

# LES MAISONS DES FAMILLES : AVEC LES PARENTS, FAIRE GRANDIR LES ENFANTS

DES PRINCIPES ET DES PRATIQUES  
QUI FONDENT LE PROJET



**Extraits**

METTRE EN ACTES  
LE PROJET  
"MAISONS DES FAMILLES"

**LIVRET 2**

**p78**

CONJUGUER  
LE "DEDANS" ET  
LE "DEHORS"

Travail soutenu et financé par



Février 2021

---

# DOCUMENT RÉALISÉ DANS LE CADRE DE : MRIE RESSOURCES



**MRIE Ressources  
propose une alternative pour mieux  
"comprendre pour agir"**

**Une nouvelle manière de mutualiser,  
entre producteur de connaissances et producteurs d'actions contre l'exclusion**

## **NOTRE MISSION**

- ✓ Enrichir des actions menées sur le terrain de la lutte contre la pauvreté/précarité/exclusion grâce aux compétences acquises depuis 30 ans.
- ✓ Favoriser l'appropriation des connaissances produites par les équipes engagées dans l'action de terrain.
- ✓ Soutenir l'expérimentation dans la lutte contre la pauvreté/précarité/exclusion.

## **PRODUCTION DE CONNAISSANCES**

Il s'agit de permettre à des chargés de mission de la MRIE d'intégrer régulièrement des équipes de terrain dans ces associations membres afin de "nourrir" l'action et d'éclairer collectivement les questions qu'elle nous pose.

## **PRODUCTION D' ACTIONS**

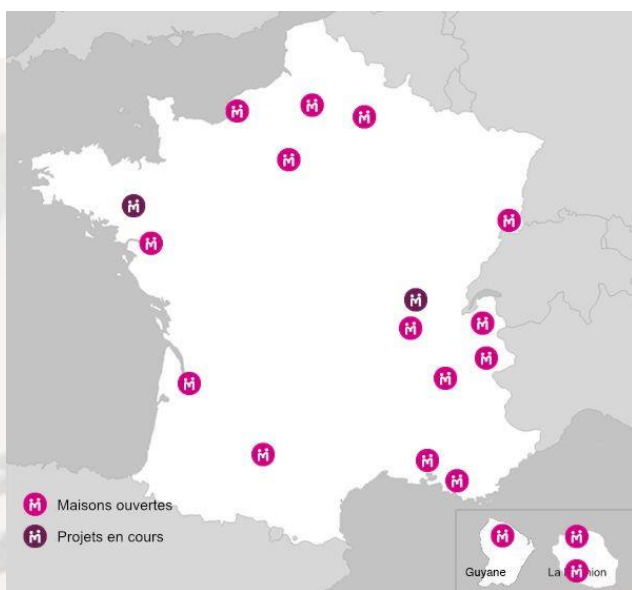
Ce temps passé ensemble a pour objectif d'améliorer une action précise dans un contexte précis : en faisant part d'observation par des questionnements, en donnant une compréhension de l'action, en suggérant des pistes, en formant les acteurs, en associant les usagers, ...

## **CONTACT**

14 rue Passet – 69007 LYON  
04 37 65 01 93 - [mrie@mrie.org](mailto:mrie@mrie.org)  
[www.mrie.org](http://www.mrie.org)

**Tous les documents produits par la MRIE sont téléchargeables gratuitement sur notre site  
[www.mrie.org](http://www.mrie.org)**

**Depuis 2009, en France métropolitaine et dans les DROM un programme appelé "Maison des Familles" est développé avec le concours de plusieurs associations (Apprentis d'Auteuil, Secours Catholique, ATD Quart Monde, Le Rocher, Cité Caritas, Ecole des Parents)**



## DES ESPACES SINGULIERS

Les Maisons des familles – espaces singuliers de soutien à la parentalité où les familles sont parties prenantes et développent leur pouvoir d’agir – proposent à la fois une **offre plurielle et diversifiée** (accompagnement à la parentalité, accompagnement global des parents), **adaptée aux besoins des familles fragiles** (en situation de vulnérabilité et de précarité sociale, économique et relationnelle), **et complémentaire aux structures et/ou dispositifs existants** (d’accompagnement à la parentalité, de droit commun) avec lesquelles elles travaillent en partenariat.

## LEUR SINGULARITÉ REPOSE NOTAMMENT SUR :

- ✓ **Une gouvernance multi-partenaire** : un statut associatif, le principe de co-gestion, plusieurs partenaires associatifs.
- ✓ **Un mode de fonctionnement souple** : un lieu d’accueil ouvert, un principe de fréquentation libre et sans inscription, un concept de "Maison" pour favoriser l’appropriation et l’investissement des parents, une amplitude horaire large, une offre d’activités/de supports variée et non figée, avec des temps entre parents et des temps avec les enfants, etc.
- ✓ **Un mode d’intervention sociale original** : un lieu d’accueil avant tout centré sur les parents, l’initiative laissée aux familles, un principe de co-éducation, des échanges entre pairs, une dynamique collective, une équipe mixte salarié/bénévole/service civique, un rapport à la proximité et à la convivialité entre l’équipe et les familles, etc.
- ✓ **Un champ d’action et d’intervention sociale large** : une conception élargie de l’accompagnement à la parentalité, un accompagnement global, des actions à la fois collectives et des actions individuelles, une attention particulière aux besoins des familles en situation de vulnérabilité et de précarité sociale, économique et relationnelle, etc.
- ✓ **Une approche complémentaire et partenariale** : en relais et en médiation avec les structures et dispositifs de droit commun – protection maternelle et infantile (PMI), centre communal d’action sociale (CCAS), établissements scolaires, centres médico-psychologiques (CMP), Centre d’hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)... –, ainsi qu’en prévention des conflits et ruptures, et en médiation.

---

## UNE OFFRE PLURIELLE, UN CADRE DE RÉFÉRENCE COMMUN

Les Maisons des familles s'appuient sur un **même cadre de référence**. Elles partagent, ainsi, à la fois une même raison d'être, mais aussi des convictions fortes et engageantes, ainsi que des modalités d'actions communes.

### 1 RAISON D'ÊTRE INNOVANTE

Les Maisons des familles proposent d'offrir un « milieu de vie » aux familles confrontées à des défis ou des contextes de vie difficiles pour :

- ✓ Développer leurs réseaux de soutien ;
- ✓ Enrichir leurs expériences parentales ;
- ✓ Et éduquer, en confiance et avec d'autres, leurs enfants selon leurs valeurs et leurs aspirations.

Pour ce faire, elles ont fait le choix d'agir, AVEC et pour les familles, en prenant appui sur les ressources individuelles et collectives des personnes.

### 6 CONVICTIONS FORTES ET ENGAGEANTES

- ✓ Les familles, diverses et plurielles, sont une richesse pour nos sociétés tant elles sont constitutives des apprentissages du vivre ensemble ;
- ✓ Les parents portent la responsabilité éducative de leurs enfants, en interaction avec d'autres ;
- ✓ La relation de confiance est le noyau central pour soutenir le bien-être des personnes et la qualité du vivre ensemble ;
- ✓ La parole et les expériences de chaque personne sont uniques, singulières et précieuses ;
- ✓ Toute personne est une chance pour l'autre ;
- ✓ Les défis liés à la pauvreté impactent lourdement sur la vie des familles. Un enfant pauvre n'est pas condamné à devenir un adulte pauvre.

### 7 MODALITES D' ACTIONS PRINCIPALES

- ✓ Offrir un accueil de qualité sans condition, gratuit, sur un principe de fréquentation libre ;
- ✓ (Re)créer un cercle de sociabilité dans un environnement bienveillant et sécurisant (dimension de l'action collective) ;
- ✓ Agir et penser ensemble, familles, bénévoles et salariés en réciprocité ;
- ✓ Valoriser, partager, enrichir les expériences parentales et développer des alliances éducatives en leur sein et au-delà ;
- ✓ Mettre en œuvre un accompagnement global (individuel ou/et collectif) en partenariat ;
- ✓ Participer à la prévention et à la protection des enfants victimes de graves carences éducatives et/ou de maltraitance intra et extra familiales et des adultes victimes de violences intrafamiliales ;
- ✓ Défendre les droits et promouvoir la parole et les expériences des familles au niveau local et national.

## CONTACT

[www.maisondesfamilles.fr](http://www.maisondesfamilles.fr)

---

# AVANT-PROPOS

## UNE EXPERTISE À TRANSMETTRE

Les Maisons des Familles se développent depuis plus de 10 ans, à l'initiative des Apprentis d'Auteuil, du Secours Catholique et d'associations partenaires (comme Le Rocher-Oasis des cités dans le Sud-Est). Une évaluation de l'impact social des Maisons des Familles a été réalisée en 2017, elle permet de pointer les résultats de l'action menée et encourage à la poursuivre. Les responsables des maisons du Sud-Est soit celles d'Annecy, Grenoble, Vaulx-en-Velin et les deux de Marseille (et depuis 2020 celle de Chambéry) ont pris l'habitude de se réunir régulièrement pour s'enrichir mutuellement de leurs pratiques, se questionner, prendre du recul pour mieux avancer. Fin 2018, l'État annonce un plan pauvreté qui porte entre autres sur les questions de la petite enfance et du travail social.

Ce contexte est pour elles une opportunité car les Maisons des Familles ont une expertise, des savoir-faire essentiels sur ces deux sujets. Elles connaissent bien le milieu de la pauvreté et la précarité pour le côtoyer régulièrement notamment dans les Maisons des Familles du Sud-Est. Même si les réalités sont diverses d'une Maison des Familles à l'autre et si le public accueilli n'est pas tout à fait le même, il y a néanmoins beaucoup de commun, des invariants. Ces structures prennent en compte la question des conditions de vie des personnes qu'elles accueillent et constatent que globalement il y a peu d'analyse dans les milieux professionnels de l'impact de la précarité sur les comportements, notamment ceux des parents.

À une période où de nombreux responsables politiques, institutionnels et professionnels de terrain se questionnent, entre autres, sur comment rendre le travail social plus efficient, comment mieux protéger les enfants et les aider à grandir malgré des conditions de vie difficiles, les professionnels, bénévoles et parents des Maisons des Familles ont quelque chose à dire, à transmettre de leur expertise.

Pour cela les professionnel(le)s des Maisons des Familles du Sud-Est ont demandé à la MRIE de les aider à mettre des mots sur cette expertise, formaliser quelles sont les pratiques spécifiques qui aboutissent aux résultats mis en exergue par l'évaluation sur l'impact. Celles-ci ne se donnent pas forcément à voir dans une formalisation synthétique, car des pratiques efficaces se jouent dans les détails peu visibles si l'on ne s'y attarde pas. Mettre à jour de manière fine les pratiques à l'œuvre dans les Maisons des Familles permettrait de les soutenir et les renforcer au sein du réseau, et d'apporter une contribution concrète et pratique au plan pauvreté. Enfin, cette mise en mots, en affirmant leur manière spécifique d'intervenir permettrait une meilleure reconnaissance de l'expertise des Maisons des Familles.

La MRIE a proposé d'intervenir dans le cadre de MRIE Ressources, ce qui garantit un travail de plusieurs salariés de la MRIE en co-élaboration avec les Maisons des Familles. Elle a eu le souci d'aider les Maisons des Familles à souligner "concrètement comment on fait", comment les équipes arrivent à produire les résultats évalués précédemment, voire davantage (c'est-à-dire des points peu ou pas évalués). Il a importé à la MRIE de repérer notamment les déplacements opérés par rapport à des pratiques plus "classiques", de souligner comment l'ensemble des détails fait sens, mais aussi de mettre en valeur comment les familles accueillies elles-mêmes, contribuent à l'action des Maisons des Familles.

La difficulté pour les Maisons des Familles est de s'entendre dire régulièrement que les résultats obtenus sont dus à l'accueil de familles spécifiques qui ne seraient "pas les mêmes" que celles accueillies dans d'autres lieux qui ne produisent pas les mêmes résultats. Il s'agissait donc de mettre à

---

jour voire démontrer le travail nécessaire pour aboutir à ces résultats, en soulignant qu'ils sont bien le fruit d'un travail et non d'un public qui serait plus ou moins "facile".

## MÉTHODOLOGIE

Une première étape a donc consisté à prendre un temps d'immersion. Deux chargées de mission ont passé deux journées entières dans chaque Maison des Familles, soit 10 journées d'immersion en tout, qui étaient des journées d'observation participante. Elles ont ainsi été (très bien) accueillies en novembre, décembre 2019 et janvier 2020 à Annecy, Grenoble, Marseille (2 Maisons : les Buissonnets et la Halte des parents), et Vaulx en Velin. L'objectif était de pouvoir relever des éléments d'intervention propres à une, plusieurs ou toutes les Maisons des Familles.

Les observations relevées ont fait l'objet d'un travail d'analyse en équipe (les deux chargées de mission et la directrice de la MRIE) et ont abouti à la formulation de 13 thématiques rassemblées dans un power point. Elles ont été présentées aux 5 Maisons des Familles (ainsi qu'à celle de Chambéry qui préparait son ouverture), au Secours Catholique et aux Apprentis d'Auteuil, qui étaient parties prenantes de la démarche, le 9 mars 2020 pour envisager ensemble comment les approfondir avec les différents acteurs des structures (professionnel(le)s, bénévoles, parents) et partenaires si cela s'avérait pertinent.

Ce jour-là, il a été décidé ensemble de prioriser cinq thématiques à approfondir :

"viser une meilleure inclusion dans la société", "l'accueil : entre réactivité et temps long", "l'ouverture vers l'extérieur", "un travail autour de la parentalité", à l'envers d'une "posture éducative" et "des valeurs fondamentales et une place pour chacun".

Nous avons décidé de les travailler sous la forme de trois livrets : un sur la parentalité, un sur la dialectique dedans-dehors, qui reprend les trois premières thématiques, et un sur les valeurs.

Le confinement qui a suivi a guidé la méthode de travail pour la réalisation de deux livrets, nous avons décidé de mener deux entretiens semi-directifs au téléphone avec chaque responsable, l'un sur la parentalité, l'autre sur la conjugaison "dedans-dehors", afin de leur permettre de poser des mots sur leurs pratiques, et mettre à jour leurs spécificités, dans le but de compléter et approfondir les observations que nous avons pu faire. Nous nous sommes également nourries des rapports d'activité 2019 qui venaient d'être publiés.

En juillet 2020, nous avons proposé aux responsables un kit d'animation sur la question des valeurs, à utiliser en équipe, avec les parents, avec le Conseil d'administration ... selon les possibilités et disponibilités. Les maisons nous ont transmis la réflexion brute produite (photos des paper boards), nous l'avons analysée et organisée en proposant des pistes d'approfondissement afin de permettre à chacune ou collectivement de poursuivre ce travail.

Le travail qui est ainsi restitué est une photographie des pratiques des Maisons des Familles fin 2019-début 2020, fruit d'une expérience de 10 années. Il n'analyse pas la manière dont les Maisons des Familles se sont adaptées pendant le confinement, or elles n'ont jamais cessé de fonctionner, d'être en lien avec l'ensemble des familles, de soutenir celles qui en avaient besoin sur des aspects très divers, et d'être aux côtés des parents dans l'éducation de leurs enfants, comme aux côtés des enfants.

Ces pratiques ne sont pas gravées dans le marbre, elles sont en perpétuelle évolution car elles sont guidées par des valeurs et des visées, et nourries par un travail réflexif. Elles s'adaptent ainsi en permanence au contexte et aux familles et sont impactées également par la personnalité de la responsable. Tout ceci explique que toutes les Maisons des Familles n'ont pas exactement la même pratique ni la même façon de formuler les enjeux ou les objectifs. Mais ce qui est explicité dans le travail réalisé par la MRIE constitue un socle commun où chacune se retrouve. ■

**SOMMAIRE  
GLOBAL**

**LES MAISONS DES FAMILLES :  
AVEC LES PARENTS,  
FAIRE GRANDIR LES ENFANTS**

**DES PRINCIPES ET DES PRATIQUES  
QUI FONDENT LE PROJET**

**LIVRET  
INTRODUCTIF**

**p8**

**MAISONS DES FAMILLES**

**UN PROJET FONDÉ  
SUR DES PRINCIPES**



**LIVRET 1**

**p32**

**METTRE EN ACTES  
LE PROJET  
"MAISONS DES FAMILLES"**

**LA PARENTALITÉ PAR  
LE FAIRE ET  
APPRENDRE ENSEMBLE**



**LIVRET 2**

**p78**

**METTRE EN ACTES  
LE PROJET  
"MAISONS DES FAMILLES"**

**CONJUGUER  
LE "DEDANS" ET  
LE "DEHORS"**



**METTRE EN ACTES  
LE PROJET  
"MAISONS DES FAMILLES"**

**CONJUGUER  
LE "DEDANS" ET  
LE "DEHORS"**







---

# CONJUGUER LE "DEDANS" ET LE "DEHORS"

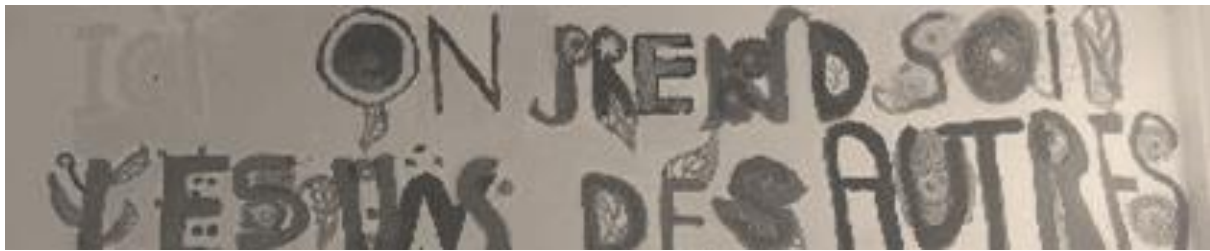
Les familles auxquelles s'adressent les Maisons des Familles sont marquées par la précarité, l'isolement, la pauvreté. La mission des Maisons des Familles est de les soutenir dans l'éducation de leurs enfants. Le livret sur la parentalité vise à expliciter les pratiques mises en œuvre dans cet objectif. Mais venir étayer les parents dans l'éducation de leurs enfants c'est aussi venir étayer les personnes elles-mêmes.

Reprenons la définition de la précarité du Conseil économique et social qui fait aujourd'hui référence, "la précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et aux familles

d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut-être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives. Elle conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence qu'elle tend à se prolonger dans le temps et devient persistante, qu'elle compromet gravement les chances de reconquérir ses droits et de réassumer ses responsabilités par soi-même dans un avenir prévisible"<sup>1</sup>. Elle insiste sur la notion d'absence de sécurités et par là-même d'insécurité.

---

<sup>1</sup> J. Wresinki, Grande pauvreté et précarité économique et sociale. Paris, Journal Officiel, 1987, p 14



Comme en écho, une responsable affirme : *"si on doit caractériser la précarité, je dis en un mot, c'est de l'insécurité permanente à tous les niveaux, ça pollue tout, même les relations et du coup si on a bien en tête que notre cible c'est ces populations-là, plutôt en précarité, le mot de fond doit être celui de la sécurité, sécurité à l'intérieur et à l'extérieur"*. Cette insécurité crée des empêchements dans la relation éducative mais aussi dans la relation à soi-même et aux autres. En effet, *"vivant dans un univers insécurisé et insécurisant, ces personnes ont souvent largement intériorisé un sentiment de disqualification sociale et ils deviennent peu à peu invisibles et silencieux"*<sup>2</sup>.

L'enjeu majeur pour les personnes confrontées à la précarité est de créer, reconstituer, renforcer des sécurités pour soi-même et par ricochet pour ses enfants. Sans jamais perdre de vue l'enjeu éducatif, les Maisons des Familles misent pour soutenir et accompagner les personnes, les parents et les enfants, sur la sécurisation et l'ouverture. Sécuriser la personne dans ce qu'elle est, dans ses forces, ses compétences, ses qualités humaines et ouvrir sur son environnement au sens large. Cette sécurisation passe par la relation, par le type de liens qui se nouent au sein de la Maison, par la confiance qui cherche à s'établir entre les

personnes. La pédagogie des Maisons des Familles, les pratiques professionnelles visent à ce double mouvement de sécurisation et d'ouverture.

