

Parents-professionnels : quel partenariat en EAJE ?

Laurence RAMEAU |
Directrice petite enfance

c/o Métiers de la petite
enfance, Elsevier Masson,
65 rue Camille-Desmoulins,
92442 Issy-les-Moulineaux
cedex, France

Si les relations entre les parents et les professionnels de crèche n'ont pas toujours été idylliques, il semble qu'elles le sont davantage aujourd'hui, du fait de la place qui est donnée aux parents dans les structures d'accueil. Les uns et les autres se considèrent-ils pour autant comme des partenaires de l'éducation des très jeunes enfants ? Pas toujours, car avant de pouvoir construire une vraie histoire éducative il est nécessaire d'éviter les deux écueils que sont la réassurance des parents et la volonté de les satisfaire.

© 2020 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

Mots clés – crèche ; établissement d'accueil de jeunes enfants ; parent ; partenariat éducatif ; professionnel

La reconnaissance officielle de la mission éducative des professionnels des crèches ne date que d'une dizaine d'années. Et il aura fallu presque dix ans supplémentaires pour voir naître un nouveau métier, celui d'accompagnant éducatif petite enfance. Des professionnels qui, aux côtés des éducateurs de jeunes enfants, incarnent le volet éducatif des professions de la petite enfance, anciennement ancrées dans des fonctions, et donc des métiers, qui relèvent plutôt du sanitaire. Aujourd'hui, chacun a conscience de sa grande responsabilité et s'en sent investi au vu de l'impact sur l'enfant de l'environnement qu'il crée et aménage pour lui. Tous ont intégré que ce qui se passe dans ce temps si spécifique qu'est la petite enfance joue un rôle et oriente les apprentissages actuels et futurs de l'enfant.

De ce fait, une réflexion d'équipe autour des organisations et des pratiques pédagogiques tient généralement compte des possibilités d'apprentissage dans un environnement le plus adapté possible au développement affectif, relationnel et cognitif des jeunes enfants. Ces professionnels sont-ils pour autant devenus les partenaires des parents s'agissant de l'éducation de leurs enfants ? Pas complètement, car leur travail rencontre deux écueils importants : les objectifs professionnels de réassurance et de satisfaction des parents.

Vouloir rassurer les parents n'est pas nécessaire

Penser devoir rassurer les parents est une erreur. Une idée forte circule selon laquelle les parents seraient angoissés de confier leur tout-petit et devraient être rassurés. Or, leur confiance dans la crèche est déjà grande, avant même que leur enfant y soit accueilli.

♦ **Les établissements d'accueil de jeunes enfants (EAJE) bénéficient d'une image très positive** et les parents sont heureux d'y avoir une place, considérant qu'il s'agit du mode d'accueil le plus professionnel. De ce fait, peu d'entre eux sont angoissés à l'idée de confier leur enfant et même lorsqu'ils posent beaucoup de questions

à son entrée, il s'agit souvent bien plus de curiosité que d'angoisse. Les parents ont en effet un très grand désir de connaissances sur l'organisation, les pratiques, la pédagogie, le rôle de chaque professionnel et les choix éducatifs de l'établissement. Ils se positionnent généralement déjà comme des partenaires, utilisateurs d'une structure dans laquelle ils souhaitent aussi avoir une place et compter. Ce terme de "partenaire" indique clairement qu'il existe deux partis, les parents et les professionnels, qui doivent partager des points de vue, des valeurs éducatives et des savoirs pouvant s'avérer différents, divergents, contradictoires mais exprimables et tout autant respectables.

♦ **Considérer les parents comme des angoissés qui ont besoin d'être sécurisés** les infantilise, donne un pouvoir supplémentaire aux professionnels et déséquilibre d'emblée leur relation. De plus, cela engage les professionnels dans des discours et des accompagnements qu'ils pourraient avoir du mal à tenir sur la longueur et qui les mettront en porte-à-faux. Par exemple, dire au parent d'un enfant entrant à la crèche qu'il ne doit pas s'inquiéter car sera instauré un rythme de sommeil identique à celui de la maison s'avère dangereux dans la mesure où l'enfant lui-même ne ressentira pas les mêmes besoins de sommeil dans un environnement plus stimulant et pourra avoir du mal à s'endormir en présence d'autres enfants.

Il est toujours contre-productif de partir sur des promesses non tenables juste parce que l'on souhaite rassurer les parents. Ainsi, lors des premières rencontres ou lors des temps quotidiens d'échange, il importe de ne pas interpréter systématiquement leurs questionnements comme étant le reflet de leurs inquiétudes, mais bien comme celui de l'intérêt qu'ils portent à leur enfant et à sa vie à la crèche. Il devient donc possible de parler de la réalité du quotidien avec ses aspects positifs et ses difficultés.

La satisfaction parentale, ni un objectif ni un critère

Le second écueil est bien plus subtil et difficile à éviter. Il a pris de l'ampleur depuis l'arrivée des crèches

Adresse e-mail
laurence.rameau@orange.fr
(L. Rameau).



