parents se sentent démunis face aux difficultés qu'ils rencontrent avec leurs enfants et que l'existence des actions parentalité est importante.

1.2.Le Réseau parentalité

Le réseau parentalité existe à Bolbec depuis 2001. Pendant quelques années il a fait preuve d'un grand dynamisme : c'est ainsi qu'il a organisé à plusieurs reprises la semaine de l'Enfance et de la Famille, qu'il a créé le groupe « Être parent à Bolbec » ; il a de même aidé les mères de famille à se former davantage et il est à la fois l'origine et le moteur de la création d'une « Maison de la Famille et de l'Enfance ». La conception de ce lieu ne correspond pas exactement à celle que le réseau avait imaginée, tant au niveau architectural qu'au niveau du contenu ; le

réseau pensait surtout à un lieu de rencontres et d'échanges pour les familles. Or actuellement cette Maison, qui est gérée par l'association ADEO, comprend une crèche multi-accueil, un relais assistantes maternelles, un accueil parent-enfant et un point info-familles mais elle ne constitue ni un lieu de référence ni un espace de rencontre pour les familles. Le réseau a ressenti cette situation comme une dépossession. On constate néanmoins que la ville fait des efforts importants en direction des familles, tant en termes de réflexion que dans la mise en place de structures comme on le verra plus loin.

Le groupe Être parent à Bolbec est considéré par les partenaires comme un groupe moteur. Il a été l'un des premiers groupes de parents du département à se constituer et c'est à son image et sur son modèle que d'autres groupes se sont créés par la suite. Constitué majoritairement de mamans, il mène des actions variées (cf. annexe n° 2).

Au fil du temps, certaines situations problématiques ont pu être réglées ou se sont améliorées concernant par exemple la question de la garde des enfants. De nouveaux dispositifs ont été mis en place tels l'accueil périscolaire ou l'aide aux devoirs. Mais certains problèmes restent d'actualité comme, entre autres, le fait qu'il est difficile de mobiliser les familles, que les pères ne sont pas très présents dans la vie de leur enfant en termes d'accompagnement des activités et de participation, et que les problèmes d'hygiène persistent au sein des familles.

1.3. Les services ¹⁰

À Bolbec existent des structures variées à l'adresse des familles (cf. annexe n° 2). Voici un bref récapitulatif.

On peut distinguer cinq groupes de structures : celles qui concernent la petite enfance, celles qui s'adressent aux familles, celles qui sont dirigées vers des adolescents et des jeunes, enfin celles qui s'occupent de la prévention et de l'insertion.

¹⁰ . Le détail de fonctionnement de ces services se trouve en annexe 1.

Parmi les **services pour la petite** enfance on peut distinguer la halte-garderie Les petits Pieds, le multi-accueil Îlot câlin, et le Relais assistantes maternelles. Les deux premiers couvrent assez bien la demande de garde d'enfants sur la ville et le travail de dialogue qui permet de faire connaissance avec les parents semble pertinent et efficace. Le relais permet aux assistantes maternelles de créer des liens entre elles-mêmes, et aux enfants d'avoir une socialisation ponctuelle dès le plus jeune âge. Les parents trouvent aussi là un lieu de conseil et de dialogue pour mettre en place des dispositions d'embauche.

Divers services existent pour **aider les familles dans leur rôle de parents**. Le groupe Être parent à Bolbec permet à des mères de se réunir pour des activités, de discuter ensemble et ainsi de créer du lien social au-delà de leurs liens traditionnels. Il se réunit une fois par semaine et un travailleur social CAF accompagne le groupe qui existe depuis plus de 10 ans. Le Café des parents leur permet d'obtenir des informations lors des conférences qui traitent de thématiques variées et sont proposées une fois par mois. Le nombre des participants est assez réduit et ce sont souvent les mêmes qui sont présents.

La bébéthèque, conçue à l'origine pour permettre aux progéniteurs de partager un moment de lecture avec leurs enfants, est devenue avec le passage du temps un lieu qui accueille surtout des assistantes maternelles. La bébéthèque intervient dans des structures comme la PMI ¹¹ ou la halte-garderie, structures qui permettent d'établir un contact avec le livre dès le plus jeune âge.

Il est important de citer les deux CMS ¹² existants dans la ville.

De nombreux services existent pour **l'accueil des enfants, des adolescents et des jeunes**. Le centre de loisir du Vivier accueille les enfants pendant les vacances scolaires et les mercredis, le Mille Club en période scolaire tous les jours sauf le mercredi, et l'ADALE les accueille pendant toute l'année, et aussi pour l'aide aux devoirs.

¹¹ — Protection Maternelle et Infantile.

¹² — Centre Médico-Social.

Un service d'accueil périscolaire — qui n'existe pas dans toutes les écoles de la ville mais seulement dans 4 écoles maternelles et 2 écoles primaires — permet aux parents qui travaillent de faire garder leurs enfants avant et après l'école. Le service du Lien social propose — bien que souvent boudé par un public quasi absent — des activités variées dans le cadre d'une animation pour les enfants et les jeunes. La Maison des Jeunes et de la Culture (MJC) et la Ludothèque proposent aussi à travers leurs services des activités pour les enfants et les jeunes pendant l'année et pendant les périodes de vacances. Le service de Sports touche beaucoup de jeunes car il intervient dans les écoles mais aussi dans les clubs et dans la ville. Il touche des jeunes de milieux sociaux différents. Au niveau de la santé il faut noter l'existence d'un hôpital de jour qui permet de prendre en charge les enfants qui ont des difficultés psychologiques.

Quant à **la prévention**, l'AHAPS permet de travailler avec des jeunes repérés en difficulté et qui adhèrent au projet proposé. Les professionnels suivent 28 jeunes (12 filles et 16 garçons). Leur travail concerne un public réduit en nombre mais assure un suivi très important. Le Centre éducatif havrais gère les actions éducatives en milieu ouvert et les mesures d'investigation ou de réparation pénale. Le Carrefour Santé intervient dans l'ensemble de la ville à travers des actions de prévention sur la santé, à travers des thématiques diverses qui attirent plus ou moins le public, et sur la parentalité.

L'insertion est réalisée par des associations comme le COBASE qui existe depuis 20 ans dans la ville et qui a une connaissance précise du territoire et de ses familles. Le CCAS a des missions variées qui permettent d'aider les personnes et les familles les plus défavorisées de la ville. On peut citer aussi la Mission locale qui gère l'insertion des jeunes de 16 à 25 ans.

Certains de ces services sont gérés par la ville. Ils sont parfois le fruit de contrats entre la ville et la CAF ou avec d'autres partenaires. La CAF est un partenaire important, notamment à travers le Contrat Enfance Jeunesse, et s'investit beaucoup sur le territoire à travers des actions variées, notamment sur la parentalité.

D'autres contrats existent comme le contrat local d'accompagnement scolaire, le contrat éducatif local, ville vie et vacances et le ticket sport (cf. annexe n° 3). Les

partenaires varient : CAF, conseil général, la DRDJS, la DDASS, parfois une cellule interministérielle. L'ensemble de ces contrats ainsi que le CLSPD (contrat local de sécurité et de prévention de la délinquance) font partie du PESCL (Projet éducatif social culturel local). Le PESCL, qui avait pour objectif de dynamiser les réseaux à travers un coordinateur, aujourd'hui ne remplit pas sa mission ; il est d'ailleurs en cours de restructuration.

1.4. Le cadrage chiffré

Bolbec est une ville de 12 100 habitants (INSSE, 2006) qui depuis 1999 connaît une diminution de la population : elle comptait alors 12 591 habitants. La variation annuelle moyenne de la population en % depuis 1999 est de — 0,6.

Tableau n° 1 : Mouvement de la population de Bolbec.

Actes enregistrés à l'état civil de BOLBEC				
	2005	2006	2007	2008
Reconnaisances	76	78	82	75
Naissances (survenues hors BOLBEC)	191	169	189	156
(à BOLBEC)	-	1	2	3
Mariages	62	47	43	49
Divorces	30	30	21	24
Défunts domiciliés à BOLBEC	136	155	150	156

Source : service état civil de Bolbec.

Depuis 2005, on note donc une diminution des naissances, des mariages et des divorces (tableau n° 1).

1.4.1. Les familles

En 2006, on comptait 3 246 familles. 1 471 formées d'un couple avec enfant(s), 429 monoparentales (381 femmes seules avec enfants et 48 hommes seuls avec enfants) et 1 346 formées de couples sans enfants (INSEE, 2006). Les familles monoparentales représentent 23 % des ménages avec enfants. En Seine-Maritime, elles représentent 22 %.

Les familles avec trois enfants ou plus de moins de 25 ans constituent une minorité : 13,4 % ; celles avec un ou deux enfants 41,2 %. Il y a 45,4 % familles sans enfants.

Tableau n° 2 : Enfants des familles par âge et par type de famille. 2006.

	Moins de 3 ans	3 à 5 ans	6 à 10 ans	11 à 17 ans	18 à 24 ans	25 ans ou plus	Ensemble
Couples sans enfant	0	0	0	0	0	0	0
Couples avec enfant(s)	465	388	642	876	463	119	2 953
Familles monop. : homme + enfant(s)	3	7	10	32	24	11	86
Familles monop. : femme + enfant(s)	49	109	129	164	120	66	638
Ensemble	517	504	781	1 072	607	196	3 677

Source : INSEE, RP 2006 exploitation complémentaire.

Au total, on compte 2 874 enfants de 0 à 17 ans (INSEE, 2006) et 3 481 de moins de 25 ans (tableau n° 2).

Tableau n° 3 : Familles selon le nombre d'enfants de moins de 25 ans en 2006.

Famille avec	Nombre	%
Aucun enfant	1 474	45,4
1 enfant	678	20,9
2 enfants	659	20,3
3 enfants	298	9,2
4 enfants ou plus	137	4,2
Total	3 246	100

Source : INSEE RP 2006 exploitations complémentaires. Élaboration personnelle.

1.4.2. La maternité

Entre 2005 et 2007 l'âge moyen des femmes pour le premier enfant a avancé d'un an à Bolbec puisqu'en 2005 il était de 24,5 ans (UTAS).

Tableau n° 4 : âge moyen des mères au premier enfant en 2007.

Lieu	Âge
Bolbec	25,3 ans
Seine-Maritime	26,3 ans

Source : UTAS.

L'analyse de la proportion des mères ayant leur premier enfant à moins de 20 ans est de 14 % à Bolbec et de 7 % dans le département de Seine-Maritime. Il y a une différence importante de 7 points. L'image de Bolbec, ville où les jeunes filles ont des enfants très tôt se voit confirmée par les chiffres. L'analyse des autres tranches d'âge ne montre pas de différences importantes sauf après 30 ans où la proportion est plus importante en Seine-Maritime de 24 % contre 16 % sur Bolbec.

Tableau n° 5 : Mères de moins de 20 ans au premier enfant domicilié (en 2007)

	Bolbec	Taux	Seine-Maritime	Taux
Moins de 20 ans	12	14 %	457	7 %
20-24 ans	25	29 %	1980	29 %
25-29	36	41 %	2 702	40 %
30 ans et plus	14	16 %	1 599	24 %
Primipares totales	87	100 %	6 738	100 %

Source : D'après les certificats de santé du 8e jour. UTAS. DODS Service santé épidémiologie. Élaboration personnelle.

Si nous regardons les moyennes d'âge des femmes au moment où elles pratiquent une IVG à l'hôpital de Lillebonne on observe que la moyenne pour celles de Bolbec est de 29,7 ans.

Tableau n° 6 : Âge moyen des femmes ayant pratiqué une IVG en 2008 à l'hôpital de Lillebonne.

Lieu	Âge
Notre Dame de Gravenchon	24,9 ans
Lillebonne	26,0 ans
Bolbec	29,7 ans
Yvetot	33,0 ans

Source : hôpital de Lillebonne. Élaboration personnelle.

Concernant les IVG pratiquées quand les femmes ont moins de 20 ans, on compte 3 femmes originaires de Lillebonne, 5 de Bolbec, 1 à Notre-Dame de Gravenchon, 0 à Yvetot. Au total sur 112 IVG pratiquées en 2008, 30 % correspondent à des femmes de Bolbec.

Les femmes de Bolbec ont donc une sexualité précoce, des enfants tôt et des IVG tardifs. On peut affirmer qu'il y a un manque d'éducation sexuelle.

1.4.3. Les enfants placés ou suivis

L'étude du nombre d'enfants pris en charge par l'ASE (Aide sociale à l'enfance) à Bolbec montre qu'en 2004 ils étaient 77. On comptait 38 enfants placés dont 5 placements judiciaires ; 39 autres bénéficiaient d'une AEMO (Aide éducative en milieu ouvert) (DODS-ASE 2004). Le taux pour 100 habitants est plus important que par exemple à Lillebonne.

La comparaison avec les autres cantons ou avec la Seine-Maritime permet de faire ressortir qu'il y a dans le canton de Bolbec une proportion d'enfants placés plus forte que dans les cantons voisins mais moins forte que celle du département. La représentation de cette zone géographique comme un lieu où beaucoup d'enfants seraient placés est fautive en termes comparatifs. L'image est donc construite plus par rapport aux cantons voisins que par rapport au département et ne représente pas la réalité.

Tableau n° 7 : Enfants placés à l'ASE en 2004.

	Canton de Bolbec	Port Jérôme	Région de Caudebec-en-Caux — Brotonne	Seine-Maritime
Taux d'enfants placés parmi les moins de 20 ans	6,2 %	3,7 %	2,7 %	8,3 %

Source : DODS Département 76, INSEE RP 99. *Élaboration personnelle.*

Parmi les moins de 20 ans, la proportion d'enfants suivis par l'AEMO-AED est inférieure à la moyenne départementale : elle est de 9 % en Seine-Maritime, 6,2 % en UTAS Caux-Vallée de Seine contre 6,1 % sur le canton de Bolbec (Source : DODS Département 76, INSEE RP 99).

Sur l'UTAS Caux-Vallée de Seine, 58,4 % des enfants pris en charge par l'ASE sont suivis à domicile contre 52,1 % dans le département.

L'ensemble de ce cadrage chiffré nous permet de constater que si, bien effectivement, Bolbec est une ville où les familles souffrent de la pauvreté, les chiffres des enfants placés ne sont pas pour autant beaucoup plus importants

qu'ailleurs, en tout cas au niveau du canton. Ceci permet donc de supposer que finalement malgré la précarité des familles le travail social effectué est de grande qualité et permet de les aider favorablement.

1.4.4. Les situations socio-économiques

En 2007 la médiane du revenu fiscal des ménages par unité de consommation (INSEE-DGI revenus fiscaux localisés des ménages) est de 14 018 euros à Bolbec et de 17 003 en Seine-Maritime. Les foyers fiscaux imposés en % de l'ensemble des foyers en 2006 sont de 41,9 % sur Bolbec et de 53 % en Seine-Maritime.

Les données de la CAF diffèrent de celles de l'INSEE mais montrent la tendance générale et nous donnent une estimation des choses. En 2007, 1 494 familles avec enfants de moins de 17 ans étaient couvertes par la CAF. Il y avait en 2007, 18 couples avec enfants où deux personnes étaient au chômage. Ceci représente approximativement 1,2 % des couples avec enfants ¹³. Dans 480 des couples avec enfants, les deux partenaires étaient actifs en 2007 (approximativement 33 % des couples avec enfants ¹⁴).

Si on regarde les ressources brutes mensuelles des allocataires pour 2007 on constate :

Tableau n°8 : % des allocataires dont les prestations représentent entre 50 et 100 % des ressources brutes déclarées + prestations.

Lieu	%
France	21 %
Seine-Maritime	23 %
Le Havre	30 %
Bolbec	26,5 %

Source : CAF du Havre observatoire. Élaboration personnelle.

¹³ — Il y a en 2006, 1 471 familles composées d'un couple avec enfants (INSEE).

¹⁴ — Il y a en 2006, 1471 familles composées d'un couple avec enfants (INSEE).

Il y a une différence de 3.5 points entre Bolbec et la moyenne du département. Le taux de Bolbec est 3.5 points inférieur à celui du Havre.

Si on regarde les ressources brutes des allocataires par rapport à un SMIC net ou inférieur équivalent de l'année de référence des ressources on observe que pour 2007 ils sont :

Tableau n° 9 : Proportion d'allocataires dont les ressources brutes mensuelles sont équivalentes ou inférieures à un SMIC mensuel net de l'année de référence des ressources en 2007.

Lieu	%
France	32 %
Seine-Maritime	34 %
Le Havre	44 %
Bolbec	40 %

Source : CAF du Havre observatoire. *Élaboration personnelle.*

La proportion sur Bolbec est inférieure à celle du Havre de 4 points. L'ensemble de la population couverte par la CAF représente, en 2007, 56 % de la population de Bolbec et 48 % de celle de Seine-Maritime.

Les familles de Bolbec sont majoritairement non issues de l'immigration : sur 3 246 familles seules 68 sont étrangères (INSEE, 2006), c'est-à-dire 2 %.

1.4.5. La scolarisation

On constate que jusqu'à 17 ans, 92,3 % de la population est scolarisée (INSEE, 2006). Après 17 ans, entre 18 et 24 ans, ce chiffre chute à 27,7 %. Quant au niveau du diplôme le plus élevé obtenu par la population de plus de 15 ans, les chiffres sont les suivants : 36,7 % de la population n'ont aucun diplôme, 46,1 % ont un diplôme (certificat d'études primaires, BEPC, brevet des collèges, CAP ou BEP), 17,2% ont un diplôme bac ou supérieur. La proportion des personnes ayant un niveau bac ou supérieur est très inférieure à celle de la France qui est de 37,5 % et à celle de Seine-Maritime qui est de 30,9 %. Le manque de formation est un problème important pour les bolbecais.

Sur la ville de Bolbec on compte 2 écoles privées : l'école Sainte-Anne et l'école Sainte-Geneviève. Voici les effectifs et la répartition dans les établissements publics et privés :

Tableau n° 10 : Effectifs dans les écoles de la ville en 2008-2009.

	Maternelles	Élémentaires	Total
Publiques	434	620	1054
Privées	121(73 de Bolbec)	281 (174 de Bolbec)	402
Total	555	901	1456

Source : Services des Affaires scolaires. Élaboration personnelle.

Il y a 434 élèves dans les écoles maternelles publiques, 121 dans les écoles privées (43 à Sainte-Anne et 78 à Sainte Geneviève). Dans l'enseignement élémentaire 620 élèves dans le public et 281 dans le privé (89 à Sainte-Anne et 192 à Sainte-Geneviève). Dans les établissements privés, les enfants bolbécais représentent pour Sainte-Anne 60 % des enfants de l'établissement et 62,5 % pour Sainte-Geneviève. Le taux de scolarisation des enfants de Bolbec dans le secteur privé est de 19 %, beaucoup plus élevé qu'en France où il est de 13,5%¹⁵ pour 2008-2009. Le taux de scolarisation entre 2 et 5 ans est de 8 points inférieur à la moyenne de la France.

1.4.6. L'emploi et le chômage

Le taux de chômage pour la population de 15 à 64 ans en 2006 pour Bolbec est de 17,1 % ; pour les femmes il est de 21,2 % et pour les hommes de 13,9 %. Le niveau de chômage a donc connu une diminution depuis 1999 puisqu'il était de 19,3%, 25 % pour les femmes et 14 % pour les hommes. Au niveau de la France, il était en 2006 de 11,1 % : 12,6 % pour les femmes et 9,8 % pour les hommes. L'écart est important entre la moyenne de la France et la ville. Il faut souligner que 65 % des personnes travaillent à l'extérieur de Bolbec.

