



# Un soutien familial accessible pour les futurs parents et les parents d'enfants en bas âge dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale

## RÉSUMÉ

Simonne Vandewaerde  
Bo Fagardo  
Kristien Nys  
Kathleen Emmerly

Kenniscentrum  
Gezinswetenschappen



**Odisee**  
DE CO-HOGESCHOOL

## **Résumé**

# **Un soutien familial accessible pour les futurs parents et les parents d'enfants en bas âge dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale**

2019

## Colophon

<b>Référence</b>	Vandewaerde, S., Fagardo, B., Nys, K. & Emmery, K. (2019). <i>Synthèse. Un soutien aux familles accessible pour les futurs parents et les parents d'enfants en bas âge dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale. Recherche menée avec l'appui de la Commission communautaire flamande.</i> Schaerbeek: Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee).
<b>Pouvoir subsidiant</b>	Commission communautaire flamande Boulevard Émile Jacqmain 135, 1000 Bruxelles
<b>Équipe de recherche</b>	Simonne Vandewaerde et Bo Fagardo Chercheuses au Centre d'Etude sur les Familles (Kenniscentrum Gezinswetenschappen) - Odisee  Kristien Nys Chargée de projet au Centre d'Etudes sur les Familles (Kenniscentrum Gezinswetenschappen) - Odisee Chargée de recherche appliquée à l'Unité de Recherche Education Familiale et Orthopedagogie (Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek) - KULeuven  Kathleen Emmery Coördinatrice du Centre d'Etude sur les Familles (Kenniscentrum Gezinswetenschappen) - Odisee
<b>Contact</b>	Odisee Kenniscentrum Gezinswetenschappen Avenue Huart Hamoir 136, 1030 Bruxelles 02 240 68 40 <a href="http://www.kcgezinswetenschappen.be">www.kcgezinswetenschappen.be</a> <a href="mailto:kcgezinswetenschappen@odisee.be">kcgezinswetenschappen@odisee.be</a>

## Table des matières

1	Introduction .....	5
2	Modalités et contexte de l'étude.....	6
2.1	Méthodologie de recherche et sources.....	6
2.2	Contexte démographique de Bruxelles .....	6
2.3	Le soutien préventif aux familles.....	8
2.3.1	Huizen van het Kind .....	8
2.3.2	Actions des bureaux de consultation.....	9
3	Résultats de l'étude .....	10
3.1	Caractéristiques des répondants .....	10
3.2	Accès aux initiatives de soutien .....	11
3.2.1	Notoriété et recours à des sources de soutien (in)formelles .....	11
3.2.1.1	Importance du réseau informel .....	11
3.2.1.2	Connaissance et utilisation de sources de soutien formelles .....	11
3.2.1.3	Connaissance et motifs d'utilisation (ou de non-utilisation) des BC .....	12
3.2.1.4	Canaux de communication souhaités .....	15
3.2.1.5	Vers un engagement plus marqué en matière de communication .....	15
3.2.2	Utilité.....	16
3.2.2.1	Thèmes et domaines nécessitant des informations, un soutien ou un accompagnement .....	16
3.2.2.2	Formes et fonctions de soutien .....	19
3.2.2.3	Attitude et expertise des collaborateurs .....	20
3.2.3	Fiabilité.....	21
3.2.4	Accessibilité.....	21
3.2.5	Compréhensibilité.....	23
3.2.6	Disponibilité .....	25
3.2.7	Abordabilité .....	26
3.3	Flux de transition au sein des initiatives et entre différentes initiatives.....	27
3.3.1	Flux de transition dans le cadre des actions des bureaux de consultation .....	27
3.3.2	Flux de transition entre différents services .....	28
3.4	Collaboration.....	29
3.5	Rôle des autorités locales et supralocales .....	30
4	Une offre de base au niveau des quartiers.....	31
4.1	Orientations de l'offre de base envisageable .....	31
4.2	Poursuite du développement et contenu.....	31
4.3	Caractéristiques de l'offre de base envisageable .....	32
5	Bibliographie .....	34



# 1 Introduction

La région bilingue de Bruxelles-Capitale<sup>1</sup> fait face à des défis dans différents domaines. Son contexte démographique se caractérise notamment par une expansion des naissances et une diversité croissante sur les plans linguistique, culturel et socio-économique (e.a. précarité, niveau d'instruction et taux d'emploi). Bruxelles accueille environ deux nouveau-nés par heure, et 41,5 % de ces bébés voient le jour dans une famille dont le revenu est inférieur au seuil de pauvreté (e.a. Guio & Vandembroucke, 2018). En ce qui concerne le soutien aux familles, les (futurs) parents, acteurs de terrain, décideurs politiques et chercheurs signalent que les initiatives y afférentes ne sont pas toujours facilement accessibles ou ne le sont pas pour tous les (futurs) parents (e.a. Vandembroek & Bauters, 2016). Outre l'accès initial (flux entrant), le renvoi entre initiatives de soutien aux familles (flux de transition) n'est pas toujours optimal non plus.

Pour avoir une idée des seuils de flux entrant et de transition vers des initiatives de soutien familial néerlandophones à Bruxelles - plus particulièrement les bureaux de consultation de Kind & Gezin et de l'ASBL Huis van het Kind-Ket in Brussel - ainsi que pour explorer les possibilités ou conditions permettant de réduire ou supprimer ces seuils ou obstacles, la Commission communautaire flamande a financé le programme de recherche «*Geïntegreerde gezinsondersteuning voor (toekomstige) ouders en hun jonge kinderen in Brussel*» (*Soutien aux familles intégré pour les (futurs) parents et leurs enfants en bas âge à Bruxelles*).

Lancée le 1<sup>er</sup> juin 2018, cette étude accorde une place centrale aux futurs parents, aux parents d'enfants en bas âge et aux acteurs de terrain à Bruxelles. Nous les avons interrogés sur leurs expériences, leurs attentes et leurs défis dans le cadre des initiatives de soutien aux familles. L'analyse des chiffres et textes sources nous a, par ailleurs, permis de broser un tableau du contexte bruxellois ainsi que des développements et défis inhérents au soutien préventif aux familles (SpF) dans une perspective plus spécifiquement axée sur les aspects démographiques et organisationnels.

Nous remercions les (futurs) parents et acteurs de terrain interrogés d'avoir bien voulu partager leurs expériences et attentes. Nous adressons toute notre reconnaissance à Luc Dekeyser, Sara Mouton, Evelyne Dirix et Daisy Flossy de la Commission communautaire flamande (CCF), Wouter Boeckmans, conseiller de l'ancienne membre du collège de la CCF Bianca Debaets, et Pepijn Hanssens, conseiller de la présidente du collège Elke Van den Brandt, pour le suivi et le feed-back relatifs à cette étude. Merci aussi aux étudiants (jobistes) et aux bénévoles qui ont contribué au recrutement des (futurs) parents, à la traduction des instruments de recherche et à la transcription des interviews.

L'étude a débouché sur un rapport décrivant en détail les modalités de l'étude ainsi que les résultats des enquêtes menées auprès des parents (volet quantitatif) et des acteurs de terrain (volet qualitatif) (Vandewaerde, Fagardo, Nys & Emmery, 2019). La présente synthèse esquisse brièvement les modalités et le contexte de l'étude (Chapitre 2), puis intègre ses principaux constats et recommandations (Chapitre 3). Ces dernières figurent dans les encadrés en couleur. Enfin, le Chapitre 4 transpose les constats et recommandations dans un plan d'approche, que nous considérons comme l'une des stratégies envisageables pour renforcer le flux entrant et de transition au sein du paysage du SpF.

---

<sup>1</sup> Par souci de lisibilité, nous utiliserons le terme « Bruxelles » pour la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

## 2 Modalités et contexte de l'étude

### 2.1 Méthodologie de recherche et sources

Dans le cadre de cette étude en trois volets (voir Schéma 1), nous avons procédé à une analyse conceptuelle sur base de diverses sources documentaires et chiffrées. La perspective des futurs parents et des parents d'enfants en bas âge (entre 0 et 6 ans) à Bruxelles<sup>2</sup> a fait l'objet d'une enquête quantitative, via un questionnaire diffusé en ligne et en face à face en néerlandais, en français et en anglais. Nous avons interrogé les répondants sur leur usage, leurs besoins, leurs souhaits et leurs attentes dans le cadre du contenu ainsi que des aspects pratiques et organisationnels des initiatives de soutien aux familles.

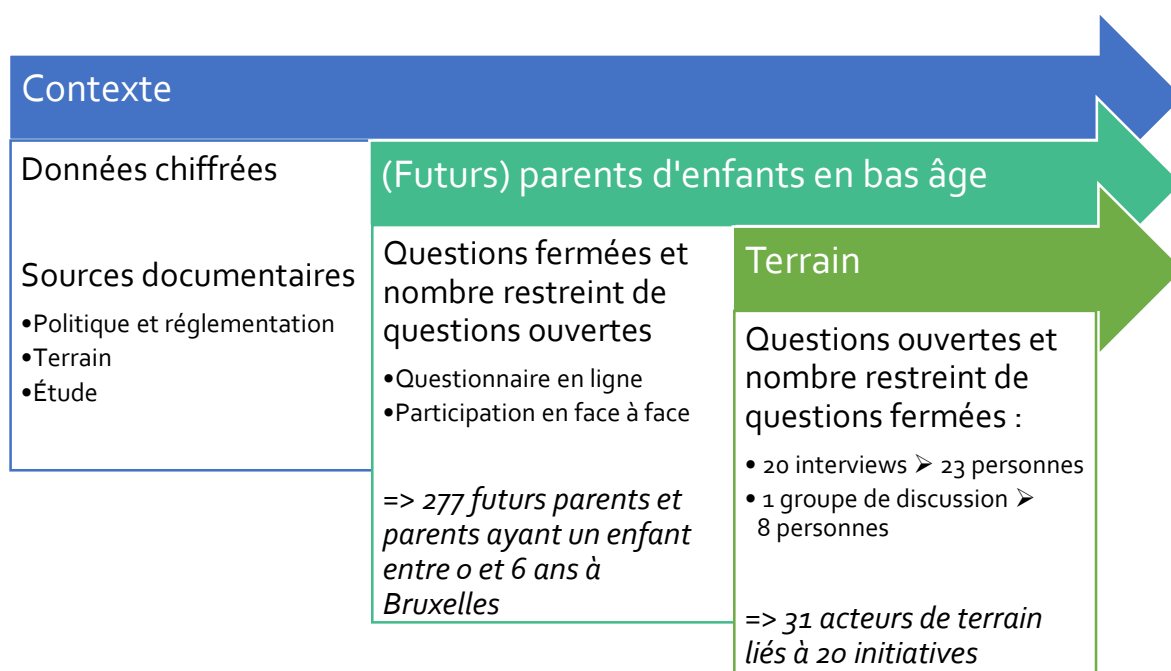


Schéma 1: Méthodologie de recherche et sources

Outre les parents, nous avons interrogé un large éventail d'acteurs de terrain bruxellois actifs dans ou liés au soutien préventif aux familles. Notre questionnaire qualitatif visait à explorer - par l'intermédiaire d'interviews semi-structurées et d'un groupe de discussion - les expériences et la vision des acteurs de terrain concernant le flux entrant et de transition (cf. accessibilité) des futurs parents et des parents d'enfants en bas âge dans le cadre du soutien aux familles.

### 2.2 Contexte démographique de Bruxelles

L'actuelle croissance démographique à Bruxelles est fortement influencée par deux facteurs : (1) la croissance naturelle (2) le taux de migration internationale. Ainsi, en 2017, 17 709 « ketjes » sont nés (Nolf e.a., 2019) et le taux de migration internationale s'est élevé à 12 580 individus. En 2019, Bruxelles comptait 51 883 enfants de moins de 3 ans. Diverses études donnent toutes sortes de projections quant au nombre d'enfants de moins de 3 ans (de 54 630 à 59 227) pour la période allant jusque 2025

<sup>2</sup> À partir de ce point, nous utiliserons indifféremment les termes « parents » et « futurs parents et parents d'enfants en bas âge ». Par « parents », nous entendons « futurs parents » et « parents d'enfants en bas âge ».

(Delhaibe e.a., 2016; Vandenbroeck & Bauters, 2016; BISA, 2019). Toutes indiquent néanmoins une croissance du groupe d'enfants en bas âge. D'après les données les plus récentes, cette augmentation sera moins importante que prévu initialement (e.a. La Belgique en chiffres, 2019a).

Les familles bruxelloises sont particulièrement diversifiées. Cette pluralité se manifeste à divers égards et entraîne des défis spécifiques pour les services, les organisations et les organes politiques.

- (1) Composition des familles : 10,2 % des ménages bruxellois se composent de parents isolés avec enfants cohabitants (Nolf e.a., 2019). En 2015, 19,4 % des enfants nés à Bruxelles avaient une mère isolée (Hercot e.a., 2015). La majeure partie des mères isolées sans emploi vivent sous le seuil de risque de pauvreté (Nolf e.a., 2019).
- (2) Contexte migratoire : 35 % des Bruxellois sont de nationalité étrangère et 57 % sont nés sous une autre nationalité que la nationalité belge. En 2016, ces chiffres donnaient un taux de 71,4% de Bruxellois avec un contexte migratoire de première ou deuxième génération (Nolf e.a., 2019 ; BISA 2018).
- (3) Langue(s) connue(s) et parlée(s) (à la maison) : il ressort du baromètre linguistique de 2018 que le français est toujours la langue la plus connue (87,1 %) et que la connaissance du néerlandais continue à régresser (de 33,3 % en 2001 à 16,3 % en 2018). Chez les 18-30 ans, la connaissance d'autres langues « étrangères », en combinaison ou non avec le français, est fréquente. Une focalisation plus poussée sur la langue parlée à la maison révèle que le français est la plus fréquente, soit en combinaison avec une langue « étrangère » (37,6 %), soit en tant que langue exclusive (29,7 %). Ces cinq dernières années, le néerlandais a connu une expansion jusqu'à 20,6 % en tant que langue exclusive à la maison, tandis que la combinaison néerlandais/français est descendue à 15,6 % (Janssens 2018 dans Nolf e.a., 2019).
- (4) Pauvreté et pauvreté infantile : les Bruxellois ont le revenu net imposable annuel moyen le plus bas de la Belgique (13 980 €), et 30 à 37 % d'entre eux vivent sous le seuil de risque de pauvreté (IBSA, 2018 ; Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2018a). En 2017, 41,5 % des enfants bruxellois sont nés dans une famille dont le revenu est inférieur au seuil de risque de pauvreté (Guio & Vandenbroucke, 2018). Par ailleurs, en 2015, 20,6 % des enfants bruxellois sont nés dans une famille où le(s) parent(s) ne percevai(en)t aucun revenu tiré d'un emploi (Verduyck, 2019). En ce qui concerne le groupe des 0-17 ans, 23 % d'entre eux grandissent dans une famille ne percevant aucun revenu d'emploi (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2018a). En 2018, l'indice de précarité s'élevait à 28 % dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale contre 14,1 % dans la Région flamande (Kind & Gezin, 2019)<sup>3</sup>. En d'autres termes, au cours de cette année, plus d'un quart des enfants bruxellois sont nés dans une famille défavorisée.
- (5) Communes et quartiers : (l'impact de) la croissance démographique et les défis exposés ci-dessus jouent davantage dans certaines communes bruxelloises que dans d'autres. À cela s'ajoute une importante diversité entre quartiers au sein des communes. Ainsi, Bruxelles comporte un « croissant pauvre », qui englobe les quartiers les plus démunis autour du Nord-Ouest du centre-ville (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2018a).

