

Journées d'étude du Réseau Girondin Petite Enfance 1 et 2 avril 2019

La qualité de l'accueil : un projet d'équipe et de service, pour le bien être de
l'enfant, de sa famille et des professionnels qui l'accueillent

Marie Paule Thollon Behar, psychologue, docteur en psychologie du
développement, Lyon

Petite-enfance-developpement.com

Penser et évaluer la qualité de l'accueil: Pourquoi?

- Une évidence?
- Du point de vue des professionnels: un questionnement soulevé par les différentes évolutions des politiques petite enfance: décret d'août 2000, PSU, taux d'occupation...
- Une notion de plus en plus présente dans les textes et dans les préoccupations politiques:
 - Rapport Giampino (2016),
 - Texte Cadre National pour l'accueil du jeune enfant (2017)
 - Rapport du HCFEA (Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age 2018),
 - Think Tank Terra Nova (2017)
 - Rapport de l'OCDE: Petite enfance, grands défis (2017)

Sites « les pros de la petite enfance » et « Gynger », un débat très actuel

Quelle définition de la qualité?

- OCDE: une approche globale de l'accueil avant l'école primaire obligatoire. Très centrée sur les résultats à l'évaluation PISA, donc sur la préparation à la scolarisation.
Qualité de l'accueil = réussite à l'école
- Terra Nova: « investissons dans la petite enfance ». Une prévention des difficultés scolaires et sociales ultérieures par un accueil dans des crèches à « haute qualité éducative ». S'appuie sur des recherches menées aux Etats Unis.
=> des préconisations: Parler babilon et Jeux d'enfant.

Quelle définition de la qualité?

- Le rapport Giampino:
 - Elaboré par des experts de la petite enfance.
 - Basé sur fondamentaux du développement de l'enfant
 - 4 chapitres: Accueil de l'enfant, ajustement des modes d'accueil aux familles, organisation des modes d'accueil, formation des professionnels.
 - Une optique de prévenance plus que de prévention: une approche globale de l'acquisition du langage (par exemple).

=> Texte cadre national de l'accueil de la petite enfance,

Qualité de l'accueil: des préconisations

Tome 2 du rapport du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge:

- Développement quantitatif de l'accueil collectif et individuel
- Préconisations qualitatives

A paraître: le rapport sur la « *qualité affective, éducative et sociale des modes d'accueil* » du HCFEA

3 axes: le quotidien des enfants (leur situation sociale, familiale...), le contenu des interactions avec les enfants au service de leur développement global (l'importance de la réflexivité des pros, des temps d'analyse de pratique, etc.) et le travail avec les partenaires locaux et institutionnels.

Devrait constituer une base pour l'élaboration de référentiels.

Ordonnances sur les modes d'accueil

- En attente...
- Favoriser le développement des modes d'accueil
- Volonté de préserver la qualité de l'accueil

Des divergences de point de vue selon les participants des groupes de travail et leur fonction.

=> À suivre, de octobre 2019 à janvier 2020

Pourquoi et comment évaluer la qualité?

Pourquoi?

- Une commande sociétale
- Rendre visible ce que l'on fait
- Améliorer la qualité de l'accueil à partir d'éléments objectifs.

Comment?

Une démarche normative de certification

Une démarche participative impliquant l'équipe et/ou le service

Entre label et certification

- Le label = un référentiel créé par le service
 - Label parental de l'acepp (Association des Collectifs Enfants, Parents, Professionnels): 28 critères qui sont validés à partir d'exemples de pratiques donnés par la structure.
- La certification de service, reconnu officiellement par les pouvoirs publics, résultats en vue **d'améliorer la relation client.**
 - Quali'enfance: un outil d'évaluation de la qualité élaboré par les crèches de la mutualité française. 6 engagements déclinés en item.
 - Crèch'expert: les petits chaperons rouges

=> Une définition de la qualité très liée aux valeurs propres des services ou associations
- La certification Iso (organisation internationale de normalisation):
 - certi'crèche

Une démarche certificative

Les certifications normes afnor: certi'crèche

« Elaboré avec les parents, les professionnels et des élus, le référentiel Certi'Crèche est spécifique au métier de la petite enfance. Réel outil de pilotage, il fixe des objectifs concrets et mesurables pour améliorer en permanence la qualité de l'accueil des enfants et la relation avec les familles ».