Nous avons utilisé l'expression "conjuguer 'le dedans' et 'le dehors' " car il apparaît que toute l'action des Maisons des Familles est basée sur ces allers-retours entre le "dedans", ce qui se fait, se noue, se joue, les relations qui se tissent à l'intérieur de la Maison, entre ses 4 murs sécurisants, et le dehors constitué par tout ce qui est extérieur à la Maison des Familles, en termes de lieux, de personnes, de structures, de savoirs ...

Toute la finesse du travail se joue dans ces articulations graduelles entre le dedans et le dehors, car le "dehors" peut venir "dedans" et le "dedans" aller "dehors" pour mieux s'entremêler et s'approprier en toute sécurité. Cette conjugaison vient nourrir les relations et se joue à tous les niveaux que ce soit avec les familles, les partenaires, ou même au sein de l'équipe. Elle peut se mettre en œuvre de manière un peu différente selon les Maisons, leurs fondateurs, leur histoire, leur lieu d'implantation mais le principe et la visée sont toujours les mêmes.

<sup>2</sup> Rapport d'activité 2019 Maison des familles de Grenoble

---

## Sommaire

<b>Conjuguer le "dedans" et le "dehors"</b> .....	79
<b>1. Tisser des relations avec les familles</b> .....	82
<b>A. Dedans : un socle qui se construit à l'intérieur</b> .....	82
1. <b>Construire des sécurités relationnelles</b> .....	82
Des relations dans la réciprocité	
Une relation affective	
Des relations basées sur la valorisation des ressources des familles	
Des relations construites à partir du statut de parent	
Aller dans les familles	
2. <b>À l'intérieur, oser une parole libre</b> .....	86
3. <b>À l'intérieur, ancrer la relation dans un faire ensemble</b> .....	86
À partir des propositions des familles	
À partir des propositions des professionnels	
Des projets co-élaborés parents-équipe	
<b>B. Dehors: une ouverture sur l'extérieur multiforme</b> .....	89
1. <b>S'appuyer sur les sécurités du "dedans" pour aller "dehors"</b> .....	89
2. <b>Explorer le monde</b> .....	91
3. <b>Éprouver ses capacités</b> .....	92
4. <b>Être citoyen, sentir qu'on a une place dans la société</b> .....	93
Se sentir "chez soi" là où on vit	
Prendre une place dans la société	
5. <b>Atténuer le différentiel</b> .....	95
Entre parents et enfants	
Entre enfants des Maisons des Familles et d'autres enfants à l'école	
6. <b>Avoir une intelligence du monde et contribuer à une réflexion</b> .....	97
<b>2. Accueillir l'extérieur</b> .....	22
<b>A. Accueillir de nouvelles familles</b> .....	22
1. <b>Être conscient du chemin fait par les familles pour arriver à la porte</b> .....	99
2. <b>Le premier accueil : une priorité pour que chaque personne sente qu'elle a sa place</b> .....	99
Être disponible pour accueillir	
Présenter la Maison des Familles et tout de suite être dans le "faire ensemble"	
3. <b>Laisser le temps à chaque personne de s'ouvrir à la Maison des Familles</b> .....	101
4. <b>L'accueil : une responsabilité collective</b> .....	102
5. <b>Aller vers les familles : la Maison des Familles hors les murs</b> .....	102
<b>B. Accueillir et aller vers les partenaires</b> .....	104
1. <b>Permettre un travail en complémentarité et une bonne orientation des familles</b> .....	104
Connaître les ressources du territoire	
Donner à voir ce qu'est la Maison des Familles	
Être des "passeurs" pour un meilleur accès aux droits et aux services	
2. <b>L'ouverture aux partenaires : un axe essentiel de la pédagogie</b> .....	106
Provoquer la rencontre directe avec les familles	
Préparer la rencontre : devenir des interlocuteurs pertinents	
Permettre à différents mondes de se rencontrer	
<b>En guise de conclusion :</b>	
<b>Une conjugaison dedans-dehors au sein même de l'équipe</b> .....	111

# 1 Tisser des relations avec les familles

## A. Dedans : un socle qui se construit à l'intérieur

### 1. Construire des sécurités relationnelles

La pédagogie des Maisons des familles est basée sur le collectif même s'il se conjugue avec l'individuel ; car *"la sécurité passe aussi par le fait de donner sa place à chacun en prenant soin de chacun et de ses fragilités"*<sup>1</sup>. Les familles expérimentent que le collectif est un soutien précieux. *"C'est ça la Maison des Familles, quand on est ensemble ça n'a pas le même goût"* dit une maman. Les familles peuvent y développer des liens de confiance, d'entraide, de partage, faire l'expérience du vivre ensemble et vivre l'expérience du faire ensemble.

Comme le dit une Maison des Familles, *"le socle de notre intervention est la relation"* ; la qualité des liens noués au sein de la Maison sont des leviers de changement fort pour chacun. Les familles qui viennent à la Maison des Familles ont besoin d'être individuellement sécurisées, mais aussi collectivement. Cela signifie avoir créé avec d'autres un lien qui tient dans la durée, un lien sur lequel on peut compter. *"C'est une notion essentielle, de pouvoir expérimenter à l'intérieur que ça tient, ça peut froter mais ça tient, je peux ne pas être d'accord. (...) On est témoin d'un certain nombre de parents et d'enfants qui ne sont pas du tout outillés dans la relation, dans le conflit"*. Fréquenter la Maison des Familles c'est donc expérimenter un lien qui se crée et qui tient au-delà des désaccords, au-delà de la prise de distance. Si une famille ne vient plus pendant un temps, pour des raisons diverses, l'équipe respecte son choix mais maintient le lien. Le jour où cette famille revient pour dire bonjour ou de façon régulière, elle est accueillie à bras ouverts.

#### Des relations dans la réciprocité

##### ► De personne à personne

Une responsable nous dit *"j'ai l'impression qu'on se rencontre autrement à la Maison des Familles et que c'est par cette rencontre qui est différente qu'on peut ensuite aller découvrir les gens à l'extérieur différemment aussi, autrement"*. Les relations qui se tissent à la Maison des Familles sont basées sur des liens de personne à personne et pas sur des statuts (professionnel, parent, bénévole, service civique...), même si chacun est bien conscient de la différence des statuts car elle est explicitée. Ce lien est basé sur la réciprocité où chacun peut apprendre de l'autre, quel que soit son statut. C'est d'ailleurs un des critères, parfois le seul, dans le "recrutement" des bénévoles.

##### ► Les familles contribuent aux décisions/à l'action

Ainsi dans les échanges avec les responsables, demander leur avis aux familles pour de nombreuses décisions revient régulièrement. *"Agir et penser avec les familles, jamais sans elles !"* affirment les Maisons des Familles. Pour faire face à un surnombre de familles à un moment donné, à Grenoble, c'est avec les familles en Conseil de Maison qu'une solution a été trouvée.

##### ► Les professionnels apprennent des familles

Il revient également régulièrement que l'attitude ou la réflexion de familles a été *"un super enseignement"* pour les professionnels. Par exemple, une professionnelle était un peu embêtée qu'une maman déverse, pendant un temps, *"des trucs lourds"* de façon quotidienne à la Maison des Familles et elle en était gênée pour le collectif. Un jour où cette maman était absente, les autres parents ont

<sup>1</sup> Maison des familles du Bassin Annécien dans son rapport d'activité 2019.

---

parlé d'elle, la professionnelle n'était *"pas très à l'aise car [cette maman] n'était pas là, je n'avais pas envie de parler d'elle, et pour autant pas mal de mamans m'ont dit : c'est génial que [cette maman] puisse déposer ça ici, comme ça elle le garde pas pour elle, ici on peut l'écouter et peut-être que ça peut lui éviter aussi de faire une bêtise. Pour moi, à ce moment-là, ça a été vraiment un enseignement. Les familles elles ont une tolérance qui est incroyable vis-à-vis de ce que peut vivre une autre personne. Et du coup moi qui m'étais imaginée que c'était trop lourd, qu'elles en avaient ras le bol d'entendre ça tous les jours, elles acceptaient complètement"*. Elle ajoute que c'est aussi rassurant pour ces mamans de savoir que si elles étaient dans ces difficultés, elles seraient aussi bien accueillies.

Cette réciprocité est une posture au quotidien pour tout membre de l'équipe, et par contagion ou mimétisme, pour les familles. Une responsable nous racontait les interventions orales qu'elle faisait sur le WhatsApp pendant le confinement *"souvent je reviens sur le courage qu'ils ont et qu'ils me donnent du coup ; sur cette idée que dans cette expérience on est tous concernés, tous en difficulté, pas eux et nous, nous ensemble, et que c'est pas toujours facile"*.

### ► Une relation de confiance

Cette relation est aussi un lien de confiance qui se tisse entre les personnes, car c'est ainsi qu'il est instauré par l'équipe. Une responsable raconte ainsi que pendant le confinement du printemps 2020, une distribution alimentaire était faite par la Maison des Familles ; il était demandé aux familles de ne la solliciter que si elles n'avaient pas d'aide alimentaire par ailleurs. *"Des gens ont dit [à la professionnelle de la Maison des Familles] : il faut signer un papier ? Il faut donner une pièce d'identité ? [Elle] a dit : non, moi je te demande de me dire dans la confiance si tu bénéficies par ailleurs d'une aide alimentaire d'une autre association. Mais moi, ce que tu me dis, je te fais confiance"*. Une maman d'une autre Maison dit, comme en écho, *"tout tourne autour de la confiance, la confiance en soi, la confiance en l'autre"*. La Maison d'Annecy note dans son rapport d'activité 2019 *"la relation de confiance est le noyau central pour soutenir le bien-être des personnes et la qualité du vivre ensemble. La relation de confiance nous oblige à la générosité, la réciprocité, et à l'ouverture"*.

Entrer dans une relation de confiance c'est aussi pouvoir dire ses limites et ses difficultés. L'attitude de la responsable et partant, de l'équipe est modélisante. *"Par exemple hier il y avait une autre distribution alimentaire et on avait beaucoup de monde devant le portail, on m'a dit : comment ça va Jeane ? J'ai dit ça va mais en ce moment il y a beaucoup de tensions et pour moi c'est dur. Donc ça je vais avoir tendance à l'exprimer, et comme je sais que mon attitude est assez modélisante, ça va avoir des répercussions"*.

Entrer dans une relation de confiance peut être un long travail pour certaines familles. Quelques-unes confient ne pas avoir d'amis ou ne plus en avoir suite à des déceptions, à une confiance trahie, à des attitudes qu'elles qualifient d'hypocrites. Elles reconnaissent ne plus faire confiance à personne hors de leur famille, quand les relations avec celle-ci sont bonnes ...

### Une relation affective

Dans la relation qui s'instaure à la Maison des Familles, la dimension affective est réelle, présente, assumée. Une maman qui présentait l'exposition photo réalisée par la Maison des Familles de Grenoble à l'occasion de ses 10 ans exprimait *"ici ce qui est très important c'est qu'on aime nos enfants, tous les lieux où je suis allée on me donnait plein de conseils j'ai jamais écouté mais ici j'écoute les conseils parce qu'on aime nos enfants"*<sup>2</sup>. Il faut qu'on travaille sur ces questions-là, dit la responsable. *"L'affectif est un levier, il faut simplement que nous on en ait conscience et qu'on ne fasse pas ça n'importe comment"*.

Un papa disait à Véronique Fayet venue à la rencontre des parents d'une Maison : *"ici on est attaqué par l'amour et les sourires"*. Une maman raconte aussi que c'est le seul endroit où elle compte pour quelqu'un, le seul endroit où on s'inquiète si elle ne vient pas pendant 3 jours. Partout ailleurs elle ne compte pas, elle ne manque à personne.

---

<sup>2</sup> Propos entendus et rapportés de mémoire par la rédactrice.

---

À Grenoble, lors d'une immersion nous demandons à une maman "à la Maison des Familles qu'est-ce qui fait que tu t'y sens bien ?" Elle répond : "c'est la simplicité, on parle simplement. On nous accueille avec le cœur et ça se sent. On peut parler, il n'y a pas de jugement. On est aimé, on se sent comme dans une famille. Moi je n'ai pas de parent, de frère ou de sœur avec qui discuter".

Une responsable n'hésite pas à dire que les réticences parfois exprimées pour accueillir de nouvelles familles touchent des enjeux d'ordre affectif et elle aime prendre avec les parents l'image d'une famille où l'arrivée d'un enfant nouveau ne diminue pas l'amour porté aux autres.

Cette question de la place de l'affectif est une question essentielle, que la MRE a abordée dans un travail sur les questions éducatives dans un quartier politique de la ville proche de Lyon où des parents disaient "à l'école ils n'aiment pas nos enfants", et des enseignants répondaient "nous on est là pour enseigner, on n'est pas là pour aimer vos enfants".

Elle demande aux professionnels d'être très au clair sur leur posture et sur cette question. Dans les Maisons des Familles, cette réalité est assumée.

### Des relations basées sur la valorisation des ressources des familles

Ce que soulignent toutes les responsables, c'est le souhait de travailler avec les parents sur leurs forces, leur ingéniosité, tout ce qu'elles déploient comme trésor d'expérience, de ressources, de capacité de faire. Cela passe par ne pas enfermer la personne dans ses problèmes mais au contraire la voir comme une chance. Comme le dit une responsable, la Maison des Familles : "c'est un lieu pour déposer des soucis et en même temps on ne va pas pleurer sur la personne. À la fois on est lucide sur le fait qu'il y a mille et un problèmes qui ont un impact très clair sur le quotidien et sur l'éducation des enfants, faire abstraction de ces situations de précarité serait un leurre. Et en même temps on n'enferme jamais personne dans les problèmes, c'est d'abord une personne donc comme toute personne, capable de donner et de recevoir. Avec le désir d'être regardée telle quelle. Ce qui caractérise le cœur de l'homme, c'est d'avoir besoin d'être considéré, moi je pense même plus d'être aimé. On a besoin d'être signifié comme digne de confiance et ça, ça passe par le regard des autres et quand on nous regarde comme un problème, ça nous entraîne au fond. Quand on nous regarde comme une chance, comme quelqu'un de capable, comme quelqu'un de responsable, comme quelqu'un en qui je peux avoir confiance, comme quelqu'un qui m'apporte... Alors là ça relève, ce sont des regards qui font du bien".

L'enjeu pour les responsables est de les accompagner pour qu'ils identifient leurs forces. En effet, comme le souligne ATD Quart Monde dans son rapport sur les dimensions de la pauvreté, la non-reconnaissance des compétences acquises à partir de l'expérience de la pauvreté, est l'une des dimensions de la pauvreté : "Ce sont les savoirs et les compétences que les personnes en situation de pauvreté ont développés pour survivre et résister à la pauvreté. Ce ne sont pas seulement des compétences individuelles, mais aussi celles qu'elles peuvent apporter à la société collectivement et qui ne sont pas reconnues aujourd'hui".

Il s'agit donc de mettre à jour cette force qu'ils ont en eux : "on va apprendre à relire les événements, sans gommer les histoires compliquées et les choses douloureuses, il y a un espace pour les dire ; mais on va aussi s'intéresser à comment on a fait pour continuer de vivre, dépasser ça, quel est l'apprentissage qu'on en a fait ? En fait ce truc difficile à vivre, comment ça nous fait avancer aussi ? Individuellement et collectivement. Parce que sinon quand on regarde un truc difficile on a l'impression qu'on est enfermé dedans. Comment est-ce que finalement la vie nous a envoyé une petite échelle pour sortir de cette impasse. Il y a peut-être des choses sur lesquelles il faut ouvrir les yeux". Comment aussi les personnes ont développé des compétences pour se saisir de cette "petite échelle" et la gravir. Cette manière d'accompagner est une pratique professionnelle qui nécessite de réelles compétences. "Ça, ça passe par un questionnement, et ça passe aussi par une façon d'aborder les questions dans les temps collectifs, que ce soit dans un conseil de Maison que ce soit lors d'un tour de parole à table, que ce soit lors du café des parents". Cela passe aussi par une posture qui consiste à être toujours "très encourageante, très reconnaissante de ce qui est fait et qui est bien fait et des trésors que les personnes ont mis pour dépasser leurs difficultés".

---

## Des relations construites à partir du statut de parent

Les enfants c'est ce que les parents ont de plus précieux, c'est aussi leur raison de dépasser leurs difficultés avec l'objectif qu'ils aient une vie meilleure que la leur. Ils sont capables de mettre beaucoup d'énergie sur ce qui leur paraît aller dans ce sens. Être parent c'est aussi un statut qui donne une place dans la société, davantage encore pour ceux qui ne travaillent pas. Être valorisé et sécurisé sur ses compétences parentales, sur ses capacités, est essentiel pour retrouver confiance en soi.

*"J'aime le temps de la parole où on parle de l'éducation des enfants, des difficultés qu'on rencontre. Ce temps d'échange m'a permis de partager ma propre expérience. On réalise qu'on n'a pas que des problèmes, on fait aussi des belles choses. On fait du mieux qu'on peut. On est tous des bons parents. On est des parents aimants. On trouve une autre énergie qui fait du bien"* dit une maman. Lors de notre immersion à la Halte des parents à Marseille une maman nous disait combien la responsable lui avait permis de retrouver confiance dans ses capacités de parent.

Plus globalement, à la Maison des Familles les connaissances et compétences des personnes sont vues, reconnues, valorisées. Non seulement par les personnes de l'équipe mais aussi, par mimétisme, par les parents entre eux.

## Aller dans les familles

Dans la plupart des Maisons des Familles, l'équipe ne se déplace pas au domicile des familles sauf, pour les Maisons du Sud-Est aux Buissonnets, à Marseille, car l'association d'Apprentis d'Auteuil avec Le Rocher pour créer cette Maison fait que c'est "dans son ADN" d'aller chez les familles.

Avec le confinement, le déplacement de l'équipe vers le domicile des familles s'est fait, un peu par la force des choses, pour amener les impressions papier des devoirs pour les enfants quand ce n'était pas fait par l'école, pour amener des jeux, des feutres et crayons aux enfants, pour rencontrer les familles les plus en difficulté et les soutenir par une présence, un échange, des contacts autres que téléphoniques ou via les réseaux sociaux. En période de lutte contre le Covid, avec l'impossibilité d'accueillir un gros collectif à la Maison des Familles, le lien au domicile peut être une manière de maintenir le lien. Une réflexion nouvelle émerge : aller chez les familles est-ce aussi une sortie ? Est-ce pertinent et cohérent avec la mission des Maisons des Familles ? Au niveau national, il n'y a pas consensus. Une responsable se questionne : *"De plus en plus les familles ont envie de nous ouvrir cette porte dans le sens : vous m'avez bien accueillie à la Maison des Familles, moi j'ai besoin de vous accueillir. De quelle manière on va se laisser accueillir chez les familles ?"* Il y a pour elle quelque chose de l'ordre de la réciprocité dans cette réflexion. Répondre non à des familles qui invitent à venir chez elles, *"c'est comme quand une personne veut te faire un cadeau, si tu dis non, mais t'as vu ta situation ? Tu peux pas me faire un cadeau ! C'est renvoyer à la personne tout ce qu'elle n'a pas"*.

Ce qui semble important c'est que la visite des familles à domicile doit être clairement sur un autre mode que celle des travailleurs sociaux et sans équivoque sur l'objectif. Peut-être est-elle plus pertinente avec des familles avec qui la Maison des Familles a déjà noué des liens de confiance et pour qui le projet et le mode de relation sont clairs...

C'est une question en travail, qui, sans présumer des réponses apportées, a toute sa place dans cette réflexion sur la dialectique dedans/dehors.