Les éléments ci-dessus sont interdépendants et liés à divers autres domaines ayant leurs propres défis (emploi, logement, santé, enseignement, etc.). La mobilisation autour des flux entrant et de transition lié au soutien préventif aux familles est l'une des pistes à envisager pour renforcer les familles ainsi que les opportunités des parents et de leurs enfants. Cette réflexion nous mène notamment au Programme d'actions bruxellois de lutte contre la pauvreté 2014-2019, dont l'un des points d'action réside dans une meilleure accessibilité de l'offre SpF néerlandophone.

---

<sup>3</sup> En Flandre, l'indice de précarité est calculé comme étant le rapport entre le nombre d'enfants défavorisés et le nombre total d'enfants. À Bruxelles, cet indice indique le rapport entre le nombre d'enfants défavorisés et le nombre d'enfants ayant bénéficié d'au moins une visite à domicile ou d'une consultation de K&G.



Le point suivant esquisse brièvement les éléments clés du soutien préventif aux familles, de l'ASBL Huis van het Kind-Ket in Brussel et des bureaux de consultation.

## 2.3 Le soutien préventif aux familles

Le Programme d'actions bruxellois de lutte contre la pauvreté 2014-2019 prévoit un cadre de mesures pour la mise en place d'une offre SpF plus appropriée. Ce cadre vise à améliorer la vie des familles avec des enfants et des jeunes, ainsi que des enfants et des jeunes eux-mêmes en matière de bien-être et de santé.

Le contenu de l'offre SpF est notamment spécifié via le décret flamand portant organisation du soutien préventif aux familles (2013). Les éléments clés de ce décret et leur déploiement revêtent une grande importance pour les initiatives menées à Bruxelles via les autorités flamandes et la Commission communautaire flamande.

L'objectif de ce plan est d'aboutir à une offre multidisciplinaire, coordonnée, complémentaire, intégrée, sans chevauchement, alignée et ciblée, afin d'assurer son accessibilité à tous les parents et plus particulièrement aux parents vulnérables (cf. universalisme proportionnel) (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2018b). Axée sur différents domaines (santé, développement, éducation, enseignement, etc.), l'offre en question vise notamment la promotion et le soutien des réseaux sociaux et informels, la détection précoce, le suivi et/ou l'orientation dans le cadre des risques ou problèmes en matière de santé, de développement, d'éducation et d'enseignement, ainsi que le renforcement des (futurs) parents vulnérables d'enfants en bas âge. Vu l'importance d'un soutien « précoce » (pré- et postnatal) pour ce groupe de familles, entre autres, on peut comprendre la focalisation de cette étude sur l'accord de collaboration Huis van het Kind-Ket in Brussel ASBL établi avec les bureaux de consultation de Kind & Gezin, par exemple.

### 2.3.1 Huizen van het Kind

Une « Huis van het Kind » (littéralement « Maison de l'enfant ») est un accord de collaboration local impliquant le regroupement, physique ou non, de l'offre de différents acteurs complémentaires en matière de soutien préventif aux familles. Chaque HvHK doit collaborer avec l'**administration locale**. Bruxelles compte 19 communes, et la Commission communautaire flamande (CCF) y assume le rôle de l'administration locale en tant qu'organisateur supralocal.

À Bruxelles, il a été opté pour l'établissement d'une Huis van het Kind à vocation globale : l'ASBL Huis van het Kind-Ket in Brussel. Cette ASBL s'est développée depuis 2017 à partir de l'accord de collaboration intersectorielle couvrant toute la région bruxelloise, conclu entre les différentes organisations néerlandophones du secteur de l'aide aux familles au sens large à Bruxelles. Son fonctionnement local dessert huit « Lokale Gezinsondersteunende Netwerken » (LGN, réseaux locaux de soutien aux familles) : (1) Bruxelles-ville, (2) Molenbeek et Koekelberg, (3) Jette, Ganshoren et Berchem-Sainte-Agathe, (4) Anderlecht, (5) Schaerbeek, Evere et Saint-Josse-ten-Noode, (6) Saint-Gilles, Uccle et Forest, (7) Ixelles et Etterbeek, et (8) Auderghem, Watermael-Boitsfort, Woluwe-Saint-Pierre et Woluwe-Saint-Lambert (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2018a). Ces LGN sont soutenus par des organismes au service de l'ASBL HvHK-Ket in Brussel. Depuis la mise en route de ces accords de collaboration, le nombre d'acteurs (activement) impliqués s'est considérablement accru et diversifié. Il s'agit notamment d'initiatives d'accueil de la petite enfance, d'équipes de soutien éducatif, de maisons médicales, de bureaux de consultation et de nombreux autres acteurs dans différents domaines.

Le développement des accords de collaboration, des LGN, s'effectue à « différentes vitesses ». Certains sont encore en plein développement, tandis que d'autres sont fortement complémentaires, travaillent en étroite collaboration ou en arrivent à la co-création. Au départ, la mise en place de réseaux entre acteurs était surtout visée. Sous l'impulsion et avec l'aide des ressources de la CCF, trois

sites, assurant le regroupement physique d'un certain nombre de partenaires et de leur offre, ont été mis en place (HvhK Noord, HvhK Nieuwland et HvhK VUB Jette) et un quatrième ouvrira ses portes (HvhK Anderlecht).

### 2.3.2 Actions des bureaux de consultation

Les bureaux de consultation (BC) s'orientent vers la prise en charge préventive dans le cadre du bien-être ainsi que de la santé physique et psychosociale. Ils remplissent une fonction d'accueil, d'information et de conseil (Huis van het Kind, 2012 ; Vandebroek & Bauters, 2016).

Le 1<sup>er</sup> janvier 2019 a vu l'entrée en vigueur du nouvel Arrêté du Gouvernement flamand portant reconnaissance et subventionnement des bureaux de consultation ainsi que reconnaissance des médecins de bureaux de consultation. Il élargit notamment la mission (offre) et la portée des bureaux de consultation. Ces derniers doivent assurer des consultations ou un encadrement préventif d'ordre médical, psychosocial ou pédagogique et ce, « *aux futurs parents ainsi qu'aux enfants âgés de zéro à trois ans ou en âge scolaire, et à leur famille.* » (Art. 1). Une réglementation doit toutefois encore être mise en place pour Bruxelles.

Dans le cadre spécifique du contexte bruxellois, le champ d'action des bureaux de consultation reconnus et subventionnés par K&G est en recul depuis quelques années (y compris en comparaison avec la Flandre). La non-utilisation des bureaux de consultation est plus élevée à Bruxelles qu'en Flandre : respectivement 21,7 % contre 8,1 % (Humblet e.a., 2015 et Kind en Gezin, 2015 dans Vandebroek & Bauters, 2016). Les hauts diplômés sont en outre surreprésentés dans les BC néerlandophones. Le 1<sup>er</sup> janvier 2019, deux des 22 BC de K&G ont été fermés, ce qui ramène le nombre de BC à 20. À titre de comparaison, l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) en dénombre 80 (Bruxelles Social, 2018).

À ce jour, il manque encore une vue claire sur le processus décisionnel des parents en ce qui concerne le recours ou non à un bureau de consultation ou en particulier à solliciter un BC de K&G ou de l'ONE. Diverses sources pointent en direction des possibilités d'accès, et surtout des critères de disponibilité, d'accessibilité ou de dissémination (Humblet e.a., 2015 et Kind en Gezin, 2015, dans Vandebroek & Bauters, 2016).

# 3 Résultats de l'étude

## 3.1 Caractéristiques des répondants

Le schéma ci-dessous donne une vue d'ensemble des caractéristiques des (futurs) parents et des acteurs de terrain que nous avons interrogés dans le cadre de cette étude.

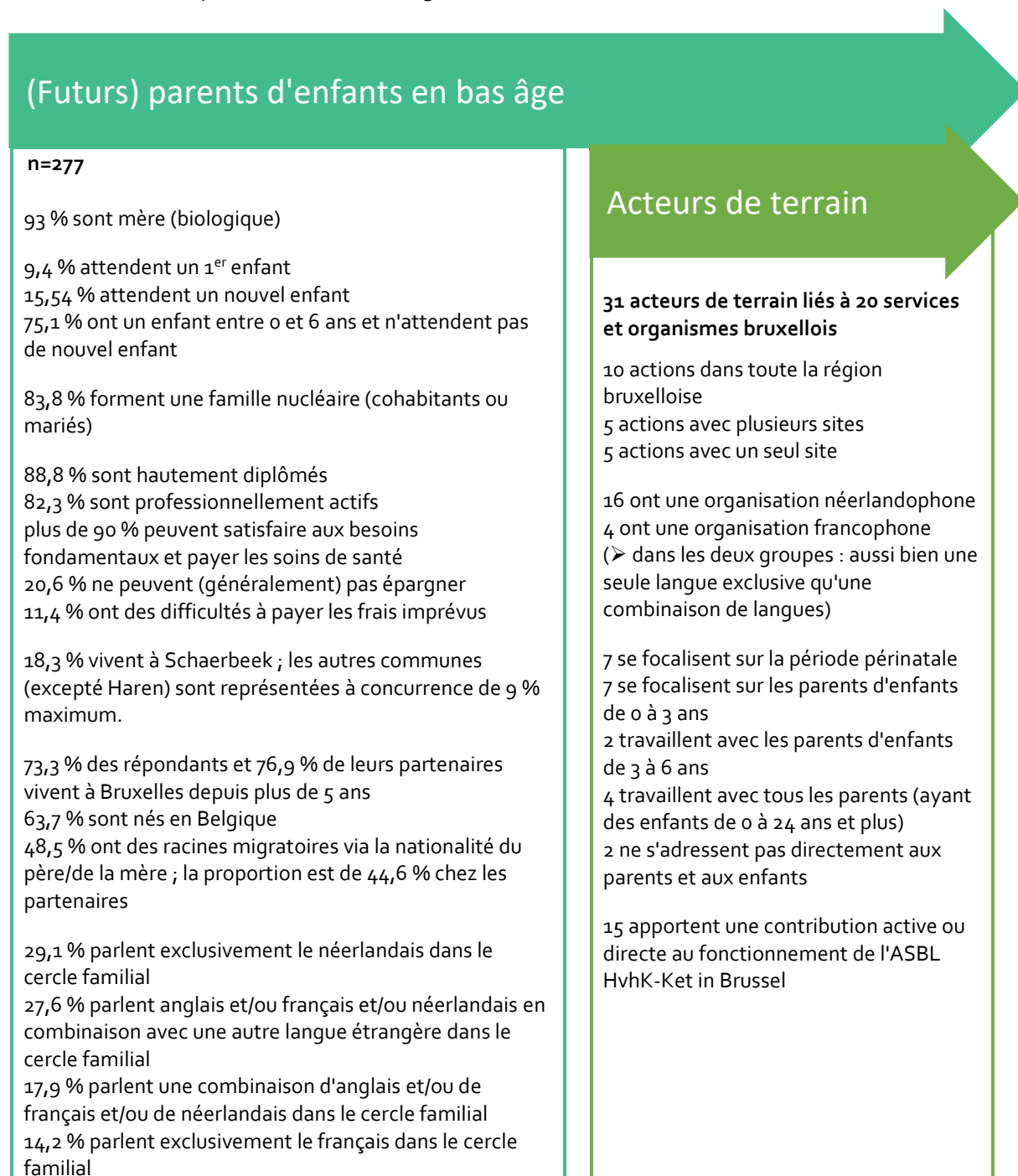


Schéma 2 : Caractéristiques des groupes de répondants

Nous avons recruté des **parents** via des canaux très diversifiés (brochures, bulletins d'information, systèmes en ligne, rencontres en face à face dans des endroits publics, acteurs de terrain). Nous avons également exploré diverses pistes pour la collecte des questionnaires : collecte de questionnaires en

ligne et récolte de réponse en face à face (p. ex. au sein de services et d'organisations, ou dans des endroits publics tels que les marchés et les centres commerciaux). La période d'enquête était limitée en raison de la courte durée de l'étude, ce qui a également restreint la composition et l'ampleur du groupe de répondants.

Une analyse des caractéristiques des parents nous mène à la conclusion que malgré la grande variété des stratégies de recrutement (cf. supra), les (futurs) parents les plus vulnérables (faible niveau d'étude, demandeurs d'emploi, parents en difficulté financière, etc.) sont moins fortement représentés que prévu sur la base des chiffres bruxellois. La perspective de ces familles a été mise en lumière via la consultation des acteurs de terrain. La majorité de ces acteurs entretiennent souvent des contacts directs avec des (futurs) parents bruxellois vulnérables et peuvent donc appréhender leur milieu de vie, leurs expériences, leurs besoins ainsi que leurs attentes en matière de soutien. Lors de la transposition des constats en recommandations, nous avons utilisé les informations collectées directement comme indirectement ainsi que les perspectives d'une autre étude sur l'expérience et les besoins des parents vulnérables. Cela nous a permis d'établir un plan d'approche adapté à l'importante diversité des (futurs) parents bruxellois.

## 3.2 Accès aux initiatives de soutien

Le cadre décrivant l'accès, dit des « 7B », décrit de manière pratique 7 facteurs susceptibles de favoriser ou d'entraver les flux entrant et de transition. Ces 7 notions sont les suivantes : notoriété, compréhensibilité, utilité, fiabilité, disponibilité, accessibilité et le caractère financièrement abordable ou « abordabilité » (e.a. Coussée, Roets, Bouverne-De Bie, & Vettenburg, 2011 ; Hubeau, & Parmentier, 1991 ; Schoupe, De Visscher, & Van de Walle, 2014). Certaines de ces notions, comme la notoriété et la compréhensibilité, sont étroitement liées entre elles. La communication des initiatives doit en effet satisfaire aux exigences de compréhensibilité. L'accessibilité et la disponibilité sont également intercorrélées. La description des constats et recommandations ci-dessous comporte, par conséquent, des chevauchements et renvois internes vers des points précédents ou ultérieurs.

Il est à signaler que nous n'avons pas questionné les répondants en détail sur l'ensemble des aspects relatifs à l'accessibilité pour toutes les initiatives SpF (cf. limitation du temps disponible pour compléter le questionnaire et fournir des explications). Le groupe d'utilisateurs relativement restreint pour ces initiatives (voir point 3.2.1.2) ne nous aurait d'ailleurs pas permis de nous prononcer correctement sur ce plan. Nous avons néanmoins exploré ces aspects en détail, avec une description plus spécifique, dans le cadre des actions menées par les bureaux de consultation.

