

Editorial

La question des transmissions est vaste. Elle interroge régulièrement les structures : transmission en interne, au sein de l'équipe, transmission vers les parents.

Que dire, quelles sont les informations pertinentes, à quel moment les communiquer et de quelle manière, à partir de quelles observations ?

Le travail sur l'observation puis sur les éléments pertinents et utiles à transmettre ne peut se faire qu'en équipe. En découle une organisation de travail, d'équipe et la mise en place différents outils pensés dans la complémentarité pour une bonne communication. Certains éléments peuvent être affichés, d'autres mis par écrit, d'autres transmis oralement dans des temps dédiés à cet effet ou des temps plus informels. Une observation et transmission de qualité va contribuer très largement à la qualité d'accueil des familles et des enfants et représenter un axe fort de la co-éducation. Il s'agit également d'un cadre favorable au bon accueil de l'enfant en situation de handicap. La crèche *l'île aux Enfants* à Villefranche a mené une réflexion de fonds sur l'observation/transmission ; elle nous fait partager son expérience.

En amont de cet exemple de mise en pratique de l'observation/transmission dans une structure, nous nous intéressons à une approche sociologique portée par Pierre Moisset (sociologue consultant). Pierre Moisset s'appuie sur une étude menée auprès des parents sur le thème de la restitution d'une journée en crèche et met en avant des aspects qui se révèlent peu satisfaisants ainsi que les attentes des familles.

Bonne lecture. ■



Une souris verte...

19, rue des trois pierres
69007 Lyon

Tel : 04 78 60 52 59

Mail : contact@unesourisverte.org

Web : www.unesourisverte.org



Comment restituer la journée d'un enfant en crèche ?

La restitution de la journée de l'enfant est un instant essentiel tant pour les parents que pour les professionnels. Le partage quotidien autour de l'enfant pose notamment les bases d'une coéducation. Une étude menée en 2002 mais dont on peut tirer des enseignements toujours d'actualité, montre que les parents, tout en se déclarant globalement satisfaits, relativisent pourtant leurs appréciations des restitutions. Celles-ci se révèlent courtes, souvent axées sur des aspects sanitaires, elles sont parfois faites « mécaniquement » sans rien dire du vécu qualitatif de l'enfant.

Avec l'insistance sur la nécessaire coordination entre professionnels de la petite enfance et parents voire même sur la nécessaire coéducation à mettre en place autour de l'enfant accueilli en crèche, la question de la restitution de la journée de l'enfant aux parents prend un relief particulier. C'est en effet le moment où le professionnel restitue aux parents les informations nécessaires à sa propre prise en charge de l'enfant à son domicile (A-t-il bien dormi ? Bien mangé ? Quel a été son rythme ? Quel sera probablement son comportement et ses besoins dans la soirée vu la journée qu'il a vécu ?) Mais cela peut être aussi le moment où le professionnel – par-delà une information « physiologique » ou comportementale –

calme l'appréhension que le parent a pu ressentir sur le vécu de son enfant loin de lui. Un moment de passage de relais et de lien entre les deux univers que l'enfant accueilli en crèche traverse au quotidien : sa crèche et sa famille. Les professionnels des établissements ont donc fréquemment le souci de ce moment, de cette passation.

Pour autant, les parents en sont-ils satisfaits ? Les informations qui leur sont données leur parlent-elles ? Leur suffisent-elles ? Autrement dit, les efforts de communication des professionnels « parlent-ils » aux parents ? Leur permettent-ils de se saisir du vécu de leur enfant ? Pas vraiment. Si les parents sont globalement satisfaits de la restitution de la journée de l'enfant, cette



part, ils se « contentent » de ce que les professionnels leur disent (puisque ce que les professionnels disent n'est pas dépourvu d'intérêt en soi même si ce n'est pas suffisant) même s'ils souhaiteraient d'autres informations. Et cette satisfaction est assez variable avec l'âge de l'enfant, décroissant à mesure que ce dernier grandit.

