

La qualité des milieux d'accueil, au-delà des évidences

Joëlle Mottint, 30 septembre 2008

Si tout le monde est pour des milieux d'accueil de qualité, la définition de celle-ci n'est pas uniforme. La qualité est porteuse de nombreux enjeux, liés entre autres aux représentations que l'on se fait de l'enfant, du rôle des milieux d'accueil et des relations avec les familles.

De quoi parle-t-on ?

Quand on évoque la qualité des milieux d'accueil, pense-t-on à la qualité de l'accueil ou à la qualité des services d'accueil ?

- La qualité de l'accueil ? Celle-ci renvoie aux notions de psychologie de l'enfant et se traduit principalement en réflexions éducatives et sanitaires : les « bonnes pratiques » de promotion de la santé en crèche, l'importance de l'adaptation, le jeu, les moments de séparation, le rythme de l'enfant, son sommeil, les repas, les relations entre enfants, etc. Ces « bonnes pratiques » sont définies sur base de connaissances scientifiques, mais aussi de croyances, de traditions baignant dans un fond culturel dépendant aussi de la représentation que l'on se fait d'un enfant.
- La qualité des services d'accueil ? Outre la qualité de l'accueil présentée ci-dessus, elle comprend aussi les dimensions d'équité, d'accessibilité, d'efficience, etc. Cela rejoint les quatre dimensions de la politique de l'accueil de la petite enfance (qualité, efficience, équité, choix). Ces différentes dimensions peuvent se trouver en tension et nécessitent des arbitrages.

Dans cette deuxième perspective, la qualité des milieux d'accueil est liée au rôle que ceux-ci assument.

À quoi les milieux d'accueil servent-ils ?

Un milieu d'accueil est amené à assumer différentes fonctions, de façon consciente ou non. Ces fonctions peuvent être clairement inscrites dans les missions du milieu d'accueil, mais elles peuvent aussi découler de l'utilisation effective du milieu d'accueil par ses usagers, dans un autre but que celui défini par le milieu d'accueil.

Parmi ces fonctions, nous identifions notamment :

- **Une fonction de garde** : il s'agit de la dimension « service » du milieu d'accueil qui consiste à assurer la « surveillance » des enfants dans de bonnes conditions (en toute sécurité, dans un endroit défini, sous la surveillance d'adultes) pendant que leurs parents ne sont pas disponibles (emploi, recherche d'emploi, formation, autre ...).
La garde est la dimension « la plus basique » de l'accueil.
- **Une fonction éducative** : par exemple, socialisation précoce de l'enfant, jeux, accompagnement de l'enfant dans ses découvertes et dans ses apprentissages, etc.
- **Une fonction de lien social**: par exemple, constituer un lieu de (re)socialisation parentale, c'est-à-dire un lieu où les parents se rencontrent et rencontrent les professionnels ; donner aux parents l'opportunité de (re)trouver une utilité sociale par l'implication dans un projet concret.
- **Une fonction de soutien aux familles / à la parentalité**: par exemple :
 - soutien social : permettre à l'enfant d'évoluer durant la journée dans un milieu de vie adapté (hygiène, sécurité, respect du rythme, ...), en particulier lorsque le logement familial ne le permet pas. Ou encore, accueillir un enfant en urgence parce que sa situation familiale le nécessite (parent hospitalisé, parent qui retrouve un emploi, etc.) ;
 - soutien éducatif : soutenir les parents dans leur rôle d'éducateur en leur permettant de se constituer ou de retrouver des repères pour l'éducation de leur enfant, etc.

Chacune des fonctions a un poids différent en fonction du contexte considéré.

Ainsi, l'importance accordée à chacune de ses fonctions a varié dans l'histoire des milieux d'accueil.