« Les avantages de cette certification

- Garantir une qualité de service constante aux familles et aux enfants
- Disposer d'un outil pratique d'organisation et d'amélioration continue de la qualité de service
- Harmoniser vos bonnes pratiques
- Valoriser votre savoir-faire et votre professionnalisme
- Proposer une démarche innovante aux parents
- Vous démarquer des autres établissements de petite enfance
- Mobiliser vos équipes autour d'un projet motivant »

Les limites

- Comment définit-on la qualité?
- Des mesures qui ne prennent pas en compte la diversité des contextes
- Une démarche plus centrée sur les procédures que sur les processus: sécurité, alimentation. Traçabilité de tout ce qui est fait = très chronophage
- Peu de chose sur la pédagogie (existence du projet d'établissement) et sur le sens des pratiques
- « On n'évalue tout, sauf la qualité de l'accueil » (directrice de crèche)

Pourquoi certi'crèche?: par manque de visibilité des pratiques éducatives et pédagogiques.

Une démarche participative

- La qualité n'est pas définie une fois pour toutes, mais est considérée comme une démarche évolutive, impliquant réflexion dynamique, continue, partagée et considérée comme un enjeu de professionnalisation.

Cf Florence Pirard, ONE, Belgique

Exemple: élaboration de référentiels qui sont à l'origine de charte ou de guide des bonnes pratiques (Lyon – Chalon...)

Une démarche participative

Dans une implication de tous les membres de l'équipe qui pensent la qualité de l'accueil.

Quelle définition pour la qualité de l'accueil?

- Des critères de qualité: répondre aux besoins de l'enfant en prenant en compte ses parents, ils sont liés aux représentations que chacun a = une certaine dose de subjectivité
- Des indicateurs: ils permettent d'évaluer si ces critères sont satisfaits. Ils devraient être objectifs.

Exemple: qualité d'un fruit

Critères= fraîcheur, respect de l'environnement

Indicateurs: date de cueillette, lieu de provenance

Une démarche participative d'amélioration de la qualité de l'accueil

- Choix d'une question ou d'un thème à travailler, élaboration d'une hypothèse
- Elaboration d'un outil
- Recueil des données: observation, entretiens, questionnaires
- Analyse des données
- Synthèse des résultats
- Modification des pratiques

Une méthodologie mise en place au niveau d'un service

- Création d'un groupe interstructures, composé de 2 professionnels référents par équipe.
- Les référents doivent impliquer leur équipe.
- La démarche est accompagnée lors des séances de travail mensuelles du groupe interstructures.
- Une restitution finale auprès des équipes, des élus, des gestionnaires et autres décideurs (CAF – Conseil général)

Réflexion sur la qualité de l'accueil et projet: une même démarche?

Le projet d'établissement:

- Un volet social: situer la structure dans son environnement
- Un volet éducatif et pédagogique:
 - Des valeurs éducatives = critères de qualité
 - Des pratiques pédagogiques = indicateurs de qualité

Un projet écrit dans une démarche participative, avec l'ensemble de l'équipe

Un projet évalué et retravaillé régulièrement

Des similitudes avec la démarche d'évaluation de la qualité d'accueil.

