

Repères pour des pratiques d'accueil de qualité (0-3 ans)



À LA RENCONTRE DES FAMILLES





LEXIQUE ET PICTOGRAMMES

Le terme « **professionnel** » est utilisé quand tous les professionnels du milieu d'accueil (quelles que soient leurs fonctions) sont envisagés.

Le terme « **accueillant** » concerne les personnes qui occupent au quotidien la fonction d'accueil des enfants et de leur famille. Elles assurent les fonctions principales suivantes : • apporter aux enfants les soins nécessaires à leurs besoins quotidiens et leur offrir des conditions riches de développement au niveau physique, psychologique, cognitif, affectif et social ; • assurer l'hygiène du milieu d'accueil ; • contribuer à la réalisation des repas adaptés et à l'organisation pratique du milieu d'accueil ; • mettre en œuvre le projet éducatif et contribuer à son évaluation et à son évolution ; • assurer l'accueil des familles et des enfants, les relations quotidiennes avec les parents dans un esprit de partenariat ; • assurer un accompagnement d'éventuels stagiaires.

Le terme « **personnel d'encadrement Psycho-Medico-Social (PMS)** » concerne les personnes qui exercent leur mission en articulation avec la direction du milieu d'accueil. Leurs fonctions impliquent le développement et la mise en œuvre d'une approche des relations avec les parents et les enfants favorisant l'accessibilité à tous et le soutien à la parentalité. Elles participent au soutien et à la mise en œuvre du projet éducatif, de son évaluation et de son évolution. Elles contribuent à la promotion de la santé et à la santé communautaire ; elles participent à la gestion administrative, organisationnelle ainsi qu'au management du personnel. Dans les services accueillant.e.s d'enfants, le personnel d'encadrement PMS a en charge l'encadrement des accueillant.e.s salarié.e.s.

Le terme « **direction** » désigne la personne qui assure la gestion administrative et organisationnelle du milieu d'accueil. Elle assure la gestion d'équipe et des ressources humaines (recrutement, insertion, évaluation, plan de formation, organisation du travail d'équipe/des horaires). Elle accompagne le changement dans les équipes (orientation des pratiques, ...). Elle veille, participe et coordonne la mise en œuvre effective du projet éducatif, son évaluation et son évolution, en ce compris dans ses dimensions sociales et de santé. Elle veille à instaurer une approche des relations avec les parents et les enfants favorisant l'accessibilité à tous et le soutien à la parentalité. Elle assure un rôle d'interface auprès des familles, des partenaires, des acteurs locaux. Elle développe et soutient le développement des actions permettant une ouverture à la communauté locale.

Le terme « **équipe** » ou « **milieu d'accueil** » est utilisé quand il est question d'une dynamique élargie ou encore pour associer d'autres professionnels (logistique, cuisine, secrétariat, ...).

Le terme « **Pouvoir Organisateur (PO)** » désigne la personne physique ou morale qui organise un accueil de la petite enfance et qui doit être autorisée à cette fin par l'ONE. Ces responsables institutionnels, légaux sont garants des conditions d'accueil des enfants et de leur famille, et des conditions de travail des professionnels, ... Et ce, en tenant compte des différentes législations en vigueur (ONE, travail, sécurité, urbanisme, AFSCA, ...).

Le terme « **projet éducatif** » désigne la description des choix méthodologiques ainsi que des actions concrètes mises en œuvre par une équipe pour l'accueil des enfants et de leur famille dans les espaces intérieurs et extérieurs. Il est donc propre à chaque structure. Il est remis à jour au moins une fois tous les 5 ans (voir aussi la brochure « À la rencontre des milieux d'accueil »). Le projet éducatif est non seulement un texte mais il est aussi la mise en œuvre concrète de celui-ci. Le projet éducatif est une des parties du projet d'accueil.



Renvoi à un autre repère ou à un texte spécifique



Critère spécifique «Accessibilité»



Témoignage



Idée à réfléchir



Lexique



Priorité pour les nouveaux milieux d'accueil

Toute citation de ce document peut être réalisée sans restriction tout en mentionnant les données bibliographiques correctes :

Office de la Naissance et de l'Enfance (2024). *Repères pour des pratiques d'accueil de qualité, 0-3 ans, I-II-III-IV*. Bruxelles : ONE.



SOMMAIRE

LEXIQUE ET PICTOGRAMMES	2
AVANT-PROPOS	4
À LA RENCONTRE DES FAMILLES	5
REPÈRE 1 • Accueillir toutes les familles dans leur diversité	7
REPÈRE 2 • Préparer le premier accueil : un processus de familiarisation	13
REPÈRE 3 • Mettre en place et consolider une relation de confiance réciproque avec les parents	21
Le secret professionnel	28
REPÈRE 4 • Gérer les transitions quotidiennes	31
REPÈRE 5 • Accompagner les vécus de la séparation	37
REPÈRE 6 • Aménager la fin de l'accueil	43
BIBLIOGRAPHIE	52
PLAN DE L'OUTIL "REPÈRES POUR DES PRATIQUES D'ACCUEIL DE QUALITÉ I, II, III ET IV"	54
REMERCIEMENTS	55

AVERTISSEMENT CONCERNANT L'USAGE DES MOTS ET NOTAMMENT DU FÉMININ

Le secteur de l'accueil de l'enfance est largement composé de professionnelles de l'enfance. Or, l'accueil des enfants et de leur famille relève d'une **professionnalité neutre sur le plan du genre**. Dès lors, il y a lieu d'entendre derrière l'expression « professionnels de l'enfance » tant les hommes que les femmes qui travaillent dans ce secteur. Le secteur gagne à recruter une main-d'œuvre qualifiée reflétant la diversité, notamment relative au genre. (cf. *recommandations internationales - OCDE, 2001, 2006, 2012*).

