

# Les professionnel-le-s face aux enjeux d'une qualité effective d'accueil pour tous



Florence PIRARD

*UR Enfances  
Université de Liège, Belgique*

Lausanne, 03 novembre 2018

---

# La qualité, une préoccupation récurrente ici

Lausanne

Qualité ?

**Accompagnement pour une qualité des services**, formation pour les personnes chargées d'appliquer l'Ordonnance du Conseil Fédéral de Suisse, Institut de Perfectionnement, Lausanne, 3-4 mars 1997, 2 mai 1997 ; 25-26 novembre 2002.

**Améliorer la qualité effective des services d'accueil pour jeunes enfants**, formation à destination d'encadrants de services d'accueil, Institut de Perfectionnement (I.N.P.E.R.), Lausanne, 2-3 mars 1998, 20-21 avril 1998 ; 3, 4, 7, 8 et 9 février 2000.

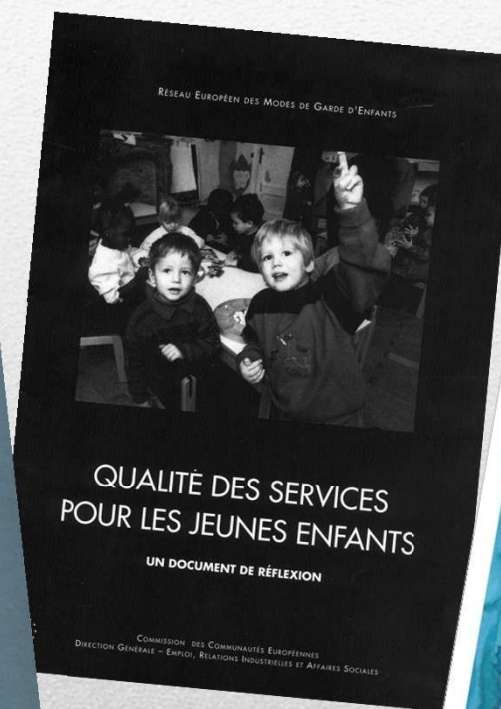
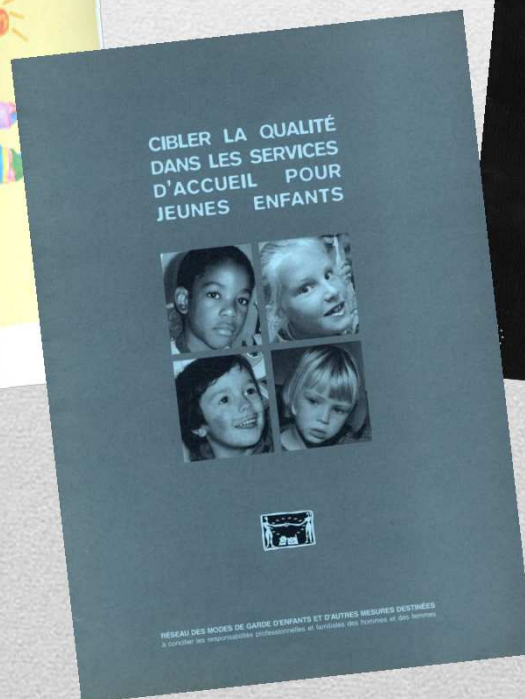
**Partager nos histoires et nos savoirs, gage de qualité dans les lieux d'accueil ?**, Conférence à la journée de partage et de réflexion « La diversité mise en mots » du Centre de Ressources en Éducation De l'Enfance (CREDE) Service d'accueil de jour de l'enfance de la ville de Lausanne de la ville de Lausanne. Lausanne, Suisse, 5 décembre 2013. Cette journée faisait suite à une conférence donnée à Genève un an plus tôt.

**Professionnel-le-s de l'enfance : les compétences au cœur du métier**, conférence plénière sur invitation du PEP (Partenaire Enfance & Pédagogie) et du CREDE (Centre de Ressources en Education de l'Enfance), Lausanne, 19 novembre 2015

# Des enjeux de qualité ici et ailleurs : le tournant des années 90

- Des programmes de recherche
- Des recommandations internationales (OCDE; Commission européenne, Réseau Européens des Modes de Garde/Enfants d'Europe)
- Des textes de loi (ex. ceux qui rendent obligatoire un projet éducatif)
- La production de référentiel, curriculum, charte
- Une préoccupation des professionnel-le-s, des familles, des élus, etc.

