

.....

Interroger la qualité

Penser les conditions d'accueil favorables au jeune enfant

.....

Le service pédagogique et logistique dont il est question ici dépend de l'association PEP, Partenaire Enfance & Pédagogie à Lausanne. Il s'adresse aux professionnel-le-s chargé-e-s de l'accueil de jour des enfants dans le canton de Vaud.

Son activité est rendue possible grâce au soutien financier de la Fondation pour l'accueil de jour des enfants, FAJE.

PEP, quelle mission ?

Accompagner les équipes à définir et mettre en œuvre la qualité de l'accueil de jour des enfants

Les conseillères pédagogiques de PEP ont élaboré un outil qui est présenté dans les pages 10 à 14 de ce document. Afin d'introduire cette démarche, le texte qui suit présente les références qui la sous-tendent.

Garantir la qualité de l'accueil: un défi au quotidien

Fabienne Guinchard Hayward, Directrice
Véronique Desponds Theurillat et Agnès Rákóczy, Conseillères pédagogiques

L'augmentation des places d'accueil est un progrès social qu'il ne faut pas négliger. Favoriser l'économie en permettant aux parents, les mères le plus souvent, de retourner au travail après la naissance des enfants est indispensable. Cet accroissement quantitatif est cependant aussi un risque pour la valeur des prestations offertes quotidiennement aux enfants. C'est pourquoi le terme « qualité » est venu s'inscrire dans la mission de PEP comme dans celle de la plupart des lieux d'accueil.

La société a besoin des IPE¹, mais le jeune enfant est le citoyen le moins équipé pour vivre en collectivité. C'est pourquoi les missions de cet accueil doivent être précisées. Le processus de socialisation du jeune enfant est encore bien incertain lorsqu'il arrive dans une structure d'accueil et ne sera d'ailleurs pas terminé lorsqu'il la quittera. Nous devons donc être prudents; afin que la collectivité soit un bénéfice pour l'enfant, nous devons à tous moments nous rappeler qu'il en est le principal bénéficiaire, car c'est dans les toutes premières années de la vie que se construisent les bases d'un attachement sécure, condition fondamentale à son processus de développement social, affectif et cognitif.

Le terme qualité a pris une place centrale dans les missions de PEP, nous avons cherché des références théoriques sur lesquelles nous appuyer pour définir une conception de la qualité cohérente avec la mission du service. Des lectures, de la formation continue et des rencontres nous ont permis, petit à petit, de définir la qualité comme un processus.

P. Moss, G. Dahlberg et A. Pence nous invitent à considérer la qualité comme le langage du « faire sens » et c'est ainsi que nous la pensons. *« Le langage du faire sens débouche sur une évaluation conçue comme un processus démocratique d'interprétation impliquant de rendre la pratique visible, et ainsi sujette à la réflexion, au dialogue et à l'argumentation, ce qui conduit à un jugement de valeur, contextualisé et provisoire parce qu'il peut toujours être contesté. »*²

Les réponses des structures d'Yverdon, Renens, Lausanne ou de la Vallée de Joux sont différentes les unes des autres, elles le sont également à l'intérieur d'une même région et c'est bien ainsi. La qualité implique un questionnement afin de pouvoir apporter des réponses contextualisées, adaptées à la réalité des institutions.

¹ IPE - Institutions de la petite enfance

² Gunilla Dahlberg, Peter Moss et Alan Pence. Au de-là de la qualité dans l'accueil et l'éducation de la petite enfance. Les langages de l'évaluation. Editions érès, Toulouse, 2012, p.26

Notre rôle est de penser la qualité à partir des besoins de l'enfant, mais nous précisons ici que d'autres critères importants, extérieurs au milieu d'accueil l'influencent : l'exigence liée à l'octroi des autorisations, les normes d'encadrement et la surveillance, la formation des professionnels et leurs conditions de travail, l'accessibilité du lieu d'accueil pour les familles, la situation géographique, le financement et les ressources, etc.