Sur base de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française (14/07/22) portant exécution du décret du 14 octobre 2021 relatif au renforcement de la féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre et aux bonnes pratiques non discriminatoires quant au genre dans le cadre des communications officielles ou formelles, différentes techniques d'écriture ont été utilisées pour prendre en compte cet enjeu : il s'agit notamment de l'utilisation du doublet (c'est-à-dire, une répétition des termes féminin et masculin – au moins une fois dans chaque repère), des termes épécènes (tels que adulte, parent, équipe, direction, personne, ...). Le point médian n'est utilisé que de manière parcimonieuse.

Dans les situations observées en milieu d'accueil ou encore dans les témoignages, ce sont les éléments de contexte qui guideront l'usage des termes au féminin ou au masculin.



AVANT-PROPOS

En articulation avec le Code de qualité de l'accueil (Arrêté du Gouvernement de la Communauté française, 1999, 2004, 2022) et le référentiel psychopédagogique « *Accueillir les tout-petits, oser la qualité* » (ONE – Fonds Houtman, 2002), ces brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité » sont destinées à tous les milieux d'accueil de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté Française).

Les brochures développent **seize repères vus comme des axes de réflexion déclinés dans une liste non exhaustive de critères. Ces critères sont accompagnés de situations, de témoignages de professionnels et de ressources bibliographiques.** Il ne s'agit pas d'un guide de bonnes pratiques à « appliquer ». En effet, la démarche induite par le Code de qualité de l'accueil invite chaque équipe de professionnels, chaque accueillant et accueillante à une **réflexion concertée** concernant les pratiques d'accueil au quotidien pour assurer la cohérence des pratiques. Cette réflexion contribue à l'élaboration et l'approfondissement de leur projet d'accueil. Ce projet d'accueil est présenté aux familles et fait l'objet d'échange avec elles. Il donne aussi à voir le sens des pratiques du milieu d'accueil auprès des différents partenaires.

Pour de plus amples détails sur la conception et l'enrichissement de ce guide, il est conseillé de prendre connaissance de la brochure I « *À la rencontre des milieux d'accueil* ». Celle-ci développe également des notions transversales telles que l'accessibilité, l'enfant compétent, les partenaires autour de l'enfant et les fonctions des milieux d'accueil.

Depuis 2004, les brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité » sont également des documents de référence pour tous les professionnels de l'accueil de la petite enfance, notamment pour les personnes chargées de la formation initiale et continue des professionnels, pour le travail d'accompagnement des milieux d'accueil par les agents ONE, ...

Dans l'exercice de leur rôle d'accompagnement des pratiques éducatives des milieux d'accueil et du développement de la qualité, les différentes équipes de conseillères et de conseillers pédagogiques de l'ONE ont été chargées de la conception et de la rédaction de ces documents.

Elles remercient toutes celles et tous ceux qui y ont apporté une collaboration constructive tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'ONE et souhaitent au lecteur bonne lecture et bonnes réflexions !



À LA RENCONTRE DES FAMILLES

Aujourd'hui, en Europe, l'enfant est le plus souvent considéré comme un véritable sujet, comme un être doué de compétences, de sensibilité, de communication. C'est aussi un être humain qui bénéficie de droits¹, qu'il découvre progressivement.

Dans une approche Edu-Care², son développement est envisagé globalement : le soin et l'apprentissage ne sont plus pensés séparément mais comme participant à un même processus.

Ceci ne doit pas masquer que l'enfant est un être en devenir, une personne en élaboration. Il nous faut donc bien percevoir aussi qu'il est d'abord l'émanation d'un couple ou d'une personne et de son projet, ainsi que d'un réseau familial dans son histoire propre. Cette histoire familiale et le regard porté sur l'enfant le précèdent, le portent et lui donnent vie aussi ! Le petit enfant est un être d'appartenances et de liens.

Les premiers liens dans lesquels il va se constituer petit à petit comme « personne » sont ceux qui se tissent entre lui et son(s) parent(s), dans un environnement subtil de gestes, de voix, d'odeurs, d'images qui lui deviennent progressivement familières. C'est là que, dans un univers si étranger au premier abord, les premiers repères s'élaborent, du sens est donné aux « choses », aux expériences. Car malgré sa sensibilité et ses compétences initiales, le bébé ne peut encore « décoder » par lui-même. Ainsi, dans la grande dépendance psychique et physique qui est la sienne, les premiers mois de vie sont-ils le temps d'un rapport « vital » extrêmement étroit à ses parents, à l'adulte figure d'attachement primaire, généralement sa mère.

Accueillir l'enfant, c'est donc prendre en compte d'emblée l'enfant et sa famille ; cette famille composée de multiples visages et formes appelant à une ouverture à la diversité. S'attacher à la qualité de l'accueil de la famille est sans aucun doute la première étape pour que l'enfant et sa famille se sentent les bienvenus. Dès lors, si la diversité des familles peut venir questionner les procédures administratives, les certitudes, et bousculer les pratiques professionnelles, elle peut se révéler une source de réflexion et d'enrichissements individuels et d'équipe.