En effet, les fonctions qu'une société reconnaît à ses milieux d'accueil de l'enfance sont depuis toujours intimement liées aux représentations qu'elle a de l'enfant et des facteurs favorables à son bien-être. En quelques décennies, les milieux d'accueil de la petite enfance sont passés d'une vision purement socio-sanitaire ciblant l'enfant à celle d'un service multi-fonctions à destination de l'enfant et de sa famille. Aujourd'hui, les milieux d'accueil changent et l'on observe un mouvement qui pourrait se définir en trois constats majeurs, liés entre eux :

- **Le souci de l'équité et de l'égalité d'accès** : partant du principe que les bénéfices liés à la fréquentation d'un milieu d'accueil s'évaluent non seulement d'un point de vue économique (disponibilité des parents sur le marché du travail), mais aussi éducatif (épanouissement de l'enfant, apprentissages, socialisation précoce), et social (lien social, soutien à la parentalité, aide aux familles), il s'avère crucial de garantir un accès équitable pour tous les enfants à un accueil de qualité, et non pas uniquement aux enfants de parents qui

travaillent. Ceci plaide pour la reconnaissance de l'accueil comme un droit pour tous les enfants, au même titre que l'enseignement ;

- **La reconnaissance de l'importance de la famille** : il s'avère aujourd'hui indispensable de prendre celle-ci en compte et de ne plus cibler uniquement l'enfant, en particulier dans la définition de la qualité de l'accueil ;
- **La valorisation de la diversité** : la reconnaissance de la famille va de pair avec la reconnaissance et la prise en compte de la diversité. Accueillir la diversité commence à être considéré comme une richesse pour tous. Parler de diversités plutôt que de différences est positif car la diversité est vue davantage comme une ressource, alors que la différence s'interprète plus volontiers comme un écart par rapport à une norme établie et est donc synonyme de difficulté, voire de handicap. Prendre en compte la famille semble la voie royale pour valoriser la diversité.

Prendre en compte la diversité des familles et proposer des solutions adaptées à la diversité des situations de vie constituent la condition première pour favoriser l'accès aux milieux d'accueil pour toutes les familles et soutenir une politique de l'enfance qui vise l'égalité.

La diversité des situations de vie donne lieu à une diversité de besoins. Il peut s'agir de nouveaux besoins, liés à l'évolution des formes familiales ; mais ce qui est neuf également, c'est la volonté des milieux d'accueil de prendre en compte et de répondre à des besoins qui, sans forcément être nouveaux, ont acquis une importance nouvelle en regard de l'évolution des représentations. Les milieux d'accueil subventionnés par l'ONE (crèches, MCAE) ne sont pas toujours à même de répondre à tous ces besoins, du fait de la réglementation qui cadenas certaines pratiques. Par contre, des milieux d'accueil atypique¹ développent fortement leurs réflexions et leurs pratiques en ce sens.

À la recherche des conditions d'accueil optimales, en partenariat avec les familles

Rechercher les *conditions optimales* diffère radicalement de la recherche des *conditions idéales*. En effet, définir des conditions d'accueil idéales se fait en amont, en se basant sur une certaine conception de l'enfant et de ses besoins. Le risque est grand que la mise en place de condition idéales ne s'accompagne d'une sélection du public, afin d'accueillir uniquement des enfants qui permettent d'atteindre ces conditions idéales ou encore d'une adaptation forcée des familles au fonctionnement

¹ Cette question a fait l'objet du rapport « Accueil atypique en Communauté française : à la recherche des conditions optimales d'accueil, vers une politique d'égalité pour tous », Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, décembre 2007, téléchargeable sur <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article42> .

« idéal » de la crèche, ce qui coupe le dialogue, voire disqualifie les parents. Il semble bien que les conditions d'accueil idéales génèrent un phénomène in-out : un accueil de grande qualité pour un petit nombre d'enfants privilégiés (ou chanceux) mais un nonaccès pour un grand nombre dont certains auraient bénéficié grandement d'un accueil collectif.

En revanche, la recherche des conditions d'accueil optimales s'accompagne d'une observation du réel, des situations concrètes vécues par les enfants et les familles. Par exemple, il ne s'agit pas de décréter unilatéralement que c'est mieux pour l'enfant d'arriver dans le milieu d'accueil avant une certaine heure car cela lui permet de s'intégrer dans le groupe et d'accorder son rythme par rapport à celui des autres. Ces raisons sont légitimes, mais il importe aussi de voir dans quelles réalités se trouve l'enfant. Si le seul moment où l'enfant peut passer du temps avec sa mère est le matin jusque 11h, du fait des horaires de travail de celle-ci, ne faut-il pas chercher des solutions alternatives individualisées pour en tenir compte ?

