



## La qualité de l'accueil dans les crèches

L'analyse rééditée<sup>1</sup> ici partiellement a largement contribué à la première version du « code de qualité de l'accueil » institué en 1999. La nouvelle version de ce code est assurément plus normative. Au moment où les milieux d'accueil et les parents s'interrogent sur les bienfaits de la crèche, sur la diversité et la complémentarité des formes d'accueil, il nous a semblé important de rééditer cette analyse remaniée pour souligner le caractère social et relationnel de la qualité.

Généralement, la qualité de l'accueil des enfants dans les crèches est considérée, soit comme produit de facteurs exogènes (le milieu socioculturel des parents, le type de quartier, ... ), soit comme le produit de la "qualité" du personnel (son âge, son engagement dans des formations continuées, ... ). Notre hypothèse de travail est différente: nous pensons que la qualité de l'accueil dans les crèches est fonction de la mobilisation des acteurs dans les établissements, c'est-à-dire de la cohésion et de l'engagement du personnel dans un projet commun, et fonction des modalités de relations entre la crèche, les parents et les enfants<sup>2</sup>.

### 1. LA CRECHE, UN ETABLISSEMENT D'EDUCATION?

Deux difficultés se posaient à notre travail,

- La première: avant l'âge de l'instruction obligatoire, la qualité de l'éducation ne se laisse pas évaluer en fonction de critères "objectivables" comme les taux de réussite scolaire. Nous avons donc dû imaginer des procédures de validation des observations et des interviews. En quelques mots, nous avons privilégié la confrontation des points de vue des acteurs (directions d'établissements, infirmières, assistantes sociales, puéricultrices, parents) et des chercheurs dans des séances de groupe. Nous n'avons retenu que les observations validées lors de ces confrontations.

- La seconde: la crèche se distingue de l'institution scolaire à 3 niveaux d'analyse<sup>3</sup> :

<sup>1</sup> A. Dubois, M. Sand, Mobilisation des crèches et qualité de l'accueil, Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale, Observatoire de l'accueil et de l'accompagnement de l'enfant, février 1995, 38 pages.

<sup>2</sup> Cette hypothèse est inspirée de travaux dirigés par François Dubet dans le cadre du CADIS (Centre d'analyse et d'intervention sociologique - EHESS - Paris et Université de Bordeaux 11), et notamment: F. Dubet, Les lycéens, Paris, Le Seuil, 1991, collection "L'épreuve des faits".

<sup>3</sup> Pour une explication de ces niveaux d'analyse, lire A. Touraine, Université et société aux Etats-Unis, Paris, Le Seuil, 1972, collection "Sociologie"

1. si, comme une école, une crèche est une organisation, ses objectifs lui sont assignés par le marché (indisponibilité des parents au travail) ou par d'autres institutions sociales (l'aide à la jeunesse pour l'accueil des enfants "en danger") ;
2. la participation des crèches aux décisions qui les concernent est très faible, largement déterminée par les autorités politiques, l'Office de la Naissance et de l'Enfance et les pouvoirs organisateurs (les autorités communales à plus de 70% en Communauté française) ;
3. en dehors des soins aux enfants, la pratique est assez libre : l'éducation préscolaire n'a pas un projet déterminé dans un programme.

Si nous nous sommes permis malgré tout de considérer les crèches comme des institutions d'éducation, c'est en raison des transformations qui affectent le champ de l'éducation préscolaire depuis une vingtaine d'années<sup>4</sup> :

- en Belgique, mais également en France ou au Danemark, l'école maternelle est fréquentée par la quasi-totalité des enfants. Seule la pénurie de places dans les crèches explique le frein au développement d'une véritable massification de l'éducation préscolaire ;
- s'il n'existe pas de programme d'éducation préscolaire ni de sélection de compétences comme dans le système scolaire, les crèches - en tout cas certaines d'entre elles! - assurent des fonctions éducatives : l'intégration d'enfants, la définition (la sélection) de compétences, d'attitudes (des enfants et des parents!)<sup>5</sup>, la production d'objectifs éducatifs.