---

## 2. À l'intérieur oser une parole libre

Dans les Maisons des Familles, beaucoup de temps est consacré à la parole, à l'échange, dans des temps formels ou informels. Le temps du café est un temps d'expression libre, et de partage sur des sujets divers, un temps où on se donne des nouvelles, où on raconte les soucis ou les joies avec lesquels on arrive. Le temps du repas peut aussi en être un si le nombre de convives n'est pas trop important. Il y a aussi des temps plus formels d'échange, des groupes de parole, comme par exemple les YAPPP à Vaulx-en-Velin "Y'A Pas de Parent Parfait", où l'on aborde des questions de parentalité à partir de ce qu'amènent les parents. Dans ces temps formels et informels, le rôle de l'équipe est essentiel pour "capter" un sujet, s'en saisir sur l'instant et en faire un sujet collectif. Par exemple, une maman qui partage sa tristesse suite à un deuil dans sa famille, et la responsable lance un échange sur "*qu'est-ce qui nous aide à traverser un deuil ?*", ou encore quand un enfant pique une crise devant tout le monde "*ça nous rappelle quelque chose de connu, qui a déjà été dans cette situation et comment on l'a gérée ?*" etc.

Ces temps permettent d'échanger entre parents, de voir que chacun peut avoir un bout de solution, de voir que c'est difficile pour chacun aussi et de collectivement trouver des pistes, ... ou pas. Car sur certains sujets comme les jeux vidéo, on s'aperçoit que c'est compliqué à gérer pour tous les parents. En dehors du soutien que ces temps apportent aux parents, ils permettent aussi d'oser une parole en toute sécurité, car chaque apport, chaque idée est accueillie sans jugement et valorisée. La personne expérimente qu'elle a des choses à dire et qu'elles sont importantes pour le groupe, qu'elles sont prises en compte. Elle est sécurisée. Elle ose prendre sa place, de plus en plus, chacune avec sa temporalité.

Quand des parents participent à une émission radio, c'est souvent l'occasion de mesurer le chemin parcouru depuis qu'ils sont arrivés à la Maison des Familles, ceux qui y participent ont bien souvent fait un chemin "à l'intérieur" avant de pouvoir aller "à l'extérieur", et avant d'aller à une émission radio il y a au préalable tout un temps de préparation et de réflexion collective sur le sujet.

Les postures de l'équipe et les compétences d'animation sont essentielles dans ce travail sur la parole.

## 3. À l'intérieur, ancrer la relation dans un faire ensemble

### À partir des propositions des familles

Dans les Maisons des Familles les projets foisonnent. C'est en élaborant et construisant ensemble que chacun peut révéler, à soi-même comme aux autres, des capacités, des compétences. Faire ensemble nourrit aussi les relations. Les projets sont de tous ordres : sorties diverses, activités diverses, vacances, formation (par exemple premiers secours), projets culturels ou artistiques, des projets au sein de la Maison (tablier à histoire, chasse aux œufs, potager, ...) ou à l'extérieur.

Pour les projets, les familles sont souvent forces de proposition, mais ce n'est pas une règle exclusive. Les critères de choix s'expriment un peu différemment selon les Maisons des Familles. Dans certaines Maisons comme à Marseille ou à Vaulx-en-Velin, on répond "*oui, pourquoi pas*" quelle que soit la proposition, et "*comment on fait ensemble ?*" et puis "*soit ça prend, soit ça prend pas ; et si ça prend pas c'est pas grave*". Comme nous dit la responsable de la Halte "*si ça suit pas, si elles ne viennent pas nous en reparler, ... on ne va pas nous être moteur*". Ainsi, des idées, des projets peuvent rester en suspens, jusqu'à ce que les familles s'en emparent de façon concrète en insistant, en sollicitant l'équipe.

Dans d'autres Maisons, tout n'est pas accepté. "*Je leur dis, il faut absolument que vous défendiez votre projet en m'expliquant le rapport avec l'éducation des enfants*" nous explique-t-on à Grenoble, "*ici ce n'est pas un centre de loisirs pour les parents*". Cela se joue donc sur le sens du projet et la manière de



---

le présenter, plus que sur le contenu. Par exemple, un atelier beauté a été accepté car les parents ont défendu le besoin de se détendre et de se sentir belle pour être ensuite plus disponibles à leurs enfants. À Annecy, une responsable nous dit qu'il est important que le projet parle à plusieurs familles et qu'il puisse être discuté tous ensemble ... il doit également avoir du sens en lien avec le projet Maison des Familles.

### À partir des propositions des professionnels

Mais l'équipe, les professionnels peuvent aussi être force de proposition, ou aider à faire émerger des projets. Une position partagée par toutes les Maisons du Sud-Est, l'ouverture passe aussi par-là, avoir des personnes qui ouvrent un chemin, qui dévoilent des possibles. Comme le dit une responsable, en reprenant les propos d'ATD Quart Monde, certaines choses ne sont pas représentables pour les parents, ils ne peuvent les proposer car ils ne connaissent pas, *"on doit être des starters. On propose quelque chose, ça prend tant mieux, sinon tant pis on passe à autre chose. Mais je me refuse à être simplement sur les propositions des gens"*. Les critères d'acceptation ou de refus des familles face à une proposition peuvent parfois surprendre mais leurs choix sont respectés. Ainsi une proposition d'aller en montagne a été refusée par les parents car il y a là-bas *"des très grosses bêtes, des très gros insectes et pour nos enfants ça n'irait pas"*. *L'équipe s'est dit : la montagne : pas possible ! Ça va être trop dur"*. C'était du fantasme, mais les parents ont leurs propres représentations. La responsable nous confie *"j'espère qu'un jour on pourra aller à la montagne parce que je trouve que c'est assez beau de connaître ces paysages, cette nature grandiose, ce sens de l'effort"*. Une proposition à Grenoble d'aller à la grotte Chauvet sur une journée pendant les vacances paraissait aux yeux de l'équipe représenter un temps de trajet excessif pour une journée (5h de car) mais les parents se sont dit que 5h de route aller-retour, cela signifiait aller "très loin" de Grenoble et pour cela ils étaient partants. Ils ont mesuré après l'avoir vécu le caractère exceptionnel de cette visite.

### Des projets co-élaborés parents-équipe

Après le choix vient l'élaboration. Les parents expérimentent que cela prend du temps car ils sont partis prenantes dans l'organisation, il ne suffit pas de s'inscrire pour participer à l'événement, à la sortie, comme dans d'autres structures. Ils ne sont pas bénéficiaires, ils sont contributeurs.

À Annecy, préparer la fête de Noël dans une salle paroissiale a demandé un gros investissement aux familles : *"Il a fallu gérer avec les familles aussi bien avant, (aller décorer les locaux à l'avance, s'occuper de l'organisation de la salle) pendant et l'après coup (comment on nettoie, on range, on s'en occupe...).* *Et aussi comment on fait la communication par rapport à cette salle, comment on y accède, comment on avertit toutes les familles par rapport à ça. Il y a eu un bel engagement, se souvient une responsable, il y avait eu pas mal de réunion de préparation pour ce Noël, autant pour les jeux pour les enfants, l'organisation de stand que les mamans devaient tenir et la préparation de la fête et tout ça. Et donc, hormis une réunion où il n'y avait quasiment personne, les familles s'étaient bien mobilisées pour venir"*.

À Marseille, l'équipe a entendu parler de visite gratuite dans le quartier du cours Julien à 13h, 15h et 17h, *"on va appeler avec des parents pour réserver la visite de 15 heures. Et là on nous dit : pas la peine de réserver. Et nous on dit : 'si, si, on va arriver, on sera 30 et on veut vous prévenir qu'on va arriver, et que nos enfants ils bougent pas mal'. Donc on apprend aussi les codes pour que ça puisse bien se passer. Et ça on le fait avec des familles. On prépare l'entretien, et on appelle ensemble"* raconte la responsable.

Ainsi tout projet comporte différentes tâches qu'il s'agit de faire avec les familles : ni les faire à leur place, ni les leur déléguer, mais les faire ensemble, c'est de cette manière qu'elles peuvent apprendre en toute sécurité et se rendre compte ou montrer aux autres qu'elles savent faire. Cela donne confiance en soi et permet de s'appuyer sur ces expériences pour avancer. Cela permet aussi de limiter la portée d'échecs possibles, car ils seront portés collectivement.

---

Chaque Maison a ses modalités. À Grenoble, "on identifie les tâches et on demande qui veut le faire. Ça c'est vraiment intéressant". La responsable explique qu'une maman a révélé des compétences impressionnantes à l'occasion de l'exposition (photos, réalisée pour les 10 ans), que l'équipe ne soupçonnait pas. "On a parlé de ça une fois en conseil de Maison, elle dit ça m'intéresse de présenter l'expo et d'aller négocier les lieux d'expo. Ben très bien ! Et donc elle a fait ça avec Carole (une bénévole) et Carole, pour les deux premiers rv, elle l'appelle avant. Aïssata un peu énervée dit c'est bon j'avais noté le RV. Ok. Cette femme elle s'est déployée, pendant l'expo elle s'est déployée !"

À Annecy, "les familles ont vraiment besoin d'être sollicitées mais presque dans de l'individuel. Par exemple les messages collectifs comme : on vous attend vendredi à 14h, ça marche pas forcément. Alors que si j'appelle chaque maman en leur disant : tu sais on va faire ça j'ai besoin de toi, ça change toute la donne et elles sont présentes". Cela demande une attention particulière pour connaître les compétences de chacune et savoir les solliciter au bon moment pour la bonne tâche.

Tous les projets ne vont pas forcément au bout, "ça prend du temps, elles ont chacune leurs exigences, elles sont plusieurs ... même si ça n'aboutit pas, ça peut être décevant mais c'est pas grave ça les met en marche, en chemin. Elaborer un projet met déjà en marche. S'il n'aboutit pas ou différemment il peut y avoir de la déception ... mais le chemin est aussi important que le résultat et le fait d'être acteur dans l'élaboration dans tout le chemin, elles le disent aussi, ça leur apporte beaucoup, ça les met en mouvement et elles font l'expérience qu'elles ont des capacités, des ressources pour réfléchir, élaborer, mettre en place et ça les met en confiance pour imaginer..." explique une responsable.

Se mettre en dynamique de projet, présenter une idée sous une forme un peu élaborée pour la soumettre à la responsable est aussi modélisant pour mener sa vie personnelle. Une responsable souligne que parfois lorsque les familles ont des envies, elle leur dit, avec cette visée de modélisation : "très bien, pas de problème. Moi quand j'ai un projet, je prépare mon projet et je le présente à mon responsable ou au président de l'association et je lui dis ça va coûter ça, qu'est-ce que tu en penses ? Et bien je vous demande pareil. Vous voulez faire ça, ok, dites-moi combien ça va coûter".

Tout projet a ainsi une visée apprenante, dans le sens de faire des expériences en toute sécurité, augmenter la confiance en soi pour pouvoir avancer dans sa vie personnelle et de parent en ayant quelques ancrages solides. L'objectif de tout projet réside donc tout autant dans le chemin que dans son aboutissement. Cela explique que lorsque les places sont limitées pour une formation, une sortie, un événement, elles soient réservées à ceux et celles qui ont participé à son élaboration, au risque de créer des mécontentements.

---

## B. Dehors : une ouverture sur l'extérieur multiforme

### 1. S'appuyer sur les sécurités du "dedans" pour aller "dehors"

Si tout ce qui se vit au sein des Maisons des Familles est essentiel en termes de sécurisation, l'ouverture sur l'extérieur est tout aussi fondamentale. Le périmètre d'action des familles confrontées à la précarité et la pauvreté est très restreint, il se réduit au quartier et aux quelques lieux connus, où l'on a des repères. L'inconnu fait peur car il est pétri de représentations, nourries par la disqualification sociale dont ces personnes, ces familles sont l'objet. Pour elles, de nombreux espaces "ne sont pas pour elles", ainsi, elles ne vont pas oser aller visiter un musée car elles se disent qu'elles ne vont pas comprendre, qu'elles ne sont pas capables ; elles ne vont pas oser aller voir la maîtresse car c'est elle qui sait, et elles ne savent pas ; ... Le travail des Maisons des Familles est de déconstruire les barrières, petit à petit pour leur permettre d'accéder à ces espaces, que ce soit des lieux, des structures ou autre. C'est important d'être sécurisé pour oser aller à l'extérieur, c'est là où tout le travail fait "à l'intérieur" prend son sens. Il s'agit donc de *"passer du temps avec elles pour qu'elles s'autorisent, qu'elles voient qu'elles ont des ressources pour y avoir accès, qu'elles sont autorisées à y aller, que c'est pas réservé ... Déconstruire les représentations qu'on a les uns et les autres"* explique une responsable. La Maison des Familles doit être un lieu suffisamment sûr pour les familles pour permettre que les peurs s'expriment. Par exemple, nous dit cette responsable *"tu organises une visite à un musée, elles vont te dire oui et puis elles vont plus être là, ça va pas être forcément qu'elles veulent pas y aller ... C'est déjà aussi tout ce chemin, qu'elles puissent dire qu'en fait ça leur fait peur, que ce n'est pas pour elles, qu'elles aimeraient bien mais qu'elles vont rien comprendre. D'être un espace assez sûr pour qu'elles puissent exprimer leurs peurs, leurs freins. C'est important ce temps là pour qu'elles soient en capacité de vivre le moment d'une façon authentique, se l'approprier, qu'elles ne viennent pas pour faire plaisir à je ne sais pas qui"*.

C'est ainsi qu'une responsable d'une Maison créée il y a deux ans, explique que pendant les premiers temps de la Maison, elle n'a pas travaillé le "dehors" car c'était important de créer d'abord une dynamique interne, *"je trouve que c'est sécurisant d'avoir un dedans consolidé un peu fort, un peu solide, qui permette d'expérimenter le dehors. On va dehors depuis peu"*. Elle ajoute *"j'ai l'impression qu'une sortie extérieure ça peut être violent, ça peut dérouter, fragiliser, et ça peut provoquer chez des gens une perte de contrôle et il faut la voir, l'accompagner. Et ça, on peut la voir et l'accompagner quand on a suffisamment confiance en soi, et dans le groupe ; se dire je la connais et je sens quelque chose. Une fois qu'il y a cette connaissance-là réciproque on peut expérimenter un extérieur un peu plus inconnu"*. L'une des premières sorties hors du quartier a été le voyage à Lourdes, organisé par les Apprentis d'Auteuil ; pour préparer ce voyage, *"on a vraiment réfléchi ensemble sur nos peurs. On a fait deux ou trois réunions avant pour dire quelles sont nos craintes individuellement et on les a partagées. C'était important de les partager pour avoir une attention au groupe, je me souviens Hasma avait peur d'être regardée à cause de son voile, donc merci de nous dire ça, on va être à tes côtés ; ou Nicolas qui était en colère contre la religion : j'ai peur de m'énerver ; il faut être en confiance pour se dire ça, et le fait de se le dire, ça fait baisser la pression ..."* et cela permet aussi de prendre soin les uns des autres, là où c'est nécessaire pour chacun. Le collectif révèle aussi là toute son importance, un collectif soudé, avec une bonne interconnaissance car il y a beaucoup de soutien mutuel entre les familles. *"Y'avait aussi la peur du voyage en bus"* se souvient la responsable, *elles disaient : "j'ai peur que mes gamins vomissent, 12 heures de bus, ça va être l'horreur je vais être stressée et si je suis stressée venez me voir"*. Cela a été possible grâce aux liens de confiance tissés avec chaque famille.

Comme le souligne une responsable, *"la vie elle est dehors"*, la Maison des Familles ne peut être le seul lieu de vie des familles, même si symboliquement elle a une place forte. Elles doivent se nourrir

---

intérieurement des liens créés au sein de la Maison, expérimenter avec d'autres, en toute sécurité, d'aller hors du connu pour elles, en termes de territoires, de personnes, de savoirs, d'expérience pour pouvoir ensuite être suffisamment assurées pour poursuivre, indépendamment de la Maison des Familles. Ces allers retours entre l'intérieur et l'extérieur ne sont pas anodins et construisent petit à petit une forme d'assurance, car autant d'expériences sur lesquelles s'appuyer.

D'ailleurs, c'est aussi une demande des familles d'aller vivre des choses ensemble hors des murs de la Maison des Familles. Les possibilités sont multiples, si la visée est apprenante, elle peut se décliner en visées plus spécifiques comme découvrir le territoire et faire des choses reproductibles en famille, éprouver ses capacités, être citoyen et sentir qu'on a une place dans la société, atténuer le différentiel avec le reste de la société, élargir son champ de connaissance, aller vers d'autres structures, ...

*"Mon ambition c'est que les familles puissent sentir qu'elles ont une place dans la société qui est la nôtre"* affirme une responsable. Cela signifie que la Maison des Familles ne doit pas être tout pour les familles, et qu'elles puissent expérimenter d'autres possibles, vivre des expériences intéressantes à l'extérieur de la Maison des Familles, tout en étant sécurisées. Celle-ci est un lieu de ressourcement pour les familles, où l'on vient prendre des forces, mais elle ne doit pas être un vase clos, elle doit inciter à aller voir et s'impliquer ailleurs. Pour cette responsable, créer juste *"un truc sympa cocooning"* est *"préjudiciable à ces populations-là"*.

Avant le confinement, il y avait un projet de quartier, à Grenoble, avec une artiste habitant le quartier de la Maison des Familles. Celle-ci proposait différentes animations. Le centre social d'à côté proposait que cela se fasse à la Maison des Familles. *"J'ai dit non, surtout pas, on va tout faire à la Maison des Habitants, mon leitmotiv c'est que les gens sortent de la Maison des Familles, ce que je veux c'est que les gens aillent à la Maison des Habitants. Les parents n'étaient pas contents car ils ont beaucoup été force de proposition pour cette fête. On est dans un quartier il y a la Maison des Habitants, on va faire ça chez eux. Les parents y vont car on est là, on sécurise derrière"*. Suite à un gros projet monté avec la Maison des Habitants, deux parents de la Maison des Familles ont monté un défilé de costumes traditionnels avec un agent de développement local de la Maison des Habitants, complètement en dehors de la Maison des Familles. Objectif atteint ! La responsable souligne l'intérêt de travailler avec des partenaires qui saisissent bien les enjeux ; de leur côté, ceux-ci apprécient aussi que la Maison des Familles soit dans cette logique et ne cherche pas à conserver "son" public.

À Annecy, une responsable a constaté, en arrivant, que les familles n'avaient pas facilement accès à la nature. Elles n'y vont pas spontanément et quand elles y vont, elles ne savent pas quoi y faire. De plus, y accéder n'est pas toujours simple et c'est difficile d'y aller seules. *"J'ai le souvenir d'une discussion où les familles demandaient à faire des sorties extérieures, d'aller au Semnoz, etc. Lors d'un repas, elles disaient je sais pas où aller, je suis pas véhiculée, c'est compliqué, une fois dans la forêt je sais pas quoi faire, toute seule j'y arrive pas"*. Elle leur a alors proposé de créer du lien avec une association qu'elle connaît qui propose aux familles de découvrir la nature. Son souci c'est que *"la Maison des Familles soit pas le seul lieu ressource, accompagner vers d'autres espaces qui peuvent leur servir. Du coup, aller dans ce type d'association ce n'est pas forcément simple, déjà d'en avoir la connaissance. Les samedis matin, dans cette association, ils ne font que des choses accessibles en bus et dans les alentours d'Annecy. La première fois je m'imagine bien dire à des parents, hop on y va tous ensemble, 1 fois, 2 fois, 3 fois, après elles connaissent, elles savent, elles ont les contacts, elles peuvent y aller toutes seules de temps en temps et du coup ça élargit les rencontres, les lieux dans lesquels elles peuvent s'inscrire, agir, ..."*

Les Maisons des Familles sont ainsi vigilantes à ne pas tout offrir et à renvoyer les parents sur les structures existantes lorsqu'il y a des demandes comme des cours de français, de l'aide aux devoirs, des cours de couture, ou encore des sorties ou voyages divers et variés ... Si elles sont fermées une semaine sur deux pendant les vacances scolaires c'est aussi pour inciter les parents à aller vers l'extérieur.