¹⁵ — Ministère de l'Éducation nationale.

1.4.7. La santé

La Haute-Normandie a une densité d'offre médicale en deçà de la moyenne nationale et le pays de Caux-Vallée de Seine inférieure à la moyenne régionale. Sur le canton de Bolbec, la densité de médecins généralistes est en 2005 ¹⁶ de 81,7 pour 100 000 habitants contre 100 en Haute-Normandie et 116,3 en France métropolitaine.

Un des problèmes souvent pointés de la population de Bolbec est l'alcoolisme. Si on regarde les chiffres des décès entre 1994 et 2002, on observe que les décès pour cirrhose alcoolique représentent dans le pays Caux-Vallée de Seine 2,8 % des décès annuels chez les hommes et 1,6%, chez les femmes. La proportion est proche de celle de la Haute-Normandie mais plus forte de 0,6 point que celle de la France pour les deux sexes.

¹⁶ — ORS, septembre 2006, Indicateurs sanitaires et sociaux en Haute-Normandie.

2. Les thématiques

2.1. Les professionnels

Des difficultés dans leur travail

À travers les activités ou les actions qu'ils proposent ou qu'ils mènent, les professionnels rencontrent et connaissent très bien les problèmes du terrain, des familles. À la lecture de leurs documents (bilans d'activité, réflexions, chiffres), on observe que le travail de constat sur leurs atouts et leurs faiblesses est effectué. Le point faible à souligner est que parfois les documents produits ne sont pas complètement lisibles et compréhensibles à quelqu'un de l'extérieur. Le travail de constat est là mais les mesures à prendre pour y remédier ne sont pas toujours définies.

Un respect du public

Les familles sont satisfaites du travail des professionnels et il semble que les dérapages sont rares et relèvent de l'exceptionnel. Une maman explique son cas : un animateur a donné une claque à sa fille. L'animateur a reconnu le fait et la maman n'a pas donné suite à l'affaire : « *C'était la seule fois sinon j'aurais été voir le responsable.* » Les parents savent que les animateurs n'ont pas le droit d'agir ainsi mais repèrent aussi quand le comportement relève de l'exception. Ils savent bien ce que les professionnels ont le droit et n'ont pas le droit de faire envers leurs enfants ou envers eux-mêmes.

Les cas extrêmes connus de tous

Certaines familles sont en très grande difficulté et sont connues de tous les partenaires lesquels tentent parfois un travail en réseau autour d'elles mais ce type d'intervention reste ponctuel.

Travailler sans violence physique

Les professionnels sont confrontés à des situations de précarité mais non à des actes de violence physique. Parfois il y a des agressions verbales. Par exemple, les

12-14 ans parlent mal aux animateurs au sein du centre de loisirs ou aux animateurs sportifs. Les professionnels expliquent que les parents de ces enfants eux-mêmes parlent mal. Une insulte basique peut être : « *fais chier* ». Les parents peuvent aussi parfois poser problème car ils défendent leurs enfants à tout prix dans des situations où parfois ils n'ont pas raison.

L'importance de l'accompagnement

Accompagner les personnes est la devise de certaines structures et de certains acteurs et semble en effet crucial. Agir ainsi permet d'établir de meilleures relations avec le public.

Un besoin supplémentaire de formation

Dans le travail quotidien certains professionnels constatent leur manque de préparation par rapport aux problématiques rencontrées et jugent nécessaire une formation supplémentaire notamment psychologique sur l'analyse des pratiques pour mieux objectiver leurs actions et les évaluer. Les familles leur confient des situations ou des difficultés qu'ils ne savent pas comment aborder. Parfois ils se trouvent affrontés à des situations où ils agissent de manière spontanée et individuelle sans être certains que ce soit la « bonne manière de faire ». Il s'ensuit chez eux un sentiment d'insatisfaction et de mauvaise conscience car ils savent qu'un autre professionnel aurait agi autrement. Par exemple, il y a le cas d'une maman paniquée qui s'adresse à un service : son enfant s'est fait une bosse car il vient de tomber et elle demande de l'aide et des conseils. Les professionnels présents sont intervenus mais finalement : « *plus avec leur savoir-faire de la vie qu'avec leur compétence* ». De plus ils ne se sentent pas formés pour faire de l'accompagnement social.

Voici quelques situations parlantes : une maman qui se fait mordre par son enfant. Les professionnels essaient de lui montrer la gravité de l'acte sans que celle-ci ait l'air de le trouver inquiétant. Le professionnel intervient mais avec son avis personnel sans avoir les outils pour travailler la situation davantage.

Une autre situation est la suivante : à la bibliothèque une maman dit à sa fille : « *T'as oublié ton sac de pouf* » ; ou encore cette maman qui régulièrement dit à son enfant lorsqu'ils vont à la bibliothèque : « *Dépêche-toi, j'ai autre chose à faire* »

comme si aller chercher des livres était pour elle du temps perdu, une corvée. On peut voir aussi que selon les périodes de l'année, des fratries dont l'aîné n'a que 8 ans, sont laissées à elles-mêmes tout l'après-midi à la bibliothèque. Ce sont des enfants « à moitié abandonnés ». Il y a aussi ces enfants dont les professionnels constatent qu'ils n'ont « aucun rapport réel avec l'adulte à part les instits ». Dans ces situations si les professionnels avaient une formation adaptée, ils pourraient peut-être contribuer à leur manière à des actions de parentalité ou aider les familles autrement : « On se retrouve en situation de voir des choses anormales, à partir de là, oui ça devient obligatoirement la mission quelque part, moi je crois il y a des fois des choses... Si on m'avait dit comment réagir au truc de « t'as oublié ton sac de pouf... » ».

Le décalage de formation et de statut entre les professionnels pose aussi problème. Durant la saison estivale, des animateurs sont recrutés mais ils font ce métier comme un « job d'été ». Ceci a plusieurs conséquences : ils ne connaissent pas bien le public, ils ne savent pas toujours faire comme il faut, leur jeune âge fait que parfois ils ont du mal à s'imposer auprès des jeunes, les familles ressentent ce décalage, ce qui peut décrédibiliser la profession dans son ensemble. Ces difficultés sont d'autant plus grandes que la période estivale favorise les conflits puisque le nombre d'enfants augmente considérablement, par exemple au sein du centre de loisirs. Souvent le référent de chaque groupe est un animateur permanent qui sait gérer les conflits et qui travaille depuis un certain nombre d'années.

Les personnes qui font l'accueil des enfants en périscolaire sont des ATSEM (agent territorial spécialisé d'école maternelle). Ce manque de formation a pour conséquence que c'est surtout de la garderie qui est pratiquée au moment de l'accueil périscolaire.

Il n'est pas valorisant de travailler à Bolbec

Lorsqu'ils sortent de la ville pour des réunions ou des rencontres avec d'autres collègues, ils perçoivent un regard négatif sur le fait de travailler dans cette ville qui est mal considérée. Certains nous racontent comment, lorsqu'ils annoncent dans une

réunion, au moment des présentations, où ils travaillent, des collègues « rigolent ». Ceci a pour conséquences qu'il se crée un étiquetage et un malaise professionnel.

Ils ont peu d'espoir sur leur capacité d'agir

Ils utilisent des expressions diverses qui montrent qu'ils ne ressentent pas leur action comme positive, comme pouvant porter des fruits, comme aidant à changer les choses et à faire évoluer leur public. Un professionnel nous dit quant à son travail : « *Il n'est pas nécessaire d'espérer pour entreprendre, ni de réussir pour persévérer* ». Un autre : « *Il s'agit de mettre un pincement sur une jambe de bois* ». Ou encore : « *On béquille les situations dans l'intérêt des enfants, pour leur permettre de rester dans leur milieu familial.* »

Un manque de travail en réseau

On constate un manque de travail en réseau entre les professionnels, bien que certaines expériences semblent avoir bien fonctionné comme dans le cas des Jardins pédagogiques (cf. Annexe n° 2) mais ce cas relève plus de la bonne volonté des personnes que d'une dynamique de la ville en général. Pourtant certains mettent en valeur l'importance de rencontres régulières entre les professionnels pour mieux harmoniser leurs pratiques et échanger des savoir-faire ainsi que pour mieux aider les familles : elles sauraient ainsi que tout le monde est au courant de leur situation et il serait possible de regrouper au maximum les suivis. La dimension de la ville devrait permettre cette collaboration qui fait souvent défaut. Des professionnels mettent en valeur le fait que dans d'autres villes ce travail se fait et porte ses fruits.

Lors des rencontres que nous avons effectuées, nous avons pu constater comment des acteurs travaillant en face dans la même rue ne se connaissaient pas. La constitution de groupes a permis à certains de mettre des visages sur des noms. Ceci aide à mieux orienter les individus comme nous disait une professionnelle : « *Il est plus facile d'adresser les gens à quelqu'un quand on connaît la personne.* » Il semble que depuis que cette personne a eu la possibilité de rencontrer d'autres collègues dans le cadre du diagnostic parentalité, elle a vu davantage de public s'adresser à sa structure.

Le manque de travail en réseau a pour conséquence qu'une personne est suivie par plusieurs acteurs sans lien entre eux : certaines familles sont suivies par 8 personnes.

Parfois les acteurs mettent en avant le problème du secret professionnel mais d'autres expliquent : « Ce n'est pas à cause *du secret professionnel*, les gens n'arrivent pas à se poser, prendre le tel à un collègue et demander si elle n'a pas travaillé avec la personne. » Une autre professionnelle nous dit : « *En fait, ce qui manque, je pense, c'est du lien entre chaque professionnel de coordination parce que en fait chacun fait son suivi sur une partie d'une famille, ou sur une partie d'une personne et l'observation de cette famille dans ce domaine-là, pourrait servir à un autre professionnel, qui peut avoir à intervenir sur un autre champ ! Pour la même famille...* »

Le travail en réseau semble crucial pour une approche globale des familles, par exemple lors des jardins pédagogiques :

« À une époque les parents jouaient un peu sur les mots, à l'école, les instits y sont comme ci, y sont comme ça, quand y étaient chez nous. Et quand y étaient à l'école, mais l'ADALE c'est pas des instits donc les devoirs sont pas faits de la même façon. Et là, le fait de nous voir aux réunions communes, que les parents d'élèves (ça c'est une nouveauté que l'AHAPS a instaurée) assistent à ces réunions, qu'on passe l'information sur les actions communes, chacun à l'école, chacun dans nos structures, là les parents se sont dit : Holà ! y'a un travail de partenaires, les gens vont dans le même sens. »

Un manque de coordination

Au moment où cette étude a été effectuée, il n'y avait aucun coordinateur du PESCL car il était en restructuration : ce qui n'aide pas les professionnels dans leur travail et d'ailleurs ils ressentaient ce manque.

La parentalité : un domaine vague

La parentalité est travaillée par différents professionnels mais de manière isolée avec un savoir-faire acquis à partir de son histoire familiale ou personnelle. Il n'y a pas une référence unique dans le domaine. Donc, quand il s'agit de travailler sur ce

domaine les choses se compliquent et d'autant plus que, ni les objectifs, ni l'intervention des uns et des autres ne sont réellement fixés.

Un des soucis soulevés par les acteurs est que les animateurs passent leur temps à faire de l'éducatif et non pas l'activité prévue :

« Sur le terrain il y a encore énormément de carences éducatives de la part des parents et à un moment donné ce qu'ils nous disent c'est que eux, ils sont avant tout animateurs. Alors, même si l'activité qu'ils font n'est que le support pour travailler l'axe parentalité, n'empêche que, eux, ils sont animateurs et c'est ce support-là qui va les aider sauf que quand au lieu de travailler sur ce support-là on est à courir derrière les enfants parce que les parents ne font ou que la maman se fait mordre et qu'elle dit rien, enfin, il y a plein de choses qui se passent et les animateurs sont obligés de reprendre les parents. »

Ces professionnels se sentent piégés car pour eux ce n'est pas leur rôle, ils n'ont pas été formés pour ce type d'intervention. Il y a un décalage entre les missions relocalisées et le profil de poste.

« C'est pas facile pour eux non plus de redire à une maman : « Attendez Madame Schmmurt vous pouvez pas laisser faire ça à votre enfant ! » enfin bon, des fois la barrière entre animateurs, bon d'accord c'est des ateliers de loisirs éducatifs, mais avec les problématiques et les spécificités quand même qu'on peut rencontrer par rapport aux publics qu'on touche qui ont vraiment de réelles difficultés y a des moments notre rôle il est pas super-clair »

Les professionnels de la petite enfance : une pratique particulière

Les professionnels de la petite enfance ont une pratique particulière. La tradition en France est de porter une attention particulière à ce public. Comme les enfants parfois ne s'expriment pas bien, le regard et la parole des parents sont essentiels, puis le besoin de comprendre leur environnement. Cette manière de travailler avec les enfants en les considérant comme une partie d'un tout, la famille, et en mettant l'accent sur l'importance de la transmission se perd par la suite quand les enfants grandissent.

2.2. Les services et les structures

Des services importants

La ville dispose d'un ensemble de services et de structures pour les familles qui permettent de leur porter une grande attention : CMS, centre de loisirs, activités, le sport, les services sociaux...

Le domaine de la petite enfance semble couvert par rapport aux besoins de la ville : il n'y a pas vraiment de liste d'attente dans la halte-garderie ni dans la crèche.

Les activités proposées de manière générale sont variées et elles s'adressent à des âges différents. Elles essaient de tenir compte en partie des problématiques existantes dans la ville comme par exemple « l'atelier de vie quotidienne ». Selon les activités et les services, on constate que parfois dans certains milieux sociaux, on fréquente uniquement certaines activités.

Néanmoins il faut souligner qu'il y a beaucoup d'offres et pas assez de demandes : ce qui montre que certaines actions sont mises en place sans qu'une analyse correcte des besoins des populations ou des décalages existants ait été effectuée (cf. annexe n° 2). Il faut néanmoins souligner, comme le montre l'enquête de l'UDAF ¹⁷, que la mobilisation du public ne va pas de soi.

Les structures

De manière générale elles sont assez neuves, propres et belles. Certaines doivent être rénovées ou améliorées. Mais parfois, bien que neuves, elles ne sont pas toujours faciles d'accès, comme nous l'explique cet interlocuteur. La maison de ville de Champs-des-Oiseaux est pointée par quelques-uns comme peu accueillante, très institutionnalisée, elle n'invite pas les gens à passer pour parler, discuter... : « *il n'est pas très facile de franchir la porte* ».

Une communication excessive

Toutes les structures pratiquement font de la publicité à travers des plaquettes (qui changent selon les périodes de vacances) affichées et distribuées à la population.

¹⁷ LE VAN C., Novembre 2009, « *La vie de parent au quotidien* », en *Seine Maritime*, Observatoire Départemental de la Famille.

Une professionnelle nous disait : « *Chacun tire vers sa paroisse, c'est un peu égoïste.* » Il y a tellement de prospectus, de structures, d'horaires, d'activités, de lieux qu'il est difficile de s'y retrouver pour faire son choix. Le travail de repérage est compliqué et ceci donne l'image d'un manque de cohérence global et de travail en commun.

Des thématiques qui se répètent

L'analyse des thématiques traitées dans le cadre de certaines activités montre que certaines se répètent et que les mêmes sont traitées par deux structures différentes dans l'espace de 15 jours, sans forcément recevoir beaucoup de public. Ce fait s'explique par le fait que les personnes ont beaucoup de mal à se déplacer vers des lieux qu'ils ne connaissent pas. Il y a néanmoins une concurrence entre les services.

Des activités qui ne remplissent pas leurs objectifs

Parfois une activité ne remplit plus les objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs pour lesquels elle était prévue mais elle est maintenue : il s'agit par exemple d'activités qui, comme le raid santé, visaient un certain public et qui finalement touchent des enfants des clubs qui n'ont pas de réels problèmes. Il y a aussi des activités qui ne « marchent » pas, et continuent à exister alors qu'elles n'ont pas de public.

Des publics peu touchés

Certains publics comme les jeunes et les adolescents sont peu touchés et peu visés par les différents services : les uns ont signalé leur volonté de ne pas travailler avec ce public, compte tenu de la difficulté et de l'exigence de cette tranche d'âge ; d'autres qu'il est difficile d'identifier leurs besoins. Finalement c'est surtout la MJC et le Service Sports qui voient énormément de jeunes différents de la ville. On peut aussi les retrouver dans l'espace public.

2.3. Les familles

De manière générale elles sont satisfaites des services que la ville leur propose. D'ailleurs les personnes installées dans la ville depuis peu mettent en avant leur surprise en découvrant la quantité d'offres de services pour les familles.

Une double vision des intervenants sociaux

Les familles les voient comme des personnes qui les aident et dont elles sont satisfaites mais en même temps la peur qu'on leur enlève leur enfant est toujours présente. Une maman explique qu'on tape les enfants sur les fesses et non pas sur le visage parce que ça marque et qu'une assistante sociale peut rapidement entamer une procédure pour maltraitance : « *Les assistantes sociales ce sont toutes des pourritures.* » Lorsqu'il y a des conflits entre familles une attaque possible mutuelle est de menacer la maman de la famille : dire qu'elle ne s'occupe pas bien de ses enfants pour qu'elle ait peur qu'on lui enlève ses enfants. Des histoires circulent comme celle que me raconte cette maman : elle connaît une femme qui a dénoncé sa voisine au 119 (Allô enfance en danger) en prétendant qu'elle ne s'occupait pas bien de ses enfants et elle a fait en sorte qu'on les lui enlève. Elle m'explique que quand elle-même est arrivée dans son immeuble, les voisins ont fait circuler des bruits comme quoi elle ne donnait pas bien à manger à ses enfants.

Peu d'implication personnelle dans les activités de leurs enfants

Les familles sont peu impliquées dans la vie scolaire de l'école ou dans les conseils de classe. Ceci ne semble pas constituer une spécificité bolbécaise, ni des familles les plus défavorisées. Dans les écoles privées, comme par exemple l'école Sainte Geneviève, les problèmes sont les mêmes au niveau de la faible participation des parents ; une maman nous dit : « *On est toujours les mêmes* ».

Les pères ne semblent pas trop participer à la vie quotidienne de leurs enfants en termes de partager des activités avec eux. C'est davantage le travail des femmes comme cela se passe de manière générale sur l'ensemble du territoire.

En demande de conseils et de repères

Les familles sont demandeuses de conseils et d'aide auprès des professionnels qui parfois ne sont pas là pour ça. Cette attitude peut apparaître comme une ouverture positive si on la compare avec d'autres lieux en France où les professionnels peuvent se trouver confrontés à des familles relevant de cultures différentes avec lesquelles le travail pour établir une relation de confiance semble long. Cet aspect n'est pas toujours codé comme positif à Bolbec où les professionnels ressentent comme un envahissement et une gêne de se trouver face à des familles qui leur racontent « leurs problèmes ».

Cumul de difficultés sociales, économiques culturelles

Beaucoup de familles cumulent des difficultés sociales, culturelles et économiques. Parfois la vie quotidienne est déjà difficile à gérer. Problèmes d'alcool et de violence verbale.

La solidarité familiale

Certaines familles se regroupent et plusieurs générations vivent dans le même quartier. Ce comportement est parfois codé par les professionnels comme un signe du cumul des difficultés de ces familles, de leur renfermement et de leur passivité. Or il peut être vu de manière positive car il rend l'entraide possible : par exemple la voiture d'un membre de la famille sert pour les déplacements de tous et le contrôle social du quartier est plus fort.