Les conditions d'accueil optimales incluent également la valorisation des enfants dans leurs appartenances multiples, en participant à *la construction de ponts entre les diverses cultures familiales et institutionnelles*². Cela suppose la reconnaissance des pratiques familiales.

Rechercher les conditions d'accueil optimales suppose donc de travailler en partenariat avec les familles.

Pour connaître les réalités des familles, il est nécessaire de dialoguer avec celles-ci, dans un contexte de respect et de reconnaissance mutuels. Valoriser la diversité dans la crèche ne peut se faire sans les parents, si l'on veut éviter les clichés. Renforcer les identités multiples des enfants ne peut se faire qu'avec le concours des parents.

Ceux-ci sont dès lors considérés comme des interlocuteurs essentiels non seulement pour la connaissance qu'ils ont de leur enfant mais aussi par les enrichissements potentiels que leur implication dans la crèche permettrait. Leur implication apparaît incontournable pour atteindre les conditions d'accueil optimales et proposer un accueil respectueux de la diversité des familles, de leurs valeurs, de leurs modes de pensée et de vie, de leurs langues, de leurs origines et de leurs projets.

On assiste à l'émergence d'un nouveau paradigme en matière d'accueil d'enfant, qui vise non plus à définir des conditions idéales d'accueil pour un nombre limité d'enfants, mais bien des conditions optimales pour chacun; ces conditions sont élaborées en réinterrogeant les normes et en redéfinissant

² Vandenbroeck M., Divers aspects de la diversité, *in* Enfants d'Europe n°13, octobre 2007, p.5.

le cadre à la lumière de la situation de chaque enfant et de chaque famille. Cette approche va de pair avec la valorisation de la diversité au sein des milieux d'accueil.

Certains milieux d'accueil s'avèrent pionniers en la matière ; d'autres développent une réflexion et pourraient leur emboîter le pas très rapidement pourvu que des conditions facilitantes soient mises en place.

Et la qualité dans tout ça ?

Considérer la qualité de l'accueil indépendamment du reste risque de réserver les « bonnes pratiques » à un petit nombre d'enfants, ces « bonnes pratiques » étant définies par les professionnels, parfois de façon autoritaire.

Considérer que la qualité des services d'accueil est interdépendante de l'équité, de l'efficacité et du choix, tenir compte du fait que les milieux d'accueil assument de fait différentes fonctions, entraîne une mise en perspective de la qualité de l'accueil. La qualité de l'accueil apparaît dès lors comme relative, dépendante du contexte, de l'état des connaissances scientifiques, des croyances ayant le vent en poupe. La qualité de l'accueil n'est pas indépendante du contexte. Dès lors, un accueil de qualité est un accueil qui peut s'adapter. C'est au service à s'adapter aux besoins des familles et non les familles qui doivent composer avec l'offre d'accueil. Un accueil de qualité est un accueil personnalisé, qui tient compte de la situation réelle des enfants et de leur famille. La créativité fait partie intégrante de la qualité de l'accueil. L'offre de service (de qualité !) à faire à chaque famille, tenant compte de la situation de celle-ci mais aussi des contraintes et des ressources du milieu d'accueil, nécessite de trouver des solutions, des pratiques, des idées innovantes, convenant à chacun. Cette bousculade des idées reçues et de la routine quotidienne peut elle-même avoir un effet bénéfique sur la réflexion menée par l'équipe et donc sur les bonnes pratiques. Dans cette perspective, l'innovation, l'adaptation des milieux d'accueil aux familles sont des alliées précieuses de la qualité de l'accueil.

Bibliographie

Dusart, A.F., Accueil atypique en Communauté française : à la recherche des conditions optimales d'accueil, vers une politique d'égalité pour tous, Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, décembre 2007. Téléchargeable sur <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article42> .

Lorant, V., Dubois, A., Humblet, P., Quatre dimensions de la politique de l'accueil de la petite enfance, in Grandir à Bruxelles, Cahiers de l'Observatoire de l'enfant n°4, printemps 1998, pp.7-14.

Téléchargeable sur

http://www.grandirbruxelles.be/net/index.php?option=com_content&task=view&id=27&Itemid=37 .

Vandenbroeck, M., Divers aspects de la diversité, in Enfants d'Europe n°13, octobre 2007, pp.4-5.