---

## 2. Explorer le monde

Comme nous l'avons souligné, bien souvent le périmètre d'action des familles se limite à leur quartier. L'enjeu pour les Maisons des Familles est de les accompagner à utiliser les ressources de ce périmètre connu et à en sortir également pour mieux connaître le territoire et oser profiter de tout ce qu'il peut apporter. *"Sortir de nos quatre murs, explorer le monde, et avoir confiance parce que à plusieurs on ose faire des choses que tout seul on n'oserait pas faire par la peur du regard des autres, par la peur de ne pas savoir s'en sortir"* explique une responsable. Combattre l'enfermement dans le quartier est aussi un moyen de contribuer à l'éducation des enfants, et c'est un succès lorsque les familles ensuite refont des sorties de façon indépendante. Pour que ce soit possible, les Maisons des Familles sont attentives à faire des sorties en prenant les transports en commun. Aucune ne dispose d'un véhicule du type minibus car l'enjeu est que toutes les familles puissent reproduire la sortie, car elles savent concrètement comment faire.

Sortir du quartier avec d'autres est plus sécurisant que le faire seul(e), d'autant plus lorsque c'est accompagné par l'équipe. Explorer des lieux nouveaux avec la Maison des Familles, c'est expérimenter ensemble que c'est possible, accessible, pas seulement sur le plan logistique, que ce n'est pas réservé à d'autres.

Enfin, c'est expérimenter aussi que l'on peut se faire plaisir, passer des moments de qualité entre enfants et parents, et entre familles.

À Grenoble, la montagne n'est pas loin, les parents font l'expérience lors de sorties avec la Maison des Familles que c'est possible d'y aller assez facilement avec les enfants, sans avoir besoin d'être des grands sportifs. *"Quand tu habites Grenoble, tout le monde peut aller crapahuter dans la neige. Cet hiver une maman m'a demandé si on avait des luges. J'ai dit bingo ! elle a compris que c'était possible, que c'était pas que pour les riches. Tu peux prendre le bus, il t'emmène, t'as 4 pentes tu sors ta luge, t'es dans la neige"*.

Une maman disait que depuis plus de 20 ans elle n'était jamais allée à la bibliothèque avec sa fille car elle avait peur que celle-ci déchire les livres. La responsable a bien enregistré et des sorties à la bibliothèque ont été organisées. Savoir entendre les paroles des parents pour tirer le fil et aboutir sur des actions est une compétence professionnelle essentielle dans les Maisons des Familles. Suite à cela cette maman était fière de ramener sa carte d'inscription à la Maison des Familles, et elle n'a pas été la seule. Dans le même esprit dans une autre Maison, l'important pour la responsable c'est de *"comprendre comment fonctionne la bibliothèque, ça permet un jour de pluie où on est tout seul avec ses enfants de pouvoir se dire : allez on va à la Bibliothèque aujourd'hui. Parce qu'on a compris le mode de fonctionnement. Même sans carte d'emprunt on peut venir consulter sur place. Et ça fonctionne"*.

Grâce à un partenariat avec une association qui fait des sorties culturelles, des Familles des Buissonnets ont découvert le quartier où est située la Maison des Familles, le quartier Saint-Louis et les Aygaldes un quartier voisin, une maman a dit : *"quand ma sœur viendra, je lui montrerai, je lui ferai visiter"*. Après une sortie à Cassis<sup>3</sup> avec la Maison des Familles, la responsable a appris qu'une femme y est retournée avec son mari et leurs enfants. Les exemples sont nombreux dans toutes les Maisons.

À Vaulx-en-Velin, une maman souhaitait faire une sortie vélo, cela a été organisé avec celles qui savaient en faire au superbe parc de Miribel, tout proche. Suite à cette sortie, cette maman a acheté un vélo sur le bon coin et a fait plusieurs sorties, seule ou avec son mari, dans ce parc ou celui de la tête d'or (très accessible par pistes cyclables et où la Maison des Familles est déjà allée pique-niquer en bus). Elle a diffusé des photos de ses sorties sur le WhatsApp de la Maison des Familles. Cela a attisé le désir chez plusieurs d'apprendre à faire du vélo ou d'en acheter un.

---

<sup>3</sup> Petit port pittoresque et très touristique, proche de Marseille. Une partie du massif des Calanques est sur la commune de Cassis.

---

Le fait de connaître, de faire l'expérience que c'est possible et de comprendre comment ça se passe, permet d'oser, de renouveler l'opération sans l'appui de la Maison des Familles. Il est parfois, et même souvent pour la plupart, nécessaire de le faire plusieurs fois avec la Maison des Familles avant d'oser le faire seul(e).

À partir d'une demande, la Maison des Familles peut aider à construire une sortie qui joigne l'utile à l'agréable, c'est-à-dire dans l'exemple qui suit, qui permette d'enrichir sa connaissance de la ville où l'on habite, tout en étant dans le plaisir et la détente. À Annecy, une maman proposait d'aller tous ensemble au marché de Noël. La responsable raconte *"On lui a demandé : qu'est-ce que tu veux faire ? et les enfants qu'est-ce qu'on leur propose ? faire les boutiques ? La maman en discutant disait 'ça serait chouette d'aller découvrir Annecy' et de fil en aiguille, elle a créé avec nous un jeu de piste dans les rues d'Annecy pour aller connaître les rues d'Annecy. Avec des questions sur la ville, sur la vieille ville, le château, son histoire, ... La fin se terminait au marché de Noël qui avait lieu sur une place précise à retrouver, etc. En discutant avec elle, je disais : c'est chouette car on va aller en haut du château mais on pourra pas le visiter. Du coup elle a dit ce serait bien qu'un jour on puisse le visiter. J'ai répondu : ben, ça pourra être la prochaine étape"*.

Parfois il s'agit aussi d'expérimenter que l'on peut vivre autrement des sorties toutes simples, que les parents ont pu déjà faire, des petites sorties qui ne sont pas forcément préparées, organisées à l'avance. Mais cela a du sens d'aller vivre autre chose en dehors des murs de la Maison des Familles, dans un autre cadre. Par exemple, *"une fois on a fait une sortie au parc"* se souvient une responsable, *"il y avait beaucoup de petits ce jour-là et quand on est arrivé, l'ensemble des mamans se sont posées sur des bancs pour discuter entre elles. Nous on est allé jouer directement avec les enfants. Ça a insufflé une belle dynamique, il y avait quelque chose de l'ordre de l'imitation. De voir que nous on allait jouer, monter sur les structures en bois avec les gamins, elles ont vu que ça aussi c'était possible, on avait le droit de faire ça, de jouer vraiment avec son enfant. Finalement le parc c'est pas seulement un endroit sécurisé où l'enfant joue seul, il peut y avoir des super interactions. Et du coup il y a eu un vrai bon moment de vécu tous ensemble à cette occasion. Je trouve que là, on est dans la vraie vie. On est dehors, en plus il y avait d'autres familles qui n'étaient pas de la Maison des Familles qui étaient présentes et qui nous avaient vu jouer, et donc qui nous ont rejoint. Il y avait aussi ça. Voilà, on peut accueillir aussi des gens nouveaux. On est tout un groupe mais on peut aussi accueillir des gens nouveaux au parc"*.

L'expérience vécue à la Maison des Familles permet ensuite, chacun à son rythme de s'élancer vers de nouvelles expériences comme partir à deux familles en sortie familles avec le centre social, dans le même mobil home comme à Vaulx-en-Velin ou encore partir en vacances à plusieurs familles avec un petit soutien logistique de la Maison des Familles comme à la Halte à Marseille, *"on a expérimenté avec elles en groupe et du coup elles le refont. Cette année, elles avaient fait quelque chose sans nous en parler mais avec le Covid ... chaque année elles prennent un peu plus d'autonomie"*.

### 3. Éprouver ses capacités

Participer à des projets à l'extérieur de la Maison des Familles ou en lien avec l'extérieur met parfois les parents dans des situations où ils doivent se dépasser, faire un effort sur eux-mêmes parfois très important, mais cela permet aussi aux personnes d'éprouver leurs capacités, mesurer qu'elles sont capables et en sortir renforcées. Car elles ne sont jamais lâchées et le chemin est toujours accompagné. Une maman raconte *"la première fois à la mairie j'avais peur, je ne pensais pas pouvoir parler ainsi devant des gens importants, je ne suis pas instruite. Puis j'ai senti que d'autres personnes seraient avec moi, je n'ai plus eu peur, j'ai pu parler à ces gens"*.

Une responsable se souvient *"à Paris, on était toutes les Maisons des Familles avec des familles, on était 50 à 60. Chacune devait parler d'une actualité. Kellia ne voulait pas, 3 heures avant elle disait 'non je peux pas'. Au moment où on dit 'Maison des Familles de Vaulx' elle dit 'allez on y va', elle met le tablier à histoire et elle se met à parler et nous à côté on a juste dit 2, 3 trucs et après elle s'est assise,*

---

*m'a regardée et a poussé un grand soupir ; j'entendais sa respiration quand on s'est assis, elle ne donnait pas du tout ça à voir, mais en fait ça a été un effort. Après elle était hyper contente d'avoir parlé et elle nous a dit 'merci, merci'. Ben en fait c'est moi qui te dis merci car c'est toi qui as parlé". Ce type d'action demande du temps de préparation et surtout un travail d'accompagnement très serré. Pour que la personne puisse se lancer en confiance, se jeter à l'eau, elle doit avoir la certitude, au fond d'elle, qu'elle ne va pas se noyer et qu'elle a des bouées à côté d'elle. La responsable souligne "ça reste des bons souvenirs communs mais éprouvants. C'est des moments qu'il faut accompagner, qui sont fatigants pour tout le monde. Quand les gens baissent les bras, il faut les motiver". Néanmoins pour les personnes ces moments sont essentiels, comme autant de repères sur leur chemin. La responsable nous dit encore avoir souvent entendu les parents dire "si je suis capable de faire ça je serai capable de faire autre chose", ou "je suis capable de faire ceci donc je saurai faire cela". Elle se rappelle aussi de cette maman lui disant "je veux leur montrer que je suis capable. Tu veux montrer à qui ? ben aux autres ! C'est qui les autres ? Ben les autres, l'extérieur...".*

Dans son rapport d'activité, une Maison des Familles évoque la fête de ses 10 ans "L'accueil lors de cette fête était très important : cet événement a été largement anticipé, ce qui a contribué à sa réussite. L'anticipation est primordiale car elle a fait disparaître l'appréhension. Chacun a pu ainsi trouver sa place, et a été valorisé dans ce rôle donné. Nous avons alors vu émerger des compétences : des parents se sont spécialisés dans l'accueil, la présentation, la cuisine, la décoration, la danse, la présentation de l'exposition. Les parents ont appris à connaître des personnes, à aller vers ceux qu'ils ne connaissaient pas". Une maman explique : "avant de venir à la Maison des Familles, j'étais timide, cette mission m'a débloquée dans ma timidité, j'ai plus confiance en moi".

#### 4. Être citoyen, sentir qu'on a une place dans la société

##### Se sentir "chez soi" là où on vit

Dans les Maisons des Familles, les familles sont diverses, certaines sont françaises depuis des générations, d'autres de façon plus récente, certaines sont étrangères avec un titre de séjour, d'autres n'en ont pas, ou pas encore. Selon les Maisons des Familles, la répartition entre ces différents statuts est variable. Mais un enjeu pour toutes est de soutenir les familles pour qu'elles prennent leur place dans cette société où elles vivent, mettent leurs enfants à l'école, fréquentent les institutions, travaillent si elles le souhaitent, qu'elles soient françaises ou pas. Le photographe qui a fait l'exposition avec les familles pour les 10 ans de la Maison des Familles de Grenoble disait<sup>4</sup> : "nous sommes convaincus que chacun, quelle que soit sa situation, a une parole à donner, des compétences, des talents à partager, des richesses à transmettre, une place tout simplement à prendre dans la société. Ils les révèlent aujourd'hui à travers ces photos".

Dans une Maison, une femme disait un jour "dans nos écoles, y'a pas de français", une bénévole l'a reprise en disant "tu n'es pas française ?" "Si", dit la maman. "Ben alors je ne comprends pas » dit la bénévole. "Mais oui, mais y'a que des Mohammed, tu vois ce que je veux dire ...". "Ah oui d'accord ! mais tu es française ?" insiste la bénévole, "oui, enfin, oui je suis française" ... Est ainsi venue l'idée de faire une carte du monde sur le mur avec le lieu de naissance de chacun, son pays d'origine et d'attachement afin de se rendre compte que dans cette Maison des Familles, il y a beaucoup de français, mais que l'on peut être français et être originaire de pays très diversifiés. On peut aussi faire société, vivre ensemble et être en lien de cœur avec des pays différents les uns des autres.

Prendre sa place dans une société, c'est aussi mieux la connaître, dans sa culture, ses traditions, sans renier les siennes. Par exemple, à La Halte et à Grenoble, des projets de défilés de tenues des pays d'origine ont été menés. Les repas préparés ensemble dans les Maisons des Familles sont l'occasion d'apprendre des recettes venues d'ailleurs mais aussi des recettes françaises. Par exemple, à Grenoble,

---

<sup>4</sup> Rapport d'activité 2019 de la Maison des familles de Grenoble.

---

il a été décidé il y a quelques années de permettre aux parents de s'emparer de celle de la galette des rois "pendant 2 mois on en voit partout donc on va simplement vous donner les moyens de la faire cette galette" raconte la responsable. "Et en fait l'idée ensuite nous est venue de la vendre parce qu'une maman, une fois, à l'école, l'institutrice lui demande de faire des gâteaux pour l'anniversaire de son fils. C'est une maman voilée, elle avait appris à faire une galette donc elle arrive avec deux galettes. Et elle nous dit : si tu avais vu la tête de l'instit quand elle m'a vue arriver avec mes galettes, moi j'étais très très fière. L'institutrice s'attendait à des gâteaux marocains. Ça c'est génial ! Tu te dis, super, elle arrive à articuler son savoir-faire culturel, familial, et elle intègre de nouvelles choses".

Le directeur général de la Fondation d'Auteuil, Nicolas Truelle, a été marqué par une maman disant "ici j'ai appris ce que c'est que la France". À Grenoble, une intervenante vient une fois par mois et échange avec les parents sur comment j'articule ma culture d'origine avec la culture du pays d'accueil qu'est-ce que je transmets à mes enfants. Une fois par mois les parents sont donc accompagnés pour réfléchir sur ce sujet essentiel.

Prendre sa place dans la société c'est apprendre à la connaître et à l'approprier de différentes manières. Une manière de faire est de s'approprier ou se familiariser avec des espaces un peu emblématiques sur son territoire, que ce soit le vieil Annecy, la place Bellecour, le vieux Lyon ou le parc de la tête d'or à Lyon, le charmant port de Cassis à côté de Marseille, ... Une responsable explique en parlant des mamans qui portent le jilbeb "je trouve que, c'est peut-être tout petit, mais le simple fait de sortir à Bellecour<sup>5</sup> avec son jilbeb, au milieu de gens qui peuvent être différents c'est juste de rappeler que je suis citoyen à part entière, j'ai des droits, je peux venir, mais je vois aussi qu'il y a des gens différents de moi" car à Vaulx-en-Velin, les personnes qui portent le jilbeb sont beaucoup plus présentes dans l'espace public que dans le centre de Lyon. Elle se souvient également être allée à Paris avec une maman qui porte le jilbeb et avoir beaucoup pris le métro "c'était la seule femme en jilbeb que j'ai vue dans tout Paris, (...) je pense qu'elle a été surprise de ça aussi". Elle ajoute "c'est aussi lui envoyer un message : il faut élargir ma réalité car la France c'est pas Vaulx-en-Velin, c'est tout le reste aussi, et j'en fait partie avec ma couleur spécifique mais c'est quand même tout ça".

### Prendre une place dans la société

Prendre sa place dans la société, peut passer par un échange sur ce que représentent les élections municipales et les compétences de la commune, comme à Vaulx-en-Velin. Cela peut aussi passer par la participation au grand débat comme à Marseille "quand on a entendu de la part du délégué du préfet que c'était le premier grand débat organisé dans notre arrondissement, le 15<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille, ça c'était une fierté". Mais c'était aussi une démarche qu'il a fallu accompagner, "des personnes m'ont dit : je ne peux pas participer au grand débat parce que je n'ai pas la nationalité française. Ça a été l'occasion de réassurer les personnes en disant : tu vis en France, là on te demande ton point de vue et ta contribution, c'est le moment de s'exprimer".

Au moment des élections municipales, aux Buissonnets, les familles ont regardé ensemble les programmes politiques des candidats sur les sujets qui les intéressaient : les écoles primaires, les familles, l'activité économique... pour se forger une opinion. L'idée était aussi de se dire : qu'on ait le droit de vote ou pas, ces sujets sont importants et nous rejoignent, il est important de comprendre. "En expliquant aussi que à la Maison des Familles on a le droit d'avoir des points de vue divergents. C'est la liberté d'opinion qui est très importante en France et qui est en vigueur ici".

Prendre sa place dans la société c'est aussi contribuer à construire le monde et le transformer, avoir un impact sur la société. C'est se dire : la société dans laquelle ma famille vit qu'est-ce que j'en pense comment je vais contribuer à la construire, comment je veux la transformer, quelle marge j'ai en ma possession, comment j'exerce mes droits civiques et citoyens ? Qu'est-ce qui dépend des autres et qu'est-ce qui dépend de moi ? Cela passe par le fait d'être considéré comme des interlocuteurs pertinents, mais aussi prendre conscience que l'on est des interlocuteurs pertinents : on a des choses à dire et des expériences à valoriser. Des parents de plusieurs Maisons des Familles ont ainsi fait

---

<sup>5</sup> Grande place au cœur du centre-ville de Lyon



---

l'expérience de participer à une émission radio ou télévision. Ceux des Buissonnets ont été interviewés sur France 3 sur la thématique des familles nombreuses, sur KTO sur le dialogue chrétiens-musulmans, ceux de Grenoble et Vaulx-en-Valin sur RCF sur la parentalité, ...

Cela passe aussi par des engagements associatifs ou autre. Des parents font l'expérience de leurs capacités à la Maison des Familles et ensuite s'engagent. Dans les Maisons des Familles, des parents deviennent ainsi représentants des parents d'élève à l'école, certaines s'engagent comme membre du Conseil d'administration de leur Maison, ce qui peut être un tremplin pour s'engager ensuite à l'extérieur car "j'ai vu que j'étais capable".

À Marseille, une maman de la Halte a monté une association au Cameroun, avec le soutien des Apprentis d'Auteuil. La Halte des parents l'a accompagnée et soutenue tout le long du murissement du projet et des démarches pour le faire aboutir. Son objectif : soutenir la scolarisation des enfants de deux villages. *"C'est un beau projet", dit la responsable, "elle dit que c'est né à la Halte des parents, elle n'aurait jamais pensé faire ça. Son rêve aujourd'hui c'est d'en vivre. Il y a des chances qu'on aille au Cameroun avec l'idée de reconstruire une école"*.

Des parents disent *"nous aussi on veut s'engager dans des actions de solidarité"*. Ils ont demandé à une partenaire venue présenter son épicerie solidaire si c'était possible d'être bénévole ; ils ont fait des dons pour l'achat de fournitures scolaires au Cameroun. Dans une autre Maison ils ont souhaité organiser un repas pour les personnes âgées d'une maison de retraite sociale à côté de la Maison des Familles. Une responsable cite aussi l'exemple du don du sang, *"c'est intéressant parce que le don du sang est une démarche où tu donnes pour quelqu'un que tu ne connais pas et que tu ne connaîtras jamais. Et tu donnes parce que tu as toujours été en bonne santé et que tu n'en as pas bénéficié auparavant sinon tu ne peux pas donner. Il y a quelque chose d'un acte solidaire"*. Et cela rejoint l'idée de prendre sa part dans la société.

À Grenoble, la responsable avait lu dans un compte-rendu qu'une maman ne s'autorisait plus à être belle car elle vivait dans des conditions difficiles, sans papier ...et pour elle, c'était assez indécent de vouloir être coquette. *"J'ai dit : c'est pas possible, ça ! Ok on va faire une surprise pour le 8 mars et on va demander à tout le monde de bien s'habiller et même Marc sera en costume. Du coup c'était assez génial toutes les mamans sont venues super bien habillées, maquillées ... On leur a dit : la surprise c'est que on veut vous remercier du temps que vous avez passé pour les galettes en plus c'est le 8 mars, journée internationale du droit des femmes, on va célébrer la femme aujourd'hui !"* et elles ont été invitées au restaurant.