# La qualité, un incontournable des politiques éducatives aujourd'hui



# Qualité de l'accueil : un enjeu de société

La promotion des droits de l'enfant est au cœur de la recommandation de la Commission européenne – ce qui implique pour les États membres de reconnaître les enfants en qualité de titulaires de droits et de considérer leurs besoins comme l'axe central des politiques qu'ils élaborent. S'intéresser aux besoins des enfants n'est plus une option.

Boisson (2013)

Les services d'éducation et d'accueil de jeunes enfants de qualité (EAJE) sont considérés comme des sources de bénéfices pour les enfants, en particulier ceux issus des familles en situation de pauvreté.

OCDE (2012)

UNICEF (2008)

Eurydice (2009)

European Commission/EACEA/Eurydice/Eurostat (2014)

# Qualité d'accueil : une notion qui fait débat

- Une notion polysémique (qualité formelle/effective, Furter, 1983 ; qualité excluante/intégratrice, Moss, 1996 ; cultures de la qualité normative, intersubjective, effective, Pirard, 2007)
- Une notion qui présente des risques d'exclusion et de standardisation (Dahlberg, Moss et Pence, 2012)

# Qualité

Qui la définit ?

Est-elle mesurable ?

Est-elle objectivable ?

« La qualité est un choix,  
non une nécessité. »

Moss & Dahlberg (2007)

# Une évolution positive ?

- ✓ La reconnaissance de la fonction socio-éducative des services d'accueil de la petite enfance (avant et à côté de l'école) : un droit...
- ✓ Un incitant à investir dans les services (logique économique)
- ✓ Un stimulant à promouvoir des actions, des recherches...
- ✓ Autres...





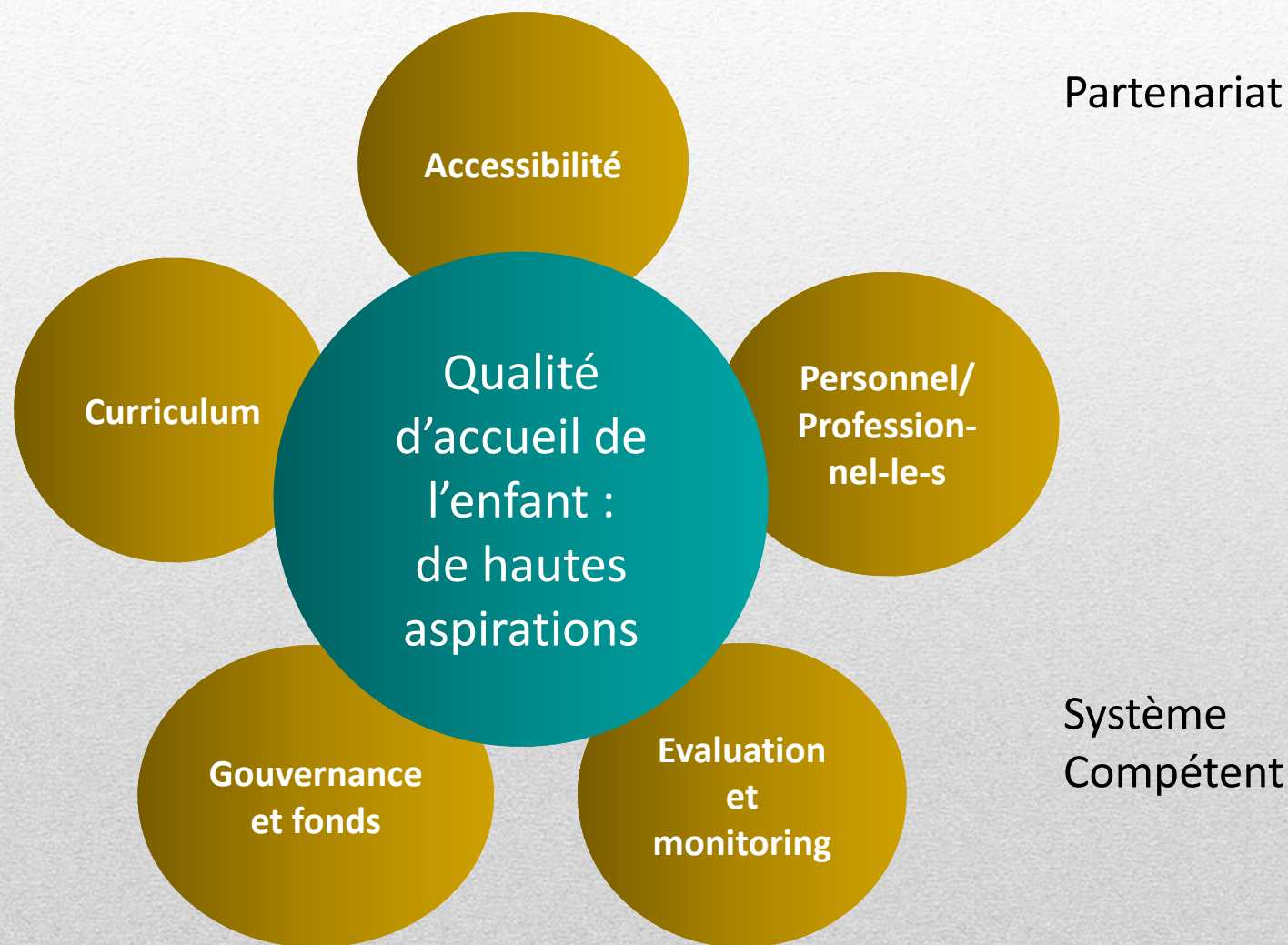
Indicateurs structurels	Qualité d'interaction adulte-enfant	Qualité d'apprentissage
Taux d'encadrement adultes-enfants	Positif	Résultat peu clair
Taille réduite des groupes d'enfants	Indication peu claire	Information manquante
Qualification de haut niveau avant l'entrée en service	Positif	Indication peu claire
Participation à des formations continues/développement professionnel	Positif	Positif
Années d'expérience de travail	Indication peu claire	Information manquante
Présence d'une responsabilité et d'un monitoring/évaluation qualité	Positif/neutre	Indication peu claire