### 3.2.1 Notoriété et recours à des sources de soutien (in)formelles

#### 3.2.1.1 *Importance du réseau informel*

Le **réseau informel** est une source de soutien significative pour la majorité des parents : 84,3 % parlent (très) souvent de leur (future) parentalité et d'éducation avec des gens de leur entourage proche. Pour 77,4 %, une personne de l'entourage proche représente effectivement une source de soutien sur le plan du rôle parental et de l'éducation. Trois quarts des parents considèrent, par ailleurs, le réseau informel comme un canal particulièrement approprié pour obtenir des informations sur les initiatives d'aide et de soutien : ce canal arrive en première place pour 55,5 % et en deuxième position pour 20,2 %.

#### 3.2.1.2 *Connaissance et utilisation de sources de soutien formelles*

Les initiatives de soutien formelles peuvent s'avérer pertinentes tant pour les parents disposant d'un réseau de soutien informel limité que pour les parents ayant accès à un réseau informel (plus) étendu.

Elles peuvent en effet leur offrir un tremplin vers de nouveaux liens informels, et même leur apporter un soutien plus concret (informations, conseils, appui pratique, matériel ou émotionnel, etc.) et/ou les orienter (cf. flux de transition) vers d'autres initiatives de soutien (plus appropriées). Les acteurs de terrain, quant à eux, peuvent jouer un rôle crucial en matière d'orientation. L'une des conditions est que le terrain connaisse les initiatives pertinentes.

**Les acteurs de terrain** signalent toutefois un problème de notoriété, tant auprès du groupe d'utilisateurs, à savoir les (futurs) parents et plus particulièrement les plus vulnérables d'entre eux, qu'auprès des acteurs de terrain. Cette réalité a des répercussions sur les flux entrant et de transition dans le cadre du soutien préventif aux familles. Ainsi, les initiatives de SpF néerlandophones interrogées indiquent qu'elles connaissent leurs offres mutuelles mais qu'il manque une image globale de l'offre à Bruxelles. Ces connaissances lacunaires concernent notamment l'offre dans des domaines connexes, les initiatives de plus petite ampleur, les initiatives à caractère temporaire et l'offre francophone. D'après les acteurs de terrain, la méconnaissance relative à l'offre francophone est imputable au fait que l'offre néerlandophone et l'offre francophone constituent deux flux SpF distincts au fonctionnement séparé, avec leurs propres réseaux. Les acteurs de terrain francophones interrogés confirment cette allégation.

Dans quelle mesure les **parents** bruxellois connaissent-ils et utilisent-ils les sources de soutien bruxelloises formelles ? Environ quatre cinquièmes des parents ou plus connaissent chacun des acteurs des soins de santé (périnataux) suivants : le médecin de famille, un gynécologue, une sage-femme, la maternité, un pédiatre, la mutualité. Et ils y ont déjà fait appel une ou plusieurs fois. Les autres acteurs bruxellois susceptibles d'apporter un soutien durant la période périnatale (soins obstétricaux, Aquarelle et De Volle Maan) sont moins connus et moins sollicités par le groupe de parents interrogés.

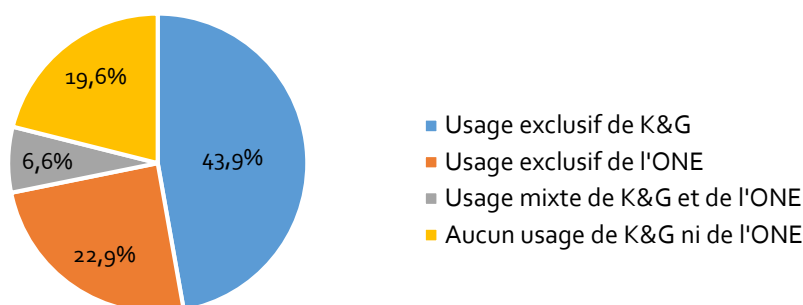
Il en va de même pour les professionnels actifs dans le contexte des garderies et crèches (inconnus chez 33,5 % à 67,2 % des répondants). Un accueillant (mère d'accueil ou puériculteur, par exemple) est certes connu par 66,5 %, mais 37,8 % seulement y ont fait appel. Les acteurs des services sociaux et des services d'assistance sont souvent inconnus (par 73,9 % à 94,4 %) et sont sollicités par une minorité (8 %, voire moins). Le CPAS/OCMW et les psychologues y font partiellement exception. Chacun de ces types d'acteurs est connu par plus de la moitié des parents (67,2 % et 77,3 %). En ce qui concerne le psychologue, la connaissance de cet acteur se traduit par un nombre respectable d'utilisateurs (27,1 %). Ce n'est pas le cas pour le CPAS/OCMW (4,8 %). La forte représentation de parents bénéficiant d'une position socio-économique (PSE) élevée dans le groupe de recherche influe évidemment sur ce résultat.

Les initiatives de SpF bruxelloises (cf. Huis van het Kind, Baboes, équipes de soutien éducatif, HOPON et NASCI) sont chacune connues par moins de la moitié des parents (3,4 % à 41,9 %). Baboes, le seul acteur disposant de 4 sites, voit émerger peu à peu une notoriété et un usage au-delà de son emplacement local : la majorité de ses utilisateurs se situent en dehors des limites de la commune.

### **3.2.1.3 Connaissance et motifs d'utilisation (ou de non-utilisation) des BC**

La plupart des parents connaissent l'action d'un BC de K&G ou de l'ONE (83,3 %) et ont fait appel à l'un de ces organismes ou aux deux (80,4 %). Il ressort du Graphique 1 que le groupe d'utilisateurs exclusifs de K&G est le plus fortement représenté dans le groupe de recherche (43,9 %). Ensuite, les groupes d'utilisateurs exclusifs de l'ONE et de non-utilisateurs sont tous deux du même ordre de grandeur (respectivement 22,9 % et 19,6 %).

Graphique 1 : Usage des BC (n=257)



Si 75,2 % des utilisateurs exclusifs de K&G connaissent l'action des bureaux de consultation de l'ONE, 64,9 % des utilisateurs exclusifs de l'ONE connaissent l'action des bureaux de consultation de K&G. La plupart des utilisateurs exclusifs de K&G ont fait plusieurs fois appel au BC de K&G (91,2 %). Dans le groupe d'utilisateurs exclusifs de l'ONE, ce pourcentage est de 76,3 %. La plupart des parents ayant déjà recouru à l'action des bureaux de consultation de K&G (cf. utilisateurs exclusifs et mixtes de K&G) ont pris contact avec un seul BC de K&G (71,8 %). Dans le groupe d'utilisateurs exclusifs et mixtes de l'ONE, 78,2 % ont eu jusqu'à présent des contacts avec un seul BC de l'ONE.

Avant de passer à la description des critères d'accès plus spécifiques, voici un aperçu :

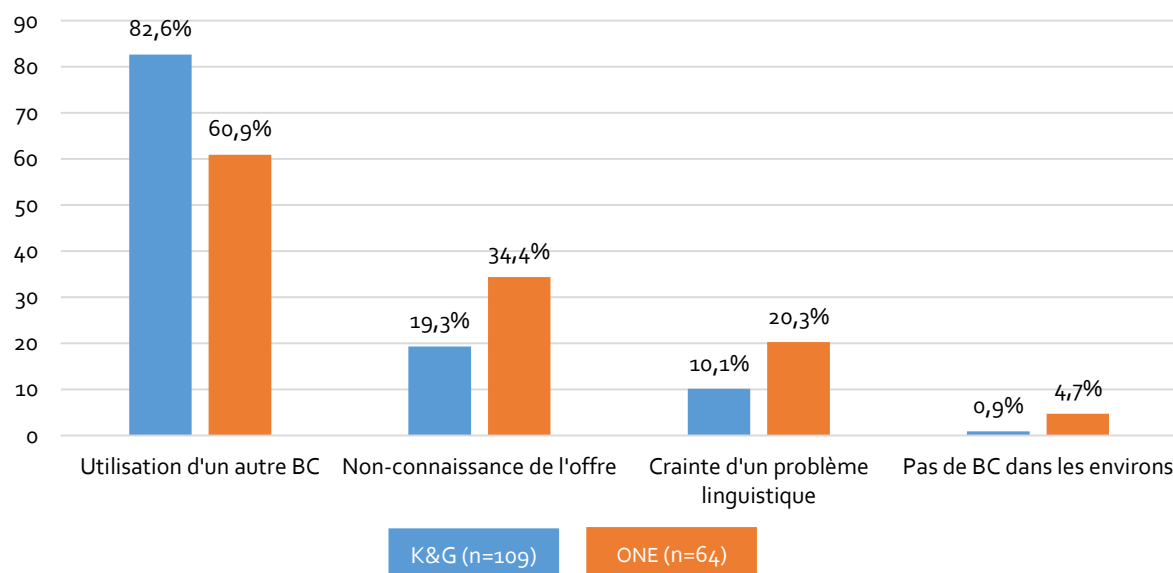
- Des raisons de ne pas solliciter un BC de K&G, de l'ONE ou de ne solliciter aucun BC
- Des raisons de solliciter un BC de K&G ou de l'ONE
- Des raisons de passer d'un BC de K&G vers un BC de l'ONE et vice versa

Les recommandations susceptibles d'être associées à ces motifs décisionnels figurent aux points 3.2.2 à 3.2.7 inclus.

### Raisons de ne pas solliciter l'autre BC ou de ne solliciter aucun BC

Les *raisons* avancées par les utilisateurs de K&G et de l'ONE pour la *non-utilisation* de l'*autre bureau de consultation* (voir Graphique 2) sont, par ordre décroissant : (1) le fait d'avoir déjà fait appel à un autre bureau de consultation, (2) la non-connaissance de l'offre de l'autre bureau de consultation (cf. notoriété), (3) la crainte d'un problème linguistique (cf. compréhension), et (4) l'absence d'un BC dans les environs (cf. accessibilité).

Graphique 2. Raisons de ne pas solliciter un autre BC que celui consulté



Dans le groupe de 45 parents qui n'ont pas fait appel à un BC de K&G ni à un BC de l'ONE, les raisons qui suivent sont les plus fréquentes pour la **non-utilisation d'un BC** : (1) le fait d'attendre un premier enfant (37,8 %), (2) le fait de ne pas en avoir besoin (17,8 %), (3) la sollicitation d'un autre professionnel (13,3 %) et la non-connaissance de l'offre (13,3 %). Si nous regroupons néanmoins les raisons « sollicitation d'un autre professionnel » « obtention d'une aide suffisante dans le réseau informel » et « accès suffisant à des livres, magazines, brochures, sites Web, etc. », nous obtenons un pourcentage de **20 %**. Bref, un cinquième des non-utilisateurs bénéficient d'un accès **suffisant à d'autres sources de soutien**.

Les autres raisons (p. ex. ne pas en voir l'utilité pour soi-même ou son enfant) sont mentionnées par moins de 10 % des parents. Bien que le nombre de répondants qui « n'ont pas confiance » ou « ne veulent pas être culpabilisés » soit restreint (resp. 3 parents et 1 parent), ces critères demeurent importants pour la communication (cf. renforcement du flux entrant) et la mise en œuvre du service (cf. rétention vs décrochage). Nous y reviendrons au point 3.2.2.3.

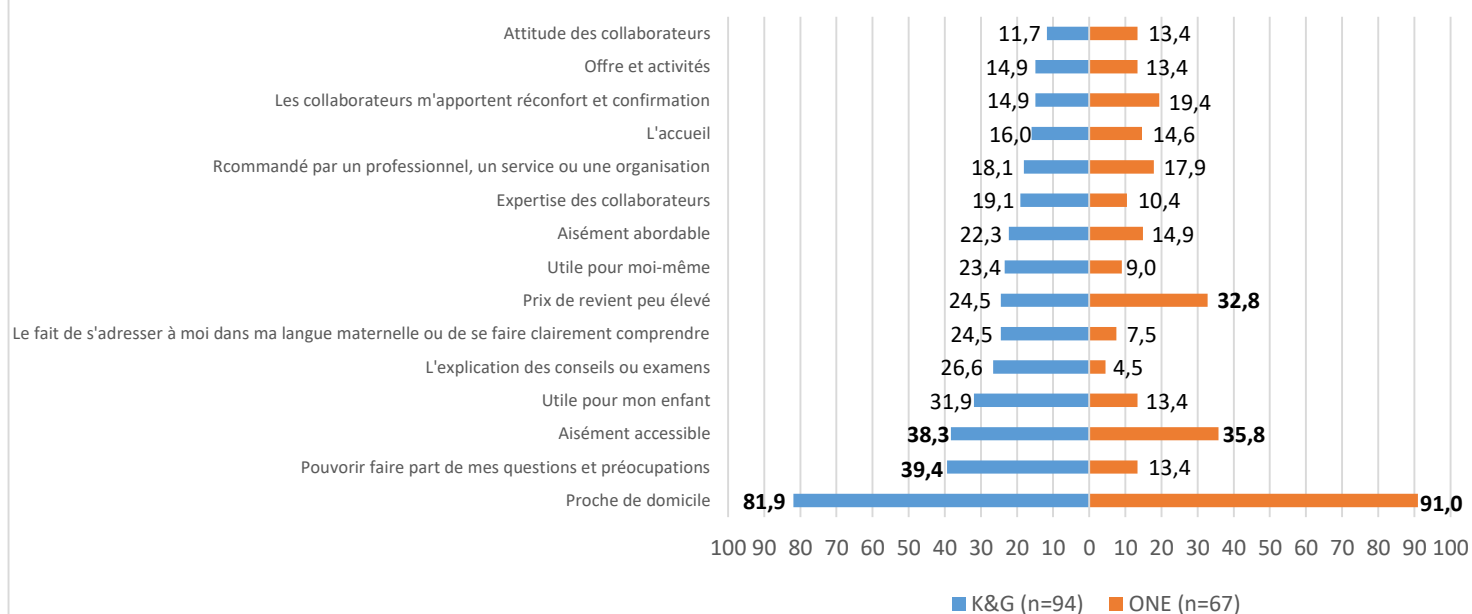
Si nous regroupons les trois groupes de « non-utilisation » (utilisateurs de K&G et de l'ONE et non-utilisateurs de BC), nous constatons qu'un peu plus d'un cinquième des répondants (49/218 soit **22,5 %**) attribuent la non-utilisation d'un (autre) BC à la « **non-connaissance** » de l'offre. La  **Crainte d'un problème linguistique** est mentionnée par **11,9 %** (26/218) pour l'ensemble des trois groupes.

### **Raison de solliciter un BC**

Les parents faisant usage d'un BC évoquent essentiellement des raisons liées aux possibilités d'accès physiques du BC (voir Graphique 3), à savoir la proximité (81,9 % pour K&G, 91 % pour l'ONE) et l'accessibilité (38,3 % pour K&G, 35,8 % pour l'ONE). Pour les utilisateurs de K&G, la « possibilité de faire part de ses questions et préoccupations » se situe néanmoins aussi dans le Top 3 (39,4 %). Pour les parents faisant appel à un BC de l'ONE, cela ne constitue une raison qu'à concurrence de 13,4 %. 19,4 % de ce dernier groupe déclarent néanmoins que « l'apport d'un réconfort et d'une confirmation par un collaborateur » est une raison de faire appel à un BC. 14,9 % des utilisateurs de K&G mentionnent cette raison. Si le faible prix de revient est coché par 24,5 % des utilisateurs de K&G, 32,8 % des utilisateurs de l'ONE en font autant.