## **2. L'EXPERIENCE DES PUERICULTRICES**

L'étude menée était centrée sur l'expérience des puéricultrices. En raison tout d'abord de l'incapacité des enfants de moins de 3 ans de répondre à des interviews et de dialoguer avec des chercheurs sur des hypothèses de travail. En raison ensuite de la place particulière que les puéricultrices occupent dans les institutions d'accueil de l'enfant. A priori, une crèche est une institution qui contrôle des personnes (les puéricultrices) qui gardent, protègent et soignent les enfants. Les puéricultrices sont donc visées dans l'objet social de l'institution. Or les crèches (ou milieux d'accueil collectifs) se caractérisent et différencient entre elles en fonction du mode de relation entre les puéricultrices, les équipes de direction et les autorités politiques, et en fonction de la capacité des établissements de produire un accueil de qualité en travaillant sur l'expérience des puéricultrices et les logiques d'action qu'elles mettent en œuvre.

Selon les puéricultrices, la crèche, comme établissement d'éducation, se constitue au point de rencontre de trois "rythmes" : le rythme de la crèche, le rythme des parents, le rythme de l'enfant. La combinaison de ces trois "rythmes" est décrite comme problématique. Le rythme de la crèche, qui impose le plus souvent un horaire

---

<sup>4</sup> A. Dubois, P. Humblet, F. Deven, L'accueil des enfants de moins de 3 ans, Centre de recherche et d'information socio-politiques, Courrier hebdomadaire n° 1463-1464, 1994.

<sup>5</sup> J.-C.I. Chamboredon et J. Prévot, Le "métier d'enfant", Définition sociale de la prime enfance et fonctions différentielles de l'école maternelle, Revue française de sociologie, XIV, 1973, p.295 à 335.

de sieste de midi à quatorze heures, n'est pas nécessairement compatible avec le rythme de l'enfant qui peut ne pas dormir ou être fatigué dans cette même période. Le rythme des parents, largement dépendant de leurs conditions de travail et de déplacement, n'est pas nécessairement compatible avec les impératifs de gestion de temps de la crèche, particulièrement en début ou en fin de journée. Enfin, les puéricultrices expriment régulièrement les incompatibilités entre les rythmes de l'enfant et des parents. L'expérience des puéricultrices apparaît comme éclatée entre ces trois rythmes, et s'exprime le plus souvent en termes:

1. d'affects positifs ou négatifs vis-à-vis des enfants ;
2. de valeurs vis-à-vis des comportements des parents ;
3. de revendications par rapport à l'organisation du travail.

De plus, pour chacune des figures (enfant, parents, crèche) des éléments de discours positifs et négatifs ont été observés :

1. le comportement de l'enfant peut être perçu soit (+) comme l'expression de sa personnalité, de sa constitution progressive en sujet autonome, soit (-) comme l'expression du contexte socio-affectif familial dans lequel il vit ;
2. les parents peuvent être perçus tantôt (+) comme des partenaires éducatifs capables de formuler un projet et/ou de transformer leurs conduites en fonction de l'enfant, tantôt comme de purs stratèges, utilisateurs de la crèche comme service de garde ;
3. la crèche est perçue soit (+) comme le produit d'une organisation du travail dans laquelle il est possible de s'impliquer, soit (-) comme la mise en oeuvre d'un règlement élaboré par les autorités politiques.

Les puéricultrices font l'expérience de **la dualité entre les sentiments qu'elles éprouvent pour les enfants** avec lesquels elles sont amenées à vivre plusieurs heures par jour, **et les revendications qu'elles expriment comme travailleuses** dans l'organisation. Les sentiments éprouvés pour certains enfants peuvent les conduire à accepter ce que par ailleurs elles refusent comme travailleuses: par exemple, interrompre la pause de midi pendant la sieste des enfants pour s'occuper de l'un ou de l'autre qui refuse de dormir.

Interrogées sur l'influence de leurs sentiments vis-à-vis de certains enfants sur leurs conduites, toutes les puéricultrices interrogées affirment "ne pas faire de différences". Et si malgré tout, "différences, il y a", elles sont atténuées par le fait que les sentiments à l'égard des enfants varient d'une puéricultrice à l'autre. Par exemple, un enfant "sale ou mal habillé" qui peut déclencher le "dégoût" d'une puéricultrice peut au contraire mobiliser les sentiments d'une autre. A ce niveau, le fait de travailler à plusieurs par section semble atténuer les inégalités de traitement des enfants qui pourraient être suscitées par leur apparence, leur origine sociale ou familiale.