Source : Milotay, N. (conférence EECERA, Budapest, 2018)

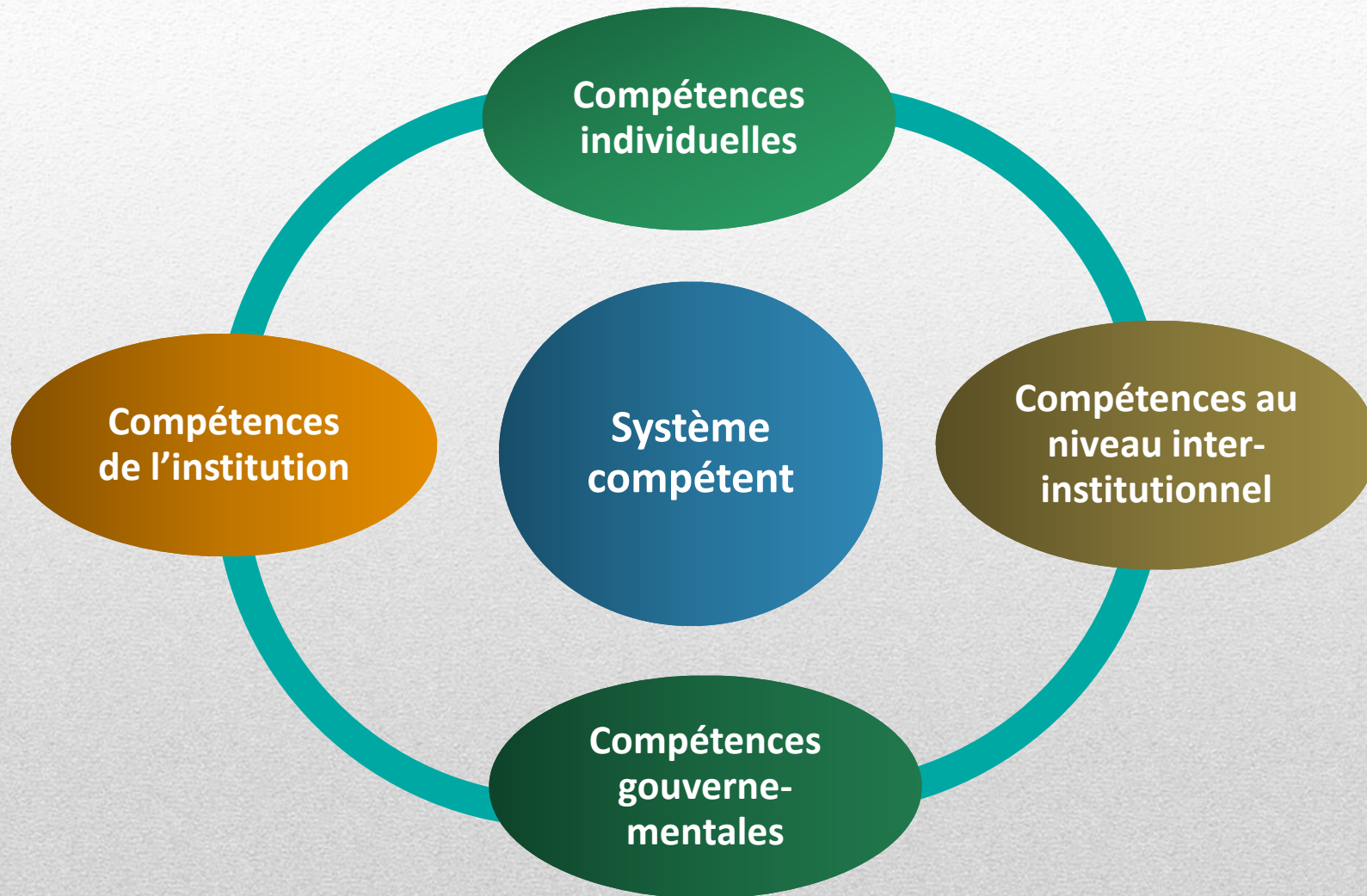
# Structure des principes clés pour un système QUALITÉ