Accueillir l'enfant et sa famille signifie aussi prévoir une période de familiarisation au nouveau lieu de vie du jeune enfant, un temps qui soit adapté aux besoins de chacun : parent, enfant et professionnel ou professionnelle. Ces temps de rencontre permettent une séparation dans la sécurité, pour les uns et les autres et au professionnel de percevoir comment chaque parent, chaque couple « vit » son enfant : ses attentes, ses espoirs, ses craintes, ...

Cette séparation se joue aussi au quotidien, matin et soir. Et, sans la dramatiser, il importe qu'elle soit organisée pour permettre une continuité, un passage sécurisant d'un espace de vie à l'autre. Ceci requiert des professionnels une présence, une attention aux plaisirs ainsi qu'aux inquiétudes parfois discrètes qui se manifestent alors.

Cela signifie aussi et surtout, de mettre en place des relations de confiance avec les parents et entretenir cette confiance par une communication mutuellement respectueuse des responsabilités de chacun et par le respect du cheminement propre de chaque famille. Il ne s'agit pas pour les professionnels et les parents de partager les mêmes convictions ou les mêmes pratiques, il s'agit plutôt de partager un souci commun : celui de la recherche du bien-être des enfants... et d'échanger en ce sens.

Enfin, le séjour en milieu d'accueil arrive à son terme et il est nécessaire d'envisager l'après, le soutien au passage de l'enfant vers un nouveau lieu de vie (école, autre milieu de vie, ...).

1 Droits de l'enfant

2 Genette, Ch. (2022). *Edu-care. Vers une approche globale de l'enfant qui (ré)concilie soin et apprentissage ?*. Bruxelles : ONE.

REPÈRE 1

ACCUEILLIR TOUTES LES FAMILLES DANS LEUR DIVERSITÉ

Les milieux d'accueil mettent en œuvre des mesures pour renforcer leur accessibilité primaire et assurer les conditions d'une accessibilité secondaire³ à toutes les familles.



Pourquoi ?

Tous les enfants ont le droit de bénéficier d'un lieu de vie éducatif, complémentaire à leur lieu de vie familial, selon les orientations de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (1989). Il existe une diversité de lieux qui peuvent proposer des offres éducatives de qualité aux jeunes enfants, dont les milieux d'accueil. Dans ce contexte, toutes les familles devraient avoir le droit de choisir d'inscrire, ou non, leur enfant dans un milieu d'accueil de la petite enfance.

La responsabilité de l'accessibilité à un milieu d'accueil, quelle que soit sa forme, est une responsabilité partagée. Elle ne repose pas uniquement sur l'équipe des professionnels (personnel d'accueil, d'encadrement et de direction) mais aussi sur les orientations et les moyens mis en place par le pouvoir organisateur. D'autres partenaires locaux, comme la ou le Partenaire Enfants-Parents (PEP's), les services d'accompagnement du jeune enfant, les professionnels gravitant autour de la famille, les services d'aide à la jeunesse, ... peuvent être des ressources pour soutenir cette accessibilité.

Dès lors, les actions que le milieu d'accueil peut mettre en œuvre sont de deux natures :

1. Des actions visant à renforcer **l'accessibilité primaire**, c'est-à-dire à permettre à toutes les familles de faire le choix d'inscrire ou non leur enfant dans la structure d'accueil, et, le cas échéant, de réaliser cette démarche.

Il s'agit à la fois de rendre possible l'expression de la demande et d'accueillir celle-ci. Rendre possible cette expression implique de mettre en œuvre des actions à plusieurs niveaux : de l'information, du sens et des démarches. En effet, toutes les familles vivant dans l'environnement local du milieu d'accueil ne connaissent pas nécessairement son existence ou pensent que celui-ci n'est pas « prévu pour elles » ; il y a donc un premier enjeu d'accès à **l'information** pour chaque famille.

Il y a un second enjeu, articulé à celui de l'information, celui du **sens** pour les familles : *pourquoi vouloir que mon enfant soit accueilli ?* Pour cela, il importe de donner à voir à chaque famille ce qui se passe entre les murs, ce qui est mis en œuvre pour prendre soin adéquatement de tous les enfants. Il s'agit de leur montrer les conditions qui garantissent le bien-être de chaque enfant et qui lui offrent des opportunités éducatives complémentaires, quelles que soient ses particularités. Le milieu d'accueil veille à donner aussi à voir la manière dont il décline la fonction sociale, permettant de tisser un réseau dans son environnement proche, d'échanger avec d'autres parents qui peuvent rencontrer des réalités similaires aux leurs.

Si une famille connaît le service et y trouve du sens, il lui reste encore à réaliser les **démarches** inhérentes au choix d'un milieu d'accueil et à l'inscription. Ce parcours peut être particulièrement complexe. Par exemple, les modalités administratives peuvent s'avérer être des freins supplémentaires. Des actions gagnent donc à être réfléchies et organisées, notamment le travail en réseau avec des acteurs locaux ou institutionnels compétents dans le domaine,

3 Les notions d'accessibilité primaire et secondaire sont développées dans la brochure I «A la rencontre des milieux d'accueil». Ce premier repère reprend les critères concernant l'accessibilité primaire. Pour ce qui est des critères relatifs à l'accessibilité secondaire, ceux-ci ont été intégrés, en fonction de leur spécificité, à chacun des 15 repères suivants. Vous les retrouverez identifiés avec le pictogramme suivant :



pour accompagner les familles dans leurs démarches, notamment liées à la demande d'inscription - quelle que soit son issue - et ce, dans la mesure des ressources disponibles. Cela peut aboutir à la création ou au renforcement de coordinations locales : relais vers d'autres structures (milieu d'accueil, lieu de rencontre enfants-parents, ...), actions pour soutenir localement la création de nouvelles places, ...