Nous avons choisi de considérer la qualité sous l'angle d'une définition de F. Pirard : « Définir la qualité est considéré comme un processus important en ce qu'il offre des occasions de partager, de discuter et de comprendre certaines valeurs, idées, connaissances et expériences. Il s'agit de privilégier un processus participatif et démocratique impliquant différents groupes parmi lesquels les enfants, les parents, les familles et les personnes qui travaillent dans les services; de reconnaître que les besoins, perspectives et valeurs de ces différents groupes sont parfois différents. Le processus de définition de la qualité est considéré comme dynamique et continu, impliquant une révision régulière, sans finalisation. »³

La diversité des points de vue et les incertitudes existant dans toutes les équipes sont des valeurs fondamentales lorsqu'elles font partie du processus collectif d'interprétation de la qualité. Si elles sont traitées, le projet d'accueil devient cohérent et c'est dans cette perspective que nous avons construit une démarche pour interroger la qualité et penser les conditions d'accueil favorables à l'enfant.

L'outil proposé par PEP⁴ met l'enfant au centre de la démarche et se décline en trois temps.

1. Se questionner

Douze repères pédagogiques permettent d'interroger les pratiques et pour chacun d'eux, une série de questions est proposée. **Voir page 10**

2. Se documenter et faire des liens

Il s'agit d'actualiser ou réactualiser les connaissances théoriques, avec les textes proposés dans cet ouvrage (et ailleurs) afin d'éclairer et donner du sens aux pratiques.

3. Nommer les pratiques qui font sens et les mettre en œuvre

Après avoir confronté les réponses aux questions proposées et avoir vérifié, sur le plan théorique, leur adéquation avec le développement de l'enfant, les équipes se mettent d'accord sur la cohérence de leurs pratiques et veillent à la mise en œuvre, concrètement, de leur application.

Les flèches représentées sur ce schéma montrent que ces repères sont interdépendants, il n'y a pas un temps pour la socialisation et un autre pour la sécurité affective ou l'égalité des chances. Ils s'influencent les uns les autres et tous doivent être interrogés.

Il s'agit d'interroger les attitudes éducatives et les organisations, d'activer ou réactiver des connaissances théoriques, de faire des liens et de réfléchir au sens des pratiques.

C'est un processus complexe et c'est précisément lorsqu'il cesse d'être alimenté que la qualité vient à manquer.

Le partage en équipe : une nécessité

Le partage en équipe s'impose à nos yeux comme une nécessité incontournable pour ne pas s'éloigner du processus décrit plus haut. La complémentarité des regards permettant de cerner plus précisément la nature des besoins des enfants, nous y voyons là le terreau d'un enrichissement mutuel.

Chaque membre d'une équipe est responsable à l'identique d'offrir aux enfants des conditions d'accueil en lien avec leurs besoins, et conformes à la mission de l'institution. Cette responsabilité partagée impose de temps à autre de confronter les points de vue et l'interprétation de la qualité. Il s'agit de re-questionner des pratiques, des croyances parfois bien ancrées ou des habitudes installées.

Les outils pour éviter les dérives

Nous avons déjà évoqué l'importance de placer l'enfant au centre de la démarche. Les besoins de ceux-ci doivent bénéficier de l'intérêt constant des professionnelles, et c'est être au cœur de la qualité que de constamment réfléchir au quotidien, repérer les failles et les risques de glissement vers des gestes, des paroles, des aménagements ou des organisations qui s'en éloignent.

Les professionnelles disposent d'outils permettant d'éviter ces écueils, et d'identifier les besoins des enfants en général, et de chaque enfant accueilli en particulier.

• L'observation

Un moyen favorable afin de se trouver au plus près des réponses à apporter aux enfants et faisant partie intégrante du processus qualité est bien sûr l'observation.

Voyons plus précisément ce qu'elle permet :

Premièrement elle nous offre une meilleure connaissance de chacun des enfants. En allant à la rencontre de l'autre, en cherchant à le comprendre, ce regard pointu permet de tenir compte de la singularité de chacun des enfants. Ainsi l'observation oblige à se laisser affecter par l'autre, à remettre l'enfant au centre avec empathie et respect. Miriam David nous disait « Observer un bébé, c'est l'écouter ! ». Que nous dit cet enfant-là ? Quels sont ses besoins spécifiques ? Régulièrement lorsque nous soutenons les équipes dans leur souci de mieux comprendre un enfant, l'observation est de rigueur. Les particularités individuelles, grâce à l'observation, peuvent ainsi éclairer le regard des professionnelles, et réorienter un aménagement.