Rappel de quelques généralités afin de définir des critères et des indicateurs de qualité de l'accueil de l'enfant et de sa famille

Bien - Être

Physique

Bien - Être

Sécurité affective –
attachement

Construire son identité
Estime de soi

**Qualité de l'accueil
de l'enfant**

Penser

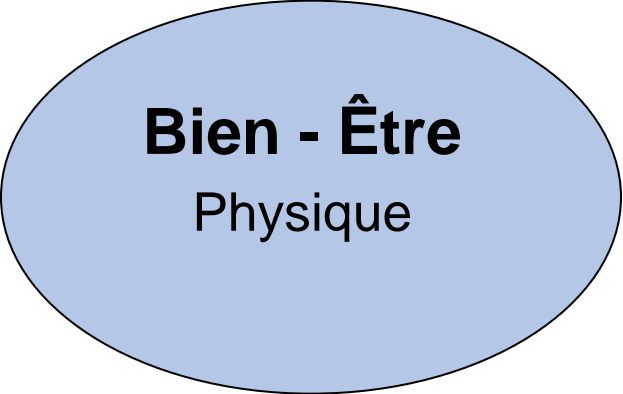
Agir,
expérimenter
découvrir

Communiquer:

Ecoute
Echanges
Langage

Se Socialiser:

rencontre avec l'autre
Education



Bien - Être Physique

8. les modes d'accueil doivent offrir un environnement sain, garantissant tant la sécurité de l'enfant que les conditions de déploiement de son éveil.

Bien être physique

- Alimentation
- Sommeil
- Motricité
- Hygiène
- Sécurité: attention aux contraintes trop fortes qui empêchent d'agir

Indicateurs: - durée du sommeil, aliments proposés, position des bébés, repérage des signes de fatigue ...

Bien - Être
Sécurité affective –
attachement

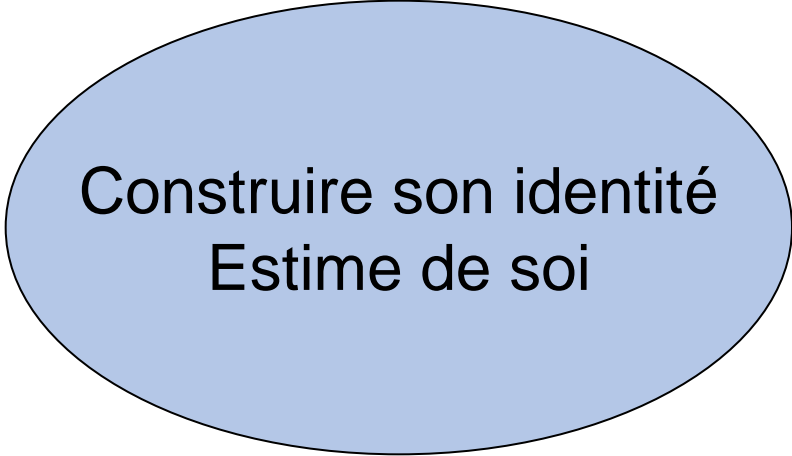
4. Le respect de son besoin d'attachement affectif, de stabilité des liens, des lieux et des temps est une priorité devant laquelle les logiques administratives et gestionnaires doivent s'ajuster

Sécurité affective: Essentiel pour la construction psychique de l'enfant

Les professionnels peuvent être des figures d'attachement: question du système de référence, les attachements multiples.

Besoin de stabilité: un environnement prévisible (apport des neurosciences)

Indicateurs: - Nombre de personnes qui s'occupent d'un enfant, disponibilité des professionnels



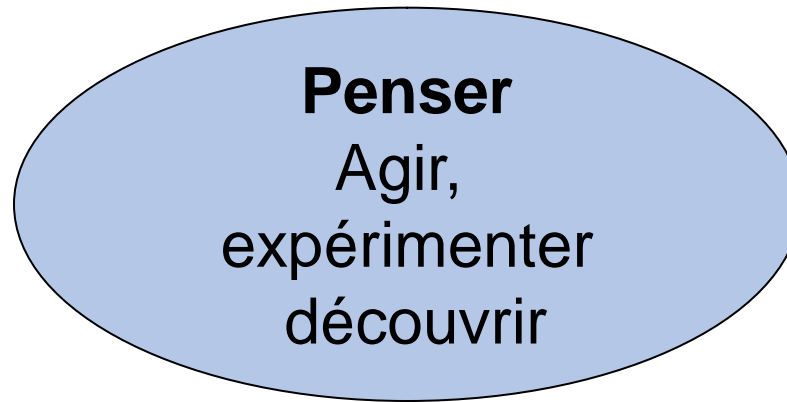
Construire son identité
Estime de soi

4. Un encadrement bienveillant, sécurisant, favorise la confiance en soi, en les autres et en l'avenir

Bienveillance, non jugement, personnalisation de l'accueil, attention prévenante.