Permettre à chaque famille de se sentir entendue et écoutée dans sa recherche d'une place d'accueil, c'est donc respecter ses démarches, son investissement. C'est pourquoi il est essentiel de réfléchir à la manière dont ces demandes sont accueillies et à l'impact de ce qui se joue dans ces premiers échanges pour chaque famille. Ainsi, même s'il est possible que la demande d'inscription n'aboutisse pas à l'accueil de l'enfant, celle-ci mérite d'être prise en compte avec une attitude bienveillante et respectueuse.

2. Des actions visant à renforcer **l'accessibilité secondaire**, c'est-à-dire à faire en sorte que toutes les familles qui fréquentent le milieu d'accueil soient et se sentent les bienvenues, aient la possibilité d'être entendues et respectées dans leurs choix éducatifs, de prendre la parole sur tout sujet – voire prendre une place active si elles le souhaitent, en accord avec le projet et l'équipe.

Pour soutenir les enjeux d'accessibilité primaire et secondaire, il importe de développer, dans une logique de système compétent impliquant tous les acteurs (pouvoir organisateur, élus politiques, direction et accueillants ou accueillantes des milieux d'accueil, familles, ...), une politique d'accessibilité fondée sur un droit à une place d'accueil de qualité pour tous les enfants quelle que soit la situation de leur-s parent-s.

Critères pour le Pouvoir organisateur et le milieu d'accueil

1

Le pouvoir organisateur, en collaboration avec le milieu d'accueil, veille à rester accessible à la population du quartier dans toute sa diversité et sa mixité sociale.

Pour ce faire, il se donne les moyens de :

- veiller à connaître, en collaboration avec le réseau local, les caractéristiques socio-économiques et culturelles des familles vivant dans le quartier ;
- analyser les caractéristiques des familles qui sont accueillies et celles qui, de facto, ne le sont pas ;
- émettre des hypothèses pour comprendre pourquoi certaines familles ne font pas appel au milieu d'accueil ;
- identifier et analyser les facteurs d'exclusion, dans la fréquentation, de certaines populations qui pourtant vivent dans le même environnement local ;
- mettre en place, en fonction de ces hypothèses, des actions pour aller à la rencontre de ces familles qui n'accèdent pas au service, notamment en collaboration avec le réseau.



À réfléchir

Dans le cadre de l'accompagnement à l'ouverture d'un milieu d'accueil de la petite enfance, les candidats PO ont à leur disposition un ensemble d'outils et de démarches offert par l'ONE leur permettant de disposer d'une vision à 360° de ce qui est à entreprendre pour l'obtention d'une autorisation et des attendus d'un milieu d'accueil de qualité.

Au-delà du dispositif proposé, voici quelques questions pour nourrir la réflexion :

- Quel est mon réseau local ? Qui puis-je solliciter afin de connaître les caractéristiques de la population du quartier ?
- Quels sont les indicateurs à relever afin de voir si la proposition du projet répond au mieux aux besoins de la population locale du secteur ? (zoning industriel, gare à proximité, zone rurale éloignée des axes autoroutiers, ...)
- Quelles sont les caractéristiques des familles qui vivent dans le secteur où le projet devrait s'implanter ? Quels sont les milieux d'accueil déjà existants dans le secteur ? Quelles sont les orientations de leur projet ? Dispose-t-on d'informations concernant les familles qui les fréquentent ou qui ne les fréquentent pas ?
- Est-ce que les familles sur la liste d'attente partagent des caractéristiques communes ? Lesquelles ?



2



Le milieu d'accueil développe des stratégies d'information et de communication pour se faire connaître de tous au niveau local :

- Il veille à développer des stratégies de communication alternatives au support écrit.
- Il veille à ce que toutes les familles puissent se faire une image du quotidien dans le milieu d'accueil.



Lors de la visite de l'agent conseil chez une accueillante indépendante, cette dernière informe l'agent du fait de sa sous-capacité au niveau des enfants inscrits. La question centrale issue de la situation évoquée est « comment me faire connaître auprès des parents ? »

Différentes pistes ont été travaillées : améliorer la visibilité du milieu d'accueil et activer les connecteurs locaux. L'accueillante a donc apposé un panneau sur sa façade permettant à tous de connaître l'existence du milieu d'accueil. En parallèle, l'accueillante a pris contact avec l'administration communale et la consultation d'enfants pour diffuser des informations : horaires de la structure, projet d'accueil, modalités d'inscription, ... De son côté, l'agent conseil, sachant que des accueillantes du secteur n'avaient plus de places disponibles, a invité ces dernières à orienter les familles vers l'accueillante ayant encore des places.