³ Florence Pirard. « L'accompagnement professionnel face aux enjeux de la qualité des services » dans *Repenser l'éducation des jeunes enfants*. Gilles Bougère & Michel Vandebroek. PEI Peter Lang, Editions scientifiques internationales, Bruxelles, 2007, p. 226

⁴ Véronique Desponds Theurillat, Fabienne Guinchart Hayward, Agnès Rakoczy. « Interroger la qualité. Penser les conditions d'accueil favorables au jeune enfant ». PEP, Lausanne, 2012

Deuxièmement, nous savons que l'observation nous donne une meilleure connaissance des enfants en général. Grâce au regard aiguisé que permet l'utilisation de cette technique, nous pouvons nous remémorer où se situent les enfants dans leur développement.

De fait, l'observation aide à prendre du recul face à des situations, des moments de la journée qui questionnent. C'est ainsi que nous voyons le processus d'interprétation de la qualité.

Un troisième aspect que nous pouvons mettre en avant est que l'observation a parfois le pouvoir de modifier le comportement d'un enfant. Tom qui a la réputation d'être agité adopte un tout autre comportement lorsqu'on l'observe. Ce regard bienveillant, comme le soulignent les psychologues, a un effet contenant et rassurant.

Cet outil professionnel enseigné dans les écoles de formation requiert une méthodologie, une technique avec un objectif déterminé ; mais il demande également du temps.

A.-M. Fontaine⁵ relève que l'observation est « l'outil professionnel de base indispensable à un travail de qualité dans une collectivité qui assure le bien-être et le développement de jeunes enfants. Cette affirmation entraîne :

- que tous les professionnels pratiquent ce temps d'observation
- que le temps consacré à l'observation soit considéré par tous les professionnels comme du temps de travail à part entière ».

- **Des connaissances, des savoirs**

Il est indéniable que les savoirs alimentent la pratique ; cet aller-retour entre la connaissance et la clinique est l'angle réflexif de la profession. Les connaissances comme piste afin d'asseoir la qualité sont de différents ordres : des savoirs sur le développement évolutif dans tous les domaines de l'enfant - des savoirs relationnels et de communication - des savoirs sur la technicité du métier (gestes et pratiques).

Pour assurer la qualité de l'accueil, les professionnelles ont besoin de connaissances théoriques.

- **La formation de base & la formation continue**

La qualité des conditions d'accueil dépend bien sûr aussi de la qualification et du degré de maturité et de motivation des professionnelles. Au vu de la complexité des tâches et du rôle des éducatrices, la formation devrait offrir une pluralité de savoirs et différentes formes d'apprentissages dans des domaines variés. Pour s'occuper au quotidien des enfants des autres, et en collectivité, il importe de posséder des compétences et des connaissances multiples, construites, développées, structurées et élaborées lors d'une formation solide.

Les compétences à acquérir lors des formations de base sont en effet nombreuses, mais il importe de relever le devoir de continuer à se former. Échanger autour de savoirs et pratiques avec des collègues d'autres institutions, faire de l'analyse de pratique et identifier certains enjeux, rafraîchir ses connaissances, continuer à identifier ses propres émotions, réfléchir autour de sa posture, prendre du recul, pouvoir dire son travail, se questionner, ... n'est-ce pas là que se trouve l'élaboration nécessaire aux enjeux de la qualité ?

En conclusion

La qualité repose sur une communauté de valeurs et des connaissances. Lorsqu'il n'y a pas de projet commun, les tensions se font vite sentir et tous les acteurs sont mis en difficulté ; les enfants, leurs parents, les membres de l'équipe et les employeurs. Le temps de travail hors de la présence des enfants est une des conditions nécessaires à la qualité de l'accueil.

Le processus d'interprétation de la qualité est complexe, il alimente les motivations des professionnelles, qui à leur tour vont le nourrir de leurs réflexions. Il rend l'action pédagogique plus riche, et les impacts pour les enfants et les parents seront des conditions d'accueil centrées sur leurs besoins.