Ne pas demander à un enfant ce qu'il n'est pas capable de faire: attention aux limites de l'autonomie.

Indicateurs: consignes données aux enfants, analyse des messages qui leur sont adressés, disponibilité des professionnels,



5 Je développe ma créativité et j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles. Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.

6 Le contact réel avec la nature est essentiel à mon développement.

4. les modes d'accueil sont ouverts sur le monde, ils encouragent la vitalité découvreuse de l'enfant, son désir d'apprendre.

Découvrir le monde pour construire sa pensée: retrouver le sens du jeu

- Importance de l'activité sensori-motrice: manipulation, expérimentation
- Accès à la fonction symbolique: jeux de faire-semblant, langage, livres, chansons...

Indicateurs: temps passé à jouer par enfant, nombre d'activités différentes pratiquées, nombre de fois où l'enfant est dérangé dans son jeu etc.

Communiquer:

Ecoute

Echanges

Langage

Importance de l'entourage de l'enfant pour le développement de la communication et du langage et donc de la pensée.

4 Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, j'ai besoin de professionnel.le.s qui encouragent avec bienveillance mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.

Nécessité d'une grande disponibilité de l'adulte

Indicateurs: - pourcentage de tentatives de communication prises en compte par l'adulte.

- Nombre et contenu des échanges adressés à chaque enfant
- Surtout ne pas se fixer sur le niveau de langage de l'enfant.



Se Socialiser:
rencontre avec l'autre
Education

Rencontrer l'autre: adulte ou pairs, les reconnaître comme partenaires dans les échanges.

Une contenance éducative permet de grandir en intégrant des règles qui vont permettre de vivre en société

4. S'adresser à l'enfant de manière personnalisée et encourageante participe au développement de son indépendance et de sa confiance en lui et envers les autres

Indicateurs:

- interactions entre enfants (nombre, qualité etc.)
- nombre de limites posées et analyse de leur pertinence, en lien avec les capacités de chaque enfant.

Construire
une relation de confiance

Accompagner
la parentalité

**Qualité de l'accueil
des parents**

Tendre vers
une co-éducation

Favoriser la
participation des
parents

Construire une relation de confiance

- 3 Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueilli.e quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.
« une approche prévenante et non normative à l'égard des familles »

La confiance se gagne peu à peu.

Ne pas oublier que toute relation affective entre parents et professionnels comporte plus ou moins de rivalité.

Indicateurs: contenu et fréquence des échanges, tonalité des échanges.

Disponibilité des professionnels sur les temps d'accueil des parents. Équité des relations parents – professionnels.

Questionnaires de satisfaction

Accompagner le « devenir parents » la parentalité

3. Les familles et les professionnel.le.s s'enrichissent mutuellement en partageant leurs connaissances et leurs idées. L'accompagnement à la parentalité respecte les valeurs de chaque famille, leur diversité, sans injonction normative. Ce partenariat nécessite des lieux et des temps de disponibilité pour les échanges.

Une évolution relativement récente dans les missions des professionnels de la petite enfance. Intégrée maintenant dans toutes les formations (2006 pour les auxiliaires de puériculture).

Favoriser les relations entre parents: exemple des café parents.

Partenariat entre différents services ou structures: LAEP, PMI, etc...

Indicateurs: - contenu des échanges: questions, échanges d'observation sur l'enfant, disponibilité des professionnels

- Tableau de bord des projets mis en place: nombre de café parents, participation..