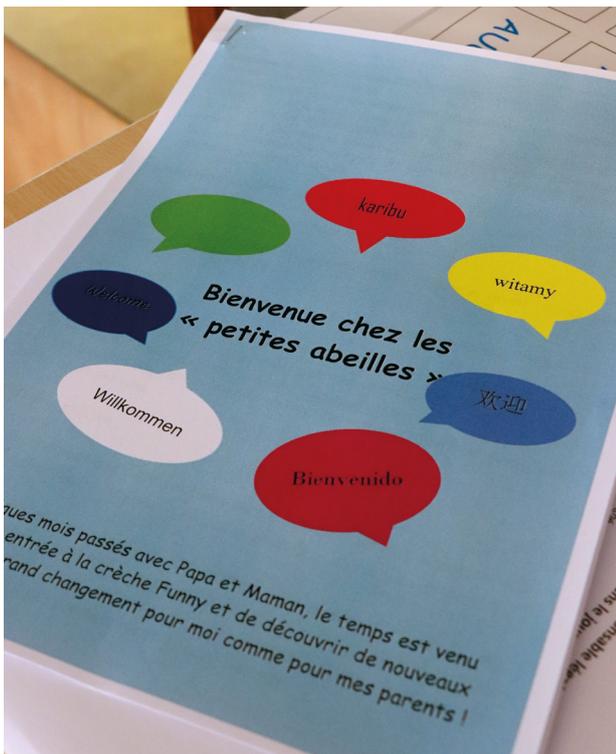
Suite à ces différentes démarches, de nouvelles familles se sont inscrites chez l'accueillante. Une dynamique de relais de l'information s'est ainsi installée localement que ce soit entre accueillantes ou avec les partenaires locaux.

Un agent conseil, Liège

3



Le milieu d'accueil veille à la visibilité et la lisibilité de son projet éducatif par toutes les familles, qu'elles fréquentent ou pas le milieu d'accueil.



« Il n'y a pas si longtemps, notre projet d'accueil était un long document de 23 pages non illustrées. Nous avons comme projet, au sein de notre service d'accueil d'enfants, de le retravailler afin de le rendre plus accessible aux familles, sachant qu'une partie d'entre elles sont en situation de précarité, éloignées des démarches administratives et/ou de milieux culturels différents. Nous avons également un renouveau au niveau de nos accueillantes. Elles n'avaient dès lors pas été associées à l'élaboration de la version antérieure du projet. Pour concrétiser notre démarche, nous avons fait appel à une illustratrice afin d'imaginer d'autres manières de communiquer. Cette réflexion s'est construite avec l'ensemble des accueillantes. Ainsi par exemple, l'importance de la relation de confiance et la coéducation apparaissent sous forme d'un dessin que les accueillantes peuvent commenter lors des premières rencontres avec les familles. Nous avons reçu des retours positifs des parents et des accueillantes. »

Un service d'accueil d'enfants, Hainaut



Le milieu d'accueil veille à rester accessible à la population du quartier tout en visant autant que possible à refléter à la fois la diversité de la population qu'une mixité sociale.

NOUS PARLONS



Le milieu d'accueil veille, dans l'aménagement de son contrat d'accueil, à rester accessible à toute la diversité de la population locale.



À réfléchir

Comment veiller, dans la communication à la population locale, à se rendre le plus accessible à toutes les familles qui vivent dans le quartier ? Comment également refléter une mixité sociale ? Quels indicateurs de mise en œuvre pour ce critère ?



Les objectifs [du milieu d'accueil] visés sont les suivants :

- Favoriser les rencontres et la solidarité entre parents qui se sentent isolés ou qui vivent des situations difficiles.
- Mettre en valeur les savoir-faire et les compétences des parents et des habitants du quartier (trop souvent étiquetés de chômeurs, de « gens à problèmes », de « personnes exclues ») et de créer une dynamique collective.
- Valoriser les richesses de la culture d'origine des personnes en recherche d'expression qui souhaitent être des acteurs de la société dans laquelle ils tentent de s'insérer.
- Favoriser une meilleure cohabitation des familles d'origine ou des communautés différentes.

Extrait du projet éducatif d'un milieu d'accueil, Bruxelles



Maintenir une réelle mixité sociale nécessite de garder un équilibre dans l'origine des enfants accueillis. De même, maintenir un accueil de qualité pour tout enfant en difficulté exige une équipe en nombre permettant de « détacher » une puéricultrice du groupe afin de mener un travail en individuel pour répondre à un besoin particulier. Une psychomotricienne a rejoint l'équipe afin de soutenir ce travail.

Parce que tout enfant a droit à la sécurité, à la santé et au bien-être, l'équipe veille à offrir un accompagnement individualisé à chaque famille. Ecoute, soutien, bienveillance sont des notions importantes dans le travail au quotidien. Ouvrir les portes aux familles fragilisées permet de lutter contre l'isolement et la solitude face aux problèmes.

Extrait du projet éducatif d'un milieu d'accueil, Namur



Une directrice de crèche est ennuyée : cela fait quelques mois qu'une famille cumule des retards de paiement de facture. La directrice décide donc de solliciter un entretien avec les parents. Ces derniers lui font part de leurs difficultés financières. Le contrat d'accueil prévoit une possibilité pour la structure de demander une indemnité pour tout retard de paiement, voire la fin unilatérale du contrat d'accueil. Suite à l'analyse de la situation et dans l'intérêt de l'enfant, la directrice décide de ne pas imposer de frais supplémentaires aux parents ni de mettre fin à l'accueil. En accord avec les parents, un échelonnement du paiement des factures impayées est décidé, tout en maintenant l'accueil de l'enfant.

Une crèche, Luxembourg

PRÉPARER LE PREMIER ACCUEIL : UN PROCESSUS DE FAMILIARISATION

Un dispositif de premier accueil est prévu dans chaque milieu d'accueil. Il est pensé pour chaque nouvelle arrivée d'un enfant et tente de répondre au mieux aux signaux de bien-être et d'implication de l'enfant et de sa famille, en reconnaissant et intégrant la diversité des uns et des autres (famille, enfant et milieu d'accueil). Il est construit, évalué et ajusté avec le ou les parent(s) de l'enfant accueilli. Cette réflexion peut conduire à un réajustement du processus.