Image et Voix de l'enfant

Partenariat



# Systeme competent



# Une évolution à double tranchant...

- Normalisation des pratiques éducatives qui devraient répondre à des standards internationaux (« bonnes pratiques ? »)
- Possibilités réduites de développement et de reconnaissance des initiatives locales alternatives
- Risques de dérives inhérents à une évaluation des apprentissages des jeunes enfants (*learning outcomes*) sur les pratiques éducatives
- Risques de survaloriser des apprentissages en situation formelle, « scolaire » de manière trop précoce
- Etc.

## Une tension à gérer entre deux tendances

Favoriser des processus partagés en fonction de visées de professionnalisation ?



Favoriser des processus collectifs en fonction de visées de standardisation ?



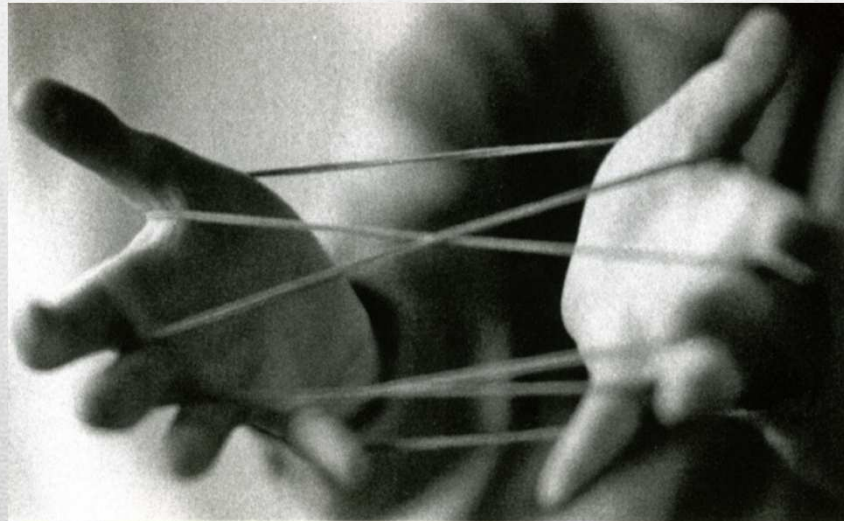
# Une qualité d'accueil pour tous et toutes, un défi !

Une place d'accueil de qualité, un droit ou une faveur ?

- Quelle disponibilité et mise à disposition de services de qualité ? Pour qui ?
- Quelle accessibilité géographique, financière, temporelle, culturelle, etc. ?
- Quelle utilité perçue ? Par qui ?
- Quelle visibilité/lisibilité des pratiques quotidiennes ?