À prendre et à laisser

Les mères écoutent les conseils de leurs interlocuteurs mais ne les suivent pas tous complètement. Cette maman de quatre enfants nous explique qu'elle donne des purées à son enfant bien qu'à la PMI on lui ait dit de continuer à lui donner du lait. Son enfant c'est le dernier et elle sent bien que le moment des purées est arrivé.

Une vision double des familles

Deux visions s'opposent :

D'une part certains professionnels mettent en avant que lorsque les services de la ville demandent la participation des familles, il semble que celle-ci ne s'établisse que lorsqu'une relation préexiste, nouée auparavant, autrement non. Les services qui parviennent à obtenir l'adhésion de leur public font un travail professionnel qui s'appuie sur la confiance et l'adhésion des personnes et des familles.

D'autre part, pour les professionnels il est difficile d'obtenir l'adhésion des familles à l'activité ou à la structure concernée. Ce sont des familles avec lesquelles le travail est considéré comme long, car elles ont beaucoup de défaillances en matière d'éducation, d'hygiène, de langage, de culture, de santé.

Certaines familles en grande difficulté bénéficient de l'accompagnement d'une TISF : les professionnels s'accordent pour dire que généralement quand celle-ci n'est plus là, il est rare que la famille continue à participer à l'activité.

Établir le dialogue et la confiance

Les moyens d'établir la confiance sont divers selon les structures : travailler sur l'accueil donne de bons résultats comme par exemple au sein de la halte-garderie :

« Beaucoup sont demandeurs de conseils, d'idées, tout ce qu'on peut leur donner, comment faire pour qu'il accepte de faire la sieste, ou pour qu'il mange : « il veut plus manger en ce moment... ». Donc nous par exemple, on propose des journées repas, des choses comme ça donc, quand on sait qu'il y a des difficultés à la maison, on leur propose d'essayer de venir manger là pour voir comment ça se passe, et puis voilà. Le fait de ne pas être dans la famille pour manger, si c'est le même problème ou si du coup il n'y a plus de problème, voilà donc on essaie de... on écoute les parents, on leur répond au mieux, et quand on ne peut pas leur répondre, on les renvoie sur Lillebonne, il y a le CMP¹⁸, donc on les renvoie vers un pédopsychiatre, on les fait se tourner d'abord vers leur pédiatre s'ils en ont un, d'en parler un peu au médecin, et puis essayer de leur trouver des adresses, numéros de téléphone de psychologues ou de pédopsychiatres, quand vraiment il y a un problème

¹⁸ — Centre médico-psychologique.

que nous, on ne peut pas résoudre, qu'on a détecté aussi, et que les parents sont demandeurs. »

Les professionnels parviennent à créer un lien avec les parents. Ceci est possible en partie grâce une organisation qui favorise ces échanges : *« On a toujours une personne qui est d'accueil. Tous les jours, elle est à l'accueil, elle ne fait que de l'accueil, donc elle est toujours disponible pour discuter avec les parents, même si l'enfant est rentré et parti jouer, il y a toujours quelqu'un qui reste et les parents peuvent discuter et c'est l'occasion d'échanger, sauf que nous on peut constater que sur leurs angoisses, mais le tout c'est de réussir à comment créer, comment trouver la confiance des parents... »* Les parents et les professionnels ont chacun leur personnalité donc le fait d'opérer un roulement permet à chaque parent de mieux trouver son interlocuteur. *« Cet échange avec les parents est essentiel ça va de soi, de discuter, d'écouter les parents et d'essayer de résoudre, enfin de résoudre leur problème, leur donner des pistes et puis se renseigner pour eux quand on peut, pour leur donner un coup de pouce. »*

Les professionnels tournent avec des jours fixes au poste d'accueil. L'objectif est : *« c'est vraiment dans l'échange, dans la valorisation de l'enfant, de la maman, du papa, enfin des parents, la valorisation beaucoup et puis. Et puis poser des questions : « comment ça se passe à la maison, enfin à partir du moment où les familles sentent qu'on s'intéresse vraiment à leur enfant et à ce qui se passe, du coup ils commencent à se livrer un petit peu, à expliquer, voilà donc nous, on tend des perches... »*

La relation avec les familles

Elle s'établit avec des professionnels attentifs à la manière de dire les choses, à toujours beaucoup expliquer aux parents pourquoi il y a telle ou telle demande. À faire en sorte que les personnes ne se sentent pas jugées.

Ce travail qui semble précieux au moment de la petite enfance devient de plus en plus difficile à mettre à mettre en œuvre lorsque les enfants grandissent, mais il serait intéressant de réfléchir à la manière de le poursuivre lorsqu'il est nécessaire,

car on peut aussi considérer que c'est une chance que les choses évoluent et que les adolescents par exemple s'autonomisent et s'affranchissent des services sociaux.

Problèmes de mobilité

Se déplacer dans la ville est difficile pour ceux qui n'ont pas de moyens de transport car les trajets en bus sont très longs compte tenu du parcours et des horaires. « *T'as plus vite fait d'y aller à pied que de prendre le bus parce que il va se passer une heure entre le moment où tu vas l'avoir pris à Fontaine Martel et le moment où tu vas arriver aux Champs des Oiseaux* ». Ceci a pour conséquence que certaines familles rencontrent des difficultés pour leurs déplacements et limitent ceux qu'ils ne considèrent pas comme essentiels ou bien parfois appellent un taxi bien qu'elles n'en aient pas les moyens.

Se sentir coupables

Les assistantes maternelles parlent des problèmes d'éducation que les familles peuvent rencontrer. Les interdits sont difficilement posés et du coup pour elles c'est plus difficile. Parfois quand les parents récupèrent les enfants, ceux-ci font des choses interdites mais les parents ne leur disent rien. Comment réagir ? Elles analysent qu'elles se trouvent en face souvent de parents qui se sentent coupables d'avoir travaillé toute la journée. Et quand ils retrouvent les enfants, ce n'est pas pour l'interdit et la confrontation car ils craignent de perdre l'affection de leurs enfants.

2.4.L'éducation des enfants

La difficulté d'être parent

Parler de soi et de sa difficulté d'être parent semble plus facile lorsque les enfants sont petits que lorsqu'ils grandissent. Au moment de la petite enfance les parents sont demandeurs de conseils. Progressivement, au fur et à mesure que les enfants grandissent, il semble plus délicat de cerner les problèmes des familles car il faut une relation de confiance plus grande que lorsque les enfants sont petits. Comme s'il était plus facile pour un parent de dire : « Je ne sais pas quoi faire » lorsque l'enfant est petit car on peut penser qu'il a peu d'expérience, alors que lorsque l'enfant est grand, le parent pense qu'il est censé avoir de l'expérience. » Pourtant les questionnements existent, comme nous l'explique cette maman en parlant de sa fille :

« Je me dis, jusqu'ou je peux aller pour la punir ou pour montrer mon autorité sans finalement... Après elle dérive. Bon, je sais que, même si elle très bien dans ses baskets, très bien dans sa peau. Mais quand je la dispute elle me dit « je m'en fous, je vais me barrer et puis je vais me suicider ». Elle sait que ça va me blesser en disant cela. Alors des moments on se pause la question et on se dit « si je vais trop loin ». Est-ce que l'enfant il va fuguer ? Alors on n'ose pas aller trop, trop loin non plus finalement. »

Il n'est pas facile de gérer les jeunes même quand le réseau social et familial est là : le fils de cette maman était puni mais il est sorti de la maison avec sa petite amie. Elle nous explique sa réaction après le départ de son fils :

« J'ai été un petit moment sans rien faire. Il a rencontré mon compagnon dans la rue. Il lui a fait : « salut, maman m'a puni mai je suis sorti quand même » et mon compagnon est rentré et il me dit : « va voir dans la salle de bain et sur la glace ». Il y avait marqué : « je te fais plus confiance, je te dirai plus rien vu que tu me punis ». Enfin voila. Ce que j'ai fait c'est que j'ai pris le téléphone, j'ai appelé le papa de la petite amie et quand il revenait mon frère l'a vu et lui a dit de rentrer tout de suite. Il est remonté. Et je lui ai dit : « t'es puni, j'ai téléphoné au papa de ta petite amie ». Il m'a répondu : « fallait pas faire ça, je veux plus la voir ». Je lui ai dit : « tu ne vas

plus la voir pendant un petit moment, parce que c'est ce qu'il m'a dit son papa ». Alors on culpabilise parce qu'on se dit : « qu'est ce qui va arriver ? »

Il n'y a que le temps qui permet à cette maman d'évaluer son action : « Et en fin de compte je me suis dit : « j'ai bien fait ». Et là il me confie des choses à nouveau. Et il a vu qu'il ne fait pas ce qu'il veut. Parce qu'au départ il disait à sa petite amie : « je fais ce que je veux, avec ma mère je fais ce que je veux, j'ai le droit de tout faire ». Alors quand il m'a dit cela je lui ai dit : « attention à ce que tu fais il y a des limites ». Alors forcément puni d'ordinateur, plus de téléphone. Mais il faut cacher le téléphone, parce que bon on s'en va on ne peut pas rester non plus surveiller tout le temps... C'est vrai que ce n'est pas facile. »

La maman n'a pas de professionnel ou d'interlocuteur à qui parler de ses doutes. En plus elle sait que quand elle n'est pas là son fils ne tient pas compte de la punition si elle ne cache pas les objets interdits.

La difficulté de dire non

Comment dire non ? C'est difficile. La cause ? Ce professionnel l'explique ainsi : « Quand on parle « éduquer », c'est aussi imaginer son enfant pouvoir devenir grand et puis évoluer et pourquoi pas dépasser la famille. Et demander à une famille, qui est en difficulté pour finir son mois, pour vivre en couple, quand il y a de l'alcoolisme, quand il y a le mal vivre et qu'on commence à boire, sur certaines familles qui sont en difficultés financières, de par la réactivité du papa quand c'est le seul qui bosse, c'est compliqué, demander à une famille de se projeter, de penser au système éducatif alors que leur souci, c'est des choses de base, c'est quelque chose d'impossible. »

Assigner des limites semble une tâche difficile pour les parents.

Des enfants aimés

Ce sont des adultes qui aiment leurs enfants à leur manière, une grand-mère dit d'une voisine que c'est une bonne maman car elle leur donne des bonbons tout le temps. Une autre ne comprend pas que l'on menace de lui retirer son troisième enfant parce qu'elle souhaitait vivre avec lui dans une caravane où il n'y avait pas d'eau.

Les familles veulent le bien-être de leurs enfants et pour elles un petit jusqu'à trois ans là où il est le mieux c'est avec sa mère et non pas à la crèche : « *Là-bas ce n'est pas bien parfois ils tapent les enfants* ». En posant d'autres questions, la maman explique qu'elle a vu un reportage aux USA où la nounou tapait l'enfant mais il ne s'agit pas des crèches de Bolbec. Néanmoins à Bolbec une bonne mère est celle qui ne se décharge pas de son enfant mais qui s'occupe de lui jusqu'au moment d'aller à l'école. C'est vécu comme une fierté.

Des difficultés pour les nourrir

Certains professionnels constatent que des enfants ont faim et qu'ils sont mal nourris chez eux, c'est pourquoi le goûter avait été mis en place à l'ADALE et c'est aussi pour cette raison que certains directeurs d'école incitent fortement certaines mamans à laisser leur enfant à la cantine car ils reconnaissent bien les défaillances alimentaires.

Des enfants « gâtés »

Elles veulent qu'ils aient accès aux biens de consommation comme les autres alors que parfois c'est mal perçu par les professionnels. Une maman disait : « *Ils veulent des marques et j'essaie de leur acheter. L'assistante sociale me dit de penser plus à moi. C'est vrai que quand je regarde leur armoire ils ont plein de choses et moi j'ai rien mais bon* ». Elle explique comment la prime pour l'emploi lui avait permis d'acheter la Nintendo à ses enfants. Cette attitude des familles est mal perçue par les professionnels, ils parlent de déresponsabilisation des parents, d'inconscience dans leurs attitudes. En même temps ces parents ont compris que pour un enfant, être comme les autres est essentiel : or leurs amis du quartier portent des marques et ont la Nintendo DS.

Une éducation traditionnelle

L'éducation des enfants est assez traditionnelle dans le sens où parfois il y a des fessées et que les parents ne jouent pas souvent avec leur progéniture. Cependant ils souhaitent le meilleur pour leur enfant. Les mères savent que les vacances sont

longues et qu'elles ont peu de moyens, le centre de loisirs leur apparaît donc comme une bonne solution qui évite que les enfants traînent dans les rues.

Un rythme parfois en décalage

Au niveau des horaires de sommeil ou du nombre d'heures qu'ils passent dans les institutions, parfois les enfants n'ont pas un rythme adapté à leur âge. En effet, certains parents imposent leur rythme aux enfants : ils se couchent tard et regardent la télé avec eux car le lendemain ils ne travaillent pas. Mais il arrive aussi que des parents qui travaillent rentrent tard et aient envie de profiter de leur enfant. Si bien que ce dernier arrive fatigué à l'école.

Les « Enfants du Service Public »

Certains enfants en France et à Bolbec passent la majorité de leur temps de veille dans les institutions : crèche, école, accueil périscolaire. Par exemple un enfant qui va à l'accueil périscolaire du matin et du soir et qui mange à la cantine passe 10 heures d'affilée dans l'institution. Ceci arrive aussi au cours de la petite enfance avec certains bébés qui passent beaucoup de temps à la crèche.

Trouver les jeunes

Certains professionnels se plaignent de ne pas « atteindre » les jeunes. Pourtant quand on regarde les chiffres, on constate que la MJC ou les services de sport sont très fréquentés et connaissent cette population, bien que certes, à partir de 16 ans, le contact devienne plus difficile. Il faut remarquer cependant qu'au-delà de la participation des jeunes à des activités, leur présence est visible dans l'espace public.

Parfois, sans forcément vouloir participer à une activité de la MJC, ils sont à la recherche d'interlocuteurs adultes et le fait de « traîner » dans les alentours leur permet de discuter de manière informelle avec les professionnels. Ces discussions sont limitées car souvent les professionnels n'ont pas beaucoup de temps à leur consacrer puisque ces jeunes ne participent pas aux activités. Ils sont aussi présents sur la piste de skate. Dans le parc, certains boivent et parfois, alcoolisés, passent ensuite à la MJC pour jouer au billard ou au baby-foot mais les animateurs expliquent qu'ils n'acceptent pas de jeunes dans cet état. Il semble que certaines

familles laissent les jeunes libres avec ce message : « *Je ne veux pas te voir jusqu'à l'heure du repas* » et que ces derniers cherchent des repères en dehors de la famille.

Des jeunes pacifiques

De manière générale ils ne posent pas de problèmes de violence physique ; parfois des soucis de langage et de violence verbale mais qui restent dans le domaine du gérable du point de vue des professionnels : c'est l'un des atouts de la ville car dans nombre de lieux, avec les mêmes taux de chômage et les mêmes difficultés sociales, les problèmes sont beaucoup plus graves.

Des jeunes qui ne sont pas vraiment chez eux

Certains jeunes, comme l'explique cette professionnelle, ne connaissent pas le dialogue familial et n'investissent pas l'espace familial : « *J'ai constaté, aussi quelquefois, surtout des jeunes filles, qui vivent chez leurs parents, mais qui sont complètement en rupture avec eux ! C'est-à-dire : « j leur fais la gueule ! Bah, j leur parle pas ! Non, j leur parle pas pi voilà ! », c'est ça leur vie ! Elles viennent dormir, y'en a même une qui m'a dit, y'a pas longtemps, qu'en fait, sa mère, ne lui mettait même pas d'assiette à table ! Et souvent ce sont des... C'est souvent dans des familles où... y'a plus ou moins, enfin ! Plutôt qui sont recomposées, où y'a qu'un parent qu'est l'un des parents qui est le vrai parent, en fait ! Et donc, l'autre, on vit à côté de lui, sans jamais lui parler, on l méprise. »*

Un manque de respect mutuel

La période de l'adolescence est particulièrement difficile. Une maman nous dit : « *C'est vrai que la période de l'adolescence est un moment plus difficile. Moi il y a des moments je me pose des questions parce que je ne sais pas toujours comment prendre ma fille de 14 ans. Celle de 17 ans je dirais qu'elle est sortie de la crise de l'adolescence. On a vraiment retrouvé des contacts très liés, affectueux et tout enfin c'est différent. Par contre ma fille de 14 ans, je ne vais pas dire qu'elle me parle constamment comme un chien, mais presque. Papa c'est son idole, maman a toujours tort. Je ne sais pas trop comment la prendre parce que des moments j'ai essayé la manière, être pète-sec, dire bon si c'est comme cela, je te punis, de, si je te punis de*

cela, mais bon, ça marche pas toujours. Et puis, je dirais que je ne suis pas vraiment guidée pour dire tiens avec un enfant comme ça, il faut réagir de cette façon-là. »

Les outils à la portée des parents ne sont pas nombreux.

Divers profils de jeunes en difficulté

À Bolbec les profils type des jeunes en grande difficulté sont les suivants :

Les filles, ont des conflits importants avec les parents et des problèmes de scolarité. Souvent leur père travaille mais il pense que pour elles, la scolarité n'est pas importante car elle restera à la maison. La mère transmettra davantage un discours de « *ne fais pas comme moi* ». Il existe une montée de la violence chez les filles, qui se comportent comme les garçons. Elles ne constituent pas des bandes mais des groupes de 3 ou 4 qui vont prendre part aux conflits de quartier. Parfois elles sortent et ne rentrent pas de la nuit. Elles nient toute autorité sur elles à leurs parents. Sur 12 jeunes filles suivies à l'AHAPS, 6 correspondraient à ce profil. Ces problèmes ne sont pas forcément liés à la pauvreté ou à la précarité mais davantage au milieu populaire. Les garçons ont plutôt des problèmes de comportement et de scolarisation qui s'accompagnent de violence physique et d'insultes ; de transgressions aussi, comme allumer une cigarette au collège alors que c'est interdit. Il y a aussi d'importants conflits avec les professeurs. L'une des caractéristiques de ces jeunes, contrairement à d'autres endroits en France, c'est qu'ils ne fonctionnent pas nécessairement en bandes mais que ce sont des individualités. On peut donc penser qu'il est plus facile de travailler avec eux. Souvent ils souffrent psychologiquement, ce sont des jeunes sans aucun repère. La difficulté est plus grande pour eux car elles, elles, savent que si elles ne font pas d'études, elles pourront toujours se replier sur le rôle de maman. Eux, ils savent que ce sera plus dur. Ce ne sont pas des familles issues de l'immigration. Ce sont des familles qui vivent dans la précarité. Le profil des parents correspond à celui de personnes qui ne travaillent pas et sont codées extérieurement comme démissionnaires.

Par ailleurs, les professionnels ont décelé chez les jeunes une culture de l'alcool. L'emplacement géographique de Bolbec fait que le problème de la drogue est plus limité qu'ailleurs et les jeunes vont parfois même avoir des difficultés à en trouver. De plus se pose pour eux le problème de son coût par rapport à l'alcool qui

coûte moins cher. La culture familiale est importante aussi car bien que les parents ne soient pas alcooliques la consommation d'alcool est banalisée et tous les soirs on prend « l'apéro ».

On estime le nombre de jeunes catalogués « à problèmes » à environ 40 dans la ville. La définition de ce qu'on caractérise comme problème ou difficulté est variable. Néanmoins les problèmes d'alcool semblent importants chez certains jeunes ainsi que la déscolarisation précoce.

