



L'OBSERVATION AU SERVICE DU SOUTIEN ET DU MAINTIEN DE LA DYNAMIQUE DE PROJET POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ D'ACCUEIL

Dans la continuité des articles précédents proposant des éclairages sur l'observation, nous vous invitons à découvrir un projet d'accompagnement des pratiques éducatives entamé depuis un an au sein de la province du Luxembourg.

L'objectif du dispositif mené depuis septembre 2014 est de proposer un ensemble d'actions qui vise à accompagner les milieux d'accueil de la petite enfance (SAEC¹, HA², Crèche, MCAE³, ME⁴, AEA⁵, SASPE⁶) dans le soutien et le maintien de la dynamique de projet et ce, en vue d'améliorer la qualité d'accueil.

Dans le sillon des réflexions menées durant les 10 dernières années au sein de la province, l'idée a émergé de proposer une méthodologie de travail qui permette de soutenir la réflexivité⁷, la (re)découverte des outils « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité », en lien avec le référentiel « Oser la qualité », ainsi que des espaces de rencontres entre professionnels pour alimenter et partager ces questionnements.

Objectifs généraux

Mettre en réseau des acteurs professionnels de la petite enfance

Développer la réflexivité des professionnels

Améliorer la qualité d'accueil

Outiller les milieux d'accueil pour soutenir et maintenir une dynamique de projets sur le long terme

(Re) découvrir les brochures « Repères »

1 SAEC : Service d'accueillant(e)s conventionné(e)s

2 HA : Halte accueil

3 MCAE : Maison communale d'accueil de l'enfance

4 ME : Maison d'enfants

5 AEA : Accueillent(e) d'enfants autonome

6 SASPE : Service d'accueil spécialisé de la petite enfance

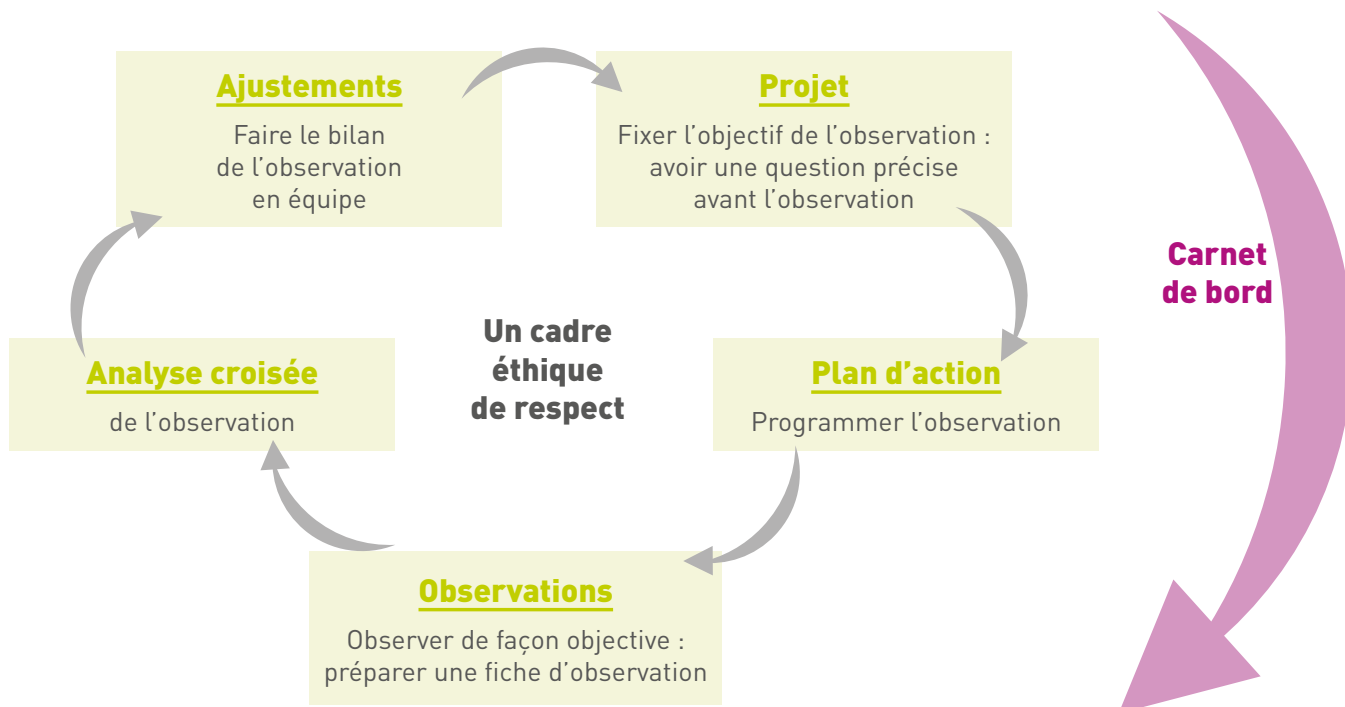
7 Capacité à prendre du recul sur sa pratique professionnelle et à la questionner au regard de prescrits légaux (le Code de qualité) et de références telles que le référentiel psychopédagogique « Oser la qualité », les brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité », ainsi que le projet d'accueil du milieu d'accueil et l'ensemble des articles et ressources scientifiques qui alimentent et soutiennent l'action des professionnels.