C. Burger/Plaine

Peu de parents sont angoissés à l'idée de confier leur enfant à un établissement d'accueil de jeunes enfants et, même lorsqu'ils posent beaucoup de questions, il s'agit souvent plus de curiosité que d'angoisse.

privées lucratives puisque les parents sont aussi parfois devenus des "clients". Il s'agit de l'objectif de satisfaction des parents.

♦ **Vouloir plaire au "client parent" peut non seulement devenir une réalité pour les professionnels, mais également être une revendication de certains parents.** Ces derniers, qui paient parfois très cher leur place en crèche, particulièrement dans celles fonctionnant avec la prestation d'accueil du jeune enfant, estiment qu'ils doivent bénéficier d'un service plus important : plus de jeux, plus de sorties, plus d'activités, plus d'approbation de leurs demandes, etc. Les professionnels, et particulièrement les cadres, peuvent alors ressentir une pression qui les conduit à faire de la satisfaction des parents un enjeu, voire un objectif. Or, cela déséquilibre leurs relations et ne permet pas la création d'un partenariat éducatif serein. Par exemple, une équipe peut en arriver à accepter sans discussion qu'un enfant ne sorte pas dans le jardin, jugé trop salissant, ou qu'il ne dorme pas dans un lit couchette bas que ses parents ne trouvent pas assez confortable. Il existe de nombreux exemples de ce type.

♦ **La réponse n'est pas de passer outre la volonté des parents** mais de les écouter en cherchant à comprendre leur demande et comment parvenir à un consensus

valable pour tous, et surtout pour l'enfant. Si le jardin est trop salissant, peut-être les parents peuvent-ils apporter des vêtements spécifiques qui seront mis à leur enfant pour sortir, car celui-ci semble avoir très envie de gambader dehors avec les autres. Si le lit couchette ne leur paraît pas assez confortable, peut-être faut-il davantage leur expliquer que l'enfant passe bien moins de temps au lit qu'à la maison, que le projet pédagogique de la crèche prévoit de lui permettre de se coucher et de se lever de manière autonome et que cette autonomie lui est profitable pour prendre confiance en lui. Ainsi, de nombreux arguments peuvent être échangés pour aboutir à des consensus, et les partenaires – parents comme professionnels – faire entendre leur voix sans que les uns semblent avoir plus de pouvoir que les autres. Un parent pourra ne pas être entièrement convaincu ou satisfait sans que cela indique que la crèche ou l'équipe n'est pas de grande qualité.

Si les enquêtes de satisfaction sont utiles pour réorienter certaines pratiques, elles ne doivent pas servir à juger de la qualité du travail des professionnels et ne peuvent pas être considérées comme des éléments permettant de juger de la qualité de l'accueil.

♦ **La satisfaction parentale ne doit donc pas être un objectif, et devient même problématique** lorsqu'un professionnel utilise la séduction des parents comme protection, sorte de bouclier lui permettant de souligner la qualité de son travail alors même que ce dernier peut présenter des défaillances. Cela place les dirigeants et les cadres dans des situations difficiles, car ils doivent démonter ce stratagème souvent inconscient pour espérer faire progresser le salarié, tout en préservant la qualité de son image auprès des parents.

Un partenariat éducatif à construire

Le partenariat éducatif entre les parents et les professionnels des EAJE débute lors des premières rencontres avec la famille et se construit petit à petit, par des pratiques relationnelles spécifiques.

♦ **Lors des premières rencontres, il convient de laisser de côté l'interrogatoire sur le bébé,** qui donne à penser que les professionnels doivent connaître certains éléments pour l'accueillir et les hiérarchisent de manière stéréotypée. Dans ces formes de prise de renseignements, la relation est d'emblée déséquilibrée car les professionnels affichent ce qu'ils jugent nécessaire de savoir et relèguent les parents au rôle de transmetteurs d'informations ciblées.

En écoutant au contraire ce qui leur semble important de dire, les professionnels placent les parents sur un pied d'égalité et leur font confiance sur le fait qu'ils savent définir les priorités à partager avec la crèche. Leur faire une place dès le début permet de les laisser décider ce qu'ils veulent dire ou non. Il s'agit alors d'accepter d'avoir peu

d'informations sur l'enfant, ou pas celles auxquelles on s'attendrait.

Pour autant, il faudra du temps pour apprendre à connaître et à apprivoiser ce nouvel enfant, qui va construire une relation différente avec les professionnels de celle qu'il est en train de nouer avec ses parents. Cela demande de se faire confiance en tant que professionnel, en considérant que les renseignements fournis par les parents de leur propre initiative ont toujours plus d'intérêt que ceux demandés de manière automatique, inappropriée car non personnalisée.