2.5. La santé

Des professionnels de la santé en nombre insuffisant

Les professionnels du social et de la santé mettent en avant le manque dans la ville de dentistes, de médecins, et de psychiatres. La disponibilité des professionnels présents est limitée comme l'explique l'une d'entre eux qui travaille dans un CMS : *« Je viens de recevoir une maman avec une petite fille qui a une gastro-entérite. Il n'y a pas de médecin qui veuille recevoir la petite, elle a quatorze mois ! Ils vont à Lillebonne, à part qu'il n'y a pas de pédiatrie, donc après ils vont sur Le Havre ! C'est complet tout le temps ici, ils ont leurs rendez-vous, ils sont surchargés. Moi il m'arrive, si un enfant, un petit est mal dans mon bureau avec une bronchiolite, d'appeler en disant : « il faut qu'il soit vu aujourd'hui ! » Mais d'être obligée d'insister. Si c'est une maman, on lui dit dans trois jours ! Sauf qu'un nourrisson qui a une bronchiolite, c'est pas dans trois jours, c'est tout de suite ! »*

Il est difficile pour les professionnels de santé de travailler à Bolbec. Ce professionnel de la santé qui a un poste de responsabilité exprime ainsi son sentiment :

« En vingt-cinq ans, j'ai vu soixante-dix assistantes sociales. Et j'ai vu dix-sept médecins. On peut dire que Bolbec c'est un trou où personne ne veut venir. Le secteur de Bolbec a toujours été, sur la carte accrochée au mur, un point rouge ! Voilà, c'était le gros point rouge. »

Des services saturés

Ce n'est pas uniquement à Bolbec mais aussi à Lillebonne que les services sont saturés. Lorsque les enfants ont besoin d'une consultation psychologique, l'attente est longue comme l'explique cet interlocuteur : *« Nous, on aurait des élèves qui auraient besoin d'être vus tout de suite, et il faut attendre six mois et des fois un an ! C'est le CMP de Lillebonne ! Centre médico-psychologique ! »*

Une professionnelle estime à une vingtaine sur Bolbec le nombre de collégiens et d'élèves du primaire en attente d'un rendez-vous au CMP à la suite de son intervention dans un collège et une école primaire. Ceci engendre des conséquences d'autant plus néfastes que pour certaines familles, un psychologue « c'est pour les fous » et si l'attente est longue la motivation des familles diminue d'autant.

Des nouveaux modes de fonctionnement peu adaptés

Le mode d'accueil ne facilite pas l'accès des personnes aux services.

« Depuis cinq ans, la sécurité sociale a décidé de changer son mode d'accueil. Ils ont changé de locaux, c'est petit aussi. Mais ils ont mis une espèce de télé, il faut que les gens prennent un ticket, et ils voient en fait, à deux mètres d'eux, la personne qu'ils connaissent très bien, mais ils ne peuvent pas la tutoyer, ou l'appeler puisqu'y faut prendre un ticket, et puis attendre. Ils sont en train de changer un mode de fonctionnement qui n'est pas du tout adapté à Bolbec. [...] À mon avis, l'institution s'adapte pas aux besoins, vraiment, locaux. »

Des adolescents en demande d'aide

Les adolescents sont en demande de conseils sur la santé dans les collèges. Dans un des collèges de la ville on les estime ¹⁹ à 30 % ; ils proviennent souvent des familles qui connaissent des difficultés. Ces jeunes prennent l'excuse de maux de ventre, d'un « petit bobo » pour parler de choses qui les préoccupent et avoir un échange dans le cadre du collège. Parfois leurs soucis concernent les prises de risque, pas forcément à cause de l'irresponsabilité mais plutôt de la méconnaissance. Les professionnels de la santé en sont conscients mais ils n'ont pas assez de temps pour

¹⁹ — Estimation d'une professionnelle de la santé

faire des interventions dans les collèges et aucune information sur la contraception ne s'est faite en troisième et en quatrième. Des interventions d'une heure par an sont réalisées par le Carrefour Santé, en troisième, mais pas sur la contraception précisément, plutôt sur une thématique plus large, les MST, SIDA, etc. Il semble qu'il y a une augmentation des conduites à risque. Avant il s'agissait de la troisième et actuellement de la quatrième. Pour l'un des collèges de la ville on peut évaluer à 4 les pilules du lendemain distribuées dans l'année.

L'alcool

Les soucis de santé et d'addiction liés à l'alcool sont importants dans la ville. Une association est citée souvent par les professionnels comme une structure qui était efficace et pertinente pour aider les personnes avec des difficultés d'addiction à l'alcool. Les raisons de sa fermeture demeurent floues pour les acteurs de terrain et inexplicables par les décideurs. Les difficultés sont liées aussi à d'autres problèmes : vue, dentition, obésité, équilibre alimentaire.

Les soucis d'hygiène

L'hygiène est l'un des problèmes cruciaux qui revient régulièrement durant le diagnostic des professionnels de tous bords, des problèmes d'hygiène très liés à la situation sociale des familles.

Une professionnelle l'exprime brusquement : « *on les prend de plein nez* », « *parfois c'est insupportable* », Les soucis concernent aussi les enfants et ceci se constate davantage en séjour. « *On le remarque surtout sur les petites tranches d'âge parce que les grands sont assez autonomes et gèrent leurs affaires tout seuls et les petits ya parfois besoin de regarder si la culotte a été changée ou des trucs comme ça et parfois les enfants ont très très peu de choses dans leur sac, le minimum en rechange, au niveau nécessaire de toilette c'est minime aussi ?* » Parfois les enfants n'ont pas de brosse à dents, pas de dentifrice. Souvent les professionnels sont obligés de prévoir des affaires en plus pour ces enfants. On retrouve une problématique souvent présente, c'est que pour les organismes publics le contrôle de la petite enfance est plus facile que lorsque les enfants grandissent.

Des mamans témoignent avec le même discours : « *Moi j'ai déjà vu. Il y a un truc qui m'avait marquée, c'est quand mon fils de 6 ans était entré en CP, j'accompagnais des enfants, au départ, pour les aider à se déshabiller à la piscine. Il y avait des enfants, moi j'halluciniais. Déjà ils n'avaient pratiquement pas de serviette de toilette pour s'essuyer, c'était un petit bout de carré d'éponge, et encore. Et puis, dès que l'enfant se déshabillait il y avait des odeurs, c'est atroce* ».

Il est très difficile d'aborder les problèmes d'hygiène. Parfois ce sont les professionnels qui les signalent quand il y a des difficultés :

« *J'ai beaucoup de professeurs qui me signalent, des élèves qui sentent pas bon, tout ça, et qui voudraient qu'je les rencontre. Ça, c'est une des difficultés que j'ai dans mon travail, c'est que je trouve très agressif de faire, de... convoquer un élève, pour dire « bah voilà ! Tu sens pas bon ! »* »

Une autre professionnelle nous explique le risque qu'il y a à en parler :

« *J'ai vu un bébé qui a une semaine, huit jours, donc qui est sorti de maternité, y'a peu de temps. Donc il fallait qu'la maman retourne, hier après-midi, ou... aujourd'hui pour un test auditif. Et, hier matin, la petite ne sentait pas très bon, mais bon, j'ai pas osé le dire à la maman. Un bébé de huit jours ! Et en fait, moi j'regarde quand même les bébés souvent, sous les bras, dans l'cou, un bébé, c'est plein d'plis et en fait, ça macère ça fait un peu dépôt. Donc je dis à la maman, il faut être vigilante hein ? Quand vous faites la toilette, bon heu..., nous on a un cou qu'est bien droit, mais le bébé il est tout plissé, il faut nettoyer tous..., puis elle me dit : « ah mais là, j'l'ai pas baigné, j'lai pas..., j'lui ai pas donné le bain, parce que y m'ont dit qu'il fallait pas qu'il ait d'eau dans les oreilles, pour aller faire ce test ! » Alors, j'lui dis : « Bah, vous pouviez quand même la laver avec un gant de toilette » « vous pouvez quand même faire une toilette à votre bébé, avec le gant, et puis la rincer ! Elle me dit : « j'y ai pas pensé ! » Elle me dit : « j'y ai pas pensé ! » Elle n'a pas pensé qu'au lieu de donner le bain, elle pouvait laver son bébé autrement que le mettre dans l'eau, dans le bain ! Un bébé de huit jours ! » Ou encore ce témoignage : « *l'année dernière, on a eu une famille qui a eu des gros problèmes d'hygiène, pour elle on était trop intrusifs et elle n'a plus voulu participer à notre action. On s'mêlait trop de heu...* »*

Des actions ont été mises en place à plusieurs reprises mais pas toujours avec succès compte tenu de la difficulté de la problématique.

Interventions sur la santé : commencer par l'individuel

Ce professionnel de la santé nous dit : *« j'ai du mal sur Bolbec, à monter des actions collectives. Alors, on m'demande des explications. Je pense que j'ai compris, qu'il y avait besoin, d'abord, d'un gros travail individuel, avant de penser collectif. »*

2.6.L'image de la ville

Cette thématique est apparue progressivement. Au départ il était difficile de comprendre son lien avec la parentalité mais le regard de notre entourage, porté sur nous, chercheurs travaillant sur Bolbec nous a interpellés. Il y avait toujours une remarque sur la ville.

Un regard qui évolue

Bolbec a une image négative mais quand les personnes connaissent la ville elles sont agréablement surprises. Cette jeune femme nous dit que par le passé elle la voyait : *« un trou, le truc rural enfin le truc où il y avait rien quoi et finalement en venant travaillant on y découvre qu'il y a quand même un service culturel qui fait une programmation, il y a quand même un centre-ville où il y a des magasins, même des petits magasins qui sont plutôt sympas heu. Sur les quartiers il y a quand même diverses associations qui heu qui œuvrent qui œuvrent pour la population enfin c'est quand même une ville dans laquelle il y a pas mal de choses qui sont développées. Quand on voit le nombre d'associations sportives ».*

Un secteur « lourd »

Le secteur est connu à l'extérieur comme « lourd », les stagiaires nous apprennent que déjà en formation on présente la ville comme un endroit difficile. Dans le monde professionnel aussi, comme l'explique ce professionnel : *« Alors en fait, moi j'suis originaire du coin ! J'suis parti faire des études, à Rouen, au Havre. J'ai travaillé quinze ans au Havre au Conseil général. Et effectivement, quand il fallait faire des*

remplacements sur Bolbec, personne voulait y'aller, parce qu'on sait que Bolbec, c'était un secteur lourd ! Lourd ! Au niveau social ».

Ne fait pas bon d'y vivre

Beaucoup de professionnels n'habitent pas Bolbec, l'un d'entre eux le justifie ainsi : *« C'est pas le fait d'habiter la ville de Bolbec, c'est le fait que nous, étant professionnels travailleurs sociaux à Bolbec ! On n'a pas envie, sur nos moments de loisirs dire côtoyer la population qu'on voit toute la semaine. Qui, en plus, vont nous poser des questions « Comment j'fais l'biberon de mon gamin heu... ? » Même un samedi après-midi ou un dimanche quoi ! D'autres l'expliquent par le fait qu'il y a plus de choses à faire ailleurs, ou que les loyers sont élevés.*

La pauvreté

Bolbec est vu comme un lieu où règne une grande pauvreté et cette image n'est pas récente : *« il y a vingt ans quand j'ai mis les pieds à Bolbec, j'ai eu l'impression d'y voir la misère du monde dans les rues ».* Pourtant Bolbec a une tradition d'accueillir la misère qui pourrait être vue positivement.

Image qui touche tout le monde

Les jeunes, la population et les professionnels le vivent tous et sont tous confrontés à l'humiliation par le fait d'y vivre ou y travailler. Une maman nous dit : *« Ma fille est rentrée révoltée du lycée de XXX, elle me dit : « la prof de sport comment elle nous a parlé, elle a demandé celles qui habitaient Bolbec », donc elle me dit : « moi, j'ai levé le doigt, tout ça. Alors elle a répondu : « ah de toute façon, à voir ta tronche, tu as 16 ans, tu vas bientôt finir en cloque, c'est comme cela à Bolbec. » Je lui ai dit : « quoi, qu'est ce qu'elle t'a dit ? ». Mais c'est n'importe quoi. Alors si déjà les profs, ils inculquent des mentalités comme cela. »* Certains professionnels nous disent que les jeunes d'autres villes quand ils jouent contre Bolbec, disent qu'ils jouent contre le « triso ». Les habitants sont vus comme des personnes qui articulent mal : *« moi j'suis d'la campagne quand on nous dit Bolbec, nous on enlève le l, ça fait « bobec ! » voilà ! Les gens de Bobec ! Qu'ils ont des problèmes d'élocution, c'est l'image qu'on m'en donne ».*

Deux images fortes opposées

Deux visions fortes sur la ville s'opposent : celle de la splendeur de la ville au temps où l'industrie du textile marchait bien et celle de sa fin.

Au XVIII^e siècle où les fabriques étaient nombreuses et importantes, c'est l'époque de la splendeur : « En 1760²⁰, il y avait à Bolbec des fabriques de toiles de ménage, des manufactures d'indiennes, toiles de lin fortes, toiles de lin et coton, dites siamoises, mouchoirs, toiles de fil d'épreuve, coutils de différentes espèces, siamoises rayées, fabriques de frocs, tanneries et corroierie. On y comptait aussi des fabriques de chapeaux, dentelles et couteaux... » « En 1788²¹, plus de 13 000 ouvriers employés à la seule fabrication livraient au commerce de l'intérieur et des colonies environ 67 000 pièces de tissu chaque année²²... ».

Mais la crise arrive en arrive en 1975²³ : « Fin août 1975, une véritable bombe plonge Bolbec dans l'émoi. Des nouvelles alarmantes viennent de Paris. Le groupe textile Boussac s'apprête à supprimer l'activité de ses usines de Haute-Normandie, et en premier lieu celles de Bolbec, Lillebonne et Caudebec-en-Caux... » La fermeture six mois après : « Février 1976²⁴ : fermeture définitive des portes de l'usine. C'est tout un passé qui disparaît... Pour le repreneur, l'installation de nouvelles machines s'effectuera par la suite. Les délais seront respectés, par contre l'embauchage du personnel n'atteindra qu'un chiffre réduit à 350 personnes ».

Il semble néanmoins que la ville n'ait jamais connu une importance historique particulière en dehors de cette période : « Bolbec²⁵ n'était bien donc originairement qu'un assemblage de maisons situées au milieu des bois, au bord d'un ruisseau ; et, bien qu'il se trouvât sur le passage d'une des voies romaines qui partaient de l'ancienne Julio-Bona, ce point était jadis si peu important que l'histoire ne nous

²⁰ — Collen-Castaigne, 1990, *Histoire de Bolbec*, Paris, Res Universis, p. 96.

²¹ — *Idem* p. 100.

²² — Rapport de la chambre consultative des manufactures de Bolbec sur la situation de l'industrie manufacturière, depuis 1786 jusqu'en 1810.

²³ — Collen-Castaigne, 1990, *Histoire de Bolbec*, Paris, Res Universis, p. 132.

²⁴ — *Idem*, p. 139.

²⁵ — *Idem*, p. 2-3.

parle point qu'il ait jamais été visité par aucun personnage illustre, ou qu'il ait servi de champ de bataille aux armées normandes, anglaises ou françaises... »

Une ville accueillante

Bolbec pourtant est une ville qui s'est toujours montré accueillante avec les plus démunis mais cet aspect de Bolbec n'est pas nécessairement valorisé :

« Il faut le dire à la louange de la population bolbécaise, les pauvres ont toujours trouvé, en cette ville, un refuge assuré contre la misère, et il n'est point de pays où le concours des citoyens ait été plus unanime pour venir au secours de l'indigence et en prévenir les funestes conséquences [...] un des caractères distinctifs des cœurs bolbécais était donc la charité...²⁶»

²⁶ — Collen-Castaigne, 1990, *Histoire de Bolbec*, Paris, Res Universis, p. 184

3. Les préconisations

Au-delà des préconisations qui seront détaillées plus avant, nous pouvons considérer trois pistes de travail importantes :

De par ses structures nombreuses, de par son investissement reconnu dans le domaine de la parentalité et de par ses spécificités sociales, la ville de Bolbec pourrait mettre en place de nouvelles expériences, prendre des dispositions qui feraient d'elle un laboratoire social et une ville pilote quant au travail auprès des familles, ce qui permettrait de relever ces trois défis principaux :

- **Le travail en réseau** : un nombre important de services, institutions et organismes existe, que ce soit au niveau local, départemental ou national. Néanmoins, plusieurs organismes peuvent suivre les mêmes situations d'usagers sans partager les informations, ni bénéficier des connaissances et des analyses des uns et des autres dans leurs domaines respectifs. Il serait souhaitable de mettre en place des initiatives permettant de développer le travail en réseau chez les professionnels afin d'améliorer l'aide aux familles, d'optimiser les ressources sociales et ainsi d'élargir le périmètre d'intervention.
- **La transmission** est reconnue comme extrêmement importante lors de la petite enfance. Les professionnels consacrent quotidiennement du temps à parler aux parents et à leur expliquer comment s'est passée la journée de l'enfant. Ainsi la distance entre le monde de l'enfant et celui des parents est réduite. Ce travail devrait être élargi à tous les âges de la jeunesse. Bien que l'autonomie soit une dimension importante à ce moment du cycle de vie, elle ne doit pas impliquer une rupture entre le monde scolaire institutionnel du jeune et son monde familial. D'ailleurs tant que l'enfant est mineur, ses parents sont tenus informés des difficultés qui peuvent se présenter. Cela permettrait également aux parents de considérer les institutions de façon plus positive, de ne pas avoir de contact avec elles seulement en cas de problème et aussi de faire part de leurs difficultés à des professionnels. Il faudrait développer des mécanismes permettant d'instituer cette transmission dans les

différents services touchant les enfants et la famille (Éducation nationale, MJC, Centre de loisirs...).

- **L'attention aux « Enfants du Service public »** : une attention toute particulière doit être apportée aux « Enfants du Service Public », tous ces enfants qui passent beaucoup de temps dans les institutions et dont le rythme de vie n'est pas toujours respecté. Deux points de vue s'affrontent. Celui des professionnels qui considèrent que les enfants passent trop de temps tous les jours sans leurs parents et que donc il est nécessaire de limiter ce temps passé hors de la maison, que ce soit au centre de loisirs, à l'accueil périscolaire ou à l'aide aux devoirs etc. Et celui des professionnels qui pensent que compte tenu des difficultés de certaines familles, il vaut mieux que les enfants passent peu de temps en famille et beaucoup de temps ailleurs. Continuer à promouvoir ces aides reste fondamental, afin de permettre aux parents de travailler sereinement ou/et aux enfants d'avoir un environnement structuré. Il faut toutefois prendre en compte les spécificités liées à la « surconsommation » des institutions. Trop de socialisation, ne pas respecter le rythme de vie de l'enfant peut être source de fatigue physique et émotionnelle, de nervosité, provoquer un sentiment de manque d'écoute, etc. Ces enfants ont peu de temps pour s'individualiser, se reposer, échanger avec des référents adultes. Ils sont traités de la même manière que les enfants qui passent un temps plus limité dans ces institutions. Il faudrait penser à des formules qui leur permettent, tout en étant en collectivité, d'avoir des temps individuels d'attention ou de repos ; développer des programmes et des initiatives qui aideraient ces enfants à acquérir un équilibre plus important.

L'idée centrale de ces recommandations serait de créer une « Charte de la Parentalité » à Bolbec. Il s'agirait de réunir une commission, sur une année, impliquant des familles, des élus, des professionnels de Bolbec, d'associations, d'organismes départementaux, régionaux, nationaux et d'intervenants extérieurs afin de dresser les contours du travail et des actions sur la parentalité sur les trois points définis ci-dessus. Cette Charte de la Parentalité serait définie par les acteurs.