Voyons ce que les parents nous disent à travers une étude que nous avons menée (entre 2000 et 2002) par questionnaire (1000 réponses obtenues) et par entretiens (50 entretiens en face-à-face) avec les parents usagers des crèches collectives de Seine-Saint-Denis.

Dans le questionnaire : la restitution de la journée, une satisfaction relative

À travers le questionnaire, 26 % des parents usagers des crèches collectives se déclarent « très satisfaits » de l'information sur la journée de l'enfant, 50 % sont simplement satisfaits et 24 % peu ou pas du tout satisfaits. On notera donc un bon score de satisfaction sur cette question de la restitution de la journée, avec néanmoins près d'un quart des parents insatisfaits. Par contre, la satisfaction sur la restitution de la journée de l'enfant baisse nettement avec l'âge de l'enfant à mesure que l'insatisfaction sur cette même restitution s'accroît.

Qu'est ce qui change avec la croissance de l'enfant qui fait que la restitution de la journée par les professionnels est de moins

en moins satisfaisante pour les parents ? Réponse : les centres d'intérêts des parents concernant la journée de leur enfant en crèche. Les parents, même s'ils restent très attentifs aux questions de rythmes et d'alimentation sont de moins en moins intéressés au premier chef par ces éléments à mesure que leur enfant grandit et de plus en plus intéressés par la vie relationnelle (relation avec les autres enfants) et ludique de leur enfant.

Aussi, on observe que plus les parents se déclarent fréquemment intéressés par ces aspects relationnels et ludiques, plus ils se déclarent fréquemment insatisfaits de l'information qui leur est donnée sur la journée de leur enfant. Inversement, plus les parents se déclarent fréquemment intéressés par les questions d'alimentation de sommeil et de rythme, plus ils se déclarent satisfaits de l'information qui leur est restituée sur la journée de leur enfant. Les professionnels de crèche semblent donc – aux yeux d'une partie des parents – se fixer trop particulièrement sur des informations de type « sanitaire » ou physiologique (le corps, l'alimentation, le rythme). Si cette focalisation ne pose pas vraiment problème pour un petit enfant de moins d'un an, les parents donnant également la priorité aux informations concernant son bien être et son développement physique, à mesure que l'enfant grandit, l'écart entre les attentes parentales et les pratiques professionnelles s'accroît.

Dans les entretiens : la restitution de la journée, une des grandes frustrations des parents

Une insatisfaction générale sur la restitution de la journée

Si le questionnaire ne fait apparaître qu'une insatisfaction relative des parents concernant la restitution de la journée de leur enfant, dans les entretiens les parents semblent beaucoup plus tendus, insatisfaits. C'est même un des principaux motifs d'insatisfaction des parents par rapport à l'accueil de leur enfant en crèche. Ainsi les parents qui sont particulièrement friands d'information sont frustrés. Que ce soit les parents qui cherchent – comme ceux que nous avons appelés les « parents exigeants » – à avoir le plus d'informations possibles sur la journée de leur enfant en crèche dans l'optique de contrôler l'action de la crèche, de vérifier que les professionnels stimulent suffisamment leur enfant ; ces parents exigeants donc sont découragés par les réponses souvent trop rapides des professionnels. Les parents qui cherchent surtout à savoir comment les professionnels agissent auprès de leur enfant – comme les parents « élèves » – pour s'en inspirer dans leurs pratiques se heurtent eux aussi à des réponses rapides qui les laissent désorientés.

Que les parents cherchent donc à recueillir le vécu de leur enfant, à « contrôler » l'action de la crèche en s'assurant que les professionnels ont bien réalisé suffisamment d'activités avec leur enfant ou qu'ils cherchent à s'inspirer des professionnels pour développer leurs propres activités avec leurs enfants, ils sont frustrés par les retours des professionnels. Frustrés parce que ces retours sont trop rapides :

« Pourquoi vous ne posez pas la question qui vous intéresse ?