Concernant la méthodologie, l'observation vue comme un projet est rapidement apparue comme un incontournable, une base indispensable à la mise en œuvre de l'objectif de soutien professionnel.

Ainsi, au départ du guide méthodologique « Erato⁸ » et de rencontres ou d'interviews de personnes de référence [Anne-Marie FONTAINE⁹, Anne DETHIER¹⁰, Pascale CAMUS¹¹, Raymonde CAFFARI¹²], de nombreux milieux d'accueil se sont lancés dans des projets d'observation.

MAIS QU'EST-CE QU'UN PROJET D'OBSERVATION ?

L'observation ... une méthode



Dans un premier temps, les milieux d'accueil participants ont (re)découvert la distinction entre « **observation dans l'action** », « **observation vigilance** », observation vue comme un soin et un « **projet d'observation**¹³ ». Ils ont également clarifié les objectifs d'une observation à savoir : une meilleure connaissance des effets des pratiques pédagogiques sur les enfants, l'objectivation de situations qui questionnent et la mise en réflexion du projet d'accueil. Dans les milieux collectifs, cela permet aussi un échange de points de vue, afin de créer de la cohérence en équipe.



8 Guide méthodologique Erato, Accueillir la diversité dans les milieux d'accueil de l'enfance (0-6ans), analyser, évaluer, innover avec le soutien de la Fondation Van Leer - 2011
 9 « L'observation professionnelle des jeunes enfants », Anne-Marie FONTAINE - Ed. Philippe Duval, 2011 et « Assistante maternelle, l'observation un outil indispensable » Ed. Philippe Duval - 2014
 10 « Accueillir le jeune enfant, un cadre de référence pour les professionnels », S.BOSSE PLATIÈRE, A. DETHIER et al, Eres - 2014
 11 L'Observation in chapitre V « L'inclusion des enfants en situation de handicap dans les milieux d'accueil de la petite enfance », CAMUS, P - éd. FILE asbl, 2013
 12 « Etre acteur et spectateur » Raymonde CAFFARI - Les films du Levant - 1994
 13 Pour la définition des différentes observations : voir l'article « Au quotidien » dans le Flash Accueil N°23

Concernant la méthodologie, les Coordinatrices accueil, les Agents conseil et le Conseiller pédagogique ont souhaité remettre le focus sur l'instauration d'**un cadre éthique de respect**, indispensable pour que l'observation à distance respecte chacun :

- **L'enfant et sa famille**

Lorsqu'on procède à l'observation à distance, il est important d'expliquer aux enfants le rôle de l'observateur et qu'il ne sera pas disponible pour répondre aux demandes.

Il est judicieux d'informer les familles des projets en cours et particulièrement, dans le cas où l'outil vidéo est utilisé. L'usage qui sera fait des films sera précisé et l'accord des parents pour l'enregistrement des enfants sera demandé. Dans le cas d'un refus des parents, les professionnels sont tenus de respecter leurs choix et de « flouter » le visage de l'enfant.

- **Les professionnels observés**

Un cadre sécurisant pour les professionnels observés est également important. En effet, se donner à voir n'est pas chose aisée. La responsable du milieu d'accueil ou l'intervenant extérieur négociera avec les professionnels observés, la place dans l'espace de l'observateur, ainsi que les modalités pour décortiquer l'observation afin que chacun sache dans quel « jeu » il est engagé.

Dans le cadre de l'utilisation de la vidéo, l'accord préalable des professionnels est une condition sine qua non pour que la situation observée soit la plus proche de la réalité. Dans le cas de la vidéo, une première vision du film avec la ou les personnes observées permettra de « décomplexer » la personne en situation, ainsi que de supprimer, le cas échéant, des parties qui les mettraient mal à l'aise.

- **L'ensemble des professionnels questionnant l'observation menée**

Enfin, l'ensemble de l'équipe ou les personnes questionnant l'observation doivent également être au clair sur la démarche et le climat dans lequel le questionnement se fait.

Dans un premier temps, on se focalisera sur la description des faits, le « meneur » du projet étant garant du non-jugement de la situation. Dans un second temps, la démarche de décodage sera de l'ordre du questionnement, plutôt que du jugement de personne. L'enjeu du décodage est de faire émerger le sens des pratiques, les critères qui guident l'action, en lien avec le projet éducatif et les connaissances actuelles du développement de l'enfant.