La réalisation d'un tel objectif permettrait à la ville de Bolbec d'avoir un projet fédérateur, d'envergure et peu coûteux : des gens mieux formés, travaillant efficacement ensemble pour le bien des familles voilà qui ne pourrait qu'être bénéfique pour la ville de Bolbec. Il s'agit d'un projet qui changerait durablement les habitants et l'image de la ville de Bolbec. Cette Charte, dont les répercussions iraient bien au-delà de la ville, pourrait être retravaillée et élargie à d'autres lieux en France.

Suivent ci-après des pistes de réflexions et préconisations qui pourraient aider dans le cadre de ce projet de Charte ou être considérées indépendamment. Le calendrier de ces préconisations peut être déterminé selon un court terme (2-3 mois), moyen terme (1 an) ou long terme (plusieurs années) cf. annexe 4.

3.1. Les professionnels : travailler ensemble

Le travail en réseau des professionnels

— Le travail en réseau avec les partenaires devrait relever d'une volonté collective. Il faut provoquer des moments pour que les professionnels se connaissent entre eux, ce qui peut les aider à mieux orienter le public et à avoir une éthique professionnelle partagée. Parfois ils ne connaissent pas toutes les potentialités existantes dans la ville et poser un visage sur le nom d'un service contribue à guider plus efficacement les personnes.

— Il faut une réflexion permanente et régulière entre professionnels pour parler des difficultés qu'ils observent au sein des familles et les aider davantage, travailler avec le secret partagé. Actuellement chacun fait des constats mais il n'y a pas de partage de l'information. Il faut favoriser l'approche collective pour bénéficier d'un maximum d'informations et optimiser les compétences diverses des professionnels de la ville. Le but de ces professionnels étant de passer le plus de temps possible avec les enfants et les familles, ces réunions sont souvent déconsidérées mais « sacrifier » du temps peut aussi permettre *in fine* de mieux les aider.

— Les données produites par les professionnels souvent ne sont pas de très bonne qualité. Il faudrait des documents plus clairs avec peut-être un modèle commun qui permettrait un échange et une compréhension générale plus importants.

— En pratique : il faudrait trois types de rencontres : les premières, hebdomadaires, seraient internes à chaque structure et il s'agirait d'un temps de 2 heures par exemple pour parler des pratiques ; une semaine sur deux, un professionnel extérieur pourrait venir contribuer à enrichir les discussions. En second lieu, il faudrait une fois par mois des rencontres entre professionnels de services différents pour parler des familles en grande nécessité d'aide à ce moment-là, comme le font les professionnels du corps médical pour parler des patients. Il faudrait enfin en troisième lieu des rencontres qui pourraient être semestrielles entre l'ensemble des services pour penser l'évolution des services et des structures de manière globale. Cette démarche pourrait donner lieu à un diagnostic partagé des besoins et à un cahier de charges.

— Il serait souhaitable qu'une personne de la ville coordonne et dynamise le partenariat car actuellement il n'y a pas de coordination. Néanmoins il faut aussi que ce soit un effort collectif au quotidien dans la pratique de chacun.

La formation des professionnels

Avoir des professionnels formés et armés pour faire face aux situations inhérentes à leur travail permet d'avoir des individus qui se sentent acteurs. Il serait souhaitable de travailler sur la formation initiale et la formation continue:

— Former davantage les professionnels pour leur permettre d'avoir davantage d'outils et ainsi d'être mieux armés pour faire face aux problématiques qu'ils rencontrent avec les familles.

— Essayer que ceux qui travaillent avec un public jeune adolescent aient de l'expérience en amont ou tout au moins soient accompagnés et guidés pendant un temps à définir.

— Améliorer la formation des travailleurs qui font du périscolaire.

— Former les professionnels sur les services et les structures existants dans la ville.

— Dans certains services, des psychologues interviennent sur l'analyse des pratiques professionnelles : il serait intéressant d'élargir cette intervention à d'autres structures afin d'aider les professionnels à acquérir des outils pour leur travail au quotidien.

— Utiliser chaque activité comme support de quelque chose d'autre et non pas en tant que telle.

Le travail sur la parentalité

— Entreprendre une réflexion collective sur la parentalité à Bolbec et établir des objectifs partagés entre professionnels. Ensuite travailler ensemble dans cette direction. Par exemple, au sein des familles de Bolbec, les parents ne jouent certainement ni plus ni moins avec leurs enfants que dans des milieux très favorisés. Ce fait n'est pas forcément essentiel pour la parentalité mais peut-être que pour le bien-être physique et psychologique de l'enfant, il est important que l'ambiance familiale soit bonne, que les familles sachent comment gérer les conflits avec leurs adolescents, comment agir quand ils répondent, quand ils parlent mal.

— Se tenir informé des mesures prises en termes de parentalité ailleurs, dans le département par exemple. De bonnes idées et des initiatives surgissent en permanence.

— Importance de l'accompagnement : aider à mettre en place un système relationnel où les professionnels parlent avec les familles et les accompagnent dans leurs démarches.

La transmission et l'harmonisation des pratiques

— Prévoir pour les professionnels du temps pour parler avec les familles, les écouter, les accompagner : créer des espaces d'échange et ne pas agir dans l'urgence.

— S'inspirer du travail qui est fait sur la petite enfance. Appliquer l'importance de la transmission professionnels-parents et de la compréhension de l'environnement familial à d'autres tranches d'âge. Par exemple au sein du centre de loisirs, au cours des activités du Lien social ou de l'aide aux devoirs...

— Travailler davantage sur l'accueil et l'utiliser pour favoriser l'échange avec les familles et établir des liens privilégiés.

— Développer l'information : par exemple auprès des familles sur les atouts de l'école maternelle pour augmenter le taux de scolarisation.

3.2. Les structures : s'adapter au contexte

Analyse permanente et collective de l'offre existante

— Éviter le doublement dans les activités.

— Repenser régulièrement les activités proposées, voir si elles remplissent leur fonction initiale et sinon repenser les choses et opérer des changements et des modulations. Par exemple :

- La bibliothèque, qui reçoit majoritairement des assistantes maternelles au cours de la semaine, pourrait prévoir des horaires d'ouverture le week-end pour recevoir les familles.
- Le groupe Être parent à Bolbec pourrait consacrer plus de temps à la discussion sur soi.
- Le point Info-familles verrait davantage de public si les familles qui se rendent dans les services de la Maison de la Famille et de l'Enfance passaient devant et non par une porte parallèle. Il serait judicieux de penser à lui donner une place centrale de guichet unique d'accueil des familles.
- Éliminer ou reconsidérer les activités où il n'y a pratiquement pas de fréquentation : jeunes, accueil parents-enfants...
- Au sein du Café des parents, l'animation est pratiquement inexistante et de fait la prise de parole des parents est rare...

La visibilité des structures

— Prévoir une plaquette commune des activités proposées par la ville en essayant de les regrouper par thématiques. Les services ne doivent pas être concurrents mais travailler ensemble. À cette plaquette ou document à volet, il faudrait prévoir de joindre un plan de la ville avec toutes les structures et l'emplacement de chacune d'entre elles en distinguant le type de service avec des couleurs.

— Faire un bilan annuel global et non pas uniquement par service. Réunir les professionnels pour échanger les points de vue, les contacts, les choses qui ne vont pas : un diagnostic partagé permanent.

3.3.Les familles : le relationnel

Un lieu où les familles puissent se retrouver

— Faire de la maison de la Famille et de l'Enfance ou d'un autre lieu, un véritable espace pour les familles. Il n'existe actuellement aucun endroit affecté à ce rôle. Ce lieu pourrait avoir diverses fonctions :

- On pourrait prévoir une personne qui aide les familles dans les démarches administratives.
- Il serait nécessaire de réfléchir à des « actions individualisées d'aide aux parents » notamment pour les adolescents. L'enquête de l'UDAF confirme ce besoin.
- Mais il faudrait que ce lieu leur permette aussi de passer juste pour boire un café et discuter comme cela se passait autrefois au COBASE.
- Il faudrait aussi pour attirer les gens y installer un service qu'ils fréquentent nécessairement, par exemple une antenne CAF et, à partir de là, ils pourraient connaître les autres services.
- Il n'est pas nécessaire de créer une nouvelle structure mais peut-être de songer à la mettre en place sur des lieux déjà existants.

Un suivi plus important des familles

— Regrouper le suivi des familles autant que possible dans les mêmes services et en réduisant le nombre d'interlocuteurs.

— Se concentrer de manière plus spécifique sur celles qui sont en grande difficulté.

— Lorsque plusieurs professionnels travaillent avec la même famille il serait intéressant que l'un d'entre eux soit considéré comme le référent, qu'il regroupe les informations recueillies par chacun des professionnels, ce qui permettrait d'avoir une vue d'ensemble de la famille.

— Il faudrait construire une relation avec les familles, ce sont des familles qui ont besoin du relationnel pour participer et être acteurs. L'expérience de certains

professionnels très investis montre que quand une relation humaine peut s’instaurer, les familles se mobilisent et participent.

Faciliter le quotidien des parents

— Créer des aires de jeux pour les enfants afin qu’ils puissent les fréquenter avec leurs parents aiderait à la socialisation des enfants, des parents et à la cohésion sociale des quartiers. Ce pourrait être un lieu ou quelques jours par semaine une animatrice serait là pour surveiller les enfants, parler avec les mamans, créer du lien. Ce serait aussi l’occasion de travailler sur la parentalité.

— Favoriser davantage la mobilité des familles qui n’ont pas de moyen de transport. Par exemple penser à la possibilité de navettes ; des personnes au chômage pourraient recevoir une indemnité pour faire la navette durant la journée, d’un point précis à un autre. Ceci favoriserait le lien social entre les habitants.

— Entre familles qui ne s’entendent pas, il y a souvent des risques de dénonciation pour négligence d’enfant avec menace de se voir enlever la garde de l’enfant. Il faudrait un travail d’information dans les quartiers pour expliquer les processus administratifs.

— En France, de manière générale, les horaires de la crèche, de l’école, des centres de loisirs sont différents, ce qui pose des problèmes aux familles, obligées de se réorganiser en permanence lorsque les enfants grandissent. Il faudrait penser à une certaine harmonisation de ces horaires pour faciliter la vie des familles.

Les comprendre

— Resituer les comportements des familles dans leur contexte : les familles aiment leurs enfants à leur manière et pour changer leurs habitudes il faut en passer par l’éducation.

3.4.L'éducation : l'adolescence

L'adolescence et la jeunesse : des moments particuliers

— Travailler davantage avec les jeunes. S'ils ne participent pas à certaines activités mais que le mercredi ils tournent autour de la MJC, alors il serait bon de déplacer des professionnels d'un autre service le mercredi autour de la MJC.

— Les jeunes sont à la recherche d'interlocuteurs autres que leurs parents ; il est important qu'ils puissent trouver parmi les professionnels du dialogue et de l'échange même si cela n'a pas lieu dans le cadre d'une activité. Celle-ci viendra par la suite.

— L'adolescence est un moment difficile pour les jeunes et pour les familles : il faut parvenir à établir le dialogue avec les familles qui ont des enfants adolescents. Penser à la création d'espaces comme « l'espace écoute jeunes et parents » (par exemple dans le cadre d'un espace parents-enfants) ou de groupes de parents qui interviennent dans les collèges pour parler avec des groupes de jeunes, ou encore les « groupes de parole des parents ».

— Création d'actions où les adolescents partagent des moments avec leurs parents comme par exemple du théâtre ou des jeux en soirée.

— Mettre en place la possibilité d'une médiation entre parents et adolescents ou préadolescents.

— Aider les familles à répondre aux questions qu'ils se posent avec leurs enfants : problèmes d'autorité, répondre mal etc., sans que ceci relève forcément d'une psychothérapie. Il faudrait que ces familles puissent accéder sans attente à des consultations ponctuelles pour des conseils auprès de psychologues ou de professionnels de l'adolescence.

— Certains services comme le sport expliquent leur succès auprès du public d'abord par l'existence d'une vraie relation : il nous semble qu'il faudrait que ce service joue un rôle de relais, d'autant plus qu'il connaît des enfants de milieux sociaux différents.

— Améliorer le niveau de formation des jeunes.

- Le suivi personnalisé réalisé par une AHAPS devrait peut-être s'étendre à d'autres jeunes et ne pas se limiter uniquement à des jeunes en grande difficulté comme c'est le cas actuellement. Il pourrait être réalisé aussi par d'autres services.

3.5. La santé : l'hygiène.

— Faire davantage de prévention et d'information mais en tenant compte des besoins et de la demande de la population ainsi que des problématiques centrales : par exemple la contraception sur les jeunes filles de moins de 20 ans.

— Il faut, dans un effort collectif, ne pas détourner les yeux des problèmes d'hygiène et du manque d'alimentation des enfants. Il ne faut pas accepter que le manque d'hygiène ou d'alimentation passe pour quelque chose de courant au lieu de relever de l'exceptionnel.

— Travailler davantage avec les parents sur ces questions pour agir de manière indirecte sur les enfants.

— Travailler avec les organismes et les institutions de santé pour les aider à aménager des temps aux urgences médicales et psychologiques. Un parent qui observe des problèmes psychologiques importants chez son enfant ne peut pas attendre des mois un rendez-vous sous peine de voir s'aggraver la situation.

3.6. Changer l'image : un travail collectif

— L'image de la ville doit être améliorée de façon collective car elle est aujourd'hui assez négative. Les professionnels doivent être formés et connaître ce qui se passe à Bolbec car ce sont eux qui ont le plus de contacts avec le monde extérieur à la ville et qui pourront ainsi contribuer à changer son image. Tous, que ce soit les jeunes, les familles ou les professionnels, doivent connaître quelles sont les qualités de la ville afin de pouvoir la « défendre » en public. Par exemple il y a beaucoup de services dans la ville, la violence n'y est pas importante, ni celle des jeunes, ni celle des familles. Les professionnels y travaillent sans peur. Il n'y a pas dans ces domaines de quoi rougir.

— Il faut, deux fois par an, mettre à jour la liste des associations de la ville qui est disponible à la Mairie.

— Il n’y a pas dans la ville de lieu de rassemblement, à part la rue piétonne et la place du marché. Il serait intéressant d’installer une aire de jeux sur la place du marché et de diminuer la zone consacrée au parking pour permettre que ce lieu soit animé toute la semaine.

— Les seuls indicateurs qui pourraient stigmatiser la ville de Bolbec négativement sont ceux du niveau d’éducation et la « pauvreté ». Travailler sur ces deux aspects demande un investissement de longue haleine et il faut le considérer comme faisant partie d’un projet d’envergure. Il faut redonner confiance aux professionnels et aux habitants quant à leurs capacités et à celles de la ville.

Conclusion

Au total ce diagnostic, qui est partagé par l'ensemble des acteurs que nous avons rencontrés lors des différents comités de pilotage, montre plusieurs éléments centraux.

Les familles bolbécaises ont à leur disposition des services variés qui fonctionnent bien et dont elles sont satisfaites. Néanmoins des améliorations peuvent être apportées. Pour mettre en place les propositions que nous préconisons, une volonté collective est nécessaire. Bien qu'une coordination puisse être développée, il faut que les acteurs travaillent ensemble, entre eux, et avec les familles au quotidien.

Les familles présentent des difficultés sociales et éducatives mais elles ont à leur avantage une volonté de communiquer et d'établir le dialogue quand elles trouvent de l'écoute, du soutien et de l'accompagnement, ce qui ne se produit pas toujours en d'autres lieux où les écarts culturels entre le public et les professionnels ralentissent parfois le travail social.

Les jeunes ne posent pas quant à eux de problèmes de violence et ne provoquent pas un sentiment d'insécurité ni dans la population ni chez les professionnels. La ville de Bolbec pourrait même être exemplaire par le fait que, compte tenu des données économiques de la population et des problèmes sociaux, les conflits importants sont quasiment inexistantes.

Tous les ingrédients sont donc réunis pour pouvoir avancer ensemble.

Annexe 1 : Méthodologie

Le travail qualitatif a été mené à partir de sources diverses : bibliographie, archives, entretiens individuels et de groupes ou entretiens collectifs.

Au total 25 entretiens ont été effectués avec des professionnels de la ville et avec des parents volontaires. La durée variait de 40 minutes à 2 heures, la durée moyenne était de 1 h 30. Des entretiens ont également été conduits auprès d'experts sur la parentalité.

Concernant les professionnels, il s'agissait de mettre en valeur plusieurs aspects : parcours personnel (formation, expérience), fonctionnement de la structure (horaires, tarification), public concerné (âge, fréquentation), relations avec les autres partenaires (travail en réseau), les difficultés, les suggestions.

Quant aux parents il s'agissait de saisir à la fois comment ils vivaient leur rôle de parents (temps partagé, activités communes, discipline, punitions, sanctions, conflits, usage des structures de la ville), mais aussi de comprendre le regard porté sur l'exercice de la parentalité des autres parents Bolbécais dans les domaines de la santé, de l'éducation, des valeurs.

Un autre volet méthodologique comportait la réunion d'un groupe de professionnels et/ou parents pour discuter de thématiques précises.

Au total, 5 groupes ont été réunis. Un premier groupe, nommé commission thématique, nous a permis de dégager les problématiques centrales. Les suivants étaient davantage ciblés sur des thématiques précises comme la santé, l'éducation, le Réseau Parentalité et les parents appartenant au groupe Être parent à Bolbec. Le nombre des participants aux groupes variait de 5 à 8 personnes. La durée de ces réunions de groupe allait de 2 à 3 heures. L'objectif était de laisser les participants s'exprimer de manière libre, tout en garantissant leur anonymat, sur les thématiques repérées lors de la commission thématique : l'éducation (comportement des familles, valeurs transmises, difficultés), la santé (problèmes des familles, organisation des services, prévention, observations des professionnels sur le terrain), la mobilité (lien avec l'accès ou non aux services), l'adolescence (difficultés des jeunes Bolbécais, préoccupations des familles, conflits, relations avec les professionnels), le rythme de l'enfant (horaires, repas, attention...), l'image de la ville (extérieure et intérieure). Il s'agissait de recueillir des éléments complémentaires pour valider, compléter ou développer davantage ces thématiques.

Annexe 2²⁷ : Descriptif des services

²⁷ — L'objectif ici n'est pas de reprendre les bilans d'activité des services mais de mettre en avant les points qui intéressent pour ce diagnostic.

1. La petite enfance

La ville compte beaucoup de services et de structures pour la prise en charge de la petite enfance et il ne semble pas y avoir de besoins supplémentaires.

a- Halte garderie Petits pieds :

La halte-garderie Les Petits Pieds existe depuis 20 ans. Il s'agit d'une association où les parents des enfants accueillis sont membres. Au total on compte six parents au bureau et un parent au Conseil d'Administration. Elle est gérée par quatre personnes. Elle accueille 64 familles de Bolbec qui représentent 70 enfants accueillis. Parmi celles-ci, 8 sont des familles monoparentales (ce qui représente 10 enfants). Sur une année, 211 enfants différents sont accueillis et 100 en même temps. Elle n'ouvre que 4 jours par semaine car la demande pour le mercredi est insuffisante.