- Ben comme elle dit que tout c'est très bien passé c'est vrai que je ne vais pas au-delà quoi, je ne vais pas plus loin. A chaque fois tout est très bien, c'est genre il n'y a rien à dire quoi... donc il n'y a rien à dire donc au revoir, on ne va pas insister quoi. Tout va très bien, donc je prends la petite et on y va. »

Les freins à la demande d'information

Le mélange de réticence (ne pas informer les parents spontanément sur la journée de leur enfant) et de « rétention » (ne pas dire grand chose de la journée de l'enfant) que nombre de parents perçoivent chez les professionnels est d'autant plus frustrant pour ces derniers qu'il les place dans

une position délicate. En effet, nombre de parents – et même les plus insistants – hésitent au bout d'un moment à relancer les professionnels, à insister auprès d'eux pour obtenir des informations sur la journée de leur enfant. Pour plusieurs raisons. Premièrement, par crainte de paraître un peu trop curieux, de faire de l'ingérence dans le travail des professionnels. Deuxièmement, par crainte de surcharger les professionnels. Les parents considèrent alors que le travail auprès des enfants est très exigeant et que les professionnelles font ce qu'elles peuvent sans qu'il soit nécessaire de leur « en rajouter » avec des demandes d'informations. Troisièmement, par lassitude des réponses trop courtes, lapidaires des professionnels. Les parents finissent par entendre, derrière la répétition à l'identique des mêmes informations (le rythme de la journée, tout s'est bien passé etc...) une fin de non recevoir.

Les petites stratégies pour récupérer de l'information

Frustrés par les retours des professionnels, hésitants à se montrer plus insistants dans leurs demandes, les parents n'en restent pas moins désireux de mieux savoir ce que vit leur enfant à la crèche. Aussi, recourent-ils à quelques petites stratégies pour essayer d'obtenir « par la bande » les informations qu'ils cherchent tant. Ainsi, certains parents essaient d'utiliser des « petites accroches » avec les professionnels, des traces d'activités faites avec les enfants qui permettent d'interroger les professionnels sur ce qu'elles ont fait avec les enfants

dans la journée sans avoir l'air de trop s'immiscer : « *Je demande si ça a été. Si je vois des trucs, si je vois des feuilles passer je dis tiens ils ont dessinés ou... je ne demande pas systématiquement ce qu'ils ont fait* ».

Certains parents « profitent » des questions posées par les autres parents afin d'obtenir les informations qu'ils cherchent (sans oser les demander) sur le quotidien des enfants. D'autres parents, enfin, repèrent la professionnelle la plus loquace de l'équipe et s'efforce d'avoir un retour de sa part dans la semaine.

Conclusion : comment restituer la journée ordinaire d'un enfant ordinaire

À travers les résultats de cette étude, les professionnels ne semblent donc pas complètement au rendez-vous de la communication et de la coéducation (sous l'angle de la transmission d'information) avec les parents. Et ce, pour deux raisons majeures signalées en introduction : premièrement les professionnels semblent encore trop pris dans un paradigme sanitaire, ce qui les amène à se fixer sur une information physiologique sur l'enfant en livrant peu d'informations sur le vécu relationnel (le fameux « ça va »). Deuxièmement, une partie des professionnels laissent aux parents le soin de réaliser avec eux le travail d'articulation en attendant leur question. Ils considèrent ainsi qu'ils sont des professionnels de la petite enfance disponibles pour d'éventuelles questions, mais pas