## 5. Atténuer le différentiel

### Entre parents et enfants

Les enfants des familles qui fréquentent les Maisons des Familles n'acquièrent pas dans leurs familles le même type de bagage culturel que celui qui est transmis à l'école. Il peut donc s'opérer un décalage entre les enfants et leurs parents surtout quand les parents ne sont pas allés à l'école en France. Certaines sorties ont donc pour objectif de limiter le différentiel culturel qu'il peut y avoir entre les enfants et leurs parents.

Dans cet esprit un projet en lien avec un théâtre via un papa qui y travaille était en cours dans une Maison avant que le Covid ne vienne le mettre en stand-by. Comme le souligne une responsable, les enfants arrivent en général à voir des pièces de théâtre avec l'école mais pas les parents, l'idée était donc de créer des ponts entre ce que vivent les enfants à l'école et les parents. Il en va de même pour des sorties au musée, comme le musée d'histoire naturelle à Marseille, celui des miniatures à Lyon, ... Dans un autre registre, une Maison des familles a constaté que de nombreuses familles ne savaient pas faire de vélo alors que les enfants apprenaient à l'école. Un constat partagé par une autre association avec qui elle a monté un projet de formation : 8 sorties pour apprendre à faire du vélo, mais aussi à le réparer. Un projet qui a bien fonctionné.

## Entre enfants des Maisons des Familles et d'autres enfants à l'école

D'autres sorties ont pour objectif de limiter le différentiel entre les enfants des familles de la Maison des Familles et ceux qu'ils côtoient à l'école. C'est la raison pour laquelle une sortie au cinéma avait été organisée pendant les vacances de Noël pour aller voir la reine des neiges 2 qui venait de sortir. En rentrant à l'école début janvier, les enfants allaient être au même « niveau de connaissance » que les autres. *"Et c'est vraiment important qu'il y ait de temps en temps le moins de différentiel possible. Il y en a toujours, mais le moins possible"* nous confie la responsable.

L'été dernier la proposition était faite aux parents d'aller à la grotte Chauvet. Parents et enfants ont dû plancher avant pour préparer la sortie et sur place des cartes postales avaient été achetées et données aux enfants. *"J'avais dit aux enfants : vous gardez ces cartes car à la rentrée quand la maitresse vous demandera ce que vous avez fait, vous pourrez dire que vous êtes allés dans un site exceptionnel et c'est pas sûr que les enfants de votre classe connaissent ça. C'est comment aussi inverser les choses. Et là sur cette sortie y'a deux institutrices dans deux écoles différentes qui ont demandé aux enfants de faire des exposés !"* C'est pour ça qu'il faut être ambitieux dans nos projets souligne cette responsable, parce que du coup ça alimente quelque chose chez ces familles, ça vient un peu neutraliser ce sentiment de disqualification sociale.

Quand des vacances sont organisées avec la Maison des Familles, un journal de vacances est fait et donné aux enfants pour qu'ils puissent en parler avec la maitresse, dire ce qu'ils ont fait pendant leurs vacances. Car pour les enfants, obtenir une valorisation d'une activité menée en dehors de l'école par le maître ou la maitresse est un véritable signe de reconnaissance pour l'ensemble de la famille, et en quelque sorte une forme de "qualification sociale".

Un jour l'ancienne responsable d'Annecy a proposé une sortie à la plage au bord du lac. Premier obstacle : les parents ne savaient pas nager, pour la plupart. Deuxième obstacle : les freins liés à la tenue pour les parents ; et pour les enfants, les familles n'avaient pas de maillot de bain, pas de brassards pour les petits. Il fallait y aller en bus, mais les parents ne connaissaient pas cette ligne. Il fallait faire un pique-nique, mais certains n'avaient jamais fait de pique-nique de leur vie et ne savaient pas quoi faire, notamment quand les plats du pays sont toujours des plats chauds. Comme le souligne une responsable, *"il y a des limites dont on n'a même pas conscience qui les freinent dans la découverte de pas mal de choses et dans l'accès aux choses, à cette vie qui se présente ici"*. Le projet d'apprendre à nager, afin de pouvoir accompagner ses enfants au bord de l'eau, au lac ou à la piscine (les enfants y vont avec l'école) est en réflexion. Mais, nous confie cette responsable, apprendre à faire du vélo ou à nager, *"ce sont des projets juste énormes ! Parce qu'il faut arriver à avoir suffisamment de familles pour pouvoir proposer, et à qui tu proposes, comment tu proposes ... ? Il faut pouvoir récupérer tous les papiers nécessaires, il y a quand même des exigences, responsabilité civile et des choses comme ça. Il faut être présent 8 à 9 séances, si tu as des enfants qu'est-ce que tu en fais ? Comment tu organises avec les autres familles ? Qui garde les gamins pendant les deux heures où les mamans sont occupées ? [La responsable] en avait parlé, ça avait été sujet de pas mal d'échanges : qui peut garder les enfants pendant ce temps-là ? À qui on fait confiance ? Et où ? à la Maison des Familles ou ... ? Avec une copine et on laisse chez elle ? Il y a tout ça à réfléchir. Un tout petit truc prend des proportions énormes ! Si tu veux apprendre la nage comment tu lèves les freins ? On y va en maillot de bain ? Le maitre-nageur est-il un homme ou une femme ? À quelle heure on y va ? La piscine proposait des créneaux à midi. Mais à midi on récupère les enfants à l'école et on ne peut pas les laisser à la cantine c'est trop cher ..."*.

C'est en rentrant en détail dans la préparation de tels projets que l'on mesure, comme le soulignait une responsable, tous les obstacles qui se dressent sur la route de ces familles. Cela met en exergue à la fois l'ambition qu'il est nécessaire d'avoir dans les projets pour lutter contre la disqualification et atténuer le différentiel avec les autres familles, et le travail nécessaire pour monter ces projets avec les familles.

---

## 6. Avoir une intelligence du monde et contribuer à une réflexion

"Sortir de nos 4 murs et explorer le monde" ne vaut pas que pour l'aspect géographique, c'est tout aussi important dans un champ plus immatériel, dans le monde de la pensée, du savoir. Les Maisons des Familles ont de l'ambition pour les familles *"on veut former des intelligences. Je dis souvent ici on peut apprendre à réfléchir"* dit une responsable, et ce n'est pas parce qu'on n'a pas fait d'études ou très peu que l'on n'en est pas capable. Cet enjeu rejoint celui de la citoyenneté : comment se forger son opinion quel que soit le sujet ? Comment exercer la liberté dont on peut jouir en France ? Des parents ont parfois fait l'expérience d'être brimés dans l'expression de leur liberté que ce soit dans leur pays ou en France. Une responsable nous dit *"pour moi ça contribue à une transformation sociale mais à notre mesure, on rentre dans une logique d'apprentissage, de formation"*. Ainsi plusieurs Maisons des Familles ont organisé avec les parents une formation aux premiers secours, certaines participent avec les parents à des colloques sur différents sujets, comme par exemple à Marseille *"parentalité et handicap"*. *"Je pensais que ça allait toucher au handicap des enfants, en fait ça touchait au handicap des parents. Ce qui était encore plus riche"* raconte la responsable. *"On essaie d'être dans une logique apprenante, pour l'équipe mais aussi pour les parents, pour être sans cesse dans l'apprentissage, dans le questionnement. J'ai besoin de prendre les gens au sérieux, que ce soit les volontaires en service civique qui ont 20 ans ou des parents qui sont officiellement fichés comme des personnes avec de multiples problèmes. Pour faire société, il faut que chacun soit en mesure d'agir, mais parfois il faut comprendre les règles du jeu"*. En écho, une autre responsable insiste *"j'ai envie qu'ils aient une sorte d'intelligence des systèmes, d'intelligence du monde"*. Et les moyens pour y parvenir sont très divers. La question du partenariat et des liens avec les structures, organismes, institutions extérieures, que nous développerons en partie 2 est en ce sens un enjeu crucial. Il permet de créer des liens, tisser des ponts entre des personnes qui évoluent dans des sphères complètement différentes.

Pour les Maisons des Familles implantées dans des quartiers où la culture musulmane est forte voire prépondérante, il paraît important de faire découvrir aussi la culture chrétienne sur laquelle ou avec laquelle la France s'est construite, dans le seul but d'ouvrir son champ culturel et mieux comprendre le monde où l'on vit. Comme le dit une responsable, *"on est une association loi 1901, mais quand même catholique issue du Secours Catholique et d'Apprentis d'Auteuil, cela nous permet d'ouvrir des portes que peut-être l'école n'arriverait pas à ouvrir au nom de la laïcité, de ce qu'ils mettent derrière la laïcité en tous cas. Et du coup, de crainte de proposer certaines choses qui vont heurter 99% des familles qu'ils accueillent ils vont pas aller gratter. Or nous il faut qu'on aille gratter à certains endroits où on sait que c'est la couleur à l'opposé des familles"*. Un collectif qui a un certain temps de maturité et de connaissance permet d'aller un peu loin sur ce sujet *"car on sait que même si c'est violent on sera vigilant les uns envers les autres"*. C'est ainsi que cette Maison est partie à Lourdes il y a deux ans avec en majorité des familles musulmanes. Des enfants ont été insécurisés et ont répété à la responsable à plusieurs reprises qu'ils n'étaient pas chrétiens comme pour justifier ou affirmer leur identité. Vivants dans un quartier où il y a essentiellement des femmes voilées ou en jilbeb à la sortie de l'école, c'est important de montrer aux enfants une autre réalité. *"C'est parce qu'on a de l'ambition vis à vis des enfants qu'on fait des sorties comme ça"*, souligne la responsable. Par la suite une femme turque a organisé une sortie à la mosquée turque de Lyon. C'est une manière de prendre en compte la réalité de la diversité religieuse qui s'inscrit dans une république laïque.

Participer à des rencontres avec d'autres parents ou habitants des quartiers permet aussi d'élargir son champ de connaissances. Les croisements des Savoirs et des pratiques organisés régulièrement par les Apprentis d'Auteuil pour toutes les Maisons des Familles est l'occasion pour un ou deux parents à chaque fois de rencontrer d'autres Maisons des Familles (parents et membres d'équipe) à Paris sur des sujets divers. À Vaulx-en-Velin, la responsable explique que ce sont les salariés qui décident de proposer à telle ou telle famille de participer, *"parce qu'on se fait confiance et qu'on se dit qu'on*

---

connaît certaines familles et que là, à ce moment, ça peut leur faire du bien. C'est le moyen de se nourrir intérieurement, et que ce soit pas trop violent". Parfois, "au dernier moment ça s'écroule, mais on lui reproposera jusqu'au moment où elle viendra". Ces séjours de deux jours à Paris sont toujours accompagnés par des membres de l'équipe. "Il y a cette volonté de se dire : on fait ensemble, car je sais que tu vas goûter à quelque chose, tu aimes ou pas mais fais-moi confiance on va goûter ensemble. On ne culpabilise pas à aller chercher, prendre la main et découvrir ensemble". Le travail d'accompagnement est essentiel, et l'effort fourni par les personnes pour participer et emmagasiner les échanges de ces journées est conséquent. Une maman racontait qu'au retour elle avait dormi des jours et des jours tant elle avait dépensé d'énergie pour découvrir, s'adapter, prendre la parole, écouter, mémoriser ce qui s'était passé pendant ces deux jours.



### **Ce qui se passe à l'extérieur transforme les liens, la relation, l'enrichit et vient nourrir ce qui se passe à l'intérieur.**

Lorsque l'on est à l'extérieur de la Maison des Familles, les comportements des uns et des autres peuvent être un peu différents de ceux que l'on a entre les 4 murs protecteurs de la Maison, c'est donc un autre regard que l'on peut porter les uns sur les autres, familles et équipe. Regarder et se laisser regarder autrement, c'est une manière de nourrir et enrichir la relation.

"Quand on est parti à Lourdes et que tu te lèves, tu vas à la douche, tu vas déjeuner ensemble, tu es dans le partage de l'intime qui n'est pas anodin et va nourrir quelque chose de la relation" nous confie la responsable de Vaulx. Elle avait dit à son collègue un peu réticent au départ "notre relation avec les familles va être indéniablement changée car on va donner de soi comme on donne pas à la Maison des Familles". Sans aller dans des projets un peu ambitieux comme un séjour à des kilomètres de chez soi, dans toute sortie à l'extérieur, "on donne de soi comme on n'a pas l'habitude, on peut rencontrer des gens qu'on connaît, on n'est plus dans les 4 murs qui nous protègent de l'extérieur". Elle raconte aussi une sortie dans un théâtre à Lyon où la personne de l'accueil n'avait pas été très aimable. L'attitude et les paroles de l'éducateur avec cette personne était sous le feu des regards de toutes les familles présentes "comment il va faire ? parce que là il se fait engueuler ...". Les parents avaient pu observer que la manière de se parler à la Maison des Familles pouvait être aussi une manière de se parler à l'extérieur. Le mimétisme joue, là aussi.

Les familles peuvent aussi se révéler autrement, montrer des capacités différentes et changer le regard porté sur elles, tout au moins l'enrichir. Ainsi un papa venu à Paris pour un croisement des pratiques et des savoirs a dit à la responsable "ça m'a fait du bien de quitter ma femme et mon fils et de me nourrir intellectuellement". Pour la responsable, cela a été l'occasion de le regarder autrement que par son statut de père d'un enfant handicapé qui vit dans un garage. "Vivre une expérience individuellement avec lui, c'est porter un autre regard et il a été remarquable !"

## 2 Accueillir l'extérieur

*"La Maison des Familles c'est aussi un lieu ouvert sur l'extérieur. Et l'idée ce n'est pas de capter des familles qui resteraient ici, l'idée c'est de connaître ce qui se fait ailleurs, d'ouvrir ! Pour moi l'éducation c'est vraiment l'ouverture au monde" affirme une responsable.*

### A. Accueillir de nouvelles familles

Comme nous le soulignons en introduction, pour soutenir et accompagner les personnes, les Maisons des Familles misent sur la sécurisation et l'ouverture. L'enjeu est de sécuriser les personnes sans fonctionner en vase clos. Le travail mené avec les familles tel que nous l'avons décrit précédemment se conjugue avec une ouverture permanente aux nouvelles familles. Cela signifie accueillir très régulièrement des familles "du dehors", qui le plus souvent font ensuite partie "du dedans". Leur arrivée vient nourrir cette dynamique dedans-dehors et contribue à maintenir du mouvement. Intégrer régulièrement, selon la temporalité des personnes, de nouvelles familles suppose un savoir-faire particulier. Celui-ci réside dans la capacité à accueillir les nouvelles familles avec une réactivité intense et en même temps à laisser du temps pour que les liens se créent.

#### 1. Être conscient du chemin fait par les familles pour arriver à la porte

Dans plusieurs villes, aller à la Maison des Familles c'est déjà sortir de son quartier, d'où l'importance de sécuriser les personnes dès qu'elles arrivent par un accueil adéquat (cf. ci-dessous). Pour certains parents, il est essentiel pour arriver à faire le pas, d'être accompagnés la première fois. Dans nos travaux, nous avons régulièrement entendu des personnes nous dire combien il était difficile de rejoindre un collectif, de pousser une porte, et qu'elles auraient renoncé si elles n'avaient pas été accompagnées par une personne connue. Parfois si celle-ci n'était pas venue les chercher chez elles, elles auraient renoncé. Au final ce collectif était devenu une ressource et un soutien importants dans leur vie.

À Annecy, lors de nos immersions, une maman qui fréquente assidument le lieu nous a confié être venue les premières fois avec son éducatrice. Quand nous y étions, une autre maman était là accompagnée par une professionnelle. À Vaulx-en-Velin, suite à l'appel de l'assistante sociale, un jour, la responsable et une maman sont allées à la rencontre d'une nouvelle maman dans le bureau de l'assistante sociale. Elles sont ensuite venues à la Maison des Familles avec elle.

Ceci souligne l'un des enjeux de l'ouverture et du lien avec les partenaires que nous développerons plus loin.

#### 2. Le premier accueil : une priorité pour que chaque personne sente qu'elle a sa place

##### Être disponible pour accueillir

Lorsqu'une nouvelle famille arrive, le premier accueil est crucial et déterminant. A peine franchit-elle le pas de la porte qu'elle est tout de suite accueillie par une ou deux personnes qui vont vers elle lui dire bonjour et lui souhaiter la bienvenue.

Dans nos observations, en immersion dans les Maisons des Familles nous avons noté : une nouvelle famille arrive, dès avant son entrée dans la Maison l'éducateur l'a repérée par la fenêtre, un stagiaire s'est levé et a couru accueillir en entendant la porte s'ouvrir. En débriefing, la responsable dira au

---

stagiaire "j'ai vu aussi que tu te lèves direct quand tu entends le bruit de la porte d'entrée ; c'est bien. Parce que c'est compliqué. (...) On va au-devant de l'autre, on n'attend pas que l'autre vienne au-devant de nous". "On se doit d'avoir une attention dès le premier regard" dit une autre responsable. Le sujet est réfléchi en amont. La responsable de Vaulx-en-Velin nous explique que cela a été pensé dès l'aménagement de la Maison. Ainsi, un mur a été percé pour mettre une vitre afin d'apercevoir la porte d'entrée qu'on soit dans la cuisine ou la pièce principale, ou encore le carillon qui tinte délicatement dès qu'on ouvre la porte.

Le premier accueil est prioritaire et les membres de l'équipe peuvent interrompre leur activité pour aller accueillir une nouvelle personne. Ainsi lors de nos immersions, un mercredi après-midi en plein atelier où l'on élaborait une saynète avec les parents pour la fête du vendredi suivant, l'éducatrice a laissé l'atelier pendant 10 minutes pour aller accueillir une nouvelle maman.

Dans toutes nos immersions, nous avons été marquées par la qualité de l'accueil. Celui-ci fait l'objet d'une attention toute particulière de la part de l'équipe. C'est aussi un sujet de réflexion permanent. À Vaulx-en-Velin, "depuis peu on s'est dit que quand une personne arrive quelqu'un de l'équipe est automatiquement avec elle, la première journée où elle est là. Elle ne sera pas collée à elle, mais vigilante à la manière dont cette personne va inclure le collectif. Il y a une rencontre individuelle qui se fait qui doit être présente. Je prends le schéma d'une journée, une personne arrive, je suis vigilant je vais au-devant, hop on fait deux, on est ensemble dans ce collectif, ce deux-là on va l'inclure petit à petit mais pas d'emblée dans le collectif, parce que le collectif peut être violent pour certaines personnes, d'où l'importance d'être une personne de l'équipe pour un nouvel arrivant" nous explique la responsable.

À Grenoble, lors de notre immersion, deux nouvelles mamans étaient venues, et il s'est avéré que l'une d'elles était déjà venue ; lors du débriefing, la responsable a souligné "c'est dommage qu'on ne l'ait pas reconnue, et qu'on n'ait pas dit 'oui, super, on s'est déjà vues !'".

### **Présenter la Maison des Familles et tout de suite être dans le "faire ensemble"**

Accueillir à la Maison des Familles c'est aussi présenter la Maison des Familles, plutôt que demander à la personne de se présenter, souvent cela passe par une visite des lieux. Cela permet de "mettre dans le bain", expliciter le lieu ; cela peut aussi couper court à des attentes auxquelles la Maison des Familles ne répond pas, sans brusquer les personnes. C'est une alchimie subtile qui fait que la personne se sent accueillie. Elle est rapidement intégrée dans le groupe par de petits signaux comme prendre part aux tâches du type mettre le couvert, "je nous revois au moment du midi, une maman arrive, de lui dire 'tiens tu veux bien m'aider à mettre la table, va dans le placard là-bas les assiettes sont là-bas' ; c'est pour envoyer l'information que le placard tu peux l'ouvrir tu n'as pas besoin de quelqu'un. Tu mets la table, ça t'embête pas ?" ou encore faire le café, comme le souligne une responsable, "aller chercher de l'eau, faire du café, c'est des trucs tout simples, ça a toute son importance. Le café ça marche vachement bien ! C'est pour ça que parfois le café est vraiment pas bon... ! Toutes ces petites choses qui sont des supports très familiaux ont toute leur importance dans la mise en lien".