Cette dualité de leur expérience - sentiments/revendications - est exacerbée par la concurrence que les puéricultrices peuvent éprouver à l'égard des parents ou les conflits ou désaccords relatifs aux valeurs éducatives. Cette même dualité existe dans les relations avec les collègues de travail de la section: par exemple, ne pas prendre de congé pour remplacer une collègue absente, mais se révéler intraitable si

la même collègue ne suscite pas de sentiments positifs.

Nous nous sommes intéressés aux pratiques qui sont susceptibles de favoriser la qualité de l'accueil en mobilisant les puéricultrices. Nous avons identifié trois pratiques :

1. la formation, comme travail sur les affects et les valeurs pour développer la fonction de production, c'est-à-dire la construction d'objectifs éducatifs ;
2. la concertation, comme travail sur les affects et les revendications pour développer l'intégration des enfants dans un milieu de vie collectif ;
3. la médiation, comme travail sur les valeurs et les revendications. Ce travail de médiation consiste essentiellement à travailler sur la perception des parents par les puéricultrices (leurs valeurs éducatives, leurs revendications) et la perception des puéricultrices par les parents. Celui-ci se déploie positivement dans les crèches où le rôle et la place de l'assistante sociale ne posent pas de problème. Le travail d'assistance sociale, relativement mal défini par les règlements de l'Office de la Naissance et de l'Enfance, trouve ainsi une fonction nouvelle. Il en résulte une relative division du travail dans l'équipe de direction dans les relations avec les autorités politiques (la direction), les enfants (l'infirmière), les parents (l'assistante sociale).

### **3. CONFRONTATIONS**

Suite à des rencontres organisées avec des puéricultrices et des équipes de direction de crèches, autour de l'identification de leur structure (parmi d'autres), s'est créé un espace de dialogue portant pour l'essentiel sur :

1. les relations puéricultrices /enfants ;
2. les relations professionnelles/parents ;
3. les relations crèches/pouvoirs organisateurs.

C'est bien la dissociation progressive entre le nourrisson, objet de soins, et l'enfant, sujet qui s'affirme, qui est au coeur d'une problématique du métier. Les soins évoquent une ancienne conception du métier, hygiéniste, dont l'image est partiellement rejetée au profit d'une conception "éducative". Les contenus effectifs de cette nouvelle conception n'apparaissent pas clairement aux acteurs, indépendamment d'un discours qui mêle qualité/éducation/importance de la petite enfance pour le futur. Par contre, toutes les puéricultrices reconnaissent le moment de la dissociation nourrisson/enfant qui correspond aux sections "petits moyens" comme le moment délicat du métier où il s'agit de doser les soins et les activités plus ludiques.

La problématique du rôle professionnel apparaît clairement dans les moments quotidiens de rencontre des parents. Les puéricultrices ne parviennent pas nécessairement à s'affranchir de considérations plus "morales" sur les comportements des parents. La suppression du sas<sup>6</sup> a créé un espace d'interactions puéricultrices/parents qui se révèle une expérience positive à condition d'investir un

---

<sup>6</sup> Zone intermédiaire entre l'extérieur de la crèche et l'espace de vie des enfants.

travail à propos de ces moments de rencontre entre parents et professionnelles.

Les relations entre les équipes et les pouvoirs organisateurs, qui posent la question de l'adéquation entre le projet et le règlement, sont problématiques elles aussi. Ici, c'est la question de la fonction sociale qui est centrale. Tout en défendant une fonction éducative pour les milieux d'accueil, fonction qui suppose de considérer l'enfant avant tout, les équipes ne se sentent pas "libérées" d'une mission sociale (protection de l'enfant, priorités à certaines familles) ou d'une mission de santé publique (vaccinations, développement de l'enfant,...).

#### **4. CONCLUSION**

La qualité de l'accueil dépend d'une clarification des tensions exprimées autour du métier (soins/éducation), du rôle professionnel (place de l'identité personnelle, des sentiments), de la fonction sociale de l'accueil des enfants, particulièrement dans les collectivités. Cette clarification semble procéder d'un travail quotidien, qui excède la question de la formation initiale et continuée, où les conflits sont reconnus comme éléments structurants de l'établissement. En ce sens, la qualité de l'accueil procède d'un travail de mobilisation autour des enjeux concrets des métiers, des fonctions et des formes organisationnelles de l'accueil de la petite enfance.

Alain Dubois,  
Novembre 2010

*Avec le soutien de la Communauté française*