# Les pratiques quotidiennes : une complexité à reconnaître



# Manger, c'est plus que manger

*Paul actuellement âgé de 6 mois et demi a jusqu'à ce jour été nourri exclusivement au lait maternel (via un biberon) à la crèche. À la maison, les parents ont entamé il y a quelques jours la diversification alimentaire par l'introduction d'une purée de légume. Aujourd'hui en accord avec les parents et le pédiatre, la puéricultrice de référence va faire découvrir une purée de courgette. Paul est prévenu par la puéricultrice qu'il va bientôt manger. Elle va le chercher dans l'espace de jeu et l'installe confortablement sur ses genoux en position semi-assise. Elle-même se trouve dans un fauteuil confortable avec un rehausseur lui permettant de poser ses pieds afin d'avoir ses jambes à la bonne hauteur. Connaissant bien Paul qui, lorsque c'est son tour de manger, manifeste des signes d'empressement d'avoir son biberon, elle décide que la purée sera proposée après le biberon. Le biberon terminé, elle propose à Paul une petite cuillère de purée de courgettes. Elle la lui propose en lui expliquant et en lui montrant « Regarde, Paul, aujourd'hui tu vas pouvoir goûter un nouvel aliment. C'est une purée de courgette, tu vois, c'est vert. Cela aura un goût différent du lait et on va voir si tu apprécies. Pour te donner la purée, je prends une cuillère regarde. Veux-tu goûter ? ». L'enfant semble attentif et regarde la cuillère. La puéricultrice approche la cuillère de la bouche de Paul, marque une pause et attend que celui-ci lui ouvre la bouche. Paul a pris maintenant une petite bouchée de la purée de courgettes. La puéricultrice est attentive à ses réactions... Paul semble apprécier, elle propose alors une deuxième cuillère. Il mangera trois cuillères de purée. Le lendemain, la puéricultrice proposera à nouveau à Paul une purée de courgettes, car il lui a semblé qu'il appréciait. Cette fois ce sera à Paul de choisir s'il préfère commencer par quelques cuillères de purée ou par son biberon. (Pirard, Dethier, Marchal, Housen - à paraître)*





# Explorer, aussi dans le jardin

*Depuis quelques mois, les enfants bénéficient d'un jardin ouvert tous les jours. Vers 9h30, les enfants du groupe des 18-36 mois mettent leurs bottes et leurs manteaux avant de partir en exploration dans le jardin. Différents espaces ont été aménagés : une cabane en saule, et une autre en plastique, un bac à sable (fermé), des vélos d'extérieur (rangés sous un abri), un toboggan, une souche d'arbre en guise d'hôtel à insectes, différents talus et escaliers, des carrés à fleurs et à légumes, des murs à sons... Ce projet a été longuement réfléchi par l'équipe suite à différentes formations. Les parents ont été associés à la réflexion et réalisation de celui-ci. Leurs craintes et suggestions ont été prises en compte et des solutions pratiques ont été imaginées pour faciliter l'habillage et déshabillage des enfants. En fonction du temps, des parapluies, chapeaux sont mis à disposition des enfants... Ils ont aussi des paniers pour ramasser des « trésors » et autres accessoires...*

*Depuis que les enfants sortent tous les jours (quel que soit le temps), les puéricultrices constatent qu'ils mangent mieux et dorment plus longtemps, les conflits entre enfants ont diminué... A plusieurs reprises, des photos de ces moments d'exploration ont été présentées aux familles.*

*(Pirard, Dethier, Marchal, Housen - à paraître)*

# Je voudrais aller à vélo...

*La maman de Robin, 3 ans et demi ans, est en insertion professionnelle depuis quelques semaines et Robin fréquente une halte-garderie. Lorsqu'il arrive, il se tient toujours un peu en retrait. Il est rapidement invité à participer aux jeux et s'y engage très progressivement mais avec intérêt. Plusieurs accueillantes se succèdent à la halte-garderie. Il y a aussi une certaine rotation dans le personnel. Toutes de bonnes volontés, elles s'intéressent aux enfants dont elles s'occupent et veillent à une bonne entente dans le groupe. Il y a des règles à respecter. Celles-ci changent parfois selon les accueillantes. Ainsi un jour, Robin, au bout d'un long moment après son arrivée s'intéresse aux petits vélos qui ont généralement sa préférence. Il finit par en enfourcher un et se met à circuler entre les jouets épars au sol. Un petit camarade lui emboîte le pas, puis un autre, ils s'amusent, quelques cris fusent. Un d'entre eux cogne des petites voitures, les autres s'y mettent, rires et bruits. On entend tout d'un coup s'élever une voix mécontente : « Vous savez bien qu'on ne peut pas sortir les vélos quand il y a d'autres jouets ! ». Robin s'arrête net, la regarde avec de grands yeux puis descend de son vélo, les deux autres font mine de continuer aussitôt interrompus par l'accueillante d'un ton très fâché : « Ah ! ça ne va pas, allez stop ! On range les vélos tout de suite ! ». Robin va s'asseoir sur un petit tabouret et suce un moment son pouce. Avec l'accueillante de la veille, ils ont pu librement sortir les petits vélos. (Pirard, Dethier, Marchal, Housen - à paraître)*