des professionnels de l'accueil de la petite enfance ayant à charge de passer le relais aux parents le soir. Une partie de la réticence des professionnels peut s'expliquer, selon nous, par l'indécision sur ce qu'il y a à transmettre de la journée de l'enfant aux parents. Si les parents souhaitent savoir des choses au-delà des informations « de base » (rythme, sommeil, alimentation) qu'est ce que cela peut être ? Est-ce qu'il faut décrire toute la journée. Travail harassant tant pour les professionnels que pour nombre de parents... Et c'est là que se place la réflexion sur « *comment restituer la journée ordinaire d'un enfant ordinaire en crèche ?* ». Parce qu'en effet, il n'y a rien d'extraordinaire dans ces journées, mais nombre de parents souhaitent pouvoir se saisir du vécu de leur enfant. Et pour pouvoir restituer ce vécu, il ne faut pas produire une fiche d'informations médicales, pas plus qu'un récit exhaustif mais mettre en mot ce qu'est la vie d'un jeune enfant dans un collectif d'enfants (avec des relations et des règles de vie) avec un collectif d'adultes (avec des affinités diverses). Bref, il faut que les professionnels sachent rendre compte de l'originalité de leur propre cadre d'activité auprès des enfants. C'est à dire, encore une fois, être des professionnels de l'accueil de la petite enfance. ■

Pierre Moisset - Sociologue consultant

Ce texte renvoie à l'article « *Comment restituer la journée ordinaire d'un enfant en crèche* » paru dans la revue *Métiers de la petite enfance* n°193, janvier 2013.

» » L'expérience de l'Ile aux Enfants à Villefranche



L'observation-transmission s'inscrit pleinement dans le projet éducatif de l'Ile aux Enfants et se décline dans une organisation et des pratiques au quotidien.

La crèche associative « *l'Ile aux Enfants* » accueille chaque jour 66 enfants. L'équipe professionnelle se compose de 28 salariés dont 3 hommes. Le travail sur « l'observation / transmission » a été enclenché il y a une trentaine d'années avec l'aide de Denis Mellier (psychologue). L'observation s'inscrit dans le projet éducatif de la structure, en est un axe prioritaire. Ledit projet s'inspire de la pédagogie Loczy. Il a été retravaillé en équipe complète afin de favoriser l'adhésion de tous et de garantir la déclinaison quotidienne des axes qui le sous-tendent. Une réelle ré-interrogation des pratiques a dû s'opérer. L'observation-transmission fait partie d'une démarche

globale basée sur l'accueil personnalisé de chaque enfant dans sa singularité.

La crèche est partagée en 4 lieux de vie indépendants adaptés aux besoins et aux rythmes de chacun des enfants : 2 unités sont destinées aux enfants âgés de 2 mois ½ à 2 ans, les 2 autres unités pour les enfants de plus de 2 ans. Pour permettre le besoin d'attachement pour l'enfant (selon la « Théorie de l'attachement » développée par le psychanalyste John Bowlby), un référent est désigné à chacun des enfants accueillis. Ce professionnel (auxiliaire de puériculture ou EJE) accueille 6 nourrissons sensiblement du même âge et les accompagne jusqu'à leurs 2-3 ans. A la fin des 3



ans, il est disponible pour accueillir de nouveau 6 bébés. Les équipes sont donc en permanence « recomposées ». Cette continuité éducative favorise une connaissance ajustée de l'enfant pour mieux répondre à ses besoins. Quel que soit l'âge de l'enfant, il y a toujours un professionnel qui fait référence. Dans une unité de vie, les 3 professionnels forment une équipe : chacun s'appuie sur des pratiques professionnelles communes, propose un cadre contentant et sécurisant avec des repères et rituels quotidiens et s'attache à être disponible pour tous les enfants accueillis.

Chaque mouvement de crèche est anticipé et chaque enfant bénéficie d'un temps adapté pour découvrir ce nouveau lieu de vie. Pour instaurer confiance et dialogue, les familles sont invitées à partager un temps de rencontre avec le référent et les autres parents. Chacun des enfants accueillis bénéficie d'un projet individuel et personnalisé qui s'élabore à partir de l'observation attentive et quotidienne de l'enfant, de son rythme et de ses besoins. Cet accompagnement adapté permet à l'enfant de grandir en autonomie. Tout est mis en œuvre pour favoriser son plaisir et son désir de faire seul et aucune « production » n'est attendue de lui.