La décision d'opter pour une action SpF donnée et un bureau de consultation en particulier peut être influencée par **une référence ou une orientation (in)formelle via des tiers** - par exemple sous la forme d'une recommandation ou d'une obligation. À chaque fois, un peu moins de 20 % des utilisateurs de BC (18,1 % des utilisateurs de K&G, 17,9 % des utilisateurs de l'ONE) indiquent que leur BC leur a été recommandé par un professionnel, un service ou une organisation. Plus concrètement, ils ont été contactés par le BC même, la maternité, la sage-femme, le gynécologue, le médecin de famille ou le pédiatre. Les parents ne mentionnent qu'à titre exceptionnel (2 utilisateurs de l'ONE) avoir été obligés de faire appel à ce BC.

Graphique 3. Raisons les plus fréquemment évoquées pour la sollicitation d'un BC (%)



### Raisons de passer d'un BC de K&G à un BC de l'ONE et vice versa

Pour 32 % des utilisateurs de K&G (33/103), un ou plusieurs éléments pourraient contribuer au fait qu'ils sollicitent un BC de l'ONE. Les raisons les plus fréquemment évoquées (jusqu'à 8 fois) sont : une expansion linguistique (néerlandais, anglais, par exemple), l'impossibilité de faire autrement (cf. suppression du BC de K&G) ou un emplacement plus proche du BC de l'ONE.

Chez les utilisateurs de l'ONE, 38,6 % (22/57) feraient appel à un BC de K&G en cas de changement d'un ou plusieurs éléments de l'action de K&G. Ils évoquent le plus souvent (jusqu'à 11 fois) une meilleure notoriété de l'offre (p. ex. plus de publicité et/ou d'informations, à l'hôpital ou ailleurs, chez le pédiatre) et une meilleure proximité.

#### 3.2.1.4 Canaux de communication souhaités

Un peu plus de la moitié des répondants (53,8 %) signalent **ne pas encore avoir reçu d'informations concernant l'aide ou les initiatives de soutien disponibles**.

Si l'on pousse plus avant l'exploration des canaux de communication jugés adéquats par les parents, le **réseau informel** se démarque nettement : il arrive en première ou deuxième position pour 75,7 % (cf. nous avons demandé aux répondants de classer les canaux de communication par ordre d'importance). Les **canaux écrits ou électroniques** obtiennent également des scores élevés (63,9 %), à savoir que les répondants leur attribuent le plus souvent la deuxième position. Un peu plus de la moitié des parents (52,1 %) attribuent une première ou deuxième position à des « **services ou professionnels** ».

#### 3.2.1.5 Vers un engagement plus marqué en matière de communication

À l'exception des bureaux de consultation et des para(médicaux), les initiatives bruxelloises de soutien aux (futurs) familles avec de jeunes enfants sont rarement bien connues par les (futurs) parents.



Pour (mieux) les informer et activer le flux entrant, il faut une communication simple, aisément accessible et multicanaux (dépliants, affiches, Internet, discussion en face à face) au sujet de l'offre existante. La mise en place d'une collaboration (plus étroite) avec des instances bien connues et fréquentées par les parents, comme les professionnels de la santé de première ligne, peut y contribuer.

Vu le caractère changeant du terrain, tant au niveau des collaborateurs que de l'offre, faire connaître et découvrir davantage les autres initiatives de SpF constitue un point d'attention permanent pour l'accord de collaboration Huis van het Kind-Ket In Brussel et les LGN en particulier. Plus concrètement, il serait possible, par exemple, d'intégrer ces thématiques de façon permanente à l'agenda des réunions (via un format de type « speed dating », l'exploration du quartier, la réalisation d'une carte sociale du quartier...).

Dans le cadre plus spécifique des bureaux de consultation néerlandophones, le flux entrant pourrait être stimulé en misant davantage sur la communication portée par les paramédicaux de première et deuxième ligne (médecins, sages-femmes, hôpitaux). Les acteurs concernés devraient alors faire preuve de flexibilité et d'ouverture afin d'intégrer et de soutenir des campagnes de communication. Comme le réseau informel constitue un canal de communication particulièrement approprié pour les (futurs) parents, l'explorer la piste d'« ambassadeurs » peut s'avérer judicieuse. Pour ces deux pistes, formelle et informelle, il importe d'exploiter (encore plus) intensément les atouts « de fond » de l'action des BC de K&G (à savoir notamment la possibilité de poser des questions, l'utilité pour l'enfant, les explications fournies lors des conseils et examens prodigués, le soutien médical et autre).

Des efforts supplémentaires s'imposent pour atteindre un groupe plus étendu d'enfants avec leurs parents, et plus particulièrement les groupes vulnérables, ou leur donner accès à l'offre (de base) universelle ainsi qu'à tous ses domaines. Voilà qui place notamment les maisons médicales et les services publics tels que le CPAS/OCMW en ligne de mire, en plus des équipes de soutien éducatif qui sont déjà des partenaires clés dans le cadre de la HvHK.

Envisagée à plus long terme et dans l'optique d'une vision systémique, plutôt que via une logique institutionnelle, la création d'une offre physiquement et virtuellement intégrée ou connexe pour les familles serait plus claire. Une Huis van het Kind, où des initiatives moins connues trouvent/prennent leur place et où l'on développe ou renforce des initiatives élaborées dans une autre langue, est susceptible d'y contribuer. Les priorités inhérentes à ce renforcement de la collaboration et de l'adéquation de l'offre pourraient être identifiées compte tenu des moments de transition d'enfants et de leurs parents : passage d'une relation de couple à celle de parents, celui de la maison vers une garderie (officielle), ou de l'accueil préscolaire à l'école, etc.

### 3.2.2 Utilité

La notion d'utilité fait référence à la mesure dans laquelle une offre de soutien répond aux questions ou besoins de parents. Dans le cadre de cette étude, nous avons demandé aux parents quels sont les thèmes et domaines au sujet desquels ils souhaitent des informations, un soutien ou un accompagnement, et quelle serait la manière idéale de leur fournir ces informations, ce soutien ou cet accompagnement.

#### 3.2.2.1 *Thèmes et domaines nécessitant des informations, un soutien ou un accompagnement*

58,2% des parents interrogés affirment avoir besoin d'informations, d'un soutien ou d'un accompagnement. Dans le groupe de parents signalant un besoin d'informations, de soutien ou d'accompagnement (voir Tableau 1), les thèmes les plus souvent évoqués sont les suivants : comportement et développement socio-émotionnel des enfants (91%), approche de l'éducation

(85,4 %), et santé et développement physique des enfants (77,5 %). Un peu plus de la moitié des parents mentionnent le thème « ma santé physique et mentale » (56,2 %).

Plus d'un quart à juste un peu moins d'un tiers des parents signalent un besoin d'informations, de soutien et d'accompagnement pour les thèmes suivants : situation financière de la famille (30,3 %), situation matérielle de la famille en termes de qualité de vie ou de logement (29,2 %), situation professionnelle (25,8%) et relation avec le ou la partenaire (25,8 %). 11,2 % des parents demandent des informations, un soutien ou un accompagnement pour le thème « relation avec l'ex-partenaire ».

*Tableau 1 : Thèmes pour lesquels les parents souhaitent des informations, un soutien ou un accompagnement (n = 89)*

	informations a		soutien ou accompagnement b		a + b		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Santé et développement physique de mon ou mes enfants (poids, croissance, alimentation...)	52	<u>58.4</u>	10	11.2	7	7.9	69	<b>77.5</b>
Comportement et développement socio-émotionnel de mon ou mes enfants (relations avec les autres, comportement négatif, etc.)	42	<u>47.2</u>	20	22.5	19	21.3	81	<b>91.0</b>
Approche de l'éducation (gestion du comportement de l'enfant, par exemple)	37	<u>41.6</u>	21	23.6	19	21.3	77	<b>85.4</b>
Ma santé physique et mentale	19	21.3	22	24.7	9	10.1	50	56.2
Situation financière de notre famille	11	12.4	12	13.5	4	4.5	27	30.3
Conditions matérielles de notre famille en termes de qualité de vie ou de logement	14	<u>15.7</u>	10	11.2	2	2.2	26	29.2
Situation professionnelle	7	7.9	11	<u>12.4</u>	5	5.6	23	25.8
Relation avec le ou la partenaire	4	4.5	17	<u>19.1</u>	2	2.2	23	25.8
Relation avec l'ex-partenaire	1	1.1	7	<u>7.9</u>	2	2.2	10	11.2
Autre	3	-	4	-0	3	-	10	-

Nous recensons quelques thèmes pour lesquels les parents expriment plus fréquemment un besoin d'informations qu'un besoin de soutien ou d'accompagnement et vice versa. Pour les thèmes « santé et développement physique du ou des enfants », « comportement et développement socio-émotionnel du ou des enfants » et « approche de l'éducation », le besoin d'informations est mentionné de deux à cinq fois plus que le besoin de soutien ou d'accompagnement. Un thème où le besoin de soutien/d'accompagnement se manifeste plus souvent (4 fois plus fréquent) est la « relation avec le ou la partenaire ».

Plusieurs des thèmes susmentionnés ressortent également lorsque nous demandons aux parents quels sont les domaines de soutien souhaités (voir le Tableau 2). Cela concerne, par exemple, le soutien relationnel ainsi que l'aide financière et matérielle. L'accueil des enfants et les loisirs sont les domaines les plus fréquemment cochés (61,7 % à 76,1 %) en tant que thèmes pour l'obtention d'un soutien. L'aide-ménagère affiche aussi un score élevé (63,8 %). Ces pourcentages grimpent encore davantage (jusqu'à 92 % pour l'accueil des enfants, p. ex.), si nous intégrons la possibilité de réponse « parfois ».

Tableau 2 : Domaines de soutien souhaités

	Oui		Parfois		Non		Je ne sais pas		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Aide-ménagère (nettoyage, courses, cuisine, etc.)	95	63.8	26	17.4	26	17.4	2	1.3	149
Aide pour l'entretien du jardin	17	11.6	17	11.6	102	69.4	11	7.5	147
Aide matérielle (vêtements, alimentation, jouets, livres, meubles...)	21	14.2	28	18.9	99	66.9	-	-	148
Aide financière	33	22.0	19	12.7	95	63.3	3	2.0	150
Accueil des enfants (p. ex. parce que vous travaillez, suivez une formation, etc.)	115	<b>76.1</b>	24	15.9	11	7.3	1	0.7	151
Baby-sitter ou garde d'enfant si vous devez vous absenter	112	<b>73.7</b>	24	15.8	16	10.5	-	-	152
Offre de loisirs pour votre ou vos enfants	102	<b>68.4</b>	32	21.5	14	9.4	1	0.7	149
Offre de loisirs pour moi et ma/mon partenaire	93	61.7	20	13.2	36	23.8	2	1.3	151
Soutien ou médiation pour la relation	34	24.3	30	21.4	71	50.7	5	3.6	140

L'intérêt de miser sur différents thèmes et domaines de la vie dans le cadre du soutien préventif aux familles est confirmé par les acteurs de terrain. Interrogés sur ce qu'ils entendent par « soutien intégré aux familles », ils mentionnent un large éventail de thèmes et domaines :

- Santé : physique et mentale (soins de santé préventifs, conseils pour un soutien psycho-émotionnel, etc.)
- Enseignement (p. ex. informations sur les inscriptions dans l'enseignement néerlandophone)
- Éducation
- Social
- Relation (avec le ou la partenaire) (violence intrafamiliale, p. ex.)
- Accueil et loisirs (encadrement des jeunes, sport...)
- Langue (multilinguisme, p. ex.)
- Culture (bibliothèque, Maison ABC)
- ...

Les acteurs de terrain font état de lacunes dans plusieurs domaines, qui s'inscrivent partiellement en parallèle avec les besoins de soutien les plus fréquemment signalés par les parents : services sociaux (cf. aide matérielle et financière), soutien psychosocial (cf. santé mentale, relation avec la ou le partenaire) et accueil des enfants. Les acteurs de terrain constatent, par ailleurs, aussi des lacunes dans le soutien périnatal et le soutien à domicile (familles vulnérables, familles avec un nouveau-né...).

D'après différents acteurs de terrain, travailler de manière intégrée requière non seulement un renforcement ou une extension de l'offre, mais aussi une cohérence de fond en termes d'informations et de conseils - ce qui implique un cadre de base et d'action commun.

L'interprétation concrète (thématique) et la mise en forme des initiatives de SpF doivent être en phase avec les besoins des parents bruxellois. Cette démarche demande notamment une attention plus soutenue pour la différence entre le besoin d'informations (concernant, par exemple, la santé et le développement de leur enfant en bas âge et la situation matérielle de la famille en termes de qualité de vie) et le besoin d'accompagnement (p. ex. dans le cadre de la relation avec le ou la partenaire (ou ex-partenaire) et les enfants, de la situation professionnelle et de la situation financière).

En ce qui concerne les besoins d'accompagnement et de soutien susmentionnés, une certaine offre est d'ores et déjà disponible (cf. CAW et CPAS/OCMW). Cette offre est peu connue et/ou sollicitée par les parents interrogés. Voilà qui nous ramène à la recommandation précédemment évoquée concernant la communication de l'offre.

Pour deux domaines, à savoir l'accueil des enfants et les loisirs, la demande des parents (et en partie aussi des professionnels) demeure particulièrement importante - malgré des extensions (récentes). Une poursuite de l'élargissement s'impose.

### 3.2.2.2 Formes et fonctions de soutien

Nous savons que la plupart des parents (77,4 %) considèrent le réseau informel comme une source de soutien pour la (future) parentalité, ainsi que le développement et l'éducation des enfants (cf. supra). Les sites Web et un entretien (de consultation) individuel avec un professionnel constituent aussi une source de soutien pour de nombreux parents (resp. 70,4 % et 68,1 %). Plus de la moitié des parents (57,7 %) considèrent une rencontre d'information dans le cadre d'un groupe de parents comme une source de soutien. Ce sont les conférences en ligne et les lignes téléphoniques d'aide ou de soutien qui sont le moins souvent mentionnées parmi les sources de soutien. Plus d'un tiers des parents (resp. 38,5 % et 37,6 %) cochent encore malgré tout ces modalités comme apportant un soutien.

Un examen plus approfondi des fonctions de soutien souhaitées révèle que la plupart des parents sont surtout en quête d'informations (72,7 %) ainsi que de conseils ou d'astuces (70,2 %). Près de deux tiers des parents (65,8 %) souhaitent une oreille attentive et un peu moins de la moitié (47,3 %), une orientation vers l'offre adéquate (renvoi).