# Vous avez dit « partager » ?

*« Un enfant vient à la crèche avec un jouet « personnel » ; d'autres enfants ont envie de le toucher, de le prendre, voire de jouer avec... Réactions possibles de l'adulte ?*

- *« Laisse-le à Thomas, tu dois apprendre à partager » (réaction normative)...*
- *ou « Je vais le ranger dans ton casier, tu le reprendras ce soir, comme cela personne ne te le prendra » (réaction d'évitement du conflit)...*
- *ou encore, l'adulte peut verbaliser les désirs et les sentiments des différents enfants en présence, avoir une présence bienveillante et rassurante permettant les approches des uns et des autres sans leur dicter trop vite une conduite. » (Oser la qualité)*

# Les toilettes...



*Sandra (10 ans) demande à Éric, l'animateur, si elle peut aller aux toilettes. Éric accepte. Au bout de dix minutes, Sandra n'est toujours pas de retour. Eric sort du local pour aller voir ce qu'il est advenu de Sandra. Il la voit assise par terre dans le couloir, le regard fixé sur le sol.*

*Eric s'approche d'elle, s'assied par terre et lui demande :*

*« Dis donc, ça n'a pas l'air d'aller fort ! Qu'est ce qui se passe ? »*

*Sandra se met à pleurer :*

*« Les garçons, ils font que m'embêter. Anthony, il a ouvert la porte des toilettes quand j'y étais, rien que pour m'embêter... Il est parti en rigolant. »*

*Eric est tenté de trouver la situation un peu dérisoire voire comique. Cela lui rappelle ses blagues de potache dont il ne semble pas prêt à mesurer les souffrances qu'elles ont pu infliger. Il hésite entre dédramatisation et banalisation. L'une et l'autre sont-elles bien indiquées ? Sa collègue, qui a été trop souvent victime de genre de situation, se projette dans la situation et dira plus tard, lors d'une réunion, qu'elle aurait, elle, été encline à consoler immédiatement l'enfant et désigner les coupables publiquement. Mais cela rencontre-t-il le besoin de Sandra ? (Pirard, Dethier, Marchal, Housen - à paraître)*

# Maurice, dit Momo

*Maurice que ses parents appellent affectueusement « Momo » est arrivé depuis peu de temps. Elles sont deux A., Nadine et Christiane à avoir le groupe d'enfants en charge. Très vite Nadine a appelé l'enfant « Momo ». Christiane est réticente. Elle pressent que cette familiarité ne convient pas. Elle essaye d'en parler avec sa collègue. Avec tact, elle partage d'abord avec elle l'affection qu'elles ont pour l'enfant. « Il est adorable ! » dit Nadine. « Oui, répond Christiane, il est vraiment souriant. Et puis il est curieux de tout. C'est un enfant attachant, c'est sûr ajoute-t-elle. Mais peut-être ce serait mieux de l'appeler par son prénom, tu ne crois pas ? » Sa collègue est perplexe.... Christiane esquisse un « ce sont ses parents qui l'appellent comme cela », Nadine conclut que « ce petit nom lui va très bien ! », et embarrassée Christiane se demande que faire ? (Pirard, Dethier, Marchal, Housen - à paraître)*

# Accueillir l'enfant... et sa famille, un défi !

- Comment reconnaître les compétences des jeunes enfants tout en leur offrant le soutien nécessaire ?
- Comment reconnaître la spécificité des postures parentales et professionnelles, sans créer une hiérarchisation dans les relations interpersonnelles ?
- Comment développer une forme de réciprocité éducative autour de l'enfant, tout en reconnaissant la part d'asymétrie que comporte toute relation éducative ?



# Travailler pour/avec les parents ?

Individualiser la relation  
« Offrir un accompagnement réfléchi des familles »



Impliquer les familles  
« Organiser un forum démocratique »



Soutien à la parentalité



Coéducation  
Alliance éducative

Participation parentale

Implication et collaboration des familles

## Une relation de confiance ? Réciproque ?

*« ...[les parents] doivent faire confiance en nous. Sinon ça ne marche pas » (Sharmahd, Pirard, 2018).*