⁵ Fontaine A.-M. « L'observation en crèche : un outil professionnel, un outil qui se perfectionne et se partage », in : Métiers de la petite enfance n° 27, avril 1997, p. 8.

Les 3 cultures de la qualité

Selon Florence Pirard- Université de Liège

Pour une évaluation participative de la qualité effective de l'accueil.

La qualité de l'accueil : quel défi aujourd'hui ? Éditions érès 2010 - Collection 1001 BB

Une culture de la qualité normative



L'image du bon chemin

Standardisation des pratiques,
non contextualisées

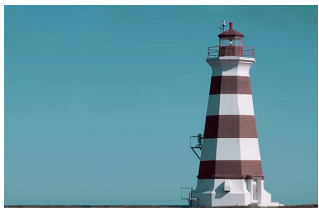
Une culture de la qualité intersubjective



L'image de différents chemins

Divers points de vue ne cherchant pas de
consensus, des pratiques non directement
liées à des savoirs scientifiques

Une culture de la qualité effective



L'image d'un faisceau

Un cadre qui fixe des limites, une direction, ...
Repose sur des connaissances scientifiques
La recherche de sens, de cohésion et de résultat

Culture de la qualité effective

Les balises définies par PEP

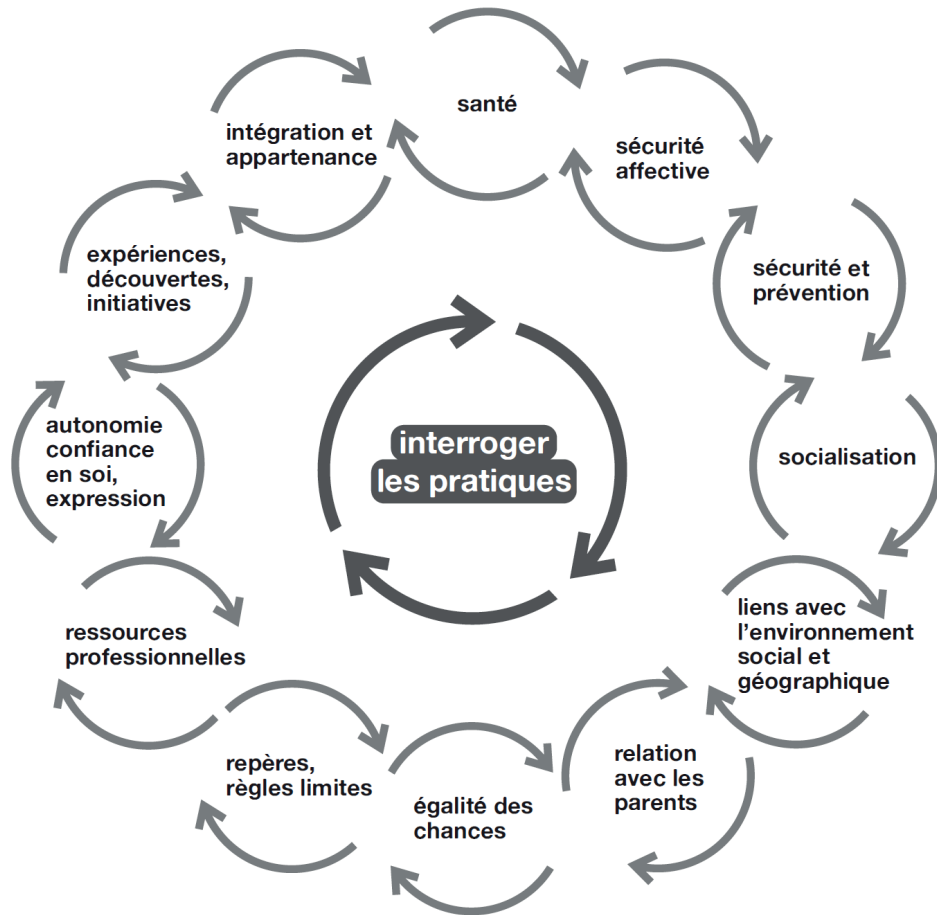
Des conditions d'accueil de qualité se définissent par un milieu qui :