Normalement le temps d'accueil maximum pour le même enfant est limité à deux demi-journées par semaine (accueil occasionnel) mais il y a aussi des accueils réguliers. Il s'agit d'accueils pour « dépanner » des familles, soit le temps d'une maladie de l'assistante maternelle, soit celui d'une hospitalisation des parents, soit dans le cas de parents qui ne trouvent pas d'assistante maternelle parce qu'ils travaillent à temps partiel. L'enfant à ce moment-là peut être accueilli trois demi-journées ou deux journées complètes la semaine ou sur de courtes périodes à temps plein.

Les familles

L'association organise des sorties auxquelles les parents peuvent participer ; des conférences sur un sujet qui peut les intéresser sont aussi prévues. Il y a quelques familles en situation de précarité qui n'ont pas souvent l'occasion de sortir, et ces sorties représentent une opportunité pour elles.

La relation avec les familles est variable. Certaines se confient dès le début, avec d'autres la relation tarde à s'établir et demande plus de temps. Certaines familles sont suivies par les TISF, trois en 2008. Si la travailleuse familiale ne les accompagne pas elles n'amènent plus leurs enfants à la halte-garderie. Elles n'en

voient pas forcément l'intérêt et les déplacements peuvent être considérés comme fastidieux. À ceci s'ajoute la contrainte de devoir réserver une place.

Pour d'autres familles la halte représente un soulagement : « *Elles n'en peuvent plus. Elles sont envoyées par le médecin de famille ou par la PMI mais ce n'est pas non plus la majorité du public. Il s'agit des enfants qui n'ont pas de limites, qui n'écoutent pas.* »

Les partenaires

Le travail en partenariat est effectué essentiellement avec la psychomotricienne de l'hôpital de jour car certains enfants sont suivis de manière collective. La bibliothèque aussi intervient dans la halte. Un médecin intervient une heure par mois pour former les professionnels sur tout ce qui est médical, hygiène et sécurité des locaux. Avec certains professionnels le travail en réseau est difficile.

b- Multi-accueil Îlot câlin

Il s'agit d'une crèche qui fait aussi halte-garderie. Elle est située au sein de la maison de la Famille et de l'Enfance qui est gérée par l'Association ADEO. La maison est une belle structure neuve et agréable. Elle est ouverte depuis janvier 2007.

Au total en 2008, 84 enfants ont été accueillis et 83 familles. Il y a 12 places d'accueil régulier et 8 places d'accueil occasionnel. Majoritairement les pères sont ouvriers, techniciens ou employés (80 %). 32 % des mamans sont au foyer. Seuls 10 % des enfants ne viennent pas de Bolbec.

Six personnes y travaillent : une infirmière, deux auxiliaires de puériculture, et deux aides auxiliaires ainsi que la directrice. Une psychologue intervient parfois sur l'analyse des pratiques professionnelles.

L'échange avec les familles fonctionne bien et des activités sont organisées, par exemple autour de l'alimentation, ou auprès des enfants, tels les massages, le carnaval, la chasse aux œufs etc., activités qui montrent le dynamisme des équipes.

Il n'y a pas de problèmes de liste d'attente, généralement la demande est couverte. Les relations avec les familles sont définies comme bonnes et le dialogue

est établi. Le bureau de la directrice est toujours ouvert, ce qui permet un contact facile.

Le dialogue avec les familles est important car il aide les professionnels, comme ils l'expliquent, à mieux comprendre l'enfant : « *Y'en a qui d'mandent des conseils, y'en a qui vont s'confier aussi sur des choses... Alors après, moi j'les réoriente, suivant si c'est mon domaine de compétence ou pas aussi. Y'en a qui s'confient aussi sur des choses. Quand ça a une incidence sur la prise en charge de l'enfant, c'est important aussi de savoir. Quand y'a des soucis familiaux, des choses pertinentes à savoir, qui vont nous servir nous après sur la prise en charge de l'enfant...* »

c- Relais Assistantes maternelles

Situé au sein de la maison de la Famille et de l'Enfance (ADEO) ce service remplit un rôle essentiel pour les professionnels et pour les parents. Ce qui permet aux assistantes maternelles de se rencontrer et de créer des liens.

Les assistantes maternelles participent aux animations collectives où elles sont accueillies avec les enfants. Ce peut être peinture, pataugeoire, atelier cuisine, motricité. Elles reçoivent tous les deux mois un planning avec les activités qui vont être proposées. Sur Bolbec, les animations ont lieu les lundis, jeudis et vendredis matin.

Il y a aussi des permanences individuelles. Lors de ces permanences, l'éducatrice des jeunes enfants reçoit les parents et les assistantes maternelles pour tout ce qui concerne les conseils administratifs voire juridiques, les démarches, les droits, les obligations de chacun dans leur démarche d'employé et d'employeur. L'éducatrice dispose d'un temps de travail personnel pour recueillir les informations sur les lois, pour préparer les animations, faire des recherches etc.

Sur Bolbec, on compte 95 assistantes maternelles. La fréquentation des animations se fait sur la base du volontariat. Le nombre des assistantes qui assistent à chaque permanence tourne autour de dix et au total 25 assistantes maternelles différentes participent. Pendant les vacances les enfants sont peu nombreux (entre

quatre et cinq) car les assistantes maternelles gardent leurs propres enfants à la maison.

Les assistantes maternelles fréquentent ce relais parce qu'elles le désirent car souvent elles se sentent isolées dans leur profession. Et parce qu'elles pensent que c'est important aussi pour l'enfant. Il peut ainsi se socialiser avec des pairs et apprendre les règles de la vie collective. Elles trouvent dans ce lieu la possibilité de faire pratiquer aux enfants des activités qu'elles ne peuvent pas leur faire pratiquer chez elles, comme par exemple le parcours de motricité. Et aussi des idées d'activités avec les enfants en dehors de la structure.

Il y a aussi des formations professionnalisantes comme celles consacrées à l'alimentation, au secourisme, ou portant sur des thématiques plus techniques comme par exemple les congés payés.

Au niveau des parents, au total il y a 64 accueils physiques. Ils réalisent qu'ils vont devenir employeurs d'une assistante maternelle. Ce n'est pas toujours évident pour un parent d'endosser ce rôle. Ils souhaitent avoir des renseignements. C'est un accompagnement mais aussi une écoute : *« Ils viennent chercher un accompagnement et aussi une écoute parce que je dirais c'est aussi angoissant de laisser un enfant chez une assistante maternelle, une personne que l'on a rencontrée que quelque temps, voilà. C'est aussi un lieu d'écoute. »*

« L'aide consiste à leur dire, de leur dire oui effectivement c'est difficile de laisser son enfant. Des fois, le fait de reconnaître leur angoisse ça permet, juste de les écouter et de les rassurer. De leur dire que ce sont des professionnels de la petite enfance, c'est normal que vous avez des angoisses. Il faut les accompagner dans cette période. C'est aussi la période d'adaptation pour l'enfant tout doucement chez l'assistante maternelle, bien que cette période d'adaptation ne soit pas que pour l'enfant, c'est pour les adultes aussi. C'est par le dialogue de tout sens, que l'on peut animer tout ça. »

Certains parents adoptent une attitude ouverte même lorsqu'il s'agit de parler de soi quand l'enfant est petit, comme s'il était normal de ne pas savoir tout faire au début. C'est à ce moment-là que le professionnel s'autorise à donner des conseils.

2. Accompagner les familles

a- Le point Info-familles

Il est situé au sein de la Maison de la Famille et de l'Enfance il a pour mission l'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation des familles. En 2008, 432 familles ont bénéficié de ce service. Ce sont majoritairement des femmes.

Le point Info-familles permet aux usagers d'avoir des informations sur des sujets variés. Pour certains professionnels le concept est difficile car les familles disposent de lieux divers où elles peuvent recueillir les informations qui les intéressent. Par exemple l'accueil de la Mairie, la CAF ou le CMS.

Au sein de la maison de la Famille et de l'Enfance, l'entrée qu'utilisent les familles ne les oblige pas à passer par le point info. Il faudrait faire en sorte d'obliger les familles à passer devant, ce qui leur permettrait d'établir un contact avec la personne qui est à l'accueil ; la demande en serait facilitée car il y aurait connaissance mutuelle. Il est dommage que cette personne ne puisse profiter de cet emplacement pour rencontrer davantage de familles pour les aider et les orienter.

b- L'Accueil enfant-parent

Situé au sein de la Maison de la Famille et de l'Enfance il s'agit comme nous l'explique une professionnelle : *« d'un concept particulier, il s'agit d'aller jouer avec son enfant sous les yeux d'une animatrice mais qui ne propose pas des activités. Hors les parents qui se posent beaucoup de questions avec leurs enfants, pour les autres le concept est difficile. »*

Il semble que : *« il faut quand même être très à l'aise et il faut être en capacité d'accepter le regard de l'autre, en capacité de jouer avec son enfant. Pourtant on sait que les familles qui sont plus en difficultés sont celles qui jouent le moins avec leurs enfants et puis être suffisamment à l'aise pour effectivement le faire sous le regard d'un témoin et en plus se poser des questions aussi par rapport à : « est ce que je fais bien ? Est-ce que c'est comme ça qu'il faut faire ? Est-ce que son développement est dans la norme ? Enfin bon c'est quand même les questions qui reviennent dans les accueils enfant-parent. »* Ceci semble paradoxal quand on sait que (cf. rapport d'activité) *« cet espace est ouvert à toute la population, mais offre*

une attention particulière aux familles qui éprouvent des difficultés dans la prise en charge de leurs enfants. Seul le prénom de l'enfant est demandé et le lien de parenté avec l'adulte qui l'accompagne ».

Cet accueil est ouvert deux jours par semaine (mardi et samedi) 4 heures par jour. On peut penser que le mardi, seules les mamans qui ne travaillent pas peuvent y accéder compte tenu que les horaires sont limités pendant la journée.

Au niveau de la fréquentation, on observe que la plupart des enfants ont entre 18 mois et 2 ans. Le nombre d'enfants accueillis en 2008 était de 19 enfants différents (16 familles) contre 15 en 2007 (14 familles). En 2008, sur les 19 enfants, 3 y sont allés plus de 13 fois et aucun plus de 16. Pour le reste, la moyenne était de 2 fois. Il faut préciser que sur 125 séances, 45 ont été fréquentées par un ou plusieurs enfants, ce qui signifie que 80 séances n'ont accueilli aucun enfant.

c- La bébéthèque

La bébéthèque a été créée il y a plus de 10 ans. À l'origine, l'objectif était de faire partager le goût du livre aux parents d'enfants de moins de 3 ans. La première année, elle n'a pas du tout fonctionné. Mais progressivement l'activité a pris une vitesse de croisière. À ce moment-là des parents et des enfants s'y rendaient ensemble. Depuis maintenant quelques années ce sont majoritairement des nourrices qui y participent bien qu'il y ait approximativement trois familles. L'activité reçoit environ 45 enfants différents dans l'année et 8 en moyenne par séance. Elle a lieu le mardi matin de 10 h 30 à 11 h 30 au sein de la bibliothèque ; une animatrice gère le groupe et lit aussi des histoires.

À un moment la bébéthèque s'est déplacée dans les maisons de quartier de Fontaine Martel et de Champs Des Oiseaux mais sans grand succès : seules une ou deux personnes y étaient présentes. Une fois tous les trois mois, une intervention à la PMI est organisée mais il s'agit d'une animation. Elle se déplace aussi à la halte-garderie les Petits Pieds une fois tous les 15 jours.

La proposition de la bébéthèque est complexe dans le sens où le livre représente quelque chose de difficile pour quelques familles : *« Quelque chose de très agressif quand même hein ! C'est-à-dire ça représente tout ce qui n'a pas marché pour eux. »*

Au-delà de cette activité, les professionnels de la bibliothèque reçoivent des familles ou des enfants qui viennent dans l'établissement. Chaque classe d'école y va 8 fois par an et il y a aussi des horaires d'ouverture pour le public. Parfois les professionnels sont confrontés à des situations sur lesquelles ils sentent qu'ils pourraient intervenir mais ils ne savent pas toujours comment faire.

d- Le groupe Être parent à Bolbec

Le groupe Être parent à Bolbec existe depuis longtemps ; les participantes (des mamans) ne savent plus si cela fait 10, 11 ou 12 ans. Ce groupe permet aux mères de famille de se réunir pour parler ensemble et avoir des activités. Une personne de la CAF anime le groupe qui a joué un rôle moteur dans les actions sur la parentalité dans la ville et quelques-uns de ses membres font aussi partie du réseau parentalité.

Des thématiques sont abordées à la demande des participantes, comme le thème du port du foulard ou celui des relations des enfants avec les beaux-parents.

En 2008-2009, elles ont fabriqué des marionnettes puis monté un spectacle pour leurs enfants : si cela fonctionne bien, elles envisagent de travailler en liaison avec les écoles.

Les participantes regrettent l'époque où l'on consacrait davantage de temps à la discussion entre soi sur des sujets quotidiens qui inquiètent les mamans. Elles aimeraient avoir davantage de moments pour discuter de leurs difficultés dans leur vie personnelle ou familiale. Ce groupe crée un lien entre les participantes et entretient un suivi dans les relations. Le temps du café est un moment particulier : *« On a toujours le temps du café qui permet de prendre des nouvelles, de discuter et après on rentre dans l'activité. On est un peu plus évidemment dans l'activité »*. Ce moment crée une solidarité dans le groupe : *« parfois, si on voit que quelqu'un n'a pas l'air bien. On a l'habitude maintenant dans le groupe. Voilà, on lui dit : « est ce que ça va » simplement et puis on voit après. »*

Puis individuellement cela fait du bien de voir autre chose :

« Moi déjà ça me sort de chez moi, ça me change les idées, ça me fait participer à des projets, des projets de groupe, des projets communs, et ça me semble important de travailler sur la parentalité, étant donné qu'on a tous des enfants et que chaque enfant peut rencontrer des difficultés. Au tout début où j'ai intégré le groupe,

on arrivait à parler chacune des problèmes de ses enfants, et puis on se donnait des conseils, et ça, ça m'a aidée aussi, avoir des conseils, et puis au fur et à mesure, j'ai suivi toutes les activités qui ont été mises en place et puis voilà je suis là, parce que ça me plaît et je continue ».

Néanmoins malgré cette fonction positive, il semble difficile aux participantes de mobiliser plus de mamans.

e- Café des parents :

Le Café des parents se réunit une fois par mois sur des thématiques variées. En 2008, il y a eu 7 cafés avec la présence moyenne de 8 parents. Beaucoup de parents du Café des parents se trouvent dans le groupe Être parent. Les personnes y vont de manière volontaire et sans s'engager pour plusieurs séances.

Les thématiques varient : les accidents domestiques, les peurs de l'enfant, jouer en famille, comment dire non, les limites. Les intervenants aussi sont divers : puéricultrice, pédopsychiatre, ludothécaire, éducatrice. Les thèmes abordés se croisent parfois avec ceux d'autres services.

L'animation du Café des parents est essentiellement réalisée par l'intervenant conférencier et la fonction de discutant-animateur est quasiment inexistante.

3. L'enfant, les adolescents et les jeunes

a- Centre de loisirs du Vivier

Le centre de loisirs municipal du Vivier est ouvert pendant les périodes de vacances aux enfants de l'ensemble de la ville.

Il est habilité à recevoir 250 enfants du primaire et 50 de maternelle. Pour les vacances d'août 2008, on comptait 239 enfants inscrits et une présence moyenne de 132 enfants. La présence moyenne pendant les vacances de la Toussaint 2008 et 2009 était de 55 à 63 enfants. Depuis 2006, le centre a connu une forte augmentation des enfants accueillis pendant toutes les vacances : précisément de 15 % pour les vacances de juillet. C'est donc au moment des vacances de juillet que le nombre d'enfants accueillis est le plus élevé avec 276 enfants, ce qui signifie pratiquement si on compare ce chiffre au nombre d'enfants inscrits en maternelle et en primaire que 22 % des enfants de la ville fréquentent le centre.

Pour les vacances de juillet 2008, 50 % des familles bénéficiaient de la tarification d'un quotient familial inférieur à 538 euros. Et pour le mois d'août cela concernait 45 % des familles ; pour les vacances de la Toussaint 2009, 32 % des familles et 45 % pour les vacances d'hiver.

Le centre de loisirs est situé à l'extérieur de la ville. Une partie des familles y dépose leurs enfants à pied et une autre partie les dépose à l'arrêt de ramassage du car. L'échange entre les parents et les animateurs sur la journée de l'enfant est parfois difficile, notamment pour les enfants qui rentrent en car. Actuellement, trois fois par semaine, des animateurs descendent du car mais le dialogue est très rapide.

Certains des animateurs qui travaillent dans le centre de loisirs sont permanents mais d'autres sont des étudiants qui prennent ce travail comme petit boulot d'été. Pendant l'année, le mercredi on compte 8 animateurs pour 28 enfants approximativement.

De manière générale les familles sont satisfaites du fonctionnement du centre et celui-ci remplit une fonction importante. Beaucoup de parents n'auraient ni le temps ni l'argent nécessaire pour emmener leurs enfants en vacances et le centre leur permet de les occuper avec des activités diverses. Une autre maman explique à sa

mère pourquoi elle met son enfant au centre de loisirs pendant l'été : « *Qu'est-ce que tu veux qu'il fasse sinon ? Qu'il traîne ?* » La maman m'explique la raison : « *Si les enfants traînent beaucoup dans le quartier sans savoir quoi faire ils finissent par se bagarrer, au moins là-bas ils font plein de choses.* » En outre le centre travaille en réseau avec d'autres partenaires comme le service du Lien social ou la Bibliothèque qui fonctionnent bien. Néanmoins cette collaboration n'est pas toujours évidente et certains partenaires sont plus réticents.

Les relations entre les professionnels et les familles semblent bonnes et se sont encore améliorées ces dernières années. Le dialogue s'est développé, les parents sont moins agressifs et acceptent mieux d'entendre des remarques sur leurs enfants.

Certains enfants sont présents au centre de loisirs pendant toutes les vacances. Il s'agit à peu près d'une dizaine d'enfants.

b- Centre de loisirs Mille clubs

Il s'agit d'un centre de loisirs municipal qui fonctionne le mercredi. C'est une structure de quartier (Fontaine Martel) qui accueille les enfants de maternelle et du primaire à partir de 3 ans : il ne s'agit pas de soutien scolaire ou d'accompagnement scolaire mais d'animation. Il est ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 16 h 30 à 18 h 30.

En 2008-2009 la présence moyenne était de 8 enfants pour une capacité de 20 enfants. Compte tenu de la présence de l'ADALE dans le même quartier, on compte au sein du Mille Clubs plus d'enfants de maternelle que du primaire. Certains enfants n'y vont pas tous les jours car les enseignants le déconseillent à cause du rythme de l'enfant.

Le quartier de Fontaine Martel est très bien couvert en termes de centres de loisirs, contrairement aux autres quartiers de la ville.

c- L'ADALE

Il s'agit d'une association qui fonctionne comme un centre de loisirs mais pratique aussi l'aide aux devoirs. Elle est située au sein du quartier de Fontaine Martel. Cette association existe depuis 20 ans : dans les premiers temps elle

s'occupait uniquement de l'aide aux devoirs. Depuis 2001, par suite d'une perte d'effectifs, ses objectifs ont été redéfinis : il y a désormais un temps pour les devoirs (jusqu'à 17 h 30) et un temps pour l'animation. L'âge des enfants accueillis va de 6 à 12 ans. Cette association travaille au total avec 31 familles dont 20 vivent en couple et 11 sont monoparentales. Dans 21 de ces familles, les pères sont actifs.