Tableau 3 : Fonctions de soutien souhaitées

	Oui		Parfois		Non		Je ne sais pas		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Informations	109	72,7	36	24,0	5	3,3	-	-	150
Conseils et astuces en matière d'approche	106	70,2	40	26,5	5	3,3	-	-	151
Orientation (renvoi)	70	47,3	57	38,5	17	11,5	4	2,7	148
Oreille attentive	98	65,7	35	23,5	15	10,1	1	0,7	149

Les acteurs de terrain ressentent eux aussi l'importance d'un apport d'informations. Ils évoquent, par ailleurs, d'autres formes de soutien plus spécifiques telles que le travail de médiation, le travail de formation (émancipatrice), l'action au sein des quartiers et le travail en atelier.

Le réseau informel est une source de soutien importante et appropriée. De nombreuses initiatives SpF ne peuvent généralement agir qu'indirectement sur le réseau informel le plus proche (famille, amis...) (cf. inciter les parents à solliciter le soutien de ces sources). Le renforcement ou l'extension d'autres sources de soutien informelles (autres parents, p. ex.) peut être favorisé plus directement et de différentes manières.

Une première piste réside dans le maintien de l'apport et de l'extension d'espaces de rencontre. Outre les moments de rencontre proprement dits, cette fonction peut aussi être combinée avec des réunions de groupe ou des ateliers davantage axés sur les échanges, les informations ou les conseils. Idéalement, ceux-ci seraient proposés au niveau du quartier ou dans un rayon d'accès raisonnable (voir aussi plus loin). Cette proximité peut en effet aider les parents à maintenir des contacts physiques entre eux ou à se soutenir mutuellement dans un ou plusieurs domaines (p. ex. échange de matériel pour bébé ou autre, recours collectif à des initiatives de soutien nouvelles ou non).

Vu le grand nombre de parents trouvant leur compte dans les canaux en ligne, il convient aussi de renforcer l'engagement vis-à-vis de l'échange ainsi que de l'apport d'informations et de conseils via ce support. D'une part, il faudra entreprendre les démarches requises pour communiquer en ligne et d'une façon plus intégrée (liens mutuels) l'offre bruxelloise et supralocale existante (p. ex. Groeimee.be, De Opvoedingslijn, etc.) aux parents. D'autre part, il convient de vérifier si et de quelle manière les thèmes pour lesquels les parents ont besoin d'informations et de soutien (cf. supra) peuvent trouver une place (plus manifeste) en ligne ou doivent y être développés.

Le fait que les canaux en ligne sont loin d'être accessibles à tous les parents et que les parents manifestent aussi une prédilection pour le contact personnel avec un professionnel (par le biais d'une explication ou d'une consultation ou non) plaide en faveur d'une offre diversifiée et largement disséminée. Plus particulièrement en ce qui concerne les consultations individuelles et les activités de groupe, il importe de les maintenir ou de les rendre gratuites ou abordables (voir le point 3.2.7).

### 3.2.2.3 Attitude et expertise des collaborateurs

Les futurs parents, les parents d'enfants en bas âge et les acteurs de terrain évoquent souvent l'importance de l'attitude et de l'expertise des collaborateurs en charge du SpF. Des qualités dont la présence ou l'absence influe sur la décision des parents quant à faire appel ou non à une initiative de SpF et à un BC en particulier. Ainsi, pour les utilisateurs de BC de K&G, le fait de « pouvoir confier ses questions et préoccupations » est le deuxième motif le plus avancé pour la sollicitation de ces BC (39,4 %). « L'explication des conseils » se classe en cinquième position (26,6 %) et « l'expertise des collaborateurs » est dixième (19,1 %) (voir le Graphique 3 du point 3.2.1.3).

D'une manière plus générale, les parents estiment qu'un bon soutien dépend surtout de l'attitude et des critères d'expertise du ou des collaborateurs (voir la figure 1) : « écouter les parents » (93,3 %), « traiter les informations obtenues de façon confidentielle » (91,5 %), « réserver un temps suffisant » (89,4 %), « respecter la vie privée » (82,2 %), « tenir compte de la situation familiale » (81,9 %) et « rassurer les parents quand ils sont préoccupés » (79,7 %). L'« apport d'informations claires et compréhensibles », évoqué au point Compréhensibilité (3.2.5), et le fait de « pouvoir confier ses questions et préoccupations » caractérisent également un bon soutien pour une grande majorité des parents (resp. 91,1 % et 86,2 %).

1. que les collaborateurs vous écoutent (93,3 %)
2. que les collaborateurs traitent de façon confidentielle les informations sur les parents, le ou les enfants et la famille (91,5 %)
3. que les collaborateurs donnent des informations claires et compréhensibles (91,1 %)
4. que les collaborateurs réservent suffisamment de temps pour vous et/ou votre ou vos enfants (89,4 %)
5. aisément accessible (87,1 %)
6. que leur offre/leurs activités soi(en)t bonne(s) (87 %)
7. pouvoir confier vos questions et préoccupations (86,2 %)
8. que les collaborateurs respectent votre vie privée (82,2 %)
9. que les collaborateurs tiennent compte de votre situation familiale (81,9 %)
10. que les collaborateurs vous rassurent si vous êtes préoccupé (79,7 %)

Figure 1 : Caractéristiques d'une aide et d'un soutien adéquats : Top 10

Les acteurs de terrain bruxellois évoquent, quant à eux, des attitudes professionnelles complémentaires permettant d'offrir un soutien adéquat, intégré et adapté aux parents. Globalement, l'input du terrain donne le « profil » suivant pour le collaborateur en charge du SpF : un acteur impliqué, motivé et enthousiaste, axé sur la collaboration et le travail d'équipe, qui sait s'entourer de bénévoles afin de réaliser des projets basés sur les besoins des familles. Cela demande

toutefois une certaine affinité avec le contexte bruxellois, une formation appropriée, la connaissance de la carte sociale actuelle et surtout un engagement dans le long terme.

L'apport d'un soutien adapté aux parents nécessite des collaborateurs adéquats, dont l'attitude et l'expertise correspondent au profil de l'aide aux familles et qui soient attentifs à la présence / à l'absence d'un réseau de soutien informel autour des parents bruxellois (cf. importance du réseau informel comme source de soutien et de communication).

Afin d'atteindre les parents vulnérables et leur apporter un soutien optimal, nous recommandons la collaboration avec des figures de proximité et experts de vécu, ainsi qu'avec des personnes issues du même contexte culturel. Cela dit, il ne suffira pas de faire appel à ces personnes. Elles doivent également bénéficier d'un soutien (cf. intervision et supervision) et doivent elles aussi pouvoir s'appuyer sur une formation dûment étayée et adaptée au contexte bruxellois, susceptible de leur être apportée au sein de leur propre organisation ou au travers de différentes organisations. Tant les conseillers des LGN que les conseillers pédagogiques de la CCF peuvent jouer un rôle clé dans les démarches entreprises pour identifier les besoins de soutien (supra)locaux et assurer la liaison avec l'offre existante en matière de soutien ou de formation, ou pour mettre en place une nouvelle offre à partir des réalités du terrain.

### 3.2.3 Fiabilité

Comme indiqué dans le cadre de l'aspect « utilité » des possibilités d'accès (point 3.2.2), les critères « traiter les informations obtenues de façon confidentielle » (91,5 %) et « respecter la vie privée » (82,2 %) sont classés par les (futurs) parents dans le Top 10 des caractéristiques d'un bon soutien. Les acteurs de terrain reconnaissent l'importance de ces deux aspects liés à la fiabilité. Certains affirment être parvenus à mettre en place un cadre déontologique commun avec différents services et organisations (force), mais d'autres signalent justement une lacune sur ce plan.

Si différents services et organisations joignent leurs forces dans l'optique d'optimiser les flux entrants et les flux de transition, il faut un cadre déontologique clair. L'élaboration et le déploiement de ce cadre demandent une approche au niveau supralocal (LGN, par exemple). Les informations concernant, par exemple, le secret professionnel et le devoir de discrétion, le matériel de soutien et/ou les possibilités d'accompagnement et de formation sont notamment disponibles auprès de différents services supralocaux, tels que SAM asbl et EXPOO (notamment <https://www.samvzw.be/thema/beroepsethiek> et <https://www.expoo.be/beroepsgeheim-en-deontologie-binnen-een-huis-van-het-kind>).

### 3.2.4 Accessibilité

L'accessibilité présente différentes dimensions et désigne la mesure dans laquelle l'offre est accessible physiquement, dans le temps et dans l'espace.

L'**accessibilité physique** au sens de « facile d'accès » constitue pour la majorité des parents (87,1 %) une caractéristique importante d'un bon soutien. Elle se classe à la cinquième place dans le Top 10 (voir Figure 1). Pour plus de deux tiers (69,9 %), il est important que le soutien se trouve à proximité d'autres lieux ou services utilisés par les parents ou les enfants.

Dans un cadre plus spécifiquement lié à l'action d'un BC, le critère « aisément accessible » figure dans le Top 10 des motifs d'utilisation (voir le Graphique 3) : en deuxième place pour les utilisateurs de l'ONE (35,8 %) et en troisième place pour les utilisateurs de K&G (38,3 %). La plupart des utilisateurs de K&G (81,9%) et de l'ONE (91 %) soulignent, par ailleurs, l'importance d'avoir un BC « proche du domicile ».

L'analyse de l'évaluation de mobilité pour le BC fréquenté indique que les personnes se rendant exclusivement à pied au BC sont nettement plus nombreuses parmi les utilisateurs de l'ONE que parmi les utilisateurs de K&G (respectivement 87,1 % et 47,8 %). Il s'avère en outre que 80,7 % des utilisateurs de l'ONE se déplaçant à pied font un trajet de 15 minutes maximum. Ce temps de déplacement concerne 61 % des utilisateurs de K&G. 11,4% (10/88) des utilisateurs de K&G estiment en outre que leur trajet est « trop long », contre seulement un des 58 utilisateurs de l'ONE.

Un point fort de la collaboration signalé par le terrain est que certains acteurs partagent un lieu parfaitement accessible, doté d'une bonne infrastructure. D'autres acteurs de terrain soulignent plus spécifiquement le réseau de transports publics bien développé, qui favorise l'accessibilité. C'est l'une des raisons pour lesquelles les parents parviennent à franchir les limites de leur propre quartier ou commune. Différents acteurs de terrain ont néanmoins constaté que cette possibilité est loin d'être à la portée de tous les parents, et plaident donc en faveur d'une offre davantage orientée sur les quartiers. Cela dit, on constate tout de même un chevauchement de l'offre dans certains quartiers (cf. offre similaire de différents instigateurs).

Une (poursuite de l') extension des initiatives au niveau des quartiers pourrait contribuer à une meilleure accessibilité physique. Mais vu le chevauchement de l'offre dans certains quartiers, il faut surtout viser un taux de répartition optimal. Il serait en outre opportun, dans le cadre du développement et de l'implantation de l'offre, de chercher une corrélation maximale avec des initiatives auxquelles les parents et/ou enfants font déjà appel (accueil de la petite enfance, initiatives en matière de loisirs, etc.). Nous y reviendrons ultérieurement, dans la section dédiée aux recommandations en matière de disponibilité.

La proximité et l'accessibilité physiques constituent également un point à améliorer dans le contexte plus spécifique des BC de K&G. L'expérimentation avec des BC mobiles au sein des LGN mis en place peut éventuellement apporter une réponse. Par exemple, des équipes pourraient instaurer une tournante pour l'utilisation d'emplacements physiques abritant d'autres initiatives SpF.

En ce qui concerne les actions des bureaux de consultation, nous disposons d'une vision d'ensemble sur l'**accessibilité dans le temps**. Par rapport au critère « aisément accessible » qui renvoie à l'accessibilité physique, le critère « aisément abordable » a été moins fréquemment évoqué comme motif de recours à un BC : par 22,3 % des utilisateurs de K&G et par 14,9 % des utilisateurs de l'ONE.

Un peu plus de la moitié des utilisateurs de K&G (52,3 %) et un peu moins de la moitié des utilisateurs de l'ONE (45 %) déclarent que les moments BC « sont parfois aisés mais demandent souvent des adaptations ». Parmi les utilisateurs de l'ONE, 30 % estiment que le moment de consultation est « souvent difficile à quasi impossible » pour eux. Parmi les utilisateurs de K&G, seuls 11,4 % trouvent le moment de consultation « souvent difficile à quasi impossible ».

Une autre différence entre les utilisateurs de K&G et les utilisateurs de l'ONE réside dans les moments de contact effectifs et souhaités. Par ordre décroissant, les utilisateurs de K&G bénéficient de consultations en soirée (36,8 %), en matinée (29,9 %) et l'après-midi (25,3 %). Chez les utilisateurs de l'ONE, les consultations sont très peu nombreuses en soirée (5,3 %), et se déroulent essentiellement en matinée (42,1 %) et durant l'après-midi (38,6 %).

Pour les utilisateurs de K&G, les moments de contact effectifs (en soirée et en matinée) reflètent en grande partie leurs souhaits. Chez les utilisateurs de l'ONE, la préférence va, certes, essentiellement aux consultations du matin, mais il y a aussi une forte demande de consultations en soirée et le samedi.

L'un des atouts des bureaux de consultation de K&G est que leurs moments de consultation sont alignés en grande partie sur les possibilités et souhaits des parents. Il est recommandé, à tout le moins, de conserver les moments de consultation existants - dont les consultations de soirée en particulier - et de faire connaître cet atout de façon (plus) explicite aux (futurs) parents ainsi qu'aux accompagnateurs socioprofessionnels afin d'accroître le flux entrant (voir le point 3.2.1.5).

Les (futurs) parents interrogés trouvent différents éléments liés à la troisième et dernière dimension de l'accessibilité, à savoir **l'accessibilité dans l'espace**, importants pour un bon soutien. Il s'agit d'éléments résolument pratiques tels que « aménagement et matériel adaptés aux enfants » (79,4 %), « possibilité de prendre soin des enfants » (77,1 %), « aménagement confortable pour les (futurs) parents » (58,5 %) et « présence d'une aire (de jeux) extérieure » (46,5 %). Le critère « lieu agréable » est jugé important par un peu moins de trois quarts des parents (74,8 %).

Dans le cadre plus spécifique des bureaux de consultation de K&G, chacun des aspects inhérents à « l'accessibilité dans l'espace » mentionnés précédemment est évoqué par 18,8 % ou moins des (futurs) parents comme raison justifiant leur recours au BC de K&G. Pour l'ONE, les pourcentages relatifs à ces aspects ne dépassent pas 9 %.

Sur le plan de l'infrastructure, de grandes différences se profilent dans la pratique. Si certains acteurs de terrain sont satisfaits de l'infrastructure, d'autres font état de points à améliorer. Lors de la réalisation des interviews, nous avons également observé d'importantes divergences entre les différents emplacements.

Un emplacement agréable et confortable invite à (continuer) à venir (cf. flux entrant et rétention). À court terme, un site exigu offre généralement peu de marge d'amélioration. L'agrandissement de l'espace disponible et/ou l'amélioration de l'infrastructure demandent généralement un important apport financier de l'organisation en question et de bailleurs de fonds supralocaux. Cela nous ramène à la recommandation formulée plus haut concernant l'accessibilité physique, de manière à optimiser l'exploitation des ressources en fonction des besoins et impératifs d'accessibilité des familles.