Tendre vers une co-éducation

Pour une contenance éducative, tendre vers une cohérence éducative.

Ne pas critiquer les attitudes éducatives des parents.

Indicateurs: - un minimum d'accord sur les règles données à l'enfant, cohérence du projet éducatif.

Favoriser la participation
des parents

Proposition : Mener une étude sur les modes les plus pertinents d'association des familles aux décisions (conseils de parents, présence dans les conseils d'administration des structures) et impulser une généralisation de la présence des parents. (Rapport du HCFEA)

- Mettre en place des modalités diverses de participation (Rayna, Bouve)
- Les conseils de crèche (préconisés en 1983!)
- La participation des parents dans l'élaboration du projet d'établissement.

Indicateurs: nombre de parents participant dans les réunions, les temps de convivialité. Repérage qualitatif de leur participation.

Projet d'établissement

Formation initiale et
continue

Conditions de
travail

Qualité du travail en équipe

Temps de réflexivité en
équipe

Management

Projet d'établissement

9. Des modes d'accueil participatifs, évolutifs et bien-traitants, pour accompagner l'intelligence en mouvement des enfants.

Elaboration du projet d'accueil, y compris pour l'accueil individuel.

Un projet d'établissement: projet social + projet éducatif et pédagogique

- Participatif
- Evalué
- Evolutif

Indicateurs: existence du projet d'établissement, fréquence de sa réactualisation partielle ou totale, mise en place d'une évaluation régulière.

Formation initiale et continue

10 J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées et s'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confié par mon ou mes parents.

Des professionnels qualifiés en nombre suffisant sont la garantie première d'un accueil de qualité.

Des métiers qualifiés qui offrent des perspectives de carrières attractives

- Prendre en compte l'hétérogénéité des formations dans une équipe
- Réactualiser les connaissances sur l'enfant: « favoriser l'accès des professionnels à la documentation scientifique la plus récente » (Rapport HCFEA).
- Proposer des formations qui partent d'une réflexion sur les pratiques

Indicateurs: nombre de personnes qui se sont formés, existence de journée pédagogique, budget investi dans la formation

Temps de réflexivité en équipe

9. Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger entre collègues et avec d'autres intervenants.

Proposition : Systématiser les temps d'échanges sur les pratiques : dans les structures, avec un temps minimal par semaine; entre pairs pour l'accueil individuel, avec un accompagnement par les RAM/RAP (rapport du HCFEA).

Le travail d'échange et réflexivité sur les pratiques peut d'ailleurs être soutenu par des professionnels externes et notamment des psychologues cliniciens formés à la petite enfance. (rapport du HCFEA)

- Réunions d'équipe favorisant les échanges
- Séances d'analyse de la pratique
- Travail de réflexion régulier sur le projet d'établissement et les projets

Indicateurs: nombre de réunions effectives/ nombre de réunions prévues, analyse des compte-rendus, nombre de séances d'analyse de la pratique, évaluation des séances d'analyse de la pratique



Management

9: pour que je sois bien traité, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités.

- Bienveillance en faisant respecter le cadre et le projet.
- Confiance
- Favoriser l'empowerment: pouvoir sur ses pratiques

Indicateurs:

Conditions de travail

9. l'enfant est tributaire du climat émotionnel. S'occuper de jeunes enfants est passionnant, utile mais source de fatigue et de tensions.

Des constats: absentéisme et turn-over. Comment les prévenir?

- Les contraintes physiques=> travailler l'ergonomie
 - Les contraintes environnementales: le bruit, la chaleur, l'inadaptation du matériel => qualité d'accueil de l'enfant
 - Les contraintes organisationnelles: changement de planning, manque de personnel, non remplacement
 - Le manque de valorisation en terme d'image et de salaire
- => Risque de démotivation et d'usure professionnelle

Indicateurs: taux d'absentéisme, taux de turn-over, nombre de pros impliqués dans les projets,

Pour aller plus loin: la réflexivité

