

Interroger la qualité dans l'accueil du jeune enfant



Dans un « livre-outil », douze auteur-e-s présentent leurs démarches pour penser les conditions d'accueil favorables au jeune enfant. Comment définir et appliquer la « qualité » ? L'exemple de la « sécurité affective ».

© Monkey Business / Fotolia

Par **Fabienne Guinchard Hayward**, conseillère pédagogique responsable du Service itinérant d'appui pédagogique et logistique, Lausanne

Dans le canton de Vaud, le Service itinérant d'appui pédagogique et logistique [1] a pour mission « l'accompagnement à la qualité de l'accueil ». Entretiens, animations de colloques pédagogiques, rencontres à thème ou journées de formation, c'est toujours de la qualité de l'accueil qu'il s'agit. Bien accueillir le jeune enfant et sa famille est la préoccupation essentielle des professionnel-le-s que nous rencontrons, les accompagner dans l'élaboration et la mise en application d'un projet centré sur la qualité est la nôtre. Dans le livre « Interroger la qualité », des regards croisés visent justement à nourrir cette réflexion [2].

La qualité, de quoi parlons-nous ?

Sujet d'actualité souvent pensé en terme de rendement ou de production, le sens du mot qualité nous renvoie à des concepts de valeur devant satisfaire des conditions. Les professions sociales n'échappent pas à ce courant et nous pensons que, dans ce domaine, la standardisation et la régulation des pratiques est un danger.

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. » [3]

Nous savons que les réponses des structures d'Orbe, Nyon, Lausanne ou Château d'Oex sont différentes les unes des autres, elles le sont également à l'intérieur d'une même région et c'est bien ainsi. La qualité, c'est se questionner afin de pouvoir apporter des réponses contextualisées, adaptées à chaque enfant et constamment interrogées. Ce processus participatif ne se limite pas à une simple description mais doit avoir un usage pratique pour celles et ceux qui, quotidiennement, prennent soin des enfants.

La conception de la qualité est subjective, complexe et implique différents groupes d'intérêts. Si notre rôle est de penser la qualité à partir des besoins de l'enfant, nous précisons ici que certains critères importants, extérieurs au milieu d'accueil l'influencent : l'octroi des autorisations, les normes et la surveillance, la formation des professionnel-le-s 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. » [4]

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 l'ouvrage. Inspiré par le « Référentiel qualité de l'ONE » [5] et le « Guide à l'usage des institutions de la petite enfance » de Genève [6], PEP a construit un outil au travers de douze grandes catégories de questions nommées « les vignettes qualité ». Ce sont des repères destinés à soutenir ou susciter la remise en cause des pratiques.

12 repères pour interroger la qualité



Pour chaque vignette, PEP propose une série de questions qui interrogent l'organisation et les attitudes professionnelles. Nous avons mis en lien les textes des auteurs, également intervenants de nos journées formation, afin d'apporter ou de réactiver des concepts théoriques qui donnent du sens à l'action éducative et nous pensons que ce processus implique de rendre la pratique visible.

Précisons que ces vignettes sont interdépendantes, il n'y a pas un temps pour la sécurité affective et un temps pour l'autonomie, il s'agit d'interroger la pratique sur l'ensemble de ces critères en faisant des liens avec la documentation théorique.

L'exemple de la « sécurité affective »

Dans cet article, nous avons choisi, pour illustrer notre propos, d'aborder la question du besoin de sécurité affective. Garantir la sécurité physique est le socle indispensable à la qualité de l'accueil, la sécurité affective est tout aussi nécessaire mais bien plus difficile à saisir et à estimer. Cette vignette propose quelques questions :

- Comment le milieu d'accueil permet-il à l'enfant de se familiariser avec son nouvel environnement ?
- Comment accompagne-t-il le processus de séparation ?
- De quelles manières va-t-il permettre à l'enfant de créer des liens significatifs avec les adultes qui l'entourent ?
- Quels sont les éléments, durant le temps d'accueil, qui permettent la continuité et qui favorisent le sentiment de sécurité affective ?

Rappelons que l'objectif de la démarche qualité est le langage du « faire-sens », ainsi grâce à la documentation pédagogique, chaque équipe doit nourrir sa réflexion pour agir auprès des enfants.