### 3.2.5 Compréhensibilité

Le critère d'accessibilité « compréhensibilité » vise à déterminer la mesure dans laquelle les utilisateurs peuvent comprendre le contenu de l'offre et s'appuyer sur cette base pour acquérir de l'autonomie au sein de cette offre.

Dans le prolongement de l'importante diversité des langues parlées (à la maison) par les Bruxellois (cf. supra, point 2.2), nous allons examiner plus avant les compétences linguistiques et la compréhensibilité du collaborateur en charge du SpF.

Il est en effet évident qu'une barrière linguistique et/ou des informations peu claires sur une initiative peuvent réduire la connaissance d'une entité donnée. D'où un risque de non-utilisation d'une initiative de soutien.



Globalement, les **parents** reconnaissent l'importance d'une information compréhensible. Ainsi, 91,1 % des parents s'attendent à ce que les collaborateurs en charge du SpF puissent leur donner des informations claires et compréhensibles. **Les acteurs de terrain**, quant à eux, pointent plus explicitement la nécessité de s'écarter de l'unilinguisme et plaident en faveur d'un bilinguisme minimum chez les professionnels actifs à Bruxelles. Ils constatent en effet que l'aspect linguistique (au niveau organisationnel et politique) pose certaines entraves. Le travail avec des interprètes ou la recherche d'une langue commune sont des exemples des démarches qu'ils entreprennent pour remédier à ces problèmes.

Dans le cas précis des actions des bureaux de consultation, rappelons que les BC de K&G sont un peu moins connus chez les utilisateurs exclusifs de l'ONE que l'inverse : 35,1 % des utilisateurs exclusifs de l'ONE ne connaissent pas l'action des bureaux de consultation de K&G (autrement dit, 64,9 % la connaissent) contre 24,8 % des utilisateurs exclusifs de K&G qui ne connaissent pas l'action des bureaux de consultation de l'ONE (et donc 75,2 % qui la connaissent). La dissémination limitée des BC de K&G (20 par rapport aux 80 de l'ONE dans le paysage urbain) peut jouer un rôle sur ce plan, de même que les barrières linguistiques et le contexte migratoire connexe.

Ces critères émergent plus particulièrement lorsque nous interrogeons les parents sur la mesure dans laquelle ils estiment « le fait de s'adresser à eux dans leur langue maternelle ou de se faire clairement comprendre » important pour l'utilisation d'un BC. Nous constatons une disparité entre les utilisateurs (généralement néerlandophones) de K&G, dont un quart trouve cela important (24,5 %), et les utilisateurs (généralement francophones) de l'ONE dont moins de 10 % y accordent un intérêt (7,5 %).

Cette différence peut éventuellement s'expliquer par la présence plus fréquente de racines migratoires chez les utilisateurs de l'ONE. Les utilisateurs exclusifs de l'ONE sont plus souvent nés en dehors de la Belgique (51,5 %) que les utilisateurs exclusifs de K&G (23,1 %). Les utilisateurs exclusifs de l'ONE ont, par ailleurs, plus souvent un père ou une mère d'une autre nationalité que la nationalité belge : 69,7 % contre 32,3 %. Cette situation exerce souvent un impact sur la langue maternelle de ces répondants, qui sera plus fréquemment une autre langue que le néerlandais ou le français - d'où une éventuelle modération des attentes quant à l'utilisation de sa propre langue.

Une autre explication possible réside dans le fait que les utilisateurs de l'ONE dont le français est la langue maternelle et les utilisateurs de l'ONE qui comprennent le français estiment tout à fait normal qu'on leur parle spontanément français dans un BC de Bruxelles. Vu sous cet angle, on peut comprendre qu'ils n'accordent pas davantage d'attention au « critère de la langue maternelle et de la compréhensibilité » et n'y attribuent pas de score. Cette hypothèse est moins évidente pour les Bruxellois néerlandophones qui font usage du BC de K&G.

Une analyse complémentaire sera néanmoins nécessaire. Il est en effet ressorti précédemment, au point 3.2.1.3, que la crainte d'un problème linguistique est moins importante chez les utilisateurs de K&G pour l'usage d'un BC de l'ONE (10,1 %) que chez les utilisateurs de l'ONE s'ils devaient faire appel à un bureau de K&G (20,3 %).

Le critère « compréhensibilité » est un point d'amélioration essentiel pour stimuler l'accessibilité des initiatives SpF bruxelloises ainsi que des BC néerlandophones. Pour ces BC en particulier, une barrière linguistique se forme en raison de la non-compatibilité de la langue maternelle et/ou de la langue connue avec la perception (hypothèse) entretenue quant à la langue utilisée dans le cadre de leur fonctionnement. Il est donc important, dans une optique de communication, d'explorer des stratégies permettant d'adapter cette perception (cf. ouverture linguistique existante, appréciée par les parents non néerlandophones). La mobilisation de médiateurs interculturels peut éventuellement y contribuer.

Plus globalement, nous pouvons affirmer qu'il est nécessaire d'élargir la perspective et l'approche linguistiques afin de pouvoir apporter une réponse claire en termes de soutien ou d'appréhender positivement les besoins des parents. Il est possible de trouver des alternatives dans le recours à un langage fonctionnel, la recherche d'une langue commune, l'utilisation d'un langage (plus) visuel ou la sollicitation d'interprètes sociaux. Cette dernière éventualité est néanmoins compromise en raison de restrictions financières et demande donc des solutions créatives. Différentes possibilités de soutien linguistique sont par ailleurs d'ores et déjà disponibles à l'intention des professionnels et/ou des parents. Exemples : « Nederlands voor ouders » de la Maison du Néerlandais (cf. encourager les parents à parler le néerlandais), possibilité de vérifier l'accessibilité du matériel de communication et de soutien (cf. conseiller de la CCF pour un néerlandais accessible) et Taal Advies Centrum Pim (offre de soutien linguistique pour les parents, proposée au Foyer).

Une étape supplémentaire sur la voie de la compréhensibilité tient à la mesure dans laquelle les (futurs) **parents peuvent acquérir de l'autonomie** au sein de cette offre. Dans la conception même de l'action intégrée, les acteurs de terrain renvoient explicitement au rôle des parents. Si les parents sont dûment informés, ils pourront déterminer plus aisément le type de soutien qui leur est nécessaire et opérer eux-mêmes un choix éclairé sur ce plan. Cette dernière démarche demande toutefois qu'ils en aient la possibilité (cf. marge de décision, disponibilité et accessibilité de l'offre). Les acteurs de terrain perçoivent, par ailleurs, un rôle encore plus marqué pour les parents : ils souhaitent un renforcement de la participation (active) de ces derniers à l'élaboration de l'offre.

Idéalement, le « renforcement du rôle des parents » s'inscrit non seulement au « niveau du résultat » (cf. après la participation ou le recours à une initiative de soutien), mais aussi au « niveau du processus ». La participation des parents au sens de coacteurs ou cocréateurs implique leur contribution active au contenu et à la mise en forme de l'offre. Cette démarche est évidemment le gage d'une meilleure adéquation envers les besoins des familles. Pour ce faire, les initiatives (locales) et les accords de collaboration doivent chercher proactivement des pistes afin d'accorder cette place privilégiée aux parents dans leur fonctionnement. Une source d'inspiration réside notamment dans <https://www.expoo.be/participatie-o> et <https://vbjk.be/nl/themas/ouderbeleid>. Notre proposition de programme axé sur la parenté (voir le Chapitre 4) suggère une possibilité de mise en pratique.

### 3.2.6 Disponibilité

La notion de disponibilité ne porte pas sur la présence ou non d'une offre suffisante, mais sur l'absence de critères d'admission (préalables) et le fait que les utilisateurs ont la possibilité de construire une relation stable avec les accompagnants (Lenaers & Zanoni, 2013). Dans le contexte du soutien préventif aux familles et sous la perspective plus particulière de l'action intégrée, nous nous devons d'y associer une interprétation élargie.

La possibilité qu'ont les parents de se rendre à un seul endroit pour différentes questions ou demandes d'aide/de soutien peut être considérée comme un aspect inhérent à l'accessibilité (voir le point 3.2.4), mais renvoie aussi à la stabilité (continuité) du service. Pour plus de deux tiers des (futurs) parents (68,6 %), cela constitue une caractéristique importante d'une aide ou d'un soutien adéquat. Un peu moins de deux tiers (62,1 %) signalent, par ailleurs, qu'ils estiment important de pouvoir s'adresser à un seul collaborateur pour différentes questions ou demandes d'aide/de soutien. Le critère « pouvoir s'adresser à un collaborateur fixe » s'inscrit dans le même ordre de grandeur : 60,2 % estiment cela important. Nous constatons que le dernier critère ne constitue que pour 6,4 % des utilisateurs d'un BC de K&G une raison de faire appel à ce BC. 9 % des utilisateurs de l'ONE le mentionnent comme motif de leur recours à l'ONE.

Les acteurs de terrain reconnaissent l'importance des critères de disponibilité susmentionnés, surtout dans la perspective des parents (les plus) vulnérables. Cette importance a également été confirmée lors de nombreux autres moments d'enquête et d'échange sur le terrain.

D'autres critères de disponibilité sont importants pour plus d'un tiers à plus de la moitié des parents dans le cadre de l'aide ou du soutien : 36 % cochent l'élément « la possibilité d'entrer et sortir librement, de ne pas devoir prendre rendez-vous, de ne pas devoir s'inscrire » comme étant important, et 55,6 % pensent de même pour « le fait de pouvoir contacter aisément les collaborateurs si vous avez besoin d'eux ». Pour ce dernier critère, différents parents recommandent des canaux électroniques susceptibles d'y contribuer (e-mail, WhatsApp, système en ligne (chat)), ainsi que la possibilité de les joindre par téléphone.

Dans ce contexte, nous observons des réserves chez les parents comme chez les acteurs de terrain au sujet de la centrale téléphonique permettant de prendre rendez-vous pour une consultation auprès de K&G. K&G y a partiellement remédié en prévoyant, par exemple, un système en ligne pour prendre ou modifier des rendez-vous. Les acteurs de terrain doutent néanmoins de l'accessibilité de tels canaux anonymes pour les parents vulnérables.

Enfin, nous constatons que si nous tenons également compte des réponses « relativement important » pour les critères de disponibilité, presque tous les éléments sont cochés comme étant « (relativement) importants » par la grande majorité. Le critère « la possibilité d'entrer et de sortir librement » fait figure d'exception. Les opinions sont plus partagées à ce sujet (33,6 % n'y accordent aucune importance).

Depuis la perspective des parents, nous constatons une nette préférence pour le regroupement physique des offres ou leur mise en place à proximité mutuelle. À cela s'ajoute une demande marquée quant à la possibilité de s'adresser à un seul collaborateur (fixe). Ce point nous ramène à la recommandation susmentionnée en matière d'accessibilité quant à une (poursuite de l')extension des initiatives au niveau des quartiers. Une telle démarche pourrait s'avérer favorable, en particulier, pour le flux entrant et de transition de parents vulnérables dans le cadre du soutien préventif aux familles.

### 3.2.7 Abordabilité

Idéalement, un service accessible est financièrement abordable pour ses utilisateurs. Ainsi, la grande majorité des (futurs) parents considèrent « un prix de revient peu élevé » comme un critère important ou relativement important (resp. 65,9 % et 27,1 %).

Dans le cadre plus spécifique des actions menées par les bureaux de consultation, 32,8 % des utilisateurs de l'ONE y voient une raison de faire usage du BC de cet organisme et classent donc ce critère à la troisième place des motifs d'utilisation. Chez les utilisateurs de K&G, il partage la sixième position (24,5 %).

Une grande partie des initiatives SpF bruxelloises impliquent en effet un prix de revient peu élevé (voire nul) pour leurs utilisateurs. Les initiatives dépourvues d'offre gratuite, quant à elles, s'efforcent de rendre leur action financièrement abordable pour les parents. Par exemple, elles appliquent une politique de prix sur mesure où le montant, le mode de paiement et le délai sont adaptés à la situation financière de la famille. Une telle politique de prix n'est toutefois pas toujours possible ou exploitable de façon systématique. Cette restriction concerne plus particulièrement les paramédicaux, médecins privés et thérapeutes non conventionnés, et limite aussi fortement l'accessibilité (cf. caractère financièrement abordable) pour les parents vulnérables.

Un point fort du SpF réside dans l'offre généralement gratuite pour les parents et leurs enfants, ainsi que les efforts déployés par diverses initiatives afin de rendre la participation ou l'usage financièrement abordable pour les utilisateurs, le cas échéant. Il va de soi que cet aspect doit être maintenu et, si nécessaire, soutenu au niveau supralocal. Reste à savoir si des alternatives plus structurelles peuvent être trouvées pour les services payants dans le cadre des soins de santé (périnataux). Cela pourrait contribuer à rendre ces services plus accessibles aux parents les plus vulnérables.

### **3.3 Flux de transition au sein des initiatives et entre différentes initiatives**

Il est évident que différents éléments favorables ou défavorables au flux entrant sont également importants pour le flux de transition au sein des initiatives et entre différentes initiatives. Si les descriptions relatives aux sept critères d'accès portaient davantage sur la perspective du flux entrant (raisons d'utiliser ou non des initiatives SpF, caractéristiques importantes pour une aide ou un soutien adéquat...), nous allons à présent aborder plus spécifiquement la perspective du flux de transition observée dans les résultats. Nous commencerons par le flux de transition dans le cadre des actions des BC. Nous nous pencherons ensuite sur le flux de transition (réorientation) entre différents services et organisations.

#### **3.3.1 Flux de transition dans le cadre des actions des bureaux de consultation**

La plupart des utilisateurs de BC de K&G (71,8 %) n'ont eu de contacts qu'avec un seul BC de K&G. Les autres utilisateurs de K&G affichent un flux de transition au sein des BC de K&G (22,3 %), ou de l'ONE vers K&G (5,9 %). Ces tendances se retrouvent en partie chez les utilisateurs de l'ONE : 78,2 % d'entre eux n'ont fait appel qu'à un seul BC de l'ONE. Le pourcentage d'utilisateurs de l'ONE qui sont toutefois passés d'un BC de K&G à un BC de l'ONE est trois fois plus élevé (16,4 %) que celui des utilisateurs passés de l'ONE à K&G.

Il est à signaler que dans le groupe d'utilisateurs mixtes, c'est-à-dire le groupe de parents passés de K&G à l'ONE et vice versa, les parents n'ont pas d'enfants de 6 ans et plus et que les plus jeunes enfants (moins de 3 ans) sont les plus représentés. Cela signifie que la transition vers un autre BC s'effectue dans un délai relativement court.

Le flux de transition au sein des BC de K&G peut être considéré comme une force : K&G parvient en quelque sorte à lier les parents à son action plus longtemps indépendamment du site du BC. En même temps, le flux de transition d'un BC de K&G vers un BC de l'ONE est plus conséquent que dans l'autre sens. Cette situation place l'attachement susmentionné à l'action de K&G sous une autre perspective. Le questionnaire ne nous a toutefois pas permis d'apporter davantage d'explications. C'est notamment pour cette raison que les collaborateurs des BC devraient se montrer attentifs aux signaux susceptibles d'indiquer un passage vers un autre BC et tenter d'y réagir. Ils peuvent en outre jouer un rôle indicateur auprès de leur structure organisationnelle supralocale.