## « Pour ou avec ? »



*« On observe des fois des choses, les premiers pas, des fois les premières fois où ils disent maman, papa... Ça, c'est un mal être que j'ai moi, parfois. L'enfant fait ses premiers pas, si c'est un vendredi, par exemple, et bien, je ne le dirais pas à la maman. Parce que je sais que le weekend il risque de le faire. Donc, je laisse aux parents et alors le lundi ils reviennent : « Et, M., il a fait ses premiers pas ». Alors je dis : « Oui, Madame ». Mais, je ne dirais pas que je les ai vus le vendredi parce que je sais qu'en tant que maman, c'est un peu frustrant. Donc il faut arriver à mettre cette confiance-là entre la maman et la professionnelle et que la maman se dise qu'en aucun cas on ne prend la place de la maman et nous on est là pour faire notre travail. Et c'est ça qu'on essaye de faire par moment. Voilà comme le fait qu'il fasse ses premiers pas le vendredi et bien moi, je ne le dis pas. J'attends le lundi, j'attends de voir quoi. Comme ça, la maman est contente, c'est avec elle que ça s'est fait, pas avec moi quoi. » (Xhonneux, 2014)*

## Relation de confiance réciproque ?



« Une fois, mais c'est une bêtise, on a changé le pull d'un enfant avec le pull d'un autre enfant, parce qu'ils ont le même nom. Logiquement le papa n'était pas content parce qu'il n'avait plus son pull. [...] Mais j'ai essayé de le rassurer et je lui ai dit : 'on va tout faire pour le retrouver', et effectivement nous l'avons trouvé. Nous avons préparé une petite affiche avec la description du pull pour demander aux parents s'ils avaient pris le pull. Et alors un parent nous a dit : 'ah, oui, c'est chez moi', et il l'a rapporté. [...] Et [le papa] était content. Il était content parce que [...] il a vu qu'on a mené notre enquête, on ne lui a pas dit 'c'est pas important'. Et ça était une petite chose. Je crois donc qu'il s'est senti rassuré parce que si jamais il arrivait quelque chose de plus grave à son enfant, nous allons faire tout le possible pour aider son enfant. » (Sharmahd, Pirard, 2018).

## Offrir une tasse de café... Un geste professionnel ?



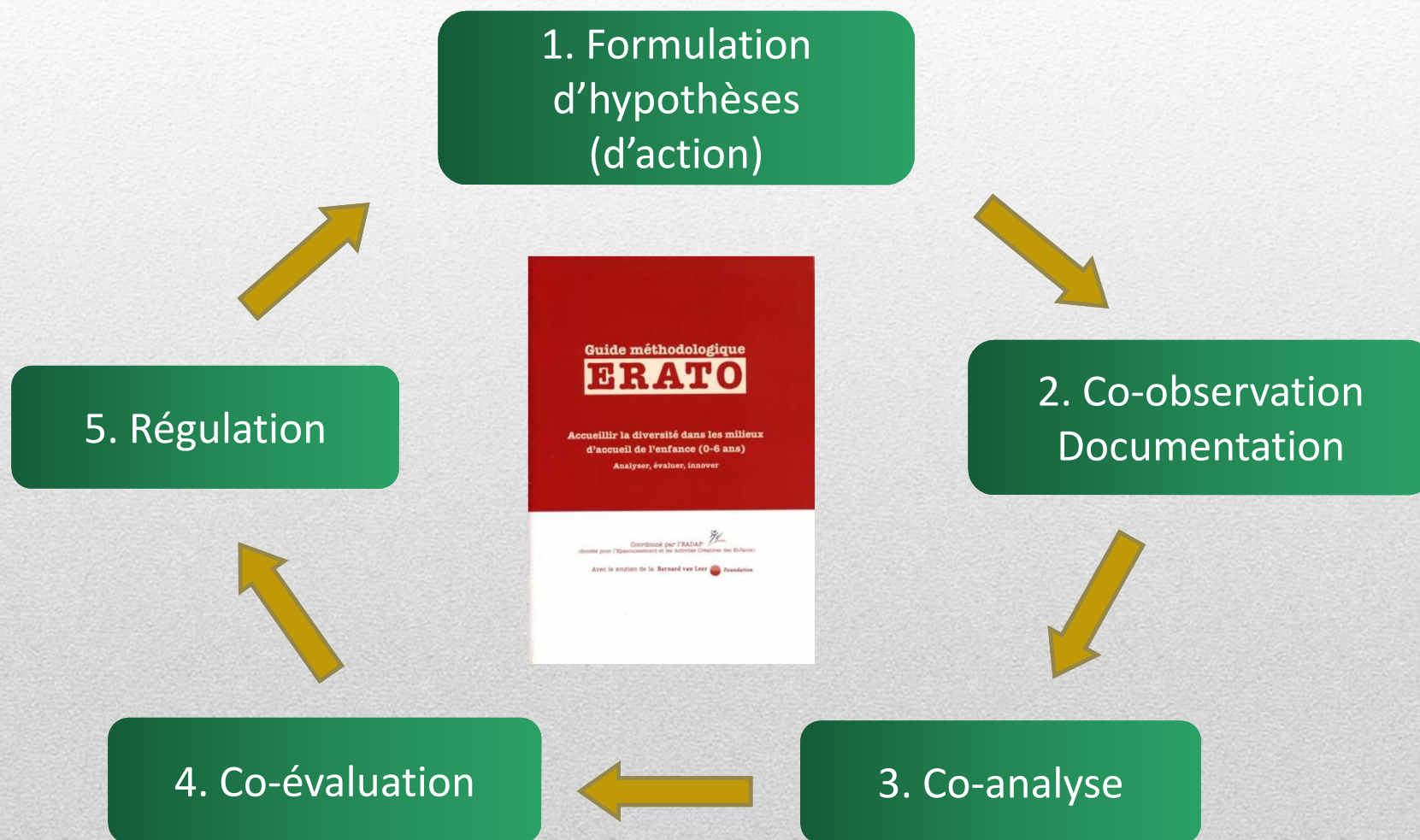
- Témoignage en FWB (Sharmahd, Pirard, 2018) « [...] on se vouvoie [avec les parents]. Parce que sinon... il n'y a plus des barrières. [...] Ici c'est mon travail. Vous emportez votre enfant, mais ça s'arrête là. À l'époque, il y a 15 ans, on pouvait tutoyer, mais certains parents exagéraient, il fallait presque leur donner une tasse de café, quoi ! Non. [...] Chacun à sa place ».
- Témoignage en C. flamande de Belgique (Geens, 2015), les professionnelles voient en cette offre un geste non professionnel.
- En Toscane, par contre, cette même offre prend un tout autre sens comme en témoigne une puéricultrice interrogée au cours d'une recherche effectuée dans les services d'EAJE (Sharmahd, 2007) : « Ici, nous offrons toujours un café pour les parents quand ils arrivent... c'est une façon de dire 'bienvenue', pour donner du temps [...]. Mais, vous savez, c'est aussi quelque chose de chaud ; manger ou boire ensemble est un moyen de partager quelque chose. Et s'il y a deux ou trois parents qui viennent et vous êtes ici, de cette manière ils partagent déjà quelque chose. ».