L'observation est vécue comme un véritable outils de travail par les professionnels de la structure.

Elle est attentive et quotidienne. Elle permet de penser les actes, d'y mettre du sens (de ne pas les faire machinalement), de penser l'enfant dans son individualité et de s'ajuster à lui. L'observation n'est pas faite de manière isolée mais dans une logique de partage et de transmission en équipe et

vers les parents, parfois les partenaires.

Une organisation pour favoriser et rendre « opérationnelle » l'observation.

Chaque semaine un enfant différent est observé de façon attentive dans son unité de vie. Un professionnel écrit les observations. Il fait ce travail sur les temps calmes, il a pour support une grille d'observation. A l'issue de la phase d'observation, le trio de professionnels référents se retrouve avec la directrice de la structure pour partager pendant ½ heure lesdites observations autour de cet enfant en particulier. Un projet est élaboré pour l'enfant et partagé par l'équipe et avec les parents dans une logique de co-éducation et d'accompagnement des compétences parentales. La réunion de régulation favorise le croisement des regards dans un temps dédié/réservé ; elle permet l'harmonisation des pratiques, la cohérence des discours et des attitudes au quotidien.

Au-delà de cette observation spécifique de chaque enfant, une pratique quotidienne avec des outils pensés pour la transmission.

L'équipe a dans son ensemble une « posture » d'observation et une volonté de transmettre des informations de la façon la plus pertinente et efficace possible. Pour cela, des outils :

- la feuille de rythme qui couvre les 24h de l'enfant ; elle informe sur les besoins quotidiens (sommeil, repas, etc.). Elle est remplie par les parents pour les temps de l'enfant hors crèche mais reste dans le lieu d'accueil. Elle permet de visualiser très rapidement les informations essentielles ;

- le cahier de relève, outils de travail interne non accessible aux parents ;
- le cahier de liaison avec les familles (pour les bébés) sur lequel il est toujours noté une petite anecdote de la journée ; pour les grands, le cahier de liaison est moins utile, les anecdotes sont notées sur une feuille jointe à la feuille des rythmes.

L'écrit au service de l'efficience de l'observation :

- le contenu de l'écrit doit être factuel, sans interprétation ni jugement ; un indicateur simple pour savoir si cette règle est respectée, un texte factuel et objectif peut toujours être montré aux parents ;
- avoir à écrire entretient l'acuité d'observation, favorise le fait de rester au plus proche de la réalité de l'enfant ; on ne se contente jamais d'un RAS (rien à signaler), il y a toujours quelque chose à dire.

Les 4 petites équipes sont également soutenue par de l'analyse des pratiques à raison d'une heure chacune tous les 15 jours.

Ce temps permet au professionnel de déplacer le regard et d'ajuster sa posture.

Et lorsqu'une situation particulière se présente, par exemple des difficultés repérées dans le développement d'un enfant.

Pour toutes les situations particulières, la directrice de la structure propose une rencontre avec la famille au cours d'un entretien d'une heure en présence du référent de l'enfant.

Le dialogue est privilégié. La posture de transmission ayant été travaillée dans son ensemble, la transmission d'évènements ou faits particuliers s'inscrit dans ces pratiques avec une certaine évidence. Communication et transparence sont de mise, le parent a le droit de savoir.

L'ensemble du projet pédagogique repose sur la personnalisation de l'accueil de tout enfant ; ses besoins spécifiques sont respectés. L'enfant en situation de handicap trouve ainsi un cadre adapté à la prise en compte de sa singularité. ■

Elizabeth Faussurier, directrice de la structure et Claudine Lustig, animatrice du Réseau Différences et Petite Enfance