### 3.3.2 Flux de transition entre différents services

L'analyse des fonctions de soutien souhaitées (point 3.2.2.2, Tableau 3) avait déjà démontré qu'un peu moins de la moitié des parents (47,3 %) « désirent être orientés » vers une autre offre et plus d'un tiers (38,5 %) le souhaitent « parfois ». Bref, 85,8 % des parents estiment une orientation souhaitable « de temps à autre ».

Nous avons aussi demandé plus spécifiquement aux utilisateurs de BC s'ils estiment souhaitable ou utile d'être orientés à partir du BC. Indépendamment du fait qu'ils aient ou non été précédemment orientés à partir d'un BC, 50 % des utilisateurs de BC considèrent l'orientation comme une forme de soutien souhaitée. Seule une minorité (2,8 %) déclare avoir été orientée par le BC de K&G et ne pas avoir ressenti cette démarche comme souhaitée.

Il s'avère en outre qu'un petit pourcentage d'utilisateurs de K&G et de l'ONE n'ont pas fait l'objet d'une orientation, alors qu'ils l'auraient voulu (resp. 5,7 % et 8,9 %).

Par souci d'exhaustivité, signalons que le pourcentage d'utilisateurs de K&G orientés vers un autre service ou professionnel par leur BC est du même ordre de grandeur que celui d'utilisateurs de l'ONE (resp. 28,7 % et 23,2 %). Alors que les utilisateurs de l'ONE (à un près) déclarent n'avoir été orientés que vers des médecins, les utilisateurs de K&G évoquent aussi bien un renvoi vers des professionnels de la santé que vers des services d'information et de soutien à l'éducation. Cette disparité donne à penser que K&G établit de façon plus prononcée le lien avec d'autres domaines et professionnels.

Les acteurs de terrain confirment l'importance des orientations sur mesure pour les familles et y voient l'une des clés du travail intégré ainsi que de la continuité pour l'offre de soins et de soutien. L'un des acteurs évoque un fil rouge déployé le long du parcours de soutien de la famille. Les acteurs de terrain mentionnent aussi en détail les conditions à remplir pour bénéficier de telles orientations.

Une première étape importante pour une orientation efficace et chaleureuse réside dans un accueil bienveillant, avec des informations pertinentes (p. ex. « *un bon accueil, une bonne explication, des propos aimables au téléphone.* »). Le collaborateur se base alors sur la relation de confiance déjà établie afin de préparer le ou les intéressés à la transition vers un autre service ou organisme. Cette démarche demande que l'acteur de terrain connaisse les limites de son propre fonctionnement ainsi que les possibilités de soutien et l'approche des autres acteurs SpF. Le collaborateur doit, par ailleurs, reconnaître la qualité et la valeur ajoutée de l'autre acteur (cf. « *savoir qu'il est très bon dans ce domaine* », « *avoir du respect mutuel et du respect pour les spécificités de l'offre de chacun* »), et cette valeur ajoutée doit aussi être reconnue par le ou les intéressés.

La majorité des parents reconnaissent la valeur ajoutée d'une orientation ou ont pu la constater. Il est recommandé de maintenir l'engagement envers une orientation fondée, adéquate et empreinte de discernement. À la lumière de la nécessité d'aboutir à des services intégrés et en particulier à la continuité de la prise en charge et du soutien des parents, comme des enfants, le suivi d'une (future) orientation revêt (aussi) une grande importance.

Les BC de K&G ne sont pas les seuls à percevoir la connexion entre leurs propres services et les possibilités de soutien d'autres initiatives, ainsi qu'à être en mesure de les exploiter en fonction des besoins des parents et de leurs enfants. Il en va de même pour de nombreuses autres initiatives bruxelloises (interrogées) qui s'efforcent d'éviter les lignes de faille et césures dans le soutien par le biais d'un transfert chaleureux. La condition pour ce faire réside dans une bonne entente et collaboration entre les professionnels, services et organismes bruxellois (cf. principe de réciprocité). Les LGN peuvent jouer un rôle important sur ce plan.

La combinaison sous un même toit (cf. regroupement physique de l'offre, voir le point 3.2.4) fournit aussi des avantages non négligeables pour la continuité du soutien. Outre l'atout inhérent à des orientations en toute fluidité, cette mise en commun génère une dynamique et une créativité propices à de nouvelles initiatives de collaboration. Un exemple réside dans la combinaison de soins avec des loisirs et moments de jeux pour les enfants, par exemple. Ces moments informels créent une relation de confiance et permettent autre autres de transmettre aisément des informations. Comme expliqué précédemment, de telles initiatives devraient être idéalement organisées au niveau des quartiers car cela favorise leur accessibilité pour les familles vulnérables.

### 3.4 Collaboration

Les points précédents ont déjà évoqué différents éléments attestant de l'importance d'une bonne collaboration et pointant les conditions nécessaires pour y parvenir. Voici à présent un aperçu intégré, depuis la perspective des acteurs de terrain, des objectifs et conditions inhérents à une bonne collaboration.

Se connaître mutuellement stimule le flux entrant ainsi que les possibilités de flux de transition ou d'orientation pour les parents et les enfants. Ce point englobe d'emblée différents objectifs de la collaboration : atteindre les familles de façon optimale, établir des ponts vers d'autres domaines et services, etc. Les acteurs de terrain interrogés indiquent huit objectifs de collaboration. Bien que chacun de ces objectifs ait ses propres priorités, ils sont tous corrélés à d'autres objectifs. Les voici classés d'après la mesure dans laquelle ils sont mentionnés :

1. Atteindre les familles en mettant l'accent sur « *toutes les familles* »
2. Agir ensemble, initier et faire bouger les choses (p. ex. via des activités)
3. Convenir ensemble de la situation existante
4. Jeter des ponts vers d'autres domaines et services : transfert chaleureux, transition en toute fluidité, information des parents sur l'offre étendue
5. Exploiter l'expertise de façon optimale et échanger l'expertise mutuelle
6. Aboutir à une approche intégrée
7. Connaître le fonctionnement mutuel et s'y familiariser
8. Prendre en charge une fonction de signalement

Les acteurs de terrain s'accordent à dire qu'une collaboration étroite en toute fluidité est indispensable pour assurer un soutien préventif aux familles à part entière à Bruxelles. Il reste néanmoins d'importants points d'attention. Ainsi, le terrain affirme qu'un accord de collaboration et une vision/mission commune devraient, de préférence, se développer de manière organique et ascendante, à leur propre rythme. Un coordinateur ayant l'expertise requise peut, certes (contribuer à) les gérer. Il convient en outre de respecter la spécificité des initiatives concernées, ainsi que d'appuyer la vision/mission commune sur des cadres aux fondements scientifiques (cf. droits des enfants, cadres pédagogiques, pouvoir de la famille, santé mentale, multiculturalisme, etc.).

Une bonne collaboration se caractérise par une meilleure adéquation de l'offre, d'une part vis-à-vis de la spécificité des familles bruxelloises, et d'autre part vis-à-vis d'actions similaires préexistantes de divers services et organisations. Il incombe à toutes les initiatives concernées ainsi qu'aux conseillers de réseau (cf. LGN) de faciliter l'apport et l'échange d'informations et expériences, afin de permettre la conjonction des forces et, à partir de là, la création de synergies. Ainsi, la complémentarité sera mieux exploitée et les chevauchements pourront être évités ou restreints. Des chevauchements se manifestent actuellement dans certains quartiers (cf. supra) et plus particulièrement dans l'apport de conseils pédagogiques et les soins, le soutien ou l'encadrement péri- et postnataux. Une meilleure exploitation de la complémentarité ainsi qu'une limitation des chevauchements entraîneront notamment une répartition et une utilisation plus efficaces des ressources. Toutes ces démarches

peuvent contribuer à l'accroissement du « retour sur investissement » pour le grand ensemble (cf. ASBL Huis van het Kind-Ket in Brussel), et à son appréciation par chaque acteur individuel du SpF.

Parmi les bons exemples de collaboration mentionnés par les acteurs de terrain figurent le projet AMIF, l'ASBL Aquarelle, Huis der gezinnen, Babyboost et Koala. Une initiative digne d'être mentionnée et encore en développement est « Born in Brussels », qui permet à tous les professionnels de plancher ensemble sur des « dossiers » de femmes enceintes vulnérables.

Le terrain formule également quelques remarques concernant le rôle et l'impact des autorités locales et supralocales sur la collaboration. Le point suivant en donne un aperçu.

### 3.5 Rôle des autorités locales et supralocales

Bruxelles dispose de différents cadres réglementaires axés sur le large éventail d'offres SpF, mais rarement appliqués en parallèle. Les acteurs de terrain considèrent comme une entrave le fait que les autorités concernées ne fassent pas les mêmes choix politiques, ne suivent pas les mêmes mesures et ne disposent pas d'un(e) (système de gestion de) banque de données commun(e) (cf. SpF élargi, soins de santé préventifs, soins périnataux, accueil de la petite enfance et enseignement). Le terrain y voit des défis qu'il convient d'explorer à différentes vitesses ainsi qu'à court ou moyen terme. Ils peuvent être résumés en 5 points :

1. Une demande de forces vives et de facilitateurs au niveau politique
2. Une demande de concertation et de consultation adéquates avec le terrain, notamment dans l'optique d'une collaboration plus étroite au niveau communal
3. Une demande de concertation et de consultation adéquates entre les régions et communautés linguistiques : les acteurs de terrain voient ce point reflété dans certains défis concrets tels que la collaboration au niveau politique, l'échange d'informations et la consultation entre acteurs néerlandophones et francophones. Cela demande entre autres un ajustement des cadres légaux (p. ex. aligner le ratio enfant/accompagnant à Bruxelles).
4. Une demande de concertation et de consultation adéquates entre les différents domaines des politiques tels que le bien-être, l'enseignement et la santé. Les acteurs de terrain considèrent la création de liens entre partenariats existants comme une piste envisageable (cf. « Brede School », littéralement école élargie<sup>4</sup> et HvhK).
5. Une demande de vision à long terme et d'alignement sur le contexte spécifique à Bruxelles afin d'y établir un SpF performant.

Les acteurs de terrain ressentent la présence d'autorités (locales et supralocales) les soutenant comme une force. Cependant, ils signalent aussi que l'autorité en charge du financement pourrait jouer un rôle directeur plus clair sur le fond lorsqu'il existe, par exemple, une ambiguïté quant à la relation entre une initiative et l'accord de collaboration Huis van het Kind-Ket in Brussel ASBL.

---

<sup>4</sup> « Brede School » est un réseau d'organisations appartenant à différents secteurs qui coopèrent autour d'une ou plusieurs écoles, élaborant une panoplie d'activités, pendant et en dehors des heures de cours.

## 4 Une offre de base au niveau des quartiers

Comme indiqué dans l'introduction, nous proposons dans ce chapitre une transposition plus concrète des constats et recommandations en un éventuel plan d'approche. Nous considérons ce plan d'approche (1) comme la conclusion de l'étude en trois volets concernant le soutien aux familles accessible pour les futurs parents et pour les parents d'enfants en bas âge dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et (2) comme l'une des stratégies envisageables pour renforcer le flux entrant et de transition dans le paysage du SpF.

### 4.1 Orientations de l'offre de base envisageable

Une orientation importante réside dans la lutte contre l'éparpillement des services, surtout au sein des zones défavorisées. Dans une optique d'universalisme proportionnel, cette démarche demande une approche intégrée et holistique (cf. réglementation SpF et feuille de route pour HvhK). Une deuxième orientation ou source d'inspiration réside dans le texte politique de la CCF, dont la lutte contre la pauvreté infantile est considérée comme un fer de lance. Nous soulignons enfin que l'objectif n'est pas de développer une offre totalement nouvelle indépendamment des pratiques existantes. Nous optons pour la valorisation des forces existantes de l'accord de collaboration SpF bruxellois et le développement d'une offre de base dans des lieux existants où des initiatives sont d'ores et déjà actives.

### 4.2 Poursuite du développement et contenu

Les recommandations sont **essentiellement axées sur l'accès** (flux entrant et de transition) au SpF néerlandophone pour les familles bruxelloises avec des enfants en bas âge. Situées dans **le court et le moyen terme**, ces recommandations portent sur les accords de collaboration SpF (tant les réseaux de soutien aux familles locaux de l'ASBL Huis van het Kind-Ket in Brussel que d'autres réseaux bruxellois). La réalisation d'une offre de soutien intégrée et accessible pour tous les parents qui attendent un enfant ainsi que les parents d'un enfant de 0 à 3 ans vise à offrir des perspectives de développement optimales à tous ces enfants ainsi qu'à renforcer les parents dans leur (future) parentalité et d'autres rôles.

Un aperçu de l'approche proposée pour l'offre de base figure au Schéma 3. À court terme, nous proposons de réaliser l'offre de base dans les communes caractérisées par un taux de natalité et un indice de précarité élevés. Cet exercice nous a conduits à proposer 21 quartiers prioritaires à : Bruxelles-ville (6), Anderlecht (4), Molenbeek-Saint-Jean (3), Schaerbeek (2), Saint-Gilles (2), Jette (1), Forest (1), Koekelberg (1) et Saint-Josse-ten-Noode (1). Dans la mesure du possible, cette offre de base se fonde sur des sites HvhK et initiatives SpF existants tels que les BC, les structures d'accueil de la petite enfance, l'Expertisecentrum Kraamzorg (centre d'expertise en soins postnataux), les initiatives de maisons médicales pour les futurs parents (BabyBru, par exemple), et les ateliers organisés par des sages-femmes dans des cabinets médicaux ou un hôpital, etc. Idéalement, cette offre de base sera mise en œuvre et/ou coordonnée par les soutiens des LGN liés à l'accord de collaboration Huis van het Kind-Ket in Brussel ASBL.

À plus long terme, nous proposons de réaliser l'offre de base dans tous les quartiers de toutes les communes bruxelloises, sous la coordination des 8 LGN locaux. Pour garantir la continuité de la prise en charge (flux de transition) nous proposons de prévoir également une offre SpF de base pour les parents d'enfants dans des tranches d'âges plus élevées. Idéalement, les parents déjà impliqués



bénéficieraient d'une offre SpF de base à chaque transition de la famille (de l'accueil de la petite enfance à l'école maternelle, de l'école maternelle à l'école primaire, de l'école primaire à l'enseignement secondaire, à l'enseignement supérieur et au « départ de la maison »).

Dans le cadre de cette offre de base, il convient de poursuivre les efforts axés sur la diversification des formes de soutien afin de réaliser les différentes fonctions de la Huis van het Kind. Pour ce qui est des recommandations à court terme, nous renvoyons au développement et au lancement du site Web de la CCF/HvhK<sup>5</sup> (page Facebook). Vu la diversité linguistique des parents bruxellois, l'utilisation d'un langage visuel sur ce canal d'information en ligne peut apporter une valeur ajoutée. Des vidéos en ligne peuvent également informer et soutenir les (futurs) parents dans leur préparation à la parentalité (un bon exemple pratique réside dans la vidéo « Kraamzorg in Brussel »).