Lorsqu'une personne arrive, l'équipe évite de lui poser trop de questions, néanmoins il lui est rapidement demandé son prénom son numéro de téléphone et sa date de naissance. Comme le dit une maman de Grenoble "on me demande ma date de naissance, mais c'est pour pouvoir fêter mon anniversaire" ; le numéro de téléphone c'est "pour pouvoir prendre des nouvelles, donner les informations de la Maison des Familles, les horaires d'ouverture, les événements" comme l'explique un membre de l'équipe à une nouvelle maman, lors de notre immersion. C'est assez inhabituel pour les parents. Ainsi, une nouvelle maman à Vaulx-en-Velin a sorti tout son dossier et ses papiers quand une bénévole lui a demandé son numéro de téléphone pour le noter dans le cahier.

Néanmoins, les règles ne sont pas figées, une responsable raconte qu'à ses débuts, elle était vigilante à ne pas poser de questions aux familles mais un jour, elle s'est assise à côté d'une nouvelle maman et a commencé à la questionner puis d'un coup lui a dit "excuse moi je pose trop de questions", la maman l'a reprise en lui disant "je suis ok pour que tu me poses des questions, ça veut dire que tu t'intéresses à moi". Cette responsable souligne ainsi "c'est pas tout noir ou tout blanc, c'est comment on va doser,

---

et là cette personne avait besoin qu'on lui pose des questions". Elle résume ainsi "ce premier accueil c'est une attention plus plus ! Il ne faut pas en faire trop, et néanmoins envoyer des messages".

### 3. Laisser le temps à chaque personne de s'ouvrir à la Maison des Familles

La temporalité est un élément essentiel, "il faut laisser le temps à la personne et au collectif de faire connaissance ; (...) laisser le temps aux choses de se faire c'est hyper important !" dit la responsable de Vaulx-en-Velin. La personne a du temps pour voir, sentir, ce qu'elle a envie de livrer d'elle, comment elle agit dans le collectif et elle n'est pas forcée.

La responsable de la Halte explique "le fonctionnement d'une Maison des Familles ça prend du temps, elles n'ont pas l'habitude. Les familles qui sont dans des situations de fragilité ont l'habitude d'avoir une AS, d'être 'assistées', elles sont dans cette position car c'est celle qu'elles connaissent. Changer de posture demande beaucoup de temps. On a beau expliquer quand elles arrivent mais comprendre comment ça se vit le fait qu'elles soient actrices, qu'elles prennent part, qu'on décide, fait ensemble ; ça prend beaucoup de temps et il faut qu'elles s'autorisent à le faire ce n'est pas quelque chose d'habituel. Ça peut faire un peu peur au début. Elles sont habituées à une posture de recevoir ou qu'on leur dise ce qu'il faut qu'elles fassent ... Parfois pour certaines ça prend plus de temps que pour d'autres".

La responsable de Vaulx-en-Velin évoque deux mamans qui viennent depuis plusieurs années "elles sont restées longtemps assises sur le canapé, voire un peu encore, alors qu'il y avait plein de vie autour. C'est parce que pour l'instant c'est pas ok pour elle, il y a trop de choses, (...), mais je pense que c'est laisser le temps à la personne et au collectif de faire connaissance. Il y a des gens qui des fois seront très actifs et d'autres fois auront besoin de se poser et c'est pas grave".

La responsable de Grenoble, plutôt que de parler de nouvelle manière de faire à la Maison des Familles, ou de spécificité, préfère dire "tout ce temps là où on apprend à se connaître, j'appelle ça faire alliance. C'est tout ce processus-là qui est long. Quand quelqu'un arrive moi aussi je dois me familiariser avec cette personne. Et j'aime bien la question de l'alliance parce que dans cette question y'a une question d'engagement. C'est quoi ma capacité de m'engager dans la relation ? Et la question de l'engagement ne joue pas simplement sur la question affective".

À Grenoble, des parents ont pu dire, à l'arrivée d'un stagiaire "oh là j'en ai marre j'aime pas les stagiaires !", et quand on leur a demandé de développer leurs propos, ils disent "oui, on s'attache à eux et ils s'en vont". Et pour les stagiaires aussi c'est difficile de partir, signe de cette implication mutuelle. La responsable de la Halte, créée il y a un peu plus de 10 ans, nous confie "c'est rare qu'on n'ait pas encore un lien avec celles qui venaient au début".

Ainsi, l'objectif est bien de créer un lien fort qui soit réciproque, chaque partie s'implique, c'est un engagement mutuel. Sans pour autant créer un lien de dépendance. D'où l'importance de l'ouverture sur des structures extérieures comme nous verrons plus loin.

Si l'équipe est très vigilante lors du premier accueil, elle fait aussi confiance au collectif et aux autres parents pour accueillir. Lors de notre temps d'immersion, lors du repas, l'une de nous s'est retrouvée assise à côté des nouvelles personnes et a été surprise que ce ne soit pas quelqu'un de l'équipe qui vienne s'asseoir à côté d'elles. Pour elle, c'était le signe du temps qui était donné pour la rencontre, et de l'espace qui est laissé à la personne.

Celles qui ne parlent pas français ont aussi le temps d'appivoiser la langue. "Quand il y a une barrière de la langue, c'est compliqué" reconnaît une responsable. "On essaie de ne pas faire de petit groupe par langue. Parfois on peut essayer de mettre quelqu'un pas loin pour faire la traduction. Quand on peut on essaie de trouver un adulte qui traduit, on évite les enfants". Mais l'équipe ne s'impose pas de tout traduire, tout le temps car parfois c'est difficile et ça peut casser une dynamique, par exemple en Conseil de Maison. Et puis, ne pas traduire, "ça attise le désir de parler français".

---

La Maison des Familles n'est pas dans une logique d'urgence. Elle n'apporte pas de réponse immédiate, et le plus souvent elle n'apporte pas elle-même de réponse aux problèmes comme l'absence de logement, de travail, de santé, ... Ce qui est difficile à assumer parfois pour l'équipe. Une responsable d'Annecy se souvient de l'impuissance ressentie lorsqu'elle a accueilli une famille (une maman et trois enfants) qui vivaient à la rue. Elle était alors seule à la Maison des Familles et c'était seulement son troisième jour de travail. Comme en réponse, l'éducateur de Grenoble se souvient de la première famille qu'il a accueillie. Ses certitudes toutes neuves sur le bienfait de la Maison des Familles ont vacillé en découvrant que le temps qu'il avait pris à accueillir la personne lui avait fait rater son rendez-vous hebdomadaire pour aller chercher son colis alimentaire, alors qu'elle lui avait dit que sa priorité était de nourrir sa famille... Il raconte combien son action lui a paru absurde et ses propositions inadaptées. Il était sûr que la personne ne reviendrait pas. *"Mais la semaine suivante tu es revenue (...) et puis la semaine d'après et la suivante ... Et plus le temps a passé, plus vous étiez rayonnantes toi et tes filles ! (...) Tu m'as appris qu'exister pour l'autre, être en lien avec lui est tout aussi important que de se nourrir"*<sup>6</sup>.

Son action se déploie donc dans le temps, même si parfois elle peut être amenée à orienter les parents vers les bons interlocuteurs, et parfois même actionner son réseau pour que l'urgence des situations soit prise en compte (violence familiale, situation de rue pour une femme enceinte pendant le confinement, ...)

#### 4. L'accueil : une responsabilité collective

Ces nouvelles familles qui arrivent régulièrement sont aussi essentielles dans la dynamique, elles donnent l'occasion aux autres de jouer un rôle important dans l'accueil, elles maintiennent ce mouvement permanent qui permet à chacun de tisser de nouvelles relations dans un environnement sécurisé. Ces liens qui se créent sont autant de sécurités qui s'acquièrent petit à petit et viennent nourrir chacun et chacune.

#### 5. Aller vers les familles : la Maison des Familles hors les murs

Une des modalités pour accueillir de nouvelles familles, même si ce n'est pas la plus fréquente, est d'aller à leur rencontre dans différentes structures, voire même dans la rue. C'est ce qu'a fait la Maison des Familles de Vaulx-en-Velin avant de pouvoir ouvrir une "vraie" Maison, pendant le temps de travaux : *"c'étaient des lieux où on animait des cafés des parents, où on parlait de la Maison des Familles, où on allait dans des manifestations, où on animait des groupes de paroles dans des écoles..."* Mais avec l'ouverture de la Maison dans ses murs, le "hors les murs" a cessé, *"car à ce moment c'était important de créer une dynamique interne ; je trouve que c'est sécurisant d'avoir un dedans consolidé un peu fort, un peu solide"* explique la responsable.

À Annecy, l'année a été perturbée par des mouvements divers dans l'équipe et le besoin s'est fait sentir d'aller à la rencontre de nouveaux parents, pour créer une nouvelle dynamique ; mais *"c'est aussi une politique que d'aller vers l'extérieur et d'aller toucher d'autres familles, de montrer que ce lieu existe"* explique la responsable. Ainsi, une demi-journée par semaine, elle va aux restos du cœur *"on sait que c'est un lieu où il y a beaucoup de familles en situation de précarité. L'idée c'est de savoir, de connaître les lieux où ces familles vont, se réunissent, pour pouvoir intervenir de la manière la plus adaptée pour pouvoir rentrer en lien. Ce que je fais ? Je joue avec les enfants ! Je ramène plein de jeux de la Maison des Familles, ils viennent à moi naturellement et discutent de façon naturelle, en même temps qu'ils jouent. Après de fil en aiguille, je dis aux parents, ah ben il a quel âge ? Comment il s'appelle ? T'as l'habitude de jouer avec lui, comment tu fais ? Il va à l'école, à la crèche ? Et puis de fil*

---

<sup>6</sup> Extrait du livre édité par la Maison des familles de Grenoble à l'occasion de ses 10 ans.



---

*en aiguille, tu viens d'où ? À la Maison des Familles y'a une maman qui vient du même pays que toi ... Je travaille là, si un jour t'as envie de venir jouer avec tes enfants mercredi après-midi ou de venir partager un repas avec nous, ça fera plaisir...". Du côté de l'équipe des restos du cœur, l'intervention est bien perçue, "ils étaient bien contents que quelqu'un s'occupe des mômes. C'est donnant donnant, ça arrange tout le monde, les parents sont soulagés, ils se concentrent sur ce qu'ils ont à faire, les bénévoles sont contentes car ça évite les enfants de partout, moi ça me permet d'être en contact avec des familles c'est top ! Les professionnels et les bénévoles me voient fonctionner donc ils voient comment ça peut se passer à la Maison des Familles et ça leur permet aussi d'en parler à des familles qu'ils côtoient lors des autres distributions. C'est génial car tu agis en agissant. Ils te voient faire, et du coup c'est beaucoup plus parlant pour tout le monde, pour les enfants, pour les familles, pour les pros ou bénévoles qui sont là".*

Par ailleurs, la Maison des Familles avait des difficultés à travailler avec la PMI, elle a donc proposé à cette structure de venir jouer avec les enfants dans la salle d'attente. L'effet a été positif : *"Il y a plein de familles que j'avais vu une première fois aux restos et une 2<sup>ème</sup> fois à la PMI. Elles me disent : t'es encore là ? Et le fait de m'avoir vue deux fois dans deux espaces différents et de m'avoir vue jouer avec leur gamin ça crée un lien de confiance et après elles viennent".* L'effet est aussi positif avec les professionnels de la PMI. La responsable se rappelle *"on n'a pas les mêmes formations avec les gens des PMI et y'a eu une fois où j'ai vraiment observé des choses et l'infirmière puéricultrice était contente ; ça leur permet aussi d'avoir des temps individuels avec des mamans alors que d'habitude y'a les enfants à côté".*

À Marseille, la responsable de la Halte reconnaît que c'est une pratique vraiment intéressante mais que le temps manque pour la mettre en œuvre. Par contre les Buissonnets pratiquent le "hors les murs" mais d'une manière qui leur est très spécifique. La responsable explique : *"avec notre ADN, Le Rocher-Apprentis d'Auteuil, on visite les familles à domicile, donc je sais où les gens vivent, je connais leurs conditions de vie au quotidien ; et on est présent dans la rue, on se promène dans la rue".* Elle ajoute : *"dans la rue, il va y avoir une création de liens, et on en touche un mot on invite à venir à la Maison des Familles, on présente la Maison des Familles on la situe dans son environnement on explique où elle est. Quand je prends le bus je parle avec des personnes et je glisse la Maison des Familles mais je ne suis pas en train de vendre un truc. On s'inscrit dans un quartier pauvre dans une ville pauvre, dans un pays riche. On a bien conscience qu'ici c'est difficile de vivre et on est là. C'est une présence qui veut le bien des personnes, qui dans l'adversité ne propose pas de baguette magique mais plutôt du lien, une fidélité dans la présence, jour après jour, année après année. Et donc oui on propose aux personnes qu'on rencontre de venir à la Maison des Familles mais il ne s'agit pas de se réfugier derrière ça comme si c'était magique ; c'est pas : t'as des problèmes ? Viens à la Maison des Familles. C'est pas une réponse à tout mais parfois effectivement on va dire : la Maison des Familles, c'est juste au-dessus, on est ouvert du mardi au vendredi, c'est à partir de 10h. Ton enfant est pris au CMP et a une consultation ? Pendant ce temps si tu veux venir te détendre, passe à la Maison des Familles. Et on explique en quelques mots notre mode de fonctionnement, le fait qu'on peut venir sans rendez-vous, on peut venir un petit moment, on peut rester un temps long, voilà".*

Chaque Maison a ainsi son propre charisme, et peut avoir des pratiques spécifiques selon son histoire, ses associations fondatrices, sa/son responsable ... Aller hors les murs permet aussi à ceux/celles qui y vont de s'enrichir de nouvelles rencontres, de ramener d'autres expériences à l'intérieur de la Maison auprès des autres. Aller au domicile des familles permet aussi d'enrichir la relation avec ces familles, de la nourrir d'une nouvelle modalité, en étant accueilli chez elles.

Ce qui est constitutif de toutes les Maisons du Sud-Est c'est le souci permanent de rejoindre les familles les plus en difficulté, de rejoindre toujours de nouvelles familles. C'est une des raisons pour lesquelles elles développent le partenariat, dans et hors les murs.

---

## B. Accueillir et aller vers les partenaires

Comme le dit la responsable des Buissonnets, "le partenariat c'est notre ADN", toutes les Maisons des Familles (sauf la Halte) sont le fruit d'un partenariat Apprentis d'Auteuil et une autre association<sup>7</sup>, souvent le Secours Catholique, mais aussi Le Rocher pour les Buissonnets. L'ouverture aux partenaires, c'est tout d'abord, évidemment, une manière de s'inclure dans le territoire où s'est implantée la Maison des Familles et de travailler en complémentarité dans l'intérêt des familles.

### 1. Permettre un travail en complémentarité et une bonne orientation des familles

#### Connaître les ressources du territoire

Pour chaque responsable de Maison des Familles, il est essentiel, dès le départ de rencontrer les partenaires du territoire. Ils sont parfois très nombreux comme à Vaulx-en-Velin, ville du Rhône qui compte le plus d'associations, où parfois il est difficile de savoir qui fait quoi ; il est donc essentiel de se faire connaître pour exister dans le paysage. Pour la responsable, dès le départ, la Maison des Familles *"devait être un espace ressource pour les partenaires et réciproquement. L'extérieur devait être aidant pour nous et nous devons être aidants pour l'extérieur, c'était une évidence"*. *On a tellement 'vendu' la Maison des Familles aux partenaires (avant son ouverture et pendant les travaux), et sur le territoire il y avait tant de ressources qu'on avait intérêt à travailler ensemble. Pour moi cette ouverture de portes aux partenaires c'est une vraie manière d'entretenir nos relations"*.

On le sait, l'enjeu pour un bon travail en partenariat c'est de bien connaître les missions de chacun. Cela permet de mieux travailler ensemble et mieux coordonner les actions qui in fine ont un objectif commun qui est, au minimum, de soutenir les familles.

#### Donner à voir ce qu'est la Maison des Familles

Le travail des Maisons des Familles s'appuie beaucoup sur des bénévoles. Pour les responsables, l'enjeu est aussi de *"faire comprendre intelligemment à chacun que la Maison des Familles, c'est pas 4 murs et on fait notre petit bonhomme de chemin chacun de notre côté. Si on n'avance pas en complémentarité sur le territoire on n'y arrivera pas"* dit l'une d'elles. Parfois même cette ouverture aux partenaires leur permet de se rencontrer entre eux ; la responsable de Vaulx-en-Velin se souvient *"j'ai entendu au moins deux fois en café des partenaires : 'ah mais c'est vous en fait le psychologue', on a déjà échangé par mail mais on s'est jamais vus. C'est intéressant d'entendre ça, car faire rencontrer les partenaires c'est aussi permettre ça"*.

L'accueil des partenaires fait quasiment partie du quotidien de la Maison des Familles. Les accueillir signifie leur permettre de partager une tranche de vie de la Maison des Familles, et donc rencontrer et échanger avec les familles, et l'équipe. On peut dire qu'il ne se passe pas une semaine sans qu'un partenaire de terrain vienne au moins prendre un café avec les familles. Les partenaires plus officiels, c'est, bien entendu, moins fréquent. Un des objectifs est de donner à voir ce qu'est la Maison des Familles. Comme le souligne une responsable, quand on est une association, il faut toujours justifier notre action ; dans cet accueil régulier, il y a donc aussi *"mine de rien, même si c'est pas le principal objectif, l'idée de donner à voir ce que fait la Maison des Familles"*.

---

<sup>7</sup> Au niveau national les maisons des familles sont le fruit d'un partenariat entre Apprentis d'Auteuil et l'un des associations suivantes : Secours Catholique, ATD Quart Monde, Cité Caritas, Le Rocher, Ecole des Parents et des Educateurs Loire-Atlantique.

---

Dans le même sens, les Maisons des Familles sont dans des réseaux sur les territoires, que ce soit des commissions initiées par la politique de la ville, ou d'autres dispositifs, ou des réseaux initiés par la Caf comme le REAAP, ou des réseaux locaux. La responsable des Buissonnets nous dit l'attention qu'elle a à proposer que les réunions aient lieu de temps en temps à la Maison des Familles, "*pour faire connaître à des référents famille de centres sociaux qui font partie du réseau REAAP<sup>8</sup> la Maison des Familles et notre façon de travailler*". Même si les familles ne sont pas présentes à ce moment-là, la disposition des locaux, les affichages sur les murs sont déjà très parlants.

### Être des "passeurs" pour un meilleur accès aux droits et aux services

Connaître les partenaires et entretenir le lien avec eux, c'est pouvoir mieux se faire connaître, à bon escient, auprès des familles qu'ils côtoient afin qu'elles puissent pousser la porte de la Maison des Familles, parfois même en étant accompagnées par un professionnel qu'elles connaissent. "*On travaille en partenariat depuis le démarrage avec des soignants, des médecins surtout des psychiatres et des pédiatres, c'est notre histoire c'est comme ça, je ne l'explique pas. Donc de fait, travailler dans ces liens étroits avec des soignants, ça permet d'une part que ces partenaires puissent nous orienter des familles et d'autre part que nous puissions orienter des familles vers ces professionnels ou ces experts*" explique la responsable des Buissonnets.