EXEMPLE DE DISPOSITIF DESTINÉ AUX ACCUEILLANT-E-S AUTONOMES ET INCLUANT L'OBSERVATION

Pour illustrer le processus, Louise MOINY et Geneviève DALCQ, Agents conseil dans la province du Luxembourg, expliquent comment elles s'inscrivent dans la dynamique d'action provinciale.

Avant toute chose, comment définiriez-vous votre rôle auprès des accueillantes autonomes ?

*Notre rôle est de **soutenir les accueillantes** dans leur profession, de **contrôler les milieux d'accueil** pour vérifier que les locaux et les équipements soient aux normes mais également d'**accompagner les milieux d'accueil**, afin qu'ils puissent travailler dans une qualité d'accueil qui respecte le bien-être des enfants accueillis.*

Concrètement, comment mettez-vous en œuvre votre mission sur le terrain ?

Aujourd'hui, nous allons à la rencontre plus régulière des accueillantes : soit en contact direct dans les milieux d'accueil lors des visites à domicile, soit lors d'organisation de différents ateliers. Nous avons également différents contacts informels, tels que par téléphone, mail ... afin de répondre à leurs demandes.

Pouvez-vous nous expliquer le projet que vous avez débuté en avril 2015 ?

Afin d'enrichir notre mission d'accompagnement, nous avons organisé un atelier abordant le plaisir du repas au quotidien.

Nous souhaitons associer les accueillant-e-s autonomes au projet déjà mené pour les MA collectifs et les SAEC, en leur proposant une formule sur mesure !

Concrètement, pouvez-vous expliquer les objectifs plus précis et le dispositif mis en place ?

Les enjeux de ce dispositif sont de proposer un espace de réflexions entre professionnels, au travers de l'**observation d'un repas**. La thématique du repas a été choisie parce que d'une part, ce moment est souvent source de questionnements et d'autre part, en 2014, un nouvel outil, centré sur cette thématique, a été proposé aux accueillant-e-s « Accueillir le jeune enfant questions et réflexions ».

Le projet s'étale sur 2 à 3 ans, avec des rencontres individuelles entre l'Agent conseil et l'accueillant-e ou co-accueillant-e-s et des moments collectifs, rassemblant des professionnels du secteur. L'idée étant de s'enrichir les uns et les autres.

La journée de lancement s'est déroulée en novembre 2015. Ce moment a été l'occasion de visionner une séquence de repas filmée et de faire émerger des critères de qualité à observer conjointement entre les professionnels et l'Agent conseil, lors de rencontres au cours des 6 prochains mois. Au terme de la rencontre collective de novembre, nous avons fixé **trois temps d'échanges** avec chacun-e des accueillant-e-s.

Un premier pour échanger sur leur **projet**, leurs **questionnements** et faire émerger un **objectif d'observation**.

Ce premier temps est également l'occasion de préciser les **outils de recueils d'informations** (plans, vidéo, notes écrites, ...), ainsi que les **modalités pratiques** liées à l'observation.

Un deuxième rendez-vous est prévu pour **observer un temps de repas**, en s'appuyant sur l'objectif défini. Cette observation est proposée par l'Agent conseil mais peut également être menée par l'accueillant-e par le biais de la vidéo.

Et un troisième moment, pour **échanger** sur l'observation et les questionnements qu'elle amène.

En mars 2016, nous avons programmé une rencontre collective pour échanger sur les réflexions que chacune aura menées, suite aux observations. Ce sera également l'occasion de s'alimenter au travers d'autres outils et des fiches « Accueillir le jeune enfant : questions et réflexions ».



Quels sont les moyens que vous allez mettre en œuvre pour fédérer ce projet ?

Nous allons être disponibles pour répondre à leurs questions, les rassurer, les soutenir dans leur projet d'amélioration de la qualité de ce temps de repas.

Un autre argument de taille est que ce projet leur permettra de rencontrer des « collègues » proches géographiquement, vivant les mêmes réalités au quotidien et de se créer un réseau sur lequel s'appuyer.

Enfin, nous leur rappellerons l'opportunité qui leur est offerte de participer à un processus de formations continues, obligation à laquelle ils ou elles sont soumises par le Code de qualité (art. 14) et l'Arrêté Milac (art.43).

En conclusion, l'observation est un outil à adapter à chaque milieu d'accueil. Il demande un cadre éthique, de l'engagement et du temps. Sur base des témoignages des professionnels inclus dans la dynamique, l'observation est un réel outil pour donner du sens aux pratiques et construire un projet d'accueil solide sur lequel les professionnels s'appuient pour mettre en œuvre leurs pratiques éducatives. C'est au travers des questionnements et des observations des situations concrètes que, petit à petit, des critères de qualité émergent et s'affinent pour le bien-être de chacun.



Xavier GOOSSENS
Conseiller pédagogique ONE (subrégion Luxembourg)
Geneviève DALCQ et Louise MOINY
Agents conseil ONE (subrégion Luxembourg)