- veille à la sécurité physique des enfants
- répond au besoin de sécurité affective, répond au besoin de continuité et de stabilité de chaque enfant
- s'adapte aux rythmes des jeunes enfants et favorise l'épanouissement de chacun d'entre eux
- encourage et soutient la découverte, l'initiative, l'autonomie et l'estime de soi des enfants
- fixe des règles et des limites adaptées au degré de maturité des enfants
- favorise l'égalité des chances des filles et des garçons quels que soient leur origine, leur milieu social et/ou leurs besoins particuliers
- considère les parents ou les personnes qui confient les enfants comme des partenaires et crée des conditions qui favorisent leur participation
- établit des liens avec son environnement culturel et social (le quartier, la ville, le village, les associations, la ludothèque, la bibliothèque, ...)
- travaille dans une optique de prévention et de promotion de la santé

La recherche d'une qualité effective : un processus

- La liste des questions présentées dans les pages suivantes n'est pas exhaustive, elle soutient la réflexion des équipes afin d'interroger les pratiques et de leur donner du sens.
- Les discussions provoquées par ces questions font des liens avec des savoirs théoriques et se distinguent des croyances.
- L'enfant doit être le principal bénéficiaire de la démarche.

Des repères interdépendants



Des questions

1. Besoin de sécurité affective

- Comment le milieu d'accueil permet-il à l'enfant et à ses parents de se familiariser avec leur nouvel environnement ?
- Comment accompagne-t-il le processus de séparation ? (enfant-parent)
- De quelles manières va-t-il permettre à l'enfant de créer des liens significatifs avec les adultes qui l'entourent ?
- Comment les professionnel-le-s prennent-ils/elles en compte les émotions des enfants et des parents ?
- Quels sont les éléments, durant le temps d'accueil, qui permettent la continuité et la prévisibilité favorisant le sentiment de sécurité affective ?

2. Besoin de faire des expériences et des découvertes, d'être soutenu dans ses initiatives

- Quelles sont les activités qui soutiennent les explorations, découvertes et initiatives de l'enfant ?
- Quelles sont les conditions d'accueil qui favorisent l'envie d'apprendre ?
- Quel est le type de matériel qui invite à la participation, au mouvement, aux découvertes et initiatives ?
- Comment est-il mis à leur disposition ?
- Comment l'espace est-il aménagé ?
- Quelle est la place et le rôle de l'adulte ?
- Quelles sont les activités proposées, dans quels buts et de quelles manières ?

3. Besoin de développer l'autonomie, la confiance en soi et l'expression

- Quelle place le milieu d'accueil accorde-t-il aux activités autonomes et spontanées ?
- Comment fait-il place aux intérêts, initiatives des enfants tout au long de la journée ?
- Comment soutient-il les compétences et les progrès individuels ?
- Comment préserve-t-il la notion de temps libre ?
- Comment, dans l'organisation, le rythme de chaque enfant peut-il être respecté ?

4. Besoin de se socialiser et de créer des liens avec ses pairs

- Comment le milieu d'accueil favorise-t-il les interactions entre pairs ?
- Comment favorise-t-il l'intégration de chaque enfant dans le groupe ?
- Comment permet-il aux enfants de faire l'expérience de la solidarité et la coopération ?
- Quelle est la taille des groupes qui favorise la création de liens significatifs entre pairs ?
- Comment le milieu d'accueil traite-t-il la question des conflits entre enfants ?

5. Besoin de repères, de règles et de limites

- Comment le milieu d'accueil interroge-t-il le sens des règles ?
- Comment fixe-t-il les règles et les limites adaptées à l'âge et à la maturité des enfants ?
- Y a-t-il une hiérarchie des règles ? Fait-elle l'objet d'un consensus dans l'équipe éducative ?
- Quels sont les moyens mis à disposition des enfants pour participer et intégrer les règles ?
- Comme l'équipe éducative traite-t-elle la question des transgressions ?