À long terme, nous recommandons de poursuivre le développement du soutien (intensif) à domicile pour les familles vulnérables (voir p. ex. le projet « Thuiscompagnie », Engelen & Nys, 2014). Les actions de type « buddy » (p. ex. le projet « Buddy bij de wieg ») offrent un encadrement intensif aux futurs parents. Une collaboration avec l'Erasmushogeschool est envisageable dans ce contexte. Enfin, il existe également des organisations bénévoles qui s'adressent plus spécifiquement aux familles vulnérables et où des bénévoles apportent un soutien « sur mesure » aux parents pour l'éducation de leurs enfants (p. ex. DOMO, Stapsteen). À long terme, nous recommanderions une extension de ce type d'offre dans chaque réseau Huis van het Kind local.

### 4.3 Caractéristiques de l'offre de base envisageable

1. Une offre **aisément accessible** au niveau des quartiers : regroupement des services de soutien aux familles sous un même toit, en corrélation avec les bonnes pratiques existantes (Baboes, Babyboost, KO, KOALA, équipes de soutien éducatif, BC, etc.).
2. **Une offre de service intégrale** : les contacts entretenus via les soins de santé et les activités de soutien à l'éducation peuvent déboucher sur des services sociaux et vice versa.
3. **Un programme axé sur la parentalité** afin d'épauler les (futurs) parents dans la transition vers la parentalité, dans l'établissement d'une relation de qualité avec leur enfant (de 0 à 3 ans). Le tout afin d'optimiser les perspectives de développement des enfants et de renforcer les parents.
  - proposition d'un accord de collaboration HvhK en tant que lieu de rencontre et de soutien reconnaissable pour toutes les familles
  - pour tous les futurs parents et parents d'enfants jusqu'à 3 ans, avec une attention particulière pour les besoins des parents vulnérables
  - système émancipatif : interactif et encourageant à se pencher notamment sur la santé (mentale et physique)
  - une offre individuelle (consultation) et collective (activités en groupe)
  - offre pré- et postnatale
  - offre incluant diverses fonctions de soutien préventif aux familles, entre autres :
    - a) **Informations** sur des thèmes liés au comportement et au développement émotionnel des enfants, à l'approche de l'éducation, ainsi qu'à la santé et au développement physique des enfants.
    - b) **Soutien** via des consultations librement accessibles (niveau individuel) et via des activités collectives (apport d'informations et soutien interactifs).

---

<sup>5</sup> À l'issue de cette étude, deux nouveaux sites Web ont été lancés : la page Web de la CCF sur le bien-être et la famille (<https://www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/gezin/opvoeden>) et le site Web de HvhK-Ket in Brussel (<https://www.ketinbrussel.be/>).

c) **Rencontres** via le jeu et d'autres activités pour les parents et leurs enfants afin d'encourager les contacts et la cohésion sociale (en ce compris l'apport d'informations et de soutien).

La mise en œuvre concrète peut également s'inspirer de programmes déjà existants dans le cadre de la parenté, comme la méthode PREP (Mary Nolan) et Centering Pregnancy (Born in Brussels).

		<b>Court terme</b>	<b>Long terme</b>
<b>Information et soutien</b>	<b>Offre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numérique</li> <li>• individuelle</li> <li>• en groupe</li> </ul>	<b>Site Web de HvhK (Facebook) : structure de base :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les parents<sup>6</sup></li> <li>• Pour les professionnels</li> </ul>	<b>Site Web de HvhK (Facebook) : poursuite de l'élaboration :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Images et supports audiovisuels adaptés au contexte bruxellois</li> </ul>
		<b>Offre de base pour les jeunes familles dans chaque quartier prioritaire</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• activités de groupe pour les futurs parents et les parents d'enfants de 0 à 3 ans</li> <li>• point de contact prénatal avec consultations pour «femmes enceintes vulnérables»</li> <li>• consultations pour bébé et nourrisson</li> </ul> <b>→→→ Par les Lokale Gezinsondersteunende Netwerken</b>	<b>Offre de base pour les jeunes familles dans chaque quartier de Bruxelles</b>
<b>Jeu et rencontre</b>	Greffer sur les bonnes pratiques locales + organiser de nouveaux espaces	<b>Lieu de jeu et de rencontre</b> dans chaque quartier prioritaire	<b>Lieu de jeu et de rencontre</b> dans chaque quartier de Bruxelles
		<b>→→→ Par les Lokale Gezinsondersteunende Netwerken et les acteurs d'autres domaines qui misent (déjà) sur la rencontre</b>	

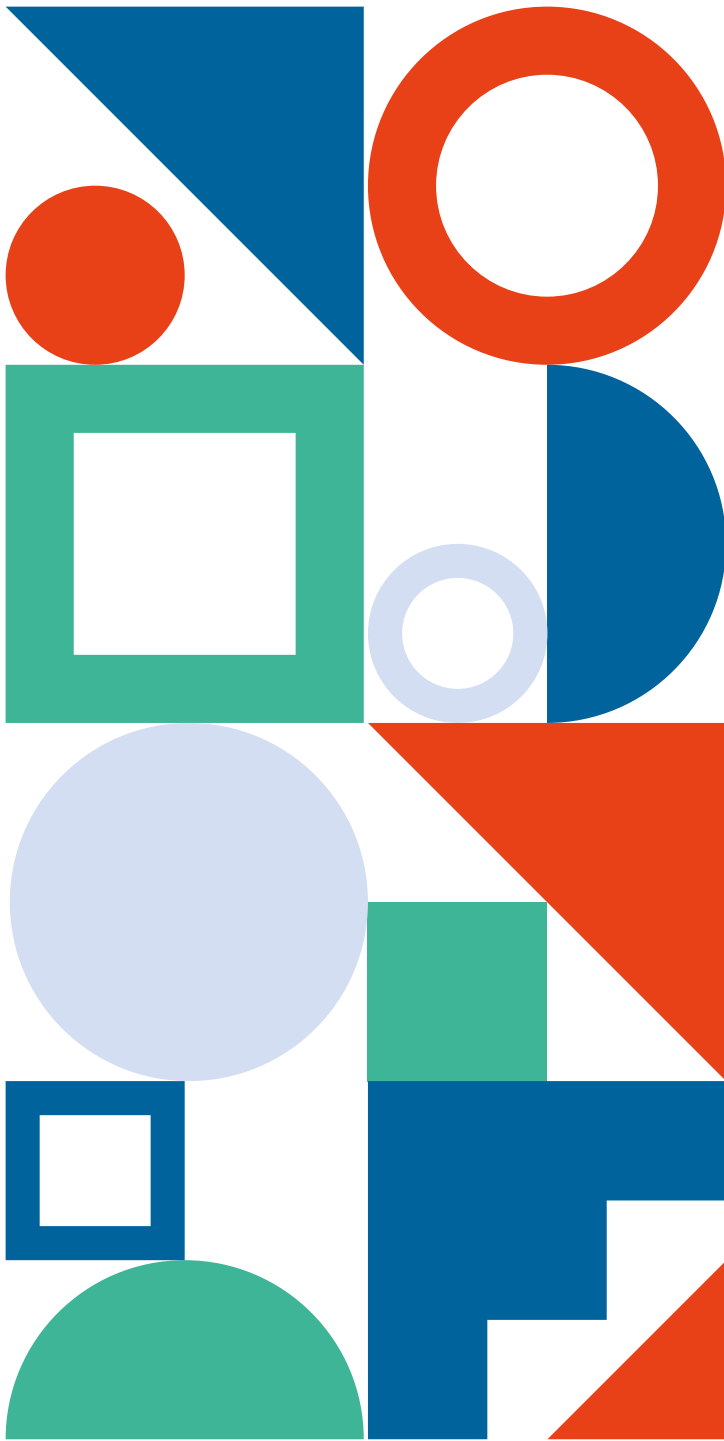
*Schéma 3 : Proposition d'approche pour le contenu et le développement d'une offre de base*

<sup>6</sup> Voir note de bas de page 5

## 5 Bibliographie

- Besluit van de Vlaamse regering houdende de erkenning en de subsidiëring van consultatiebureaus en de erkenning van consultatiebureauartsen. (2018).  
[https://www.kindengezin.be/img/WEB01\\_BVRconsultatiebureaus-en-artsen.pdf](https://www.kindengezin.be/img/WEB01_BVRconsultatiebureaus-en-artsen.pdf)
- Coussée, F., Roets, G., Bouverne-De Bie, M., & Vettenburg, N. (2011). *Vrijtijdsbeleving van kinderen in armoede. Eindrapport*. Gent: Universiteit Gent, Vakgroep Sociale Agogiek.  
[http://www.kekidatabank.be/docs/Onderzoek/Roets\\_onderzoeksrapport.pdf](http://www.kekidatabank.be/docs/Onderzoek/Roets_onderzoeksrapport.pdf)
- Decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning*. (2013).  
<http://www.huizenvanhetkind.be/hk/img/decreeprevgezinsond.pdf>
- Dehaibe, X., Hermia, J.P., Laine, B. & Romain, A. (2016). *Bevolkingsprojecties 2015-2025 voor de Brusselse gemeenten. De cahiers van het BISA nr. 6*. Brussel: Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA). [http://bisa.brussels/bestanden/publicaties/cahiers-van-het-bisa/cahiers\\_bisa\\_n\\_6\\_oktober\\_2016](http://bisa.brussels/bestanden/publicaties/cahiers-van-het-bisa/cahiers_bisa_n_6_oktober_2016)
- Engelen, M. & Nys, K. e.a. (2014). *Draaiboek Thuiscompagnie. Versterkende en verbindende gezinszorg in kwetsbare gezinnen*. Hasselt: De deputatie van de provincieraad van Limburg, Directie Welzijn, Cluster Samenleving, S-ement.
- Guio, A. & Vandenbroucke, F. (2018). *Armoede en deprivatie bij Belgische kinderen. En vergelijking van de risicofactoren in de drie gewesten en de buurlanden*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Hercot, D., Mazina, D., Verduyck, P. & Deguerry, M. (2015). *Geboren worden als Brusselaar: Perinatale gezondheidsindicatoren van de Brusselaars 2000-2012*. Observatorium voor Gezondheid en Welzijn Brussel-Hoofdstad, Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie: Brussel.
- HvhK. (2012). *Concepttekst Organisatie van de preventieve gezinsondersteuning*.
- Hubeau, B. & Parmentier, S. (1991). "Preadvies: Rechtshulp", *Aanbevelingen voor het armoedebestrijdingsbeleid 1990- 1991, Derde verslag Interdepartementale Commissie voor de Armoedebestrijding*. Brussel, Staatssecretaris voor Leefmilieu en Maatschappelijke emancipatie, 57-81.
- Kind & Gezin. (2018). *Roadmap Huizen van het Kind*. Brussel: Kind & Gezin.  
[https://www.expo.be/sites/default/files/atoms/files/Interactieve%20PDF\\_huis\\_vh\\_kind\\_DEF.pdf](https://www.expo.be/sites/default/files/atoms/files/Interactieve%20PDF_huis_vh_kind_DEF.pdf)
- Kind & Gezin (2019). *Overzicht van de kansarmoede-index in de Brusselse gemeenten*.  
<https://www.kindengezin.be/cijfers-en-rapporten/cijfers/kansarmoede/brussels-hoofdstedelijk-gewest/#Overzicht-van-de-kansarmoede>
- Lenaers, S. & Zanoni, P. (2013). *Buitenschoolse kinderopvang en vrijetijdsbesteding in Vlaanderen. Gebruik en deelname, evaluatie, behoeften en attitudes. Onderzoek in opdracht van Kind & Gezin*. Hasselt: SEIN Universiteit Hasselt. <http://www.kindengezin.be/img/bko-en-vrijtijdsbesteding-in-vl2013.pdf>
- Mini-Bru. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in cijfers* (2018). Brussel: Brussels Instituut voor Statistiek en analyse (BISA).  
[http://bisa.brussels/bestanden/publicaties/minibru/mini\\_bru\\_2018\\_nl](http://bisa.brussels/bestanden/publicaties/minibru/mini_bru_2018_nl)
- Mini-Bru. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in cijfers* (2019). Brussel: Brussels Instituut voor Statistiek en analyse (BISA). [http://bisa.brussels/bestanden/publicaties/minibru/mini-bru\\_2019\\_nl](http://bisa.brussels/bestanden/publicaties/minibru/mini-bru_2019_nl)

- Nolan, M. (2016). *Preparation for Birth & Beyond. A transition to parenthood education programma. Bijdrage op de Dialoogdag 'Groeien naar ouderschap' (EXPOO)*, 17 juni 2016, Brussel. <http://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/Preparation%20for%20Birth%20and%20Beyond.pdf>
- Nolf, E., Holtackers, S., Vanmechelen, O., Teugels, H., Thys, R. & Eelen, S. (2019). *Staten-Generaal Welzijn en Zorg 2019-deel 1. Brussel, gezond en wel? Een omgevingsanalyse van het Brusselse welzijns- en zorglandschap*. Brussel: Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg.
- Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2018a). *Welzijnsbarometer 2018*. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/welzijnsbarometer\\_2018\\_1\\_pers.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/welzijnsbarometer_2018_1_pers.pdf)
- Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2018b). *Brussels actieprogramma armoedebestrijding 2014-2019*, Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.
- Schouppe, L., De Visscher, K., & Van de Walle, I. (2014). *Verbinding in de vrije tijd, netwerken tussen jeugdwerk en gezinnen in armoede*. Brussel: Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen – DEMOS vzw en VVJ vzw [http://www.sociaalcultureel.be/jeugd/publicaties/armoedeprojecten\\_verbinding\\_vrijetijd.pdf](http://www.sociaalcultureel.be/jeugd/publicaties/armoedeprojecten_verbinding_vrijetijd.pdf)
- Vandenbroeck, M. & Bauters, V. (2016). *Cartografie van de Nederlandstalige gezinsvoorzieningen in Brussel*. Brussel-Gent: VGC-UGent. [https://www.vgc.be/sites/vgc/files/2019-07/160420\\_Onderzoeksrapport%20Cartografie.pdf](https://www.vgc.be/sites/vgc/files/2019-07/160420_Onderzoeksrapport%20Cartografie.pdf)
- Vandewaerde, S, Fagardo, B., Nys, K., & Emmery, K. (2019). *Toegankelijke gezinsondersteuning in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad voor toekomstige ouders en ouders met jonge kinderen. Onderzoek met steun van de Vlaamse Gemeenschapscommissie*. Schaarbeek: Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee).
- Verduyck, P. (2019). *Persoonlijke communicatie via telefoon over de meest recente cijfergegevens*.



**Odisee**  
DE CO-HOGESCHOOL

**Kenniscentrum Gezinswetenschappen**

Huart Hamoiriaan 136, 1030 Schaarbeek

 [facebook.com/gezinswetenschappen](https://facebook.com/gezinswetenschappen)

 [@gezinswetensch](https://twitter.com/gezinswetensch)

[kczinzinswetenschappen.be](https://kczinzinswetenschappen.be) | [odisee.be](https://odisee.be)