Pourquoi ?

La séparation d'avec son ou ses parents fragilise le psychisme du bébé d'autant plus que celui-ci est jeune. Afin de garantir la sécurité psychique du jeune enfant, une préparation minutieuse de toutes les séparations, notamment le premier accueil, est nécessaire. Ces dernières ne sont jamais anodines pour le(s) parent(s), et la sécurité du bébé est aussi liée à la sienne (la leur).

Le premier accueil est, pour chacun, l'occasion d'échanger autour d'un projet pour l'enfant, faisant le trait d'union entre l'histoire familiale de l'enfant et son vécu dans sa famille, et le projet éducatif du milieu d'accueil.

Investir dans ces premiers moments de l'accueil est une condition essentielle pour le bien-être de chacun.

Les repères qui permettent au jeune enfant de s'orienter sont essentiellement ceux qui se forment dans le vécu familial auprès des adultes avec lesquels il crée des liens significatifs préalablement à son entrée en milieu d'accueil. Il pourra s'appuyer sur ces repères et ces liens pour s'en créer de nouveaux dans le milieu d'accueil.

La familiarisation est un processus de rencontre entre les professionnels ou professionnelles, l'enfant et sa famille. Il s'inscrit dans une histoire chaque fois originale. Il permet la construction de nouveaux liens entre l'enfant et l'accueillant ou l'accueillante, entre le(s) parent(s) et les professionnels, entre l'enfant et les autres enfants accueillis, entre les familles. L'enjeu est de parvenir à tisser cette multiplicité de liens tout en veillant à reconnaître ceux déjà existants.

Une des choses qu'on a souvent dites et décrites, c'est que les enfants s'adaptent. Et que plus ils sont petits, plus ils sont adaptables. Mais on interprète mal les réactions des petits. Ainsi, un bébé de 1 ou 2 mois qui arrive dans un milieu d'accueil va sans doute manifester des pleurs ou s'endormir. S'il dort, nous en concluons qu'il est bien, qu'il s'adapte. Or, l'enfant n'a pas le choix. Il a un potentiel d'énergie pour tout faire (se développer, décoder la faim, le sommeil, se défendre contre les maladies ...). Si on lui demande de faire l'effort d'adaptation, il va puiser dans cette énergie. Si un bébé ne pleure plus, cela pourrait être dû au fait qu'il n'ait plus l'énergie. Comment dès lors faire en sorte que les enfants s'adaptent dans la moins grande souffrance possible?

(Meyfroet, citée par Loulidi 2003, p.1)



Tout milieu d'accueil prévoit un dispositif de premier accueil pour chaque enfant, quelles que soient les circonstances (âge de l'enfant, place dans la fratrie, accueil en urgence, connaissance des parents par ailleurs).



Ce dispositif de premier accueil comprend au moins :

- différents moments de rencontre avec la famille à l'occasion de la découverte du milieu d'accueil, la communication du projet éducatif, l'inscription, et plus tard «la contractualisation». Ces temps sont l'occasion de questionner comment le milieu d'accueil et les parents peuvent se rencontrer autour de leurs attentes et projets respectifs pour l'enfant.
- une élaboration conjointe parents-professionnels du processus de familiarisation, en ce compris des temps d'évaluation en vue d'un réajustement le cas échéant.
- une découverte du milieu d'accueil avec la famille : prise de contact avec les personnes qui s'occuperont de l'enfant, ...
- une présence répétée du parent avec l'enfant dans le milieu d'accueil, c'est-à-dire dans l'espace et auprès des personnes qui s'occuperont de manière privilégiée de l'enfant.



À réfléchir

Il arrive que les familles s'interrogent : «Je connais bien Lucia qui sera l'accueillante de Julien. Pourquoi aurait-on besoin de se familiariser ?».

La réponse se trouve dans le bien-être de Julien. Pour lui permettre de vivre le changement en étant accompagné les premières fois par ses parents. Cela permet aussi à Lucia de connaître Julien qu'elle n'a jamais rencontré auparavant et de renforcer les liens de confiance avec ses parents ! Les parents sont les mieux placés pour donner les «clés» pour s'occuper de leur enfant !

En bref, quelles que soient les circonstances ...

- *Un aîné a déjà été accueilli : le dispositif est pourtant prévu pour l'enfant plus jeune de la fratrie.*
- *Une mère doit retravailler dans les plus brefs délais.*

Comment l'équipe ou l'accueillante va-t-elle s'y prendre pour connaître l'enfant «malgré tout» ? Comment faire vivre les parents absents dès les premiers moments ? ...

En cas d'accueil d'urgence, d'autres modalités d'implication des parents sont imaginées en tenant compte des possibles.