Dans le quartier, cette association a une très bonne image. Une maman dit : *« Ma fille me demande d'y aller car elle entend les autres enfants et elle sait qu'il y a beaucoup d'activités. »* D'ailleurs l'association participe aussi à des projets au sein du quartier comme le projet environnement ou les jardins pédagogiques. Elle a mis aussi en place un temps de rencontre avec les personnes âgées des deux résidences de Bolbec.

Les priorités sont l'écoute de l'enfant (son plaisir et son confort) et l'écoute des familles. Il y a des moments « Portes ouvertes aux familles » autour d'un café ou d'un thé qui ont pour objectif d'être un moment convivial. Il y a aussi des veillées avec les parents et des séjours.

Les parents participent quand il y a une demande de l'association. La participation varie de 4 personnes pour l'atelier théâtre à 20 parents pour une sortie familiale. Donc les deux tiers pratiquement. Certains membres ont participé aussi à l'atelier « Je crée mon repas ». Il s'agit surtout des enfants du primaire.

L'association travaille en réseau par exemple avec le centre de loisirs. Elle va parfois au-delà de ses fonctions officielles pour aider les familles. Par exemple : *« On s'est retrouvés avec le constat de familles qui ont du mal à partir du quartier : pour aller voir le CCAS, pour aller voir le Secours populaire, pour pouvoir demander un p'tit peu d'aides pour faire partir, par exemple, leurs enfants en séjour. Donc nous faisons la démarche avec le parent. Progression : il y a certains parents qui maintenant y vont tout seuls. »*

Quand les enfants grandissent, qu'ils n'ont plus l'âge de participer à l'ADALE, les professionnels les en informent pour qu'ils puissent aller à l'aide aux devoirs à la maison du quartier ou à la MJC pour d'autres activités. Il n'y a pas au sein de l'association la volonté de recevoir de jeunes au-delà de 13 ans car les difficultés sont autres et l'équipe n'est pas formée.

Les locaux semblent insuffisants et en mauvais état pour accueillir 40 enfants mais normalement l'association devrait déménager dans de nouveaux locaux.

Une des difficultés actuelles c'est que l'école Jules Verne a mis en place un soutien scolaire ; il y a donc un risque de diminution du nombre des enfants présents au sein de l'ADALE.

d- L'Accueil périscolaire

Actuellement il existe 4 accueils périscolaires en maternelle sur Bolbec (école Champs des Oiseaux, l'école Desgenétais, l'école Hatinguais, l'école Jacques Prévert) et 2 accueils en primaire (Victor Hugo et Pierre Corneille) qui fonctionnent à l'essai depuis septembre 2009. Pour 2008-2009, les enfants inscrits dans l'école Champs des Oiseaux représentaient un 28 % du total (13 enfants inscrits), à l'école Jacques Prévert 11 % (11 enfants inscrits), à l'école Hatinguais 10,5 % (11 enfants inscrits), et à Desgenétais 16,5 % (18 Enfants inscrits).

Les horaires vont de 7 h 30 jusqu'au moment du début des cours (8 h 45 ou 9 heures selon les écoles) et de 16 h 30 jusqu'à 17 h 30. Les tarifs oscillent, en fonction du quotient familial, pour la semaine et de manière forfaitaire entre 0,40 € et 2 € (2008-2009).

Cet accueil dépanne les familles mais pour les enfants ce sont de trop longues journées. Certains professionnels demandent à ce qu'on porte un intérêt particulier à l'enfant et à son rythme et proposent de limiter l'accès à ce type de service.

Un autre souci concerne la formation des professionnels qui assurent l'accueil périscolaire : elle semble insuffisante.

Il faut remarquer aussi la présence du CEL qui concerne trois écoles à l'heure de midi et qui propose des activités. Dans les écoles Desgenetaies et Jules Ferry ce sont des activités manuelles et, au sein de l'école Claude Chapelle, il y a un atelier informatique.

e- Maison des Jeunes et de la Culture (MJC)

La MJC propose des activités diverses aux jeunes de la ville de Bolbec. Pour participer aux activités proposées, il faut être adhérent. En 2008-2009, 57 % des

adhérents (321 jeunes) étaient originaires de Bolbec et le reste venait du canton ou de l'extérieur.

Un secteur socioculturel propose des activités diverses. On constate de manière générale qu'il y a des usagers pour les activités proposées.

Cette MJC comporte un secteur enfance (6-11 ans). En 2008, il comptait 211 adhérents usagers différents hors écoles à la ludothèque. La ludothèque travaille en réseau avec les écoles et fait des interventions extérieures, elle mène des actions en partenariat, par exemple avec le service du Lien Social, ou pour la fête de l'Esplanade. Le secteur accueil de loisirs fonctionne le mercredi de 14 heures à 17 heures avec un directeur et une animatrice. La présence moyenne en 2008 était de 14 enfants.

Il y a aussi un secteur jeunesse (12-18 ans). On y travaille sur des thématiques précises, ainsi lors de la semaine de la sécurité routière, et on y travaille aussi en partenariat avec d'autres structures. Le pôle jeunesse est un lieu d'accueil pour les adolescents à partir de 12 ans. Ils peuvent être accompagnés dans la création de projets artistiques, culturels ou de loisirs. Les effectifs ont baissé, notamment la présence des filles a diminué, mais la régularité a augmenté. Le secteur jeunesse organise des animations diverses comme la fête de l'Esplanade, la semaine de la science, la journée du goût, etc. Il arrive qu'il y ait parfois peu d'usagers présents ou personne, mais c'est rare, comme lors de l'organisation d'une thématique sur les conduites addictives aux jeux. En 2008, 524 usagers adhérents différents ont été concernés par le secteur jeunesse. Dans ce secteur 20 % des jeunes sont originaires de Fontaine Martel et périphérie et 39 % du centre-ville et périphérie. Si on regarde le dernier recensement de la population de 2006 on observe qu'il y a 1 072 jeunes de 11 à 17 ans à Bolbec ; en faisant un calcul grossier mais parlant on pourrait dire que la MJC touche pratiquement 50 % des jeunes de la ville au moins une fois dans l'année. C'est donc une institution qui permet de les appréhender et de mieux travailler avec eux s'il y a une volonté sociale ou politique.

f- Lien social

Le service du Lien social organise des activités diverses et variées dans les maisons de ville du quartier de Champs des Oiseaux (ouverte depuis novembre 2007) et de

Fontaine Martel. Leur organisation varie selon qu'il s'agit de périodes de vacances ou non. Les professionnels mettent en avant qu'il est parfois difficile de gagner la participation des familles comme par exemple au moment du carnaval pour faire Monsieur Carnaval.

Le service accueille essentiellement des femmes (70 %), des enfants jusqu'à l'âge de 12 ans et des personnes entre 26 et 45 ans. 77 % des personnes viennent des deux quartiers où se trouvent les maisons de ville et du centre-ville. Ce service travaille régulièrement en réseau pour l'organisation d'événements ou d'activités.

Nous concentrerons notre attention sur les activités et les problématiques qui relèvent de la parentalité.

Ateliers parents-enfants : il s'agit d'un accueil parents-enfants pour des loisirs partagés. Les enfants peuvent y participer jusqu'à l'âge de 12 ans. Il fonctionne le mercredi de 15 heures à 17 heures. Au total 40 familles y prennent part avec une moyenne de 10 familles par séance. Majoritairement ces familles sont suivies par les services sociaux et seul un quart d'entre elles approximativement correspondent à un autre profil.

Parfois, compte tenu des comportements des familles et des enfants, les activités ne peuvent avoir lieu et les professionnels doivent faire de l'éducatif. En même temps, il est permis de penser que cela fait partie aussi de la parentalité et que c'est une excellente occasion pour aider ces familles à comprendre les « bons » codes de conduite — socialement reconnus comme positifs — pour leurs enfants, bien que l'activité ait du mal à prendre le dessus.

Lorsque les difficultés constatées sont importantes elles sont transmises à l'AS de secteur ou à la responsable hiérarchique.

Activités pour les jeunes : censées s'adresser aux 13-18 ans, elles n'existent pas dans la réalité bien qu'elles soient répertoriées sur la plaquette, car les jeunes n'y participent pas. Pourtant il y a quelques années (approximativement 6 ans) les jeunes se rendaient à ces activités et même aux veillées du soir. Il semble que leur mode de socialisation ait changé, qu'ils ne se réunissent plus en groupe mais à deux ou trois individus et qu'ils se retrouvent chez les parents des uns et des autres.

Ateliers vie quotidienne

Ils sont destinés à des mères de familles avec des enfants à charge, qui rencontrent des difficultés d'organisation familiale, de socialisation, qui s'ennuient et s'isolent, montrant des signes de précarisation, et qui, du fait des difficultés qu'elles rencontrent (familiales, sociales, économiques, de santé), ne peuvent pas s'inscrire, aux activités proposées par les structures et associations existantes.

Les usagers bénéficient, en majorité, d'un accompagnement individuel à domicile par une TISF. Ces mères peuvent donc être orientées par les TISF mais aussi par les travailleurs sociaux du Département, les animateurs de la Ville de Bolbec, les différents partenaires sociaux.

L'existence de ces ateliers montre que les professionnels sont à l'écoute et observent les difficultés des familles : ces ateliers ont d'ailleurs été conçus après qu'on ait constaté que certaines familles en difficultés avaient tendance à s'enfermer chez elles. Ces difficultés concernaient l'alimentation ou l'hygiène de leurs enfants. En 2008, il y avait huit personnes différentes inscrites et quatre participantes à l'atelier.

Ce service gère aussi le CLAS (contrat local d'accompagnement à la scolarité)

Il s'agit du contrat local d'accompagnement à la scolarité et de l'aide aux devoirs. Il fonctionne dans sept lieux différents et en 2007-2008 a accueilli 152 inscrits différents. Les séances impliquent 20 minutes pour le goûter et 40 minutes pour l'aide aux devoirs, suivies d'une heure d'animation. Elles sont destinées aux collégiens et aux primaires. La plage horaire est de 3 heures après la sortie de l'école. Les objectifs sont de renforcer le travail sur la parentalité et de favoriser l'implication des adultes dans la vie de leurs enfants, de lutter contre l'échec scolaire et de développer les personnalités, l'acquisition des savoir-faire. La relation avec les parents n'est pas toujours existante ce qui est regrettable. Il n'y avait pas vraiment beaucoup d'enfants sur liste d'attente en octobre 2008.

g- Le Service des sports

Le service des sports travaille sur les temps scolaires avec une intervention dans les écoles, puis dans les clubs, puis dans le service de sport proposé aux familles

par la ville. La population à laquelle s'adresse ce service ce sont les enfants. Il existe depuis six ans et emploie cinq éducateurs sportifs qui sont en contact fréquent avec les enfants. Ce service met en avant qu'il arrive sans problème à toucher les jeunes. Les éducateurs travaillent à mi-temps pour la ville et à mi-temps sur les clubs sportifs. Comme les enfants connaissent les éducateurs, dès que des activités périscolaires ou extrascolaires sont proposées, la communication passe facilement.

Le ticket sport permet aux enfants de pratiquer des activités gratuitement mais les enfants doivent s'inscrire au préalable. Il s'agit d'animations pendant les vacances. Elles ont permis en 2008-2009 de toucher 386 enfants, dont 86 filles et 300 garçons. Les garçons de plus de 16 ans représentaient 17 % de l'ensemble des garçons. Les filles moins de 1 %. Si on compare ces chiffres à la population globale dans ces tranches, le service touche 21 % des jeunes (INSEE). Les tranches d'âge élevé sont par contre difficiles à toucher avec ce dispositif.

h- L'hôpital de jour

Cet hôpital traite surtout les enfants qui ont des difficultés psychologiques. Il est rattaché à l'hôpital de Lillebonne. Il comporte trois assistantes sociales, une psychomotricienne, une maîtresse de maison et une secrétaire.

En collaboration avec la municipalité, l'hôpital de jour met en place des formations en direction du personnel municipal pour faciliter la détection des pathologies des enfants dès leur jeune âge. L'intervention précoce permet de multiplier les chances de guérison et de réintégration scolaire des enfants. Détecter, c'est permettre une meilleure orientation des enfants vers l'hôpital de jour et instaurer un travail préventif et partenarial avec tous les acteurs de la ville. Cette formation vise à compléter la formation initiale des intervenants et à consolider ou à créer les réseaux tout en tenant compte de la collaboration déjà construite depuis longtemps avec les écoles élémentaires et préélémentaires de Bolbec.

En effet, dès la détection d'un souci ou d'une difficulté chez l'enfant, les écoles interviennent et l'orientent vers le centre CMP de Lillebonne, qui à son tour, oriente les enfants, en fonction de leurs pathologies vers l'hôpital de jour. Ainsi l'admission à l'hôpital dépend du diagnostic du médecin en fonction de la pathologie des enfants consultés. Ces différentes orientations interviennent très souvent entre 5 et 6 ans,

c'est-à-dire au moment de leur entrée en classe de CP. L'éducation nationale demeure le partenaire qui repère le mieux les absences répétées des enfants. Les violences subies par les enfants se traduisent par la fatigue et l'agressivité envers les camarades en classe. Souvent elles sont dues essentiellement à l'alcoolisation des parents et aux violences familiales. Aujourd'hui les enfants arrivent dans ce lieu, pour soigner des pathologies plus lourdes. Les enfants accueillis à l'hôpital présentent des pathologies diverses comme comportement de psychose, comportement « asocial », agressivité, refus des règles de la vie, sommeil perturbé.

Dans le processus de soins, les professionnels prennent la précaution d'impliquer les parents dans toutes les décisions relatives aux orientations, et à la prise en charge de leurs enfants. Cette implication est considérée comme une condition et une composante importante dans le soin, elle est aussi juridiquement nécessaire du fait de l'âge de l'enfant. Ainsi toute admission impose un accord des deux parents quelle que soit leur situation familiale (séparés, mariés...)

Les parents n'acceptent pas toujours ni rapidement les soins proposés par les professionnels. Cette difficulté à adhérer s'explique souvent par la difficulté pour eux à accepter les pathologies et la maladie de leurs enfants : c'est ainsi que certaines situations exigent beaucoup de temps pour convaincre les parents avant d'engager les soins appropriés.

4. La prévention²⁸

a- L' Association havraise action promotion sociale (AHAPS)

La prévention spécialisée existe sur Bolbec depuis cinq ans. L'AHAPS a un rôle éducatif, social et d'expertise.

Son travail de rue consiste à assurer une présence sociale, à aller à la rencontre des jeunes et des familles. Le but est de créer une relation avec les personnes, de repérer éventuellement les problèmes de la personne et de proposer un accompagnement éducatif. Trois éducateurs y participent. *« Parfois il s'agit d'aller trouver un groupe de jeunes précis qu'on sait qu'il traîne à tel endroit, les horaires dépendent des périodes de l'année. »*

Les activités éducatives peuvent consister à amener un groupe de six, sept jeunes à se tourner vers l'extérieur. Parfois ce peut être une action éducative festive : il est demandé aux jeunes de faire un projet pour pouvoir participer à l'activité. Ce peut être par exemple débarrasser des caves ou peindre une cage d'escalier, ce qui leur permet de sortir de chez eux et de voir ce qui se passe à l'extérieur ; ce peut être aussi une participation aux fêtes comme la fête du quartier ou le carnaval. Puis des actions avec l'Éducation nationale comme avec le lycée Pierre et Marie Curie ou le collège Roncherolles.

En 2008, 28 jeunes ont été suivis. Leur particularité c'est qu'ils comptent pratiquement autant de filles que de garçons : 12 filles et 16 garçons.

L'AHAPS travaille aussi dans le cadre du CLSPD avec des partenaires et cette collaboration permet de recueillir davantage d'éléments pour aider certains jeunes. Le partenaire manquant dans le cadre du CLSPD est l'Éducation nationale.

Un point positif de Bolbec est cette volonté de travailler ensemble et de ne pas voir les partenaires comme des concurrents. Parfois en fonction des problèmes, l'AHAPS doit déléguer le suivi d'un jeune : par exemple lorsqu'on décèle chez lui des tendances à l'addiction.

²⁸ — Sur Bolbec il y a 2 CMS mais nous n'avons pas obtenu des données sur leur activité de manière précise.

Ce qui semble intéressant dans le travail de l'AHAPS, c'est le suivi individuel des jeunes qui permet à ceux qui le souhaitent d'avoir un référent.

Les jardins pédagogiques

Ils ont été mis en place à l'école Jules Verne de FM. Ce sont des jardins utilisés par l'école mais aussi par les familles. Cette action qui correspond à une action en termes de parentalité a été menée avec des partenaires.

Ce sont les difficultés et les problèmes de violence entre parents, instituteurs, et enfants qui sont à l'origine de ce projet. L'idée était de trouver une activité, une action qui puisse redonner une place à chacun. Mettre en avant l'école devait permettre aux parents de rentrer dans l'école mais de manière cadrée.

On a donc créé les jardins pédagogiques. Toutes les classes interviennent dans les jardins et deux parcelles sont réservées aux familles de deux élèves de l'école : un tirage au sort a été effectué pour déterminer les familles concernées. Celles-ci peuvent accéder aux jardins quand elles le souhaitent car elles ont la clé de la grille. Il n'y a pas forcément un croisement avec les instituteurs mais c'est une manière d'impliquer les familles positivement dans la scolarité de leurs enfants. De plus des associations comme l'ADALE interviennent aussi impliquant les familles du quartier. Elle a par exemple fabriqué des bancs. L'ensemble des partenaires considère cette action comme un succès bien que des actes de vandalisme se soient produits pour détruire les jardins.

Le jardin amène les parents à se sentir concernés et à avoir des discussions sur ce sujet avec leurs enfants :

« C'est plus facile pour un parent de dire : « t'es allé sur le jardin, vous avez mis des pommes de terre », plutôt que de dire « bon, comment s'est passée ta journée, on va travailler sur tes devoirs ».

b- Le Centre éducatif havrais (CEH)

Il s'agit d'une antenne du CEH du Havre. Le champ d'action est tout le territoire de Caux-Vallée de Seine ; il relève de l'UTAS 4. Au total il comprend dix professionnels, majoritairement des éducateurs spécialisés. Le travail de prévention

est minime car la charge de travail avec les suivis qui posent problème est importante.

Sur une année, un éducateur suit 27 enfants donc approximativement 300 enfants par an sont suivis par le CEH. Il ne s'agit pas de 300 familles car parfois il y a plusieurs enfants dans la même famille. Parfois il y a des cas qui sont lourds mais il n'y a pas de placement parce que ce serait plus une souffrance qu'une préservation pour les enfants. Dans le travail éducatif il faut s'occuper de l'enfant dans son milieu familial.

Les partenaires sont multiples, AS de secteur, AS scolaire, structures de loisirs, tout ce qui peut être support à l'intégration de l'enfance, séjours familiaux. Chacun est à sa place mais les bonnes relations permettent de mieux agir lorsqu'il y a des problèmes importants.

Le service constate que les parents n'adhèrent pas forcément aux mesures mises en place dans la pratique. Le désinvestissement parental est important, il s'agit d'adultes qui ont du mal à être parents : les punitions sont levées tout de suite, il y a une démission volontaire car dire non est plus difficile. Le service observe qu'actuellement les adultes sont des copains et non des référents adultes. « *Si vous voulez que votre enfant grandisse il faut accepter de vieillir.* » Et ceci dans tous les milieux sociaux. Néanmoins la difficulté est plus forte pour des personnes en difficulté sociale. Les parents sont dans la consommation et les enfants en attente de repères.

c- Le Carrefour Santé

Il fait partie du Réseau de Promotion de la Santé. Son travail consiste à mettre en relation tous les partenaires d'un territoire et de dynamiser le réseau. La difficulté vient du fait que chacun agit en fonction de ses missions et de son champ d'action. Il s'agit donc de mettre en relation les plans régionaux, départementaux, nationaux sur la santé publique avec les besoins du territoire et de les faire connaître aux partenaires. Parfois les axes prioritaires de la région ne cadrent pas avec ceux d'une ville.