"*Parfois on se rend compte qu'il faut quand même des intermédiaires pour que les familles puissent accéder à des dispositifs existants de droit commun ; malheureusement on est avec un public tellement éloigné parfois du droit commun qu'il faut être passeur. Donc on essaye aussi d'agir en complémentarité, sans jamais se substituer ni au travail des éducateurs ni au travail des enseignants ni au travail des soignants ni au travail des hommes politiques...*"

En évoquant l'école, cette responsable nous dit "*l'idée c'est de connaître les enseignants, les directeurs d'écoles pour pouvoir aussi être des intermédiaires par moments. Parce que nous on connaît les familles dans leur quotidien ou dans leur intimité parfois, on connaît les familles dans leurs difficultés, dans ce qu'elles savent faire, dans leurs talents et donc ça peut être parfois aidant que la Maison des Familles fasse le lien*". Prenant un autre exemple, elle évoque le jour où elle a pu faire le lien entre une médecin de PMI qui cherchait désespérément à rejoindre les parents d'une fillette dont les comportements étaient violents à l'école, afin de proposer une AVS et de remplir les papiers avec eux pour la MDPH. Les parents étaient terrorisés à l'idée de voir la PMI car ils avaient peur que leur enfant soit placée. Grâce à l'intervention de la Maison des Familles, le médecin de PMI a pu entendre que la maman sentait qu'on enfermait sa fille dans la violence, qu'elle se sentait trahie par l'institutrice qui l'avait signalée à la PMI et qu'elle n'avait qu'une peur c'est qu'on place sa fille. Le médecin de PMI, "*elle est tombée de sa chaise : mais pas du tout madame ! Moi j'appelle pour qu'on mette en place un suivi pour votre fille. Pour qu'elle ait une AVS il faut que je fasse une démarche auprès de la Maison départementale des personnes handicapées et vous, de votre côté il faut que vous trouviez une orthophoniste*". Si la responsable a eu le sentiment que ce médecin demandait la lune à cette maman en lui disant de trouver une orthophoniste pour sa fille (vu la grande difficulté à obtenir un RV), celle-ci a été rassurée et a réussi la prouesse d'en trouver grâce à sa persévérance. La situation s'est débloquée, il y avait besoin d'un intermédiaire qui connaît bien la famille et en qui elle a confiance. Cela a permis d'accéder à des soins et un accompagnement adapté pour la fillette, mais aussi peut-être une meilleure compréhension des familles et de leurs peurs par ce médecin de PMI.

Ce travail de passeur peut aussi se faire collectivement. À Annecy, de nombreuses mamans disaient à l'équipe être en difficulté avec leurs ados, notamment celles dont la culture ne prend pas en compte l'adolescence car dans leur pays d'origine, ce temps n'existe pas. Elles se retrouvent donc démunies. Une visite à la Maison des Ados a donc été organisée avec quelques mamans. Ces dernières ont pensé que toutes les mamans ne pourraient pas revenir, il a donc été débattu et décidé collectivement d'inviter la Maison des Ados à venir préparer et partager un repas avec le groupe à la Maison des Familles, et d'organiser suite au repas, un temps d'échange, de débat sur les questions d'adolescence

---

<sup>8</sup> Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents.

---

qu'ont les mamans. Ensuite il était prévu d'organiser quelque chose avec les ados eux-mêmes, pour leur faire connaître la Maison des Ados et que ce puisse être un lieu ressources pour eux. Entre temps, le confinement est passé par là ... La responsable conclut *"je trouvais ça intéressant car la Maison des Ados venait d'ouvrir, je crois qu'ils n'avaient pas conscience ... qu'ils n'ouvraient pas à ce genre de public"*, des ados qui vivent en famille dans quelques mètres carrés. Elle a également mesuré combien ce premier échange avec ces mamans les avait bousculés ; les professionnels se sont rendus compte que leur niveau de langage n'était pas adapté à tous. Dès le début de l'échange, *"une maman m'a regardée moi et m'a dit : là je comprends pas"*. On voit à nouveau l'importance du lien pour qu'une maman se sente suffisamment en confiance pour dire qu'elle ne comprend pas. L'expérience montre qu'en général, face à un professionnel, les parents n'osent jamais dire qu'ils n'ont pas compris. Or c'est essentiel pour qu'eux-mêmes soient compris. Dans ce cas, c'était d'autant plus intéressant pour une structure qui vient d'ouvrir ses portes. Le rôle d'intermédiaire fonctionne bien dans les deux sens, et chaque partie peut apprendre de l'autre.

## 2. L'ouverture aux partenaires : un axe essentiel de la pédagogie

L'ouverture aux partenaires est un axe essentiel de la "pédagogie" des Maisons des Familles. Ils représentent le "dehors" avec qui les échanges sont importants car ils viennent nourrir une sécurisation intérieure chez les personnes, ils permettent de contrer la disqualification sociale à l'œuvre dans leur vie quotidienne. L'objectif est de permettre un changement de regards mutuels, déconstruire les représentations de "l'extérieur" (institutions, fondations, entreprises, citoyens, ...) sur les familles en situation de pauvreté et/ou précarité, mais aussi celles des familles sur "l'extérieur". Le contact avec les partenaires nécessite tout le travail de sécurisation réalisé "dedans" au sein de la Maison des Familles, et les rencontres réalisées avec le "dehors" viennent nourrir et enrichir le "dedans". Le mouvement est double : accueillir et aller vers les partenaires, le "dehors". Il est essentiel de souligner que ces liens avec l'extérieur sont toujours travaillés en amont, d'une manière ou d'une autre, ce qui leur donne cette portée, cet impact puissant sur les familles.

### Provoquer la rencontre directe avec les familles

Les Maisons des Familles accueillent très régulièrement des partenaires en leur sein, ce qui permet aux familles de s'ouvrir à ces personnes et ce qu'elles représentent, tout en étant sécurisées par un environnement familial, par le collectif et par l'encadrement de l'équipe. C'est une première étape nécessaire. Ainsi les Maisons des Familles invitent régulièrement des partenaires pour boire un café, ou pour déjeuner ensemble, une rencontre un peu informelle qui permet de faire connaissance dans un autre cadre que celui d'un bureau et qui met d'emblée les personnes extérieures dans une autre posture que la posture habituelle : ici elles sont accueillies par les familles, en collectif, qui leur proposent un café, ou les convient à leur table après avoir cuisiné la matinée. Le format est toujours un peu le même, tout le monde est installé en rond, autour d'une table basse, un peu comme dans le salon d'une maison familiale, ou autour d'une table pour le repas. Cela permet de se rencontrer autrement et d'expérimenter une nouvelle forme de relation. Pour la responsable de la Halte, c'est *"déconstruire aussi les représentations, ou ce qu'elles ont vécu, c'est pas que des représentations, avec ces institutions qui laisse parfois un goût amer. Et que les partenaires aussi voient les familles autrement, c'est dans les deux sens"*.

*"La PMI est venue à la Maison des Familles et je trouvais ça aussi super important que les mamans puissent s'exprimer sur ce qu'elles vivaient quand elles allaient à la PMI ; que la PMI puisse faire tomber des tabous, parler de leurs champs d'intervention et leur intérêt à faire ci, ça, ça. Que la PMI voit comment ça s'organise et ça fonctionne chez nous, à la Maison des Familles dans notre lien avec les familles, et que du coup il y ait une nouvelle forme de relation qui puisse se créer. Et peut-être que, quand on parlait des assistantes sociales, c'est aussi l'objectif : faire venir des AS à la Maison des Familles pour qu'elles puissent sentir que d'autres manières de fonctionner sont possibles"*, nous

---

explique une responsable d'Annecy. Changer de regard permet de dédramatiser et remettre les choses à leur juste place d'un côté comme de l'autre. Du côté des professionnels du social c'est important de pouvoir entendre la logique des parents, leurs peurs, leurs attentes, et voir leurs ressources, ils en ont rarement l'occasion. Les parents ont aussi rarement (voire jamais) l'occasion de les exprimer, en tous cas pas de manière collective et sécurisée comme à la Maison des Familles. Ils peuvent aussi entendre la réalité du travail des professionnels, leurs objectifs, leurs attentes, ce qu'ils peuvent leur apporter.

*"Nous, la sauvegarde des Bouches-du-Rhône on les a reçus ici l'été dernier"* raconte la responsable des Buissonnets à Marseille, *"ils sont venus boire un café en équipe, on leur a dit tout le mal qu'on pensait du placement des enfants et des mesures éducatives et eux ils ont pu nous expliquer toute la valeur ajoutée de leur travail. Mais le fait de pouvoir leur dire : nous on ne vous aime pas, on vous invite mais on ne vous aime pas ; et le fait de comprendre la logique qui sous-tend le fonctionnement et le comportement des parents, c'est là que pour moi la Maison des Familles tient son rôle. Et de façon collective. Parce qu'il y a des personnes qui ne sont pas concernées par le service d'AEMO ou qui ont été concernées mais qui gardent une amertume terrible. Et là il y a quelque chose d'une conciliation, d'une réconciliation"*. Pour elle, il est important de pouvoir regarder une réalité sous tous ses aspects, à la fois les plus difficiles mais aussi les aspects positifs ou bénéfiques. *"Après j'entends bien les critiques sur la PMI ou sur les services d'AEMO ou sur l'école ... Mais on ne va pas les critiquer derrière leur dos, si on a des choses à leur dire, on va choisir les mots pour leur dire, on va être un lieu de dialogue et on va aussi bien comprendre ce que c'est, quelle est la portée de leur travail"*. La Maison des Familles est un lieu de dialogue, un lieu où l'on apprend à dialoguer, "entre nous" mais aussi avec l'extérieur.

### **Préparer la rencontre : devenir des interlocuteurs pertinents**

Certaines rencontres se font de manière un peu informelle, autour d'un café, souvent les partenaires de terrain, comme par exemple, la bibliothèque du quartier qui vient rencontrer les familles et parler de son outil "tablier à histoires" à Vaulx-en-Velin, ou encore l'épicerie sociale qui vient de se monter dans le quartier, à la Halte. D'autres nécessitent plus de préparation, par exemple quand il s'agit de recevoir des partenaires avec qui les familles ont des difficultés, lorsqu'il y a un enjeu important pour les familles, comme l'école, ou encore lorsque ce sont des personnes à priori inaccessibles aux familles comme des directeurs ou des élus. Il est arrivé que les familles fassent la bise en accueillant une directrice adjointe de la Caf à la Halte ou que des familles tutoient un élu comme Olivier Noblecourt à Grenoble. Il y a donc un apprentissage de certains codes à faire ; d'autres, au contraire, comme ceux de l'accueil, sont très bien maîtrisés par les familles, *"ils les connaissent bien mieux que nous"*.

Il faut préparer ce que l'on veut dire et comment le dire. Ainsi à la Halte quand des partenaires institutionnels, ou des partenaires financiers ou donateurs, viennent, celles qui veulent s'exprimer le préparent à l'avance avec l'équipe, *"ce qu'elles ont envie de dire et pas envie de dire, elles sont pas obligées de tout dire ; il y a des choses c'est de l'intime, du privé elles n'ont pas à raconter leur vie, même si de raconter leur histoire aussi ça aide. Il faut voir ce qu'elles peuvent raconter de leur histoire sans tout dire"* nous dit la responsable.

À Vaulx-en-Velin, tout comme à la Halte, des temps de "cafés partenaires" ont été mis en place, ils sont bien formalisés et préparés. *"Les familles choisissent collectivement 3 partenaires, on en invite 5 ou 6 pour qu'il y en ait 3 qui viennent"* explique la responsable de Vaulx. *"70% sont des partenaires que les familles connaissent mais nous on va aussi chercher stratégiquement tel ou tel partenaire. La dernière fois, par exemple, je suis allée chercher l'assistante sociale du commissariat car je savais très bien que ce professionnel devait être identifié par les familles. Et la connaissant en plus un peu, c'est quelqu'un d'assez fantastique, ça allait casser des représentations. L'idée c'est de se rencontrer autrement, casser les préjugés les uns les autres et s'autoriser à être un peu autrement"*.

L'enjeu, également lorsque ce sont des partenaires "officiels" qui viennent, c'est de donner à voir que les parents, même s'ils sont dans des situations de pauvreté et/ou précarité sont des interlocuteurs pertinents. À Vaulx-en-Velin, *"Ce sont les familles qui invitent, ce n'est jamais moi en tant que responsable, et c'est voulu car je sais que l'invitation n'est pas reçue de la même manière. Dans l'invitation c'est marqué : les familles de la Maison des Familles vous invitent au café partenaires"*.

---

*Quand les partenaires arrivent, on ne leur fait pas visiter, c'est la famille qui l'a invité qui va l'accueillir, qui va l'installer, ensuite on se présente tous, on fait le café partenaires et après c'est chaque famille invitante qui fait visiter au partenaire qu'elle a invité. Les familles ont décidé que quand elles savent qui vient, elles préparent une liste de questions pour chacun".*

Les parents sont capables d'apporter un regard éclairant sur des situations ou problèmes et une analyse utile, il est essentiel de le donner à voir, notamment aux décideurs. "Mon souci c'est qu'on ne limite pas ces gens à des gens qui se plaignent. Ils sont capables si on les accompagne un peu, de poser les choses, d'identifier des problèmes et de se dire 'elle est où la solution ?' Quand le directeur de la Caf est venu" se souvient la responsable de Grenoble, "on a beaucoup bossé là-dessus en disant : attention ce n'est pas le bureau des plaintes ! Vous n'allez pas les uns après les autres dire au directeur votre problème avec la Caf, ça c'est inopérant. Par contre, ce peut être intéressant de lui soumettre collectivement les problèmes qu'a la Caf par rapport à vous ... c'était au moment l'an dernier des gilets jaunes. Du coup : comment vous allez pouvoir expliquer l'impact de la non-disponibilité des agents de la Caf. Ils l'ont très bien fait et c'était super intéressant. Du coup le directeur a lui aussi expliqué ses difficultés".

Cela demande tout un travail de préparation en amont. Mais comme le dit cette responsable, *c'est la vie ! Je présente souvent comme ça en disant : vous croyez que quand je vais rencontrer untel ou untel, j'y vais comme ça ? Non je suis obligée de travailler avant, là on va faire pareil ! Il faut avoir ce souci de dire aux parents la vraie vie c'est celle-là. Pour vous mais aussi pour moi".*

Les parents donnent ainsi à voir d'autres facettes de ce qu'ils sont capables de faire et ils révèlent des capacités, parfois inconnues d'eux-mêmes et/ou des autres. Une maman de Grenoble qui a présentée l'exposition photos (dans plusieurs lieux) à l'occasion des 10 ans de la Maison des Familles explique "ils nous voient comme des personnes, un être vivant, pas un dossier. Au SLS rue de New York, il y avait toutes les assistantes sociales rassemblées, j'en connais beaucoup. Dans leurs yeux c'est une leçon qu'on est venues, on se sent plus fortes. Ils voient que tout le monde peut faire quelque chose, on apporte nos richesses à la société française, c'est un plus. Tant qu'on est ouvert, qu'on accepte et qu'on respecte, il n'y aura pas de difficultés. On a confiance en nous. Ils nous voient dans une autre posture, ce qu'ils ne pouvaient pas voir dans un RV. Ils n'ont pas le temps de nous connaître. J'ai des choses à dire qui peut les faire réfléchir. Peut-être on a changé des choses dans nos passages ?"

Cela modifie aussi la perception que les familles ont d'elles-mêmes et ces expériences les transforment intérieurement. Pour les 10 ans de Grenoble, la Maison des Familles a invité des partenaires importants comme la Caf à la Maison des Familles, un par un. Comme le remarque la responsable, les familles, d'elles-mêmes n'auraient jamais proposé au directeur de la Caf de venir manger avec elles ; avoir de l'ambition pour les familles, c'est aussi le rôle de la responsable et de l'équipe. Cela a permis des rencontres riches. Une maman explique "ça fait plaisir pour moi car d'habitude jamais j'ai imaginé parler avec des directeurs, des gens loin de nous. Nous on vient on n'est rien (papiers, logement, travail). J'étais comme ça en bas, j'ai parlé avec des directeurs ça m'a fait grandir. Chacun à son étage, jamais je vais là-haut, jamais je croise avec quelqu'un de haut. Après ces rencontres en fait, on est tous au même étage. Nous aussi on a fait des choses. Grâce à la Maison des Familles on est des personnes". Ces rencontres transforment aussi le rapport des familles aux institutions.

### **Permettre à différents mondes de se rencontrer**

Régulièrement, les familles sont sollicitées à l'extérieur, pour intervenir dans une réunion, dans un séminaire, pour faire une émission de radio, pour participer à une rencontre avec d'autres associations, pour aller à un rendez-vous pour parler de la Maison des Familles, ... Autant d'occasions pour les parents de se dépasser comme nous l'avons vu précédemment, de se prouver et de prouver aux autres qu'ils sont capables, et de changer les regards. Comme le souligne la responsable de Grenoble, "quand les familles vont à l'extérieur, elles ont bien conscience, même si on le met pas en mots, qu'elles sont un peu ambassadrices, je sais pas comment dire ça. Que du coup elles sont aussi là pour que l'autre fasse aussi l'expérience que c'est pas des sauvages ces gens".

---

La force des Maisons des Familles c'est aussi d'être adossées à de grandes associations dont le réseau est important, et qui sont en lien avec des mécènes. Quand le responsable mécénat des Apprentis d'Auteuil demande à la responsable de Vaultx s'il peut amener des donateurs à la Maison des Familles c'est toujours oui ! Elle raconte que lorsque ce sont des hommes, avec des prénoms composés et tous les stéréotypes du catholique, la personne "coche toutes les cases que personne ne coche ici", c'est une véritable opportunité, "tu te dis, c'est génial car on va faire se rencontrer des mondes qui sont complètement différents dans un lieu où chacun se sent sécurisé. C'est hyper agréable de provoquer ces rencontres-là, parce qu'il faut vraiment les provoquer et elles s'accompagnent tant pour le visiteur extérieur pour qui ça peut être violent, c'est déjà arrivé, que pour les familles".

Une des compétences des Maisons des Familles est d'arriver à créer les conditions de l'horizontalité de la relation. "Souvent le temps du repas est un support intéressant car en fait on mange tous ensemble de la même chose et on est au même niveau. Je provoque souvent un tour de table pour se présenter, qui on est, ce qu'est la Maison des Familles pour nous, du coup le partenaire qui vient il répond aussi sur son impression de ce qu'est la Maison des Familles ; on essaie de poser des questions qui rassemblent, pas plus dirigées pour les familles que pour les partenaires, au même niveau. Comme les familles se livrent, les partenaires le disent souvent, y'a des partenaires qui se sont livrés comme jamais. C'est Gaël et Benoit<sup>9</sup> qui m'ont dit qu'ils connaissent des gens depuis des années, et les ont entendu dire des choses qu'ils n'avaient jamais dites (décès d'un enfant, ...). Les familles arrivent à créer un climat de confiance et de réciprocité, c'est fantastique. Ça change chacun. Quand une dame dans sa tenue de femme d'affaire, vient raconter qu'elle a perdu son fils et que ça a été terrible, les familles ne la regardent plus pareil. Elle dirige une grande entreprise, c'est standing ! Elle donne beaucoup d'argent pour les Maisons des Familles. Et Gaël nous avait dit après, ça fait des années que je la connais je n'avais jamais entendu parler de ça ! Provoquer ces rencontres demande de la vigilance, de l'attention, il faut stopper, rebondir, ça me demande une énergie importante mais le résultat est tel que généralement à 90% ça va transformer chacun, et moi la première ! J'entends des choses que je n'aurais jamais entendues et parfois moi-même je dis des choses que je n'aurais jamais dites".

"Quand les Apprentis d'Auteuil proposent des journées solidaires<sup>10</sup>, je dis oui, même si c'est énormément de boulot, ce sont toujours des moments forts vécus par les familles, moments de joie et de rencontres. On a fait avec BNP, club Med, Generali, ... C'est un moyen de se rencontrer ! Provoquer des rencontres improbables c'est une mission de la Maison des Familles encore plus sur un territoire comme Vaultx, avec les familles qu'on connaît, on se doit de provoquer ces rencontres".

La fondation Generali a souhaité financer des associations en nombre limité pour créer un véritable partenariat avec elles. La Maison des Familles de Vaultx a été retenue et le lien avec les salariés référents de Generali a dépassé toutes les espérances. Ils ont ainsi organisé salariés Generali et Maison des Familles une sortie au lac des sapins à quelques kms de Lyon, une journée solidaire, une journée avec des tables rondes sur la question de l'emploi qui ont permis aux parents d'échanger avec des salariés, parfois hauts cadres de l'entreprise, en toute simplicité.