« Une familiarisation a plus de chance d'aboutir quand les parents sont impliqués le plus tôt possible. Il arrive que les parents demandent à me rencontrer alors que bébé n'est pas encore là. Les questions que les futurs parents se posent, leurs attentes par rapport à l'accueil de leur enfant ... sont assez différentes de celles qu'ils posent une fois l'enfant là. Avoir ce contact alors que l'enfant est encore «en gestation» me semble faciliter le contact ... C'est une façon pour moi de partager au plus près le projet de la famille. »

Une accueillante, Brabant wallon



« Les accueillantes sont parfois réticentes à ouvrir ainsi leur porte à des personnes encore étrangères... Au sentiment d'intrusion de leur propre lieu de vie s'ajoute la crainte du jugement et de l'effet qu'elles donnent d'elles-mêmes et des conditions d'accueil aux visiteurs. Certains parents arrivent parfois à l'improviste, convaincus d'avoir une meilleure «photographie» de ce que leur enfant vivrait au quotidien... Les conditions inconfortables de ce type de premier contact pour l'accueillante pourraient «entacher» la qualité de la relation future... J'insiste donc pour que les parents prennent rendez-vous, par respect pour l'accueillante, pour sa famille et pour les autres enfants accueillis. L'accueillante peut ainsi se rendre plus disponible pour cette première visite ! »



Que l'enfant marche ou ne marche pas, qu'il ait moins de six mois ou plus, un temps pour se (re)connaître est nécessaire, même s'il varie suivant les enfants et les parents. Sa durée n'est pas prévisible et ce serait une erreur de la croire standardisable, normalisable. Il ne faut pas aller trop vite, il ne faut pas dépasser les possibilités de l'enfant, mais les respecter : se donner le temps nécessaire permet à chacun d'aller à son rythme. Combien de mères craignent que leur bébé ne s'habitue pas : elles veulent aller trop vite, alors que rien en elles ne le désire. L'enfant doit vivre dans le lieu d'accueil un certain nombre de moments avec sa mère sans précipitation ; c'est pour cela qu'il faut avoir du temps. (Jardine, 1992, p 46)



« Lors des premiers contacts avec la maman de Méline, nous avons tout de suite ressenti sa crainte concernant l'allaitement de sa fille. Elle avait peur que l'entrée dans la crèche ne puisse lui permettre de mener à bien celui-ci. Ce qui la tracassait le plus était de devoir éventuellement passer au sevrage de sa fille. Nous avons donc réfléchi ensemble, tout en accueillant ses craintes et ses besoins, à ce que nous allions mettre en place dans le milieu d'accueil concernant l'alimentation de Méline. Nous l'avons également rassurée sur tout ce qui avait été pensé pour soutenir l'allaitement maternel : nous lui avons présenté le coin allaitement, nous lui avons suggéré de nous fournir le lait congelé dans de petits contenants pour éviter le gaspillage et nous avons évoqué les différents moyens que nous pouvions utiliser pour donner le lait à sa fille sans compromettre l'allaitement : le biberon, la cuillère, la tasse, ... »

Une crèche, Hainaut

3



Le milieu d'accueil veille à ce que les accueillants qui s'occuperont de l'enfant soient impliqués tout au long du processus de familiarisation.



Notre équipe est constituée en majorité de puéricultrices travaillant à temps partiel. Dans notre organisation, chacune d'entre elles porte plus particulièrement trois enfants en tête. Cela permet une individualisation plus fine et la construction d'un lien privilégié et sécurisé pour chacun des enfants accueillis. Toutefois, cela nous a posé question par rapport à la période de familiarisation et la disponibilité de la professionnelle qui portera plus particulièrement cet enfant en tête, lorsque celle-ci travaille à temps partiel.

Voilà comment nous avons réfléchi l'accueil d'un nouvel enfant :

Dans notre dispositif de premier accueil, la directrice et l'encadrante pédagogique organisent une première rencontre avec les parents du groupe pour découvrir la crèche et le projet éducatif. Lors de la 2^e rencontre, la puéricultrice qui s'occupera plus particulièrement de l'enfant et celle qui la « complète » dans l'horaire accueillent la famille, lui expliquent le sens de la familiarisation, s'accordent quant à son organisation et répondent aux éventuelles questions.

...

- Dans les bras *pour le biberon*
- Dans le relax *pour les repas solide*
- Dans une chaise haute → *quand se tiendra assise toute seule*

Pour toute allergie alimentaire un certificat médical vous sera demandé.

Le sommeil de votre enfant :

Il a un rythme de sommeil :

- Régulier
- Variable
- Irrégulier

Il a sommeil :

- Profond
- Léger
- Calme
- Agité

Les moments où il préfère dormir sont : *dans la matinée, en début d'après-midi et en fin de journée*

Quand il est fatigué, il manifeste sa fatigue par : *bailllements, se frotte les yeux, se gratte derrière les oreilles, est un peu "énervé"*

Il dort dans un lit : oui no autre :

Où ? :

- La chambre de l'enfant
- Le salon



4



Le milieu d'accueil encourage l'implication de chaque parent dans la familiarisation, quand ils sont présents dans l'éducation de l'enfant. Le cas échéant, il permet la participation d'autres membres de la famille, voire de l'entourage proche.

C'est aussi l'occasion de présenter le document «portrait de l'enfant» qui permettra à la famille de « raconter » son enfant, ses habitudes. Toutes ces informations pourront permettre aux professionnelles de s'ajuster. Il évoluera au cours des rencontres en fonction des observations des professionnelles. Ainsi le portrait va s'affiner au fur et à mesure.

La réflexion que nous avons menée en équipe quant à l'organisation de cette période nous a menés à questionner notre fonctionnement avec des personnes travaillant à temps partiel : conscientes de l'importance pour la famille et l'enfant d'être accueillis par la puéricultrice qui «portera l'enfant dans sa tête», nous avons dû nous ajuster afin de permettre une plus grande disponibilité pour créer ce lien important entre la puéricultrice, l'enfant et la famille.