6. Besoin de se sentir intégré et d'appartenir à un groupe

- Quelles sont les pratiques qui permettent à l'enfant de se sentir unique et important dans le groupe ?
- Tenant compte du degré de maturité de l'enfant, quelles pratiques professionnelles rendent visibles les compétences de chacun ?

7. Égalité des chances

Comment le milieu d'accueil favorise-t-il l'égalité des chances ?

Dans les pratiques et les organisations, comment sont prises en compte la diversité et l'interculturalité ?

Quels que soient :

- le genre
- le milieu social
- l'origine culturelle
- le modèle familial
- les besoins particuliers (maladies chroniques, situation de handicap, etc.)

8. Relation avec les parents

- Quel sens donne-t-on à la notion de « partenariat » ?
- Comment favorise-t-on l'implication et la participation des parents dans les projets de l'institution ?
- Comment sont partagées les préoccupations éducatives ?
- Quelles sont les réponses de l'équipe pour accompagner certains parents parfois isolés ou démunis dans leur rôle parental ?
- Comment le milieu d'accueil reconnaît-il et tient-il compte de la diversité des modèles familiaux et des références éducatives ?
- Comment sont traités les désaccords et les plaintes des parents ?

9. Liens avec l'environnement culturel, social et géographique

- Le milieu d'accueil a-t-il connaissance des partenaires ressources de l'action sociale et éducative avec lesquels collaborer ?
- De quelles manières travaille-t-il dans une optique d'insertion dans le quartier, le village, la région ?
- Selon l'âge des enfants, comment leur permet-on de découvrir leur environnement ?
- Selon l'âge des enfants, comment l'art et la culture sont-ils rendus accessibles ?

10. Santé

- Quel type d'attention est porté aux soins corporels ?
- Quels types de repas les enfants prennent-ils dans la structure, à quels critères le milieu d'accueil est-il attentif en lien avec la santé ?
- Comment prend-il en compte le rythme et le besoin de repos ou de sommeil de chaque enfant ?
- A quels moments les enfants peuvent-ils se dépenser physiquement ?
- Comment prend-il en compte la situation d'enfants malades ?
- Comment la médication est-elle traitée dans l'institution ?
- Comment prend-il en compte les besoins des enfants atteints de maladies chroniques ?
- Comment veille-t-il à l'application des recommandations en matière d'hygiène et des maladies contagieuses ?

11. Sécurité et prévention

Comment vérifie-t-on que chaque collaborateur-trice a connaissance des normes et recommandations

- en matière d'incendie ?
- des cadres de référence édictés par l'autorité compétente ?
- concernant les maladies contagieuses ?

et des protocoles exigés en cas

- d'accident ?
- de maladie ?
- de suspicion de maltraitance, en lien avec la loi sur la protection des mineurs ?

Comment les équipes conjuguent-elles le besoin de sécurité avec le besoin d'agir et de prendre des risques ?

Comment le milieu d'accueil remplit-il sa mission de prévention au sens large ?

- Mauvais traitements
- Développement physique et psychique
- Précarité
- Isolement social
- Etc.

12. Ressources professionnelles

- Comment l'équipe éducative organise-t-elle le temps « hors présence enfants » ?
- De quelle manière est rendue possible la pratique de l'observation pédagogique ?
- Comment s'organise la communication entre les professionnels-le-s ?
- Quels sont les moyens à disposition de l'équipe pour construire un projet institutionnel ?
- Le projet institutionnel est-il le fruit d'un travail collectif ?
- Dans quel cadre l'équipe peut-elle réfléchir à son action et l'ajuster lorsque cela est nécessaire ?
- Lorsque l'éducateur-trice travaille seul-e, avec qui peut-il-elle réfléchir à son projet et à sa mise en application ? (jardin d'enfants)
- Quelles sont les ressources extérieures à disposition de l'équipe ?
- L'équipe a-t-elle accès à de la formation continue et comment sont pris en compte les besoins de l'institution en matière de formation ?



Véronique Desponds Theurillat
Fabienne Guinchard Hayward
Agnès Rákóczy

Lausanne, le 30 août 2016

PEP - Partenaire Enfance & Pédagogie

Av. des Figuiers 28 | 1007 Lausanne

www.pep-vd.ch | info@pep-vd.ch | 021 617 04 00