"Dans le rapport d'activité les meilleurs moments c'est le Lac des Sapins parce qu'on est sortis à l'extérieur et les tables rondes parce qu'on a rencontré des gens qu'on n'aurait jamais rencontrés. Generali apporte ce réseau qu'on n'a pas. Si le partenariat marche c'est qu'on a compris les uns et les autres qu'on allait apprendre mutuellement, c'est ce qui est génial. Et j'aime entendre les familles dire qu'ici elles rencontrent des gens qu'elles n'auraient jamais rencontré ailleurs. Ça se dit souvent et les familles quand elles parlent de la Maison des Familles c'est presque le premier objectif qu'elles donnent.

---

<sup>9</sup> Gaël Charveriat, responsable partenariats et projets à la direction Régionale Sud-Est des Apprentis d'Auteuil ; Benoît Nevin, responsable de Région à Generali Patrimoine, Région Sud Est, Generali France

<sup>10</sup> Journée solidaire : une entreprise, dans le cadre d'un mécénat, propose de mettre à disposition d'une association des salariés pendant une journée ainsi qu'un petit budget. L'objectif est de réaliser un projet pour l'association. La Maison des familles choisit toujours un projet à faire ensemble, où salariés de l'entreprise et parents de la Maison des familles vont pouvoir se côtoyer dans une action commune. Ainsi y a-t-il eu des travaux de peinture, de montage d'abris et d'équipements de jardin, ...

---

*Elles vont te dire : ici je suis reconnue en tant que personne, ici je rencontre des personnes que j'avais jamais rencontrées ailleurs (j'aime entendre ça), ici je prends confiance en moi".*

Ce rôle de permettre à des mondes différents de se rencontrer peut se réaliser dans des contextes différents. Ainsi à Annecy, une des responsables a proposé aux familles de rencontrer une association dont la vocation est de faire découvrir la nature ; elle propose notamment des temps gratuits le samedi matin. Pour cette responsable, *"la nature c'est hyper important d'orienter les parents et enfants vers ce sujet-là"* et en même temps, elle connaît cette association et son souci d'être accessible à tous. Un contact a été pris et l'association devait venir manger en avril à la Maison des Familles. *"Elle avait besoin de venir sentir la Maison des Familles, son projet, le public accueilli, savoir comment on s'organise aussi pour que tout le monde puisse y trouver son compte et pas que les familles soient mises à mal à des moments. Pouvoir dire à la personne qui devait venir manger en avril, lui dire que si elle parlait sur des explications techniques d'une fleur ou d'une feuille, on allait perdre la moitié des parents parce que déjà il y a la barrière de la langue qu'il faut pouvoir gérer"*. Elle explique la nécessité d'expliquer le contexte aux partenaires extérieurs pour que ce soit une réussite pour tout le monde, *"parce que si la dame qui vient, elle a l'impression que ça n'intéresse personne, personne ne va être gagnant dans l'histoire, et les familles vont être paumées"*. Après la rencontre au sein de la Maison des Familles, il était prévu de faire une sortie avec cette association un samedi matin. Ainsi, les familles seraient sécurisées par le fait d'être plusieurs de la Maison des Familles dont des personnes de l'équipe, elles connaîtraient une personne de l'association pour avoir passé un moment avec elle à la Maison des Familles, celle-ci serait attentive aux conditions pour que les familles se sentent à l'aise, et ces dernières pourraient découvrir un nouveau sujet, rencontrer des personnes qu'elles ne rencontrent pas habituellement autour de cette envie commune de découvrir la nature. Aller ensuite seules ou à plusieurs dans cette association sans l'équipe de la Maison des Familles serait un objectif complètement atteint.

L'enjeu de rencontrer ainsi des personnes extérieures à la Maison des Familles, des gens du "dehors", que ce soient des professionnels de terrain, des cadres, des élus, des salariés d'entreprise, des artistes, des citoyens d'un autre milieu, ... c'est aussi de faire l'expérience que je peux être dans une relation enrichissante et agréable avec d'autres personnes que l'équipe de la Maison, même si elle-même comporte déjà une diversité. Comme le dit la responsable de Grenoble, *"faire l'expérience qu'à l'extérieur il y a des gens comme nous, qui sont en capacité d'entendre des choses, que ce n'est pas qu'à la Maison des Familles qu'il y a des gens exceptionnels"*.

Enfin, ces liens avec le dehors permettent aussi, pas à pas, de mieux comprendre la société et comment elle fonctionne. C'est être dans une logique apprenante. Comme l'explique la responsable des Buissonnets, *"pour faire société, il faut que chacun soit en mesure d'agir, mais parfois il faut comprendre les règles du jeu. Et moi ce que je sais faire aujourd'hui, c'est créer des liens, tisser des ponts entre des personnes qui évoluent dans des sphères complètement différentes"*.





## EN GUISE DE CONCLUSION

### UNE DIALECTIQUE DEDANS-DEHORS AU SEIN MÊME DE L'ÉQUIPE

L'équipe dans une Maison des Familles est un doux mélange de statuts bien différents. En général la ou le responsable et un.e éducateur.trice sont les deux salariés, parfois ce sont deux co-responsables, ils font équipe avec une ou plusieurs personnes en service civique, un ou plusieurs stagiaire(s) (éducateur spécialisé, assistant de service social, psychologue, animateur.trice, éducateur.trice de jeunes enfants, masters divers, ...) et des bénévoles. C'est une équipe éclectique, toujours en mouvement où se joue cette dialectique dedans-dehors. C'est aussi une équipe où l'on expérimente, d'une certaine manière et toutes proportions gardées, ce que l'on propose aux familles.

#### Une équipe diverse

Les expériences, les réalités de vie, les compétences peuvent être très diverses au sein de l'équipe. Un point commun à toutes les personnes : accepter le principe que parents et enfants vont pouvoir leur apporter quelque chose, les enrichir. Pour les personnes en voie de professionnalisation (stagiaires ou services civiques), l'un des points importants est la capacité de questionnement, et la prise de risque dans la relation.

Les services civiques viennent pour un temps et amènent une expérience et un vécu singulier, qui quel qu'il soit vient interroger les familles, leur ouvrir un champ inconnu ou qu'elles n'osaient pas appréhender. Cela peut se vivre et s'incarner de manière très différente selon les Maisons.

Par exemple, aux Buissonnets, les personnes en service civique sont souvent issues de milieux plutôt privilégiés et ont fait ou font des études, et leur engagement est, pour un an, de s'immerger sur le territoire aux côtés des familles. Pour la responsable, c'est envoyer un message aux familles : *"on a bien conscience qu'ici c'est difficile de vivre et on est là. C'est ce que je dis aussi en étant confinée ici, et ça vient souvent interroger les parents"*. Les volontaires en service civique vivent à Campagne Lévesque, la cité du quartier, dans un logement social. Les parents leur demandent *"mais pourquoi tu viens vivre là ?"* Et quand les jeunes leur répondent *"j'ai choisi"* ils ne comprennent pas. *"Toi tu viens de Paris, tu vivais dans Paris et t'as choisi de venir à Marseille, ici à Saint-Louis ? Mais pourquoi t'as fait ça ?"* Ça les interpelle beaucoup. Mais ce qui est important, c'est de faire vivre la réciprocité où chacun va apporter à l'autre, à sa façon, et l'enrichir. La responsable explique *"si je prends l'exemple de Julie, elle vient d'être diplômée de son école d'ingénieur donc là, les gens ils sont épatés, et je leur dis elle vient ici pour apprendre des choses, je vous confie l'accueil qu'on va lui faire, je vous demande de l'initier, de lui faire connaître Marseille parce qu'elle arrive d'Allemagne elle connaît surtout Paris, la Russie aussi, mais Marseille c'est nouveau. Donc vous, vous connaissez, vous pouvez l'introduire, je compte sur vous, j'ai besoin de vous"*. Par sa présence et son action tout au long de l'année, elle va amener ce "dehors" à l'intérieur de la Maison, et va manifester l'intérêt que ces familles représentent, y compris pour des jeunes diplômés de milieux plus favorisés. La rencontre et les moments vécus ensemble vont aussi témoigner que des mondes bien distincts

---

peuvent se rencontrer, échanger, s'enrichir. Cette jeune femme va aussi beaucoup apprendre des familles, de leur milieu, de ce territoire, et pourra ensuite injecter de cette connaissance dans son propre milieu, personnel et professionnel.

À Vaulx-en-Velin, cela se joue de manière très différente, tout en restant sur le plan de la réciprocité. La responsable fait le choix de recruter des services civiques issus de milieux populaires ou défavorisés. En cela, elle permet aussi au dispositif du service civique de remplir sa mission : celle d'être ouverts à tous les jeunes (les évolutions montrent combien les jeunes de milieux modestes sont peu nombreux à être recrutés). *"Les services civiques, il y a une vraie mission de réciprocité, c'est l'intention d'accueillir des personnes qui ressemblent encore plus aux familles qu'on accueille. Et ça pour moi c'est essentiel, parce que leurs éclairages, c'est toujours hyper pertinent dans l'équipe. C'est une manière d'incarner la diversité au sein de l'équipe. Sophia et Karine quand elles faisaient des réflexions de terrain, d'expérience de vie, étaient hyper justes. C'est important dans l'équipe d'avoir ces éclairages-là. Ça permet de renvoyer aux familles que des gens qui leur ressemblent plus que nous peuvent s'engager, reprendre une activité professionnelle ... J'ai jamais eu autant de demandes de parents de faire un service civique que depuis que Karine l'a fait. Comment je fais pour faire un service civique ? Est-ce que je peux le faire à la Maison des Familles ? J'ai réorienté vers la mission locale. Les services civiques c'est une vraie réussite, soutenir l'insertion professionnelle, la remise en activité. Ça joue un rôle d'éclairage extérieur au sein de l'équipe qui est hyper nourrissant. Il y a donc des éclairages différents en fonction des niveaux dans lesquels on est dans l'équipe, mais c'est hyper complémentaire et ça permet d'être au plus juste dans le travail qu'on peut mener, je trouve. Après ce sont des réalités de vie qui sont différentes, certaines sont diamétralement opposées, mais ça fonctionne car on est d'accord sur un projet commun, une mission commune".* À Vaulx-en-Velin, les services civiques amènent ainsi du "dehors" au sein même de l'équipe, en ayant des réalités de vie similaires à celles des familles ; en même temps ils ont un impact essentiel sur le "dedans",

en ouvrant une voie, des possibles, pour les parents, qui les tirent vers l'extérieur.

Les stagiaires viennent de divers milieux. À Vaulx-en-Velin, la responsable confie *"au début je me suis dit : t'accueilles trop de stagiaires, fais attention car tu les accueilles pas bien. Et j'ai interrogé les familles : 'vous avez pas l'impression d'avoir trop de stagiaires ?' Elles ont répondu 'Non ça nous fait du bien d'avoir des gens de l'extérieur' "*. Dans toutes les Maisons nous avons senti combien les familles apprécient les stagiaires. Aux Buissonnets, une maman a dit à une stagiaire qui arrivait pour son premier jour de stage *"nous on aime bien les stagiaires"*. La responsable de Grenoble explique aussi que les parents *"sont très touchés parce que les stagiaires, parce que c'est le plus facile, commencent à établir du lien avec les enfants, et ça, les parents sont très touchés de la qualité du lien que tu peux avoir avec les enfants ; ils sont hyper attentifs à ça. S'il y avait un stagiaire qui était hyper à distance des enfants, il ne pourrait pas entrer en relation avec les parents"*.

La responsable de Vaulx-en-Velin souligne que les stagiaires *"amènent aussi un éclairage sur le projet, et permettent de se remettre en question par leurs questions"*. Ils peuvent aussi incarner d'autres visions du monde. Ainsi Marianne, stagiaire éducatrice spécialisée avait un tatouage sur le bras. Les familles l'ont questionnée et elle leur a montré l'ensemble du tatouage : une fille qui envoyait en l'air joyeusement sa culotte. Elle a expliqué aux familles sa vision de la libération de la femme et de la liberté sexuelle, et que pour elle, c'est très important de pouvoir jouir de son corps comme elle l'entend. Un discours loin d'être anodin. Parmi les familles, la plupart connaissent une répartition "traditionnelle" des rôles entre hommes et femmes, certaines ont une pratique religieuse importante, souvent musulmane et peuvent être très éloignées de cette vision qui fait de la liberté sexuelle une liberté de la femme. Cela permet d'expérimenter la diversité des opinions, des convictions, sans diaboliser des positions, en reconnaissant la qualité humaine de la personne que l'on a en face de soi ; d'expérimenter que malgré ces différences de points de vue on peut entrer dans une relation de confiance. Mais cela est possible sur

---

des stages longs, pour avoir le temps d'entrer un peu dans ce type de relation.

De son côté, la responsable de Grenoble voit également dans la venue de stagiaires une possibilité de transformation des pratiques sociales. L'enjeu, dit-elle *"c'est de leur permettre de vivre une autre expérience de la relation professionnelle. Sur les stages éduc on prend que des stages longs parce qu'on sait que c'est très compliqué de trouver cette posture relationnelle et qu'il faut du temps. Il faut qu'il y ait du temps pour qu'ensuite ils puissent expérimenter la force de cette posture-là : en proximité tout en étant professionnel(le). Et je n'ai toujours pas de mots pour conceptualiser cette posture-là mais voilà, on sait que c'est long. Si on accepte 3 ou 4 par an sur des stages longs, c'est de faire le pari que peut être ça va modifier la vision du travail social"*.

Les bénévoles amènent aussi ce "dehors" à l'intérieur de la Maison des Familles. De par leur milieu d'origine, souvent différent de celui des familles, mais aussi comme le souligne la responsable de Vaulx-en-Velin, *"comme ils sont là une fois par semaine, ils ont aussi ce regard extérieur. Ils sont pris aussi plus que nous entre le dedans et le dehors ; ils amènent souvent des réflexions intéressantes, des aspects auxquels on n'avait pas pensé"*. Souvent, ils ont des expériences diverses, et peuvent être aussi engagés ailleurs, hors de l'univers du social et viennent enrichir le "dedans" de tous ces apports. La responsable des Buissonnets parle à propos des bénévoles de multi-appartenance : *"On a des bénévoles qui sont aussi bénévoles dans d'autres associations, des familles qui sont actives ici mais qui sont aussi parents délégués à l'école, on a cette pluralité d'appartenance"*.

On voit donc que cette dialectique dedans/dehors est à l'œuvre au sein même de l'équipe, c'est certainement ce qui en fait la force. Pour la responsable de Vaulx-en-Velin, *"le fait d'incarner ça (une diversité) au sein de l'équipe, c'est pas anodin que ça se fasse aussi facilement dans la Maison, et que les familles aient ce réflexe là ; y'a quelque chose de l'effet miroir ; si je vois comment ça fonctionne au sein de l'équipe, ça peut aussi fonctionner ici. C'est comme quand on prône la diversité et qu'au sein*

*des équipes on n'est pas en capacité de l'avoir quelle qu'elle soit, ça peut pas marcher, avec des cultures, des formations, un peu différentes"*. C'est l'une des nombreuses manières de montrer une cohérence entre les discours et les actes.

La Maison des Familles ne fonctionne pas en vase clos et est largement ouverte sur l'extérieur, à sa manière l'équipe aussi, avec des interventions de personnes diverses qui amènent de l'extérieur à l'intérieur. La responsable de Grenoble rapproche les dynamiques au sein de la Maison, entre l'équipe et les familles (mais aussi au sein de l'équipe et entre les familles), de la notion d'altérité : *"comme l'autre dans ce compagnonnage au quotidien que j'ai avec lui à la Maison des Familles, il vient m'altérer dans le bon sens du terme, il vient développer aussi chez moi ma capacité à voir et à entendre et donc du coup, à l'extérieur de ce lieu-là, je porte quelque chose de ça vers l'extérieur. Légitimement parce que cet univers-là m'a altéré. Je ne peux pas faire comme si ça n'existait pas quoi !" Cette transformation personnelle que chacun vit au sein de la Maison des Familles, ces moments d'échanges, de vécus communs, "ça crée de la solidarité partagée"* analyse la responsable de Grenoble, *"tu vas amener à l'extérieur aussi ... Par moments j'ai le sentiment, dans les milieux que je fréquente, d'être le porte-parole de ces populations-là, de permettre qu'on prenne conscience sur des trucs qui nous paraissent banal, ben non ça l'est pas pour tout le monde"*. Ainsi le "dehors" vient alimenter le "dedans" qui va ensuite de différentes manières repartir à l'extérieur, c'est une sorte de cercle nourricier qui amène aussi de l'oxygène et du mouvement au sein des différentes Maisons. C'est aussi une dynamique qui vise à produire du changement social. Mais juxtaposer des personnes différentes et venant d'horizons divers ne suffit pas pour créer ce cercle vertueux, la qualité de l'animation de cette équipe mouvante est essentielle pour produire ces effets.

## Un travail à l'intérieur de l'équipe

La/le responsable a le souci de prendre soin de l'équipe comme elle/il a le souci de prendre soin des familles. La posture est la même en termes d'accueil, de valorisation, de possibilité d'exprimer ce qui est difficile, et de valoriser les apports.

Pour que chacun se sente suffisamment confortable à sa place, dans son rôle, dans la "pédagogie" de la Maison des Familles, les responsables organisent des temps de débriefing, à des rythmes et des modalités différentes selon les Maisons : une fois par semaine à la Halte, deux fois aux Buissonnets, tous les soirs à Vaulx, ... mais aussi des temps d'analyse de la pratique, environ tous les deux mois avec une psychologue, le plus souvent.

L'enjeu de ces temps est de pouvoir entretenir de la réflexivité sur le travail mené à la Maison des Familles, avoir toujours en tête le sens de ce que l'on fait, mais pouvoir aussi déposer ce qui est difficile, et *"ne pas rester seul avec des situations qui nous dépassent et qui dépassent même l'institution elle-même. Qu'est-ce que ça me fait à moi d'être en lien avec des personnes qui sont vulnérables, en détresse, parfois dans des situations tellement complexes. Donc il y a un véritable accompagnement de l'équipe, et pour moi c'est ce qui caractérise la Maison des Familles, c'est qu'on dit souvent que c'est des endroits chaleureux mais en fait on essaye aussi*



*de transmettre cette chaleur entre les membres d'une équipe"* explique la responsable des Buissonnets.

Cela s'organise de manière un peu différente dans chaque Maison mais l'esprit est le même. Aux Buissonnets, *"il y a un temps de débriefing en équipe sur nos relations interpersonnelles pour faire grandir l'esprit d'équipe et mieux se connaître les uns les autres dans ce dont on a besoin, ce qui se passe bien, ce qui ne se passe pas bien, pour apprendre des situations. Et il y a aussi un temps de débriefing sur les familles où on va comprendre avec un éclairage sur les comportements engendrés par la précarité. Et donc en fait, on est initié à l'accueil de ce qui peut être dur"*. La responsable ajoute, *"pour ne pas se laisser envahir par les soucis des familles, il y a une règle qui consiste à ne parler des familles que quand on est en situation de débriefing, sinon on n'en parle pas. Par exemple, on déjeune très souvent ensemble à midi. Et là on ne parle pas des familles. On ne se met pas à relire la situation des familles, à se morfondre, on sait que ce sera le mercredi soir qu'on pourra en parler. On ne parle pas entre deux portes des situations dramatiques au moment où une personne de l'équipe s'en va pour éviter du coup qu'elle parte avec un gros fardeau"*.

L'idée est de prendre soin de l'équipe, mais aussi que ce qui est vécu au sein de l'équipe soit modélisant pour ce qui est vécu avec les familles. Dans la Maison des Buissonnets, on est d'ailleurs accueilli par cette phrase joliment écrite et décorée sur le mur *"Ici on prend soin les uns des autres"*. C'est un moyen, comme la conjugaison dedans/dehors de permettre aux parents, aux enfants, aux familles de prendre confiance en eux, et de prendre place dans la société, comme tout citoyen. ■



Exclusion \ Connaître pour Agir

## MISSION REGIONALE D'INFORMATION SUR L'EXCLUSION



Exclusion \ Connaître pour Agir

14 rue Passet

69007 LYON

tél. 04 37 65 01 93

mrje@mrje.org

www.mrje.org