Concrètement, pour se sentir en sécurité, le petit enfant doit pouvoir créer des relations significatives avec des personnes connues, attentives et peu nombreuses. En ayant conscience du besoin de stabilité et de continuité des enfants, les professionnel-le-s prennent soin d'aménager des conditions dans lesquelles l'enfant peut se sentir connu et reconnu.

La manière dont les soins corporels sont organisés est très importante car, comme l'a montré D.W. Winnicott, c'est grâce au handling et holding que les bébés sont en état d'anticiper ce qui va leur arriver. « Des gestes sûrs, doux et prévenants vont aider l'enfant à s'organiser, à se sentir exister comme un être unifié, rassemblé, cohérent et respecté. [...] Leur répétition dans la continuité des soins organisée par les adultes du milieu d'accueil favorisera la mémorisation, tant corporelle que mentale, qui va permettre au bébé puis à l'enfant d'organiser, de comprendre ce qui lui arrive. Il pourra ainsi prévoir, anticiper et être actif tout au long des différentes périodes de soins. » [7]

Afin de connaître les modes d'expression de chacun des enfants, l'observation des professionnel-le-s est nécessaire. En parlant de la fonction observante, M. David [8] nous a enseigné qu'il ne s'agissait pas seulement de connaître le bébé, mais aussi et surtout d'entrer en relation avec lui. En réponse à son besoin de sécurité affective, la régularité et la prévisibilité des événements sont des données fondamentales. Selon P. Mauvais, « l'enfant a besoin d'un monde simple et compréhensible dans lequel les événements quotidiens soient prévisibles. Il ne s'agit pas seulement des grands découpages temporo-spatiaux de la journée, insuffisants pour apporter à chaque enfant de véritables repères, mais aussi des moments individualisés où l'adulte prend soin de lui personnellement ». [9]

Comme le dit R. Caffari, pour se sentir en sécurité dans un lieu d'accueil collectif, le petit enfant doit pouvoir se dire : « Je sais qui me garde ; je sais ce qui va m'arriver ; je sais que quelqu'un est là pour satisfaire mes besoins, quotidiens ou exceptionnels et je connais cette personne ; je sais qu'on sait que je suis là ; je sais qu'on me connaît ; je sais qu'on connaît ma maman, mon papa, ma famille. » [10] Le partenariat avec les parents est la première étape de sécurisation. Dans la pratique, il s'agit d'offrir un temps d'adaptation durant lequel les adultes peuvent s'émerveiller ensemble des compétences observées de l'enfant. Ainsi le-la professionnel-le apprend à connaître l'enfant tout en créant un lien et une alliance positive avec ses parents.

En conclusion, nous espérons au travers de ces regards croisés sur la réalité plurielle que constitue l'accueil des enfants que cet ouvrage suscitera des réflexions utiles aux équipes dans leur souci permanent d'offrir à chaque enfant des conditions d'accueil de qualité.

- Interroger la qualité. Penser les conditions favorables au jeune enfant. PEP Lausanne, 2012. Liste des auteur-e-s et liens pour les commandes sur [cette page](#) de REISO.

[1] Ce service a été mis en place par l'association Partenaire Enfance & Pédagogie (PEP), qui réunit trois partenaires : le Centre vaudois d'aide à la jeunesse (CVAJ), l'Entraide familiale vaudoise (EF) et la Fédération vaudoise des structures d'accueil de l'enfance (FSAE). L'activité du Service est subventionnée par la Fondation pour l'accueil de jour des enfants (FAJE). [Site internet](#).

[2] Interroger la qualité. Penser les conditions favorables au jeune enfant. PEP Lausanne, 2012. Présentation et liens pour les commandes sur [cette page](#) de REISO.

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

[4] 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.

[5] « Accueillir des tout-petits. Oser la qualité ». Un référentiel psychopédagogique pour des milieux d'accueil de qualité, Edition ONE, Fonds Houtman, 2002.

[6] Pour un accueil de qualité. Guide à l'usage des institutions de la petite enfance. Délégation de la Ville de Genève, 2003.

[7] Accueillir les tout-petits Oser la qualité. ONE, 2003, p. 60.

[8] Myriam David, « Réflexions sur les séparations dans la petite enfance ». In P. Ben Soussan (sous la dir. de), Parents et Bébé séparés. Paris : Syros, 1996.

[9] Interroger la qualité. op.cit. p. 34.

[10] Interroger la qualité. op.cit. p. 31.