# Quelle visibilité/lisibilité des pratiques ?



- Quelles opportunités, pour les parents de vivre des expériences au sein du lieu d'accueil, d'échanger à propos de la vie quotidienne et d'y prendre part ?
- Travailler sous le regard de l'autre, du parent? Entendre ses préoccupations ? Chercher ensemble des éléments de réponse (partielle) ?
- Documenter les pratiques quotidiennes/les rendre visibles et lisibles POUR ouvrir un dialogue
- Analyser les effets des pratiques et engager une évaluation régulatrice

# Quand les professionnel-le-s se mettent en recherche



# Des questions ouvertes

- Comment garantir une relation de confiance réciproque entre professionnel-le-s et familles tout en reconnaissant l'asymétrie dans toute relation éducative ?
- Comment assurer, au sein de la même institution, une coéducation fondée sur une implication, une collaboration, une participation des familles et un soutien à la parentalité ajusté aux besoins évolutifs de chacune d'elles, sans compromettre la réciprocité recherchée ?
- Comment combiner une relation individualisée avec chaque enfant et chaque famille qui reconnaît son cheminement propre et une vision « plus communautaire » du lieu d'accueil qui favorise les rencontres entre les familles, les soutient dans un échange de points de vue et d'expériences ?
- Comment assurer la participation de tous et toutes au sein d'un lieu d'accueil considéré comme un forum démocratique où la qualité est vue non pas comme un état stable, mais un processus contextualisé et en négociation ?



# Des questions centrales sur la scène internationale ?

- Des questions partagées, même si la manière d'y répondre peut varier selon le contexte
- L'importance de se décentrer à partir d'autres expériences
- Non pour trouver la bonne manière de faire
- Mais pour « repenser l'éducation » (Brougère, Vandembroeck, 2007)



L'importance d'un accompagnement psycho-socio-pédagogique de proximité

*Le véritable voyage de découverte ne consiste pas à chercher de nouveaux paysages, mais à avoir de nouveaux yeux.*

*Marcel Proust*





*Merci*

*pour votre attention !*