Le champ d'action, tout le territoire de Caux-Vallée de Seine, est la dimension de l'UTAS 4. Ce service se trouve au sein de l'Hôpital Fauquet et offre des

permanences de médecins spécialisés comme le Service d'alcoologie de l'hôpital de Lillebonne qui a une antenne à Bolbec.

Il mène à la fois des actions de prévention sur les lycées et de petites interventions par exemple avec le service du Lien social. Des actions sont proposées et/ou demandées par la Région — DRASS, GRSP (groupement régional de santé publique) parce qu'il y a des priorités de santé publique. Donc il faut sensibiliser les partenaires locaux. La forme des actions varie selon qu'il y a besoin de financement ou non.

La ville subventionne le Carrefour Santé pour des interventions de santé. Une partie est attribuée à la parentalité dans le cadre du Contrat Enfance Jeunesse. La CAF met à disposition son personnel pour les interventions dans le cadre du Café des parents.

Le Carrefour Santé travaille avec des partenaires de Bolbec : CCAS, Enfance jeunesse, Lien social, écoles maternelles, collèges.

Par rapport à la prévention les obstacles financiers sont sérieux et les créneaux compliqués. Quant à l'adhésion du public, elle est difficile ; parfois il n'y a pas grand monde. Les professionnels qui interviennent ont des profils différents : animateurs, médecins... Le Réseau est formalisé et reconnu par les intervenants.

5. L'insertion ²⁹

a- LE COBASE (Comité bolbécais d'action sociale et éducative) ³⁰

L'association a été créée en 1977. Association loi 1901 à but non lucratif, elle avait pour mission d'intervenir sur les 60 familles confrontées à des difficultés particulières s'installant à la nouvelle Cité de promotion familiale du Champ des Oiseaux, située à Bolbec (76).

Progressivement, le COBASE a élargi ses missions et son territoire. En 30 ans, il a développé des services diversifiés en matière d'insertion sociale, d'accueil et d'écoute psychologique, d'accès à l'emploi ou à la formation professionnelle,

²⁹ — Il y a aussi une mission locale pour les jeunes.

³⁰ — Synthèse extraite du Projet d'établissement.

d'hébergement, d'accès au logement temporaire ou autonome, de protection des majeurs et d'aide à la mobilité. L'association est aujourd'hui composée de bénévoles issus de la société civile et d'élus locaux.

Son action a pour objectif d'aider les personnes accueillies à trouver leur place dans la cité. Les relations avec les personnes sont basées sur l'accueil, sur l'écoute, sur l'empathie. L'accompagnement proposé est individualisé et adapté aux spécificités des personnes accueillies, quelles que soient leurs origines et leur situation sociale, culturelle ou familiale. Les réponses proposées sont co-construites avec les personnes accompagnées, en prenant en compte leurs besoins et leurs attentes. L'action de l'association s'inscrit dans un réseau de partenaires qui sont mobilisés pour assurer la continuité et la complémentarité des interventions.

Il inscrit son action dans le cadre des politiques publiques, qui structurent son intervention et qui conditionnent ses financements. Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, il assure des missions de service public. Son action est également inscrite dans le cadre du Schéma départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion et du PDALPD de Seine-Maritime. Elle s'inscrit aussi dans le cadre du programme régional de santé publique.

L'intervention se caractérise par trois modes différents d'engagement :

—initiation d'actions qu'il élabore et propose à ses partenaires pour prendre en compte des besoins sociaux qu'il a repérés. Il peut en être gestionnaire ou en confier la gestion à un autre partenaire.

—partenariat dans des projets, auxquels il apporte ses compétences et dont il peut soit rester partenaire, soit devenir gestionnaire.

—prestation d'actions, qui entrent dans le cadre de cahiers des charges liés aux politiques publiques et pour lesquelles il est financé à l'acte ou en dotation globale.

Le COBASE participe également aux travaux des instances locales ou départementales de concertation. Initialement située sur le quartier du Champ des Oiseaux de la commune de Bolbec, l'action de cette association s'est élargie aux territoires des 8 cantons suivants : Bolbec, Lillebonne, Caudebec en Caux (Pays

Caux Vallée de Seine), Fauville en Caux, Ourville en Caux, Gordeville, Saint Romain de Colbosc, Gonfreville l'Orcher.

Les personnes accompagnées ont en commun une demande de soutien adapté à leur situation et à leurs attentes. Ce soutien peut être moral, psychologique. Elles souhaitent être considérées et respectées comme acteurs à part entière. Elles recherchent un lieu-espace-temps pour se retrouver, pour être écouté, pour échanger, ou pour rencontrer informellement d'autres personnes. Ces personnes sont confrontées à des problématiques particulières qui tiennent tant à leur situation sociale, aux difficultés rencontrées, qu'à leur parcours de vie.

Parmi les personnes accueillies, on observe un nombre croissant :

- de familles monoparentales, dont la mère est le seul parent présent. La violence ou les difficultés conjugales sont souvent les causes de leur séparation avec leur conjoint.
- d'hommes ou de femmes victimes d'accidents de la vie et des conséquences induites.
- de personnes seules, isolées, sans liens familiaux ou amicaux. Certaines se trouvent anéanties par leur situation, avec une perte de repères ou de goût pour la vie.
- de femmes d'origine étrangère, restées souvent isolées à la maison pour l'éducation des enfants, ne maîtrisant pas la langue française.
- de personnes qui n'ont pas d'attentes exprimées.

La garde des enfants est souvent repérée comme une difficulté importante pour nombre de parents, pouvant freiner leurs démarches d'insertion.

Les personnes ayant perdu un emploi ou en recherche d'emploi, ont des besoins de soutien très différents. Les niveaux de formation sont très hétérogènes, entre illettrisme et BAC + 5. Certains souhaitent une simple réactualisation d'un CV, alors que d'autres ont besoin d'un accompagnement long et soutenu dans leur orientation et leur insertion professionnelle. Leur faible connaissance de l'environnement professionnel et économique constitue un des freins à leur insertion professionnelle. Les personnes rencontrent également des difficultés liées à leur logement : logement insalubre, personnes sans résidence stable, logées par un tiers, voire personnes sans domicile fixe. La mobilité apparaît comme difficile pour une partie du public qui n'a pas le permis de conduire et/ou qui rencontre des freins

psychologiques à la mobilité. L'accessibilité financière, voire l'absence de transports collectifs, freinent aussi la mobilité des personnes dans leur parcours d'insertion. De nombreuses familles sont en très grande difficulté, avec des problèmes de santé en nombre important. Ces difficultés peuvent se combiner avec des pratiques addictives ou avec les conséquences de leur vieillissement. Certaines personnes sont reconnues en situation de handicap, qu'il soit intellectuel ou psychique et perçoivent l'AAH ou une pension d'invalidité. Le nombre des personnes en situation de surendettement, voire de pauvreté, est aussi en augmentation chez les personnes qui ne perçoivent que des minima sociaux, de maigres retraites ou de faibles salaires. Certaines sont confrontées à des difficultés importantes pour subvenir à leur besoins élémentaires quotidiens.

b- CCAS

Le CCAS assure des missions diverses comme le secours aux demandeurs d'emploi en difficulté, l'aide au paiement de la cantine, la subvention du centre de loisirs du Vivier, l'insertion (réfèrent insertion pour 100 demandes RMI). Il gère aussi un Chantier d'insertion pour 10 salariés en contrat d'avenir, deux résidences pour personnes âgées et mène une action traditionnelle en direction des personnes âgées : voyages et colis de Noël.

Concernant les familles, le CCAS s'occupe du pilotage des séjours familiaux ; des animateurs collaborent avec les travailleurs sociaux pour définir l'accompagnement. Il participe aux frais de cantine de 194 familles, c'est-à-dire de 313 enfants. Il aide 12 familles pour le départ en colonie de vacances. Il participe à l'inscription d'une activité sportive ou de la danse pour 13 familles. Pour la solidarité, à Noël il secourt 114 familles et 219 enfants. Le secours alimentaire concerne 261 familles, dont 63 plus de trois fois par an. Au total, 141 familles, 396 personnes, 203 enfants sont inscrits à la banque alimentaire

Le CCAS aide aussi les familles pour le paiement du centre de loisirs. La journée par enfant de Bolbec va de 0,97 à 5,38 euros. Les quotients familiaux pour définir les tarifs pour 2008 varient entre le CCAS et le centre des loisirs par rapport à la documentation fournie.

Les séjours familiaux

Il s'agit de permettre le départ en vacances à des familles qui ne sont jamais parties. Ces familles qui sont limitées en termes de capacité d'autonomie et de capacité budgétaire, choisissent le lieu de leurs vacances et les construisent avec un accompagnement social (conseillère en économie sociale et familiale, CAF, Conseil général ou CCAS) et l'accompagnement d'un animateur qui travaille sur les loisirs des enfants.

Via ce projet, un travail est effectué sur la capacité d'épargne des familles qui ont peu de ressources, et aussi sur leurs capacités d'autonomie dans le déplacement : voyager en train, s'orienter en voiture. Ces séjours constituent un moment privilégié pour les loisirs en famille car en temps normal elles ont du mal à faire des choses ensemble.

L'aide contribue à 95%, 90 % et 85 % du coût du séjour. Pour l'accès au séjour il faut avoir un quotient inférieur à 590 euros, ce qui permet de partir à des familles qui ne disposent que d'un seul salaire. Le montant du séjour varie entre 1 000-1 100 euros pour une semaine. La famille prend en charge l'alimentation.

En 2009, ne sont parties que 7 familles alors qu'il était possible d'en faire partir 15. En 2007, 12, en 2008, 11 (dont 5 monoparentales) : il s'agissait de 7 nouveaux départs, 3 deuxièmes départs et 1 troisième départ.

La publicité est assurée par les travailleurs sociaux. Préalablement un diagnostic est établi sur les capacités de la famille.

Parfois le travail avec le public est difficile. Certaines situations ont créé un sentiment d'échec chez des professionnels, par exemple dans le cas de cette famille qui a déménagé sans rien dire le week-end où elle devait partir. Les services sociaux de la ville n'en ont jamais reçu de nouvelles. Par des contacts, ils ont appris où se trouvait cette famille et on lui a demandé de rembourser la somme qui lui avait été avancée pour les frais d'essence.

Dans d'autres cas c'est un sentiment de succès. C'est le cas d'une famille de 4 enfants, dans laquelle la maman avait beaucoup de difficultés à s'autonomiser par rapport à sa propre mère. Les vacances ont permis de se retrouver et de mettre en

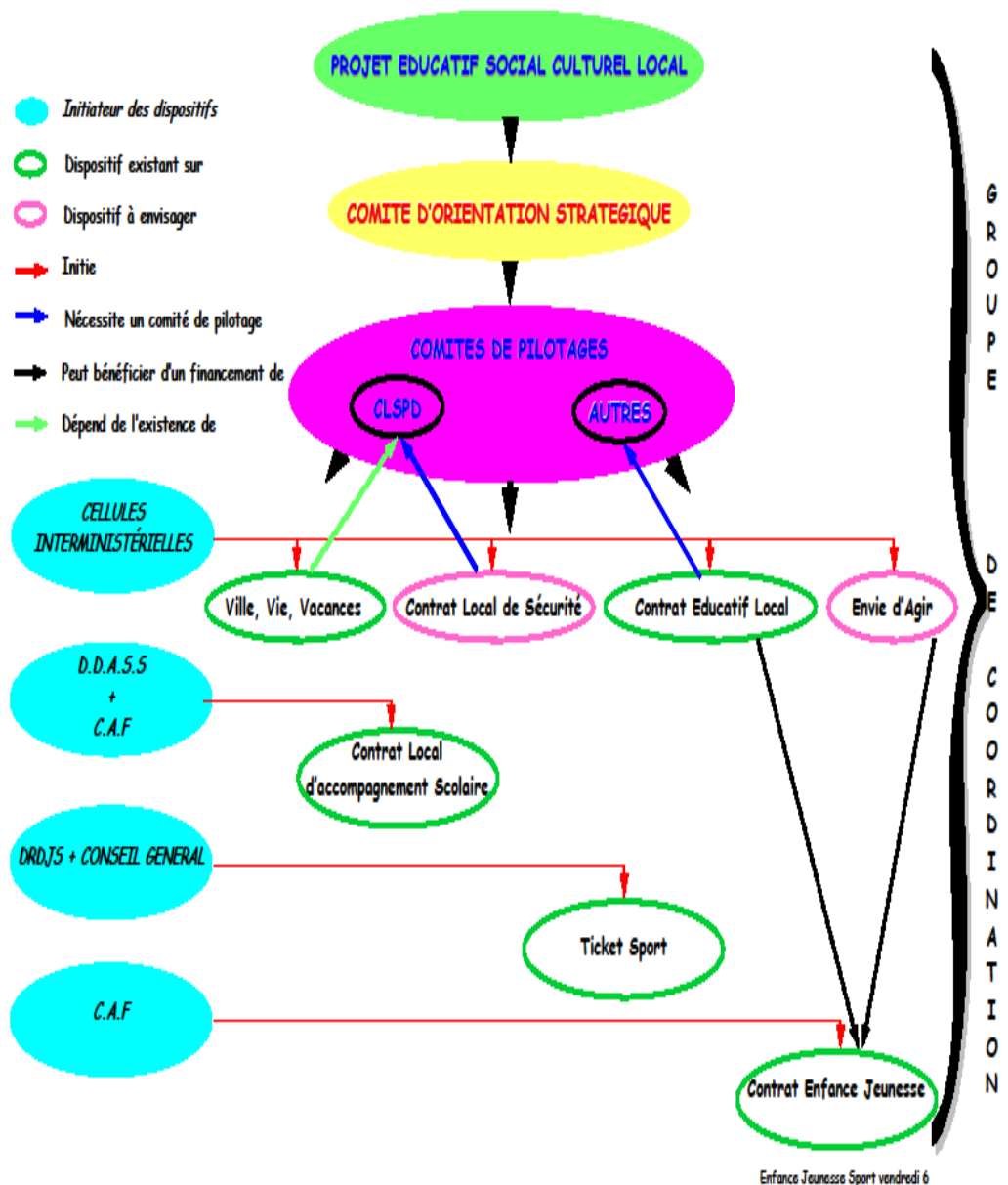
place des activités ensemble. Le père s'est davantage impliqué là que dans la vie courante.

Le problème qui se pose est que certaines familles vont à un camping et comme il y a des animations, elles ne sortent pas du camping.

L'aide alimentaire

Il s'agit de bons allant de 46 à 111 euros qu'on échange contre de la nourriture dans quelques magasins. Pour pouvoir en bénéficier les ressources de toute la famille doivent avoisiner le RMI. On attribue un maximum de deux bons par trimestre. Il existe aussi des aides ponctuelles pour régler des factures. Les familles « habituelles » de demandes d'aides sont évaluées au nombre de 40. En 2008 il y a eu 300 demandeurs différents : familles, personnes seules, couples.

Annexe 3 : Projet éducatif social et culturel



Annexe 4 : Calendrier des préconisations

Court terme	Moyen terme	Long terme
Les professionnels		
Formation continue		
	Travail réseau, diagnostic partagé, cahier de charges	
	Réflexion permanente entre professionnels sur les familles	
	Transmission	
	Harmonisation des données et documents produits par les services et les structures, grille commune pour pouvoir travailler ensemble	
Mise en place de rencontres régulières entre professionnels		
	Amélioration de la formation initiale des personnes qui occupent certains postes	
Coordination		
Utiliser les activités comme support de quelque chose		
	Réflexion sur la parentalité	
Se tenir informés des mesures de parentalité prises dans le département		
	Mise en place de l'accompagnement	
	prévoir des temps pour parler aux familles	
	Travail sur l'accueil et la transmission	
		Harmonisation des pratiques
		Suivi proximité des familles
	Charte parentalité	
Les structures		
Éviter doublement des activités		
Repenser régulièrement les activités proposées		
Plaquette commune des activités proposées		
Bilan global annuel : diagnostic commun partagé		

Court terme	Moyen terme	Long terme
Les familles		
	Mesures pour les « Enfants du service public »	
		Lieu ou les familles puissent se rencontrer, se retrouver, boire un café, discuter.
		Regrouper les familles en réduisant le nombre d'interlocuteurs
		Établir des professionnels référents pour les familles.
		Établir relationnel avec les familles
	Créer aires de jeux et animatrice qui intervient	
		Faciliter la mobilité des familles
	Travail d'information dans les quartiers sur l'ASE	
		Harmonisation des horaires
	Aide aux démarches administratives	
	Actions individualisées d'aide aux parents	
L'éducation: l'adolescence		
	Travail davantage sur les jeunes dans des lieux informels	
		Espace écoute jeunes et parents
		Groupe de parole de parents
		Moments parents-enfants
	Mise en place de médiation familiale	
	Professionnels psychologues pour répondre aux questions des parents individuellement	
	Services relais comme le service sport	
		Suivi personnalisé des jeunes
La santé: l'hygiène		
		Travailler sur l'alimentation, l'éducation sexuelle, l'hygiène.
		Travailler sur institutions pour améliorer services urgence
Changer l'image: un travail collectif		
	Changer image de la ville à l'intérieur	
		Changer image de la ville à l'intérieur à l'extérieur
Actualisation liste des associations		
		Lieu de rassemblement au centre ville pour les familles
		Travail sur l'éducation et pauvreté

Glossaire

AHAPS	Association havraise action promotion sociale
ASE	Aide sociale à l'enfance
ATSEM	Agent territorial spécialisé d'école maternelle
CAF	Caisses d'allocations familiales.
CCAS	Centre communal d'action sociale
CEH	Centre éducatif havrais
CLAS	Contrat local d'accompagnement à la scolarité
CLSPD	Contrat local sécurité et de prévention de la délinquance
CMP	Centré médico-psychologique
CMS	Centre médico-social
COBASE	Comité bolbecais d'action sociale et éducative
MJC	Maison des jeunes et de la culture
PIF	Point info familles
PMI	Protection maternelles et infantile
RAM	Relais assistantes maternelles
REAAP	Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
TISF	Technicien d'intervention sociale et familiale
UDAF	Union départementale des associations familiales
UNAF	Union nationale des associations familiales
UTAS	Unité territoriale d'action sociale

Remerciements

Je souhaite remercier l'hôpital Fauquet, le Carrefour santé et la Ville de Bolbec de m'avoir confié la responsabilité de réaliser ce diagnostic. Il n'aurait pas vu le jour sans toutes les personnes qui nous ont donné leur temps et leur travail : les professionnels de la santé, de l'éducation, du social, de l'animation ainsi que les élus, et les familles. Nous les en remercions.

Je remercie chaleureusement Xavier Berland, Nadine Kervella et Annie Lopez pour leur disponibilité permanente lors de mes sollicitations. Ainsi que les membres du Comité de Pilotage qui ont suivi ce travail et contribué à la réflexion.

Je voudrais marquer ma gratitude à Madame Lombard de la Direction Interministérielle de la Famille, à Monsieur Veron de l'observatoire de la CAF du Havre et à la Direction de l'Observatoire des Données Sociales du département de Seine-Maritime pour les données fournies. L'éclairage apporté par Monsieur Vandebussche de l'UDAF responsable des REAAP de Seine-Maritime a été de grande utilité.