♦ **Le partenariat éducatif se prolonge ensuite dans le quotidien des rencontres** entre parents et professionnels, et dans le partage des connaissances acquises sur l'enfant. Cette communication n'a rien à voir avec ce que nombre de professionnels nomment "transmissions". En effet, fréquemment réduites à l'aspect sanitaire des besoins primaires, les transmissions sont le plus souvent fortement stéréotypées et créent parfois de véritables guichets virtuels, passage obligés des parents. Elles laissent de côté la vraie communication, celle qui s'enrichit de petits riens et de faits divers et variés.

Il est certes plus facile de se cacher derrière une feuille, un classeur ou un cahier de transmission, stylo en main, que de proposer aux parents de venir s'asseoir à leur côté avec les enfants. Or, s'il est possible d'écrire clairement ce qu'un tout-petit a mangé et combien de temps il a dormi, il est bien plus compliqué et plus long d'expliquer ses relations, ses comportements, ses jeux et ses apprentissages.

♦ **Que les besoins physiologiques primaires occupent le devant de la scène** des premières interactions parents-professionnels lorsque l'enfant n'a que quelques mois se comprend. Mais, très vite, il semble évident que cet enfant va manger, dormir et éliminer à la crèche, et que cela ne nécessite plus d'être spécifié chaque jour tant qu'aucune maladie ou dysfonctionnement ne se présente. Il réside donc une réelle perte de temps dans le fait de noter et de transmettre des faits aussi basiques et récurrents. Cela appauvrit de la relation et réduit le professionnalisme des éducateurs en cantonnant leur intervention aux seuls gestes liés aux soins de base. L'image de la crèche en ressort, elle aussi, dévaluée.

À nouveau, considérer les parents comme demandeurs et adapter le contenu de ce qui est transmis à chacun permet de s'ajuster et d'approfondir le discours en redonnant aux parents et aux professionnels leur juste place de partenaires acteurs. Chacun peut ainsi prendre le risque de parler de son vécu avec le tout-petit, de ses ressentis et de partager ses observations.

Laisser entrer les parents n'est pas suffisant

Pour arriver à cela, il faut avoir réfléchi en équipe à la place réelle des parents dans la crèche. Barrières de sécurité,

surchaussures et gestes barrière anti-Covid-19 en tout genre ne sont pas les seuls obstacles et ne doivent pas devenir des prétextes pour reléguer les parents à l'extérieur. Mais les laisser entrer dans la crèche ne suffit pas non plus à leur indiquer qu'ils y sont les bienvenus et qu'ils peuvent y prendre place. Un projet pédagogique optimal doit prévoir les modalités de leur présence dans la crèche et le type de relations projeté entre eux et les professionnels. Pour qu'ils s'y sentent bien, les parents doivent y avoir une place définie : un salon parental avec vue sur les jeux des enfants dans une partie de la salle de jeux ou de l'atrium par exemple, des fauteuils confortables, un porte-manteau, la possibilité de se détendre et de discuter avec une boisson ou un journal, etc. Tout cela offre une autre vision de la crèche que le guichet virtuel symbolisé par la levée d'au moins un professionnel, cahier de transmission à la main pour, soi-disant, accueillir le parent. Ce dernier se sentira tout autant bienvenu si l'environnement lui indique qu'il l'est et si les professionnels l'invitent à s'installer dans le salon ou auprès d'eux.

Faire une place aux parents ne consiste pas seulement à les inviter pour les fêtes de Noël ou de fin d'année, pour des pique-niques ou des sorties au zoo, mais à chaque jour leur indiquer que la crèche est aussi un lieu qui leur est accessible en permanence. Qu'ils peuvent venir y passer du temps, les mamans y allaiter leur enfant, les papas accompagner les mamans ou inversement, les parents amis s'y retrouver. Tout cela est possible si les locaux et le projet pédagogique ont été pensés en ce sens. La crèche n'est pas uniquement un lieu pour les jeunes enfants, car ces derniers n'existent pas sans les adultes, professionnels comme parents.

Conclusion

L'idée de la place du parent à la crèche n'est pas nouvelle et est débattue depuis de nombreuses années, en lien avec la fin de l'hégémonie du domaine sanitaire sur le monde de la petite enfance. La situation sanitaire actuelle a pu faire craindre une relégation des parents à l'extérieur des établissements. Mais les organisations sociales et le travail d'accueil et d'accompagnement des jeunes enfants ont changé. Les professionnels ont largement pris conscience que leur travail auprès des petits est aussi un travail auprès de leurs parents. De ce fait, rien ne se fait sans eux. Ils ont donc conservé leur place à la crèche. Cela ne signifie nullement que les parents décident de tout pour leur enfant à la crèche, sous prétexte qu'ils en sont les clients. Chaque jour, la relation de confiance se construit et le partenariat entre les parents et les professionnels s'instaure. Dans ce but, il est sans doute nécessaire de remplir deux conditions : avoir un projet pédagogique bien établi, concret et intégré par les professionnels – et donc transmis aux parents –, et ne pas avoir peur de travailler sous leur regard. ■