Au début du processus, les moments sont exclusivement prévus avec l'enfant, le parent et la puéricultrice. Dans les moments qui suivent, nous veillons à ce que la puéricultrice qui «complète» le temps de travail puisse être présente et disponible pour aller à la rencontre de l'enfant et sa famille. Elle passe ainsi de petits moments à leurs côtés, permettant également à l'enfant de se familiariser avec elle, et ce avant les premiers jours d'accueil. Il s'agit pour nous d'assurer une continuité de repères pour l'enfant.

Une crèche, Liège



Accueillir, par exemple, une famille d'une autre culture peut être un défi à relever ! Dans notre crèche, une famille venant d'Amérique latine souhaitait que leur enfant soit accueilli. Elle avait gardé des liens très étroits avec la famille restée là-bas : pour cette dernière, il est inconcevable que leur fille mette en garde son propre enfant. Une certaine pression était exercée sur la maman. Nous avons mené une réflexion dans notre crèche : "comment aider les grands-parents de cette famille à se représenter ce qu'est un milieu d'accueil en Belgique ?"

Une vidéo a été réalisée sur différents moments de l'accueil pour que les grands-parents puissent visualiser ce que signifie un accueil hors de la famille. Une fois cette démarche effectuée, la maman a pu se sentir bien dans le milieu d'accueil. Il était important pour elle que son choix soit validé par ses propres parents.

Une crèche, Brabant wallon



Lors de la visite de la crèche, je parle de la période de familiarisation aux parents de Nina. Ceux-ci me disent qu'elle ira vite car Nina est déjà habituée à un autre milieu d'accueil (qui ferme). Après avoir expliqué le sens aussi bien pour l'enfant que pour les différents partenaires, nous nous sommes rendus compte que lors de la mise en pratique de la familiarisation, Nina avait peur (nouveau lieu, nouveaux camarades, nouvelles personnes). En augmentant peu à peu les moments de présence avec ses parents et puis seule, Nina a pu se sentir bien chez nous au bout de trois semaines. Le dialogue et nos observations quotidiennes reflétées aux parents nous ont aidés à adapter le rythme pour Nina.



Le processus de familiarisation est progressif et ajusté à chaque enfant. Cet ajustement prend en compte les manifestations de l'enfant, de sa famille et les perceptions du professionnel. Il s'établit dans un dialogue entre le professionnel et la famille.



Ajuster, en fonction de la situation, la manière dont est prévue la période de familiarisation est essentiel. Il y a quelques mois, nous avons accueilli un enfant dont les parents très anxieux ne pouvaient imaginer se séparer, toutefois leurs réalités professionnelles les y obligeaient. Durant plusieurs semaines, l'adaptation s'est faite tout en douceur, avec puis sans les parents. Sans grand succès ! A l'approche des vacances d'été, période de congés pour l'équipe, nous nous sommes questionnées sur la façon dont nous pourrions assurer une sécurité affective à cet enfant. Il s'avérait impossible d'avoir les mêmes puéricultrices autour de lui. Ce qui l'insécurisait encore plus ... En accord avec les parents, nous avons arrêté la période de familiarisation et avons convenu de reprendre en douceur en septembre et sur une période beaucoup plus étalée. Cela a permis à chacun de prendre ses repères et d'arriver à une familiarisation progressive. Cette fois, ce fut très concluant et plus rapide que prévu.

Une direction de crèche, Namur



À la crèche, l'accueillante prépare quelques objets à mettre à disposition pour Théo qui vient pour la première fois avec son parent. Pendant ce temps de familiarisation, l'accueillante observe par quoi Théo est attiré et montre de l'intérêt. À la fin du temps, l'accueillante ramasse les objets choisis par Théo et les met dans un panier. Elle les lui proposera lors de sa prochaine visite.

Une direction de crèche, Bruxelles



« Lors d'un premier accueil, notre proposition d'organiser une période d'adaptation a été reçue avec étonnement par les parents de Julian : « Une adaptation, pour quoi faire ? Nous savons que ça se passera bien ! ». Nous avons néanmoins expliqué aux parents le sens de l'adaptation, en insistant sur le fait que pour l'accueillante aussi une période de familiarisation était nécessaire ... Deux ans plus tard, ces mêmes parents, lors de l'inscription de Noé, leur deuxième enfant, ont demandé spontanément une adaptation. Pour eux, Noé allait en avoir besoin. »

Un service d'accueil d'enfants, Hainaut



À réfléchir

Dans l'ensemble de ces situations, on voit combien il est essentiel pour le milieu d'accueil de :

- *d'abord écouter le ou les parents, accueillir leurs vécus, leur laisser déposer leurs appréhensions, besoins et questions ;*
- *et puis seulement poser des questions, envisager d'autres options au regard des orientations prises dans le projet d'accueil, et en partager le sens.*

Ces attitudes d'écoute et d'accueil permettent au dialogue de se mettre en place.





Le milieu d'accueil accompagne la découverte du milieu de vie par l'enfant et le(s) parent(s) dans le respect des autres enfants et de leurs espaces. Il veille particulièrement à assurer la sécurité physique et psychique de chacun.

Les professionnels veillent à aménager un espace où chaque parent puisse se sentir accueilli et occuper une place physique dans le milieu d'accueil, auprès de son enfant.

Les éventuelles limites et règles qui conditionnent l'accès au milieu de vie leur sont explicitées en y mettant du sens.

Les espaces réservés au personnel ou à la famille de l'accueillant sont précisés aux parents dès les premiers contacts.



Après une absence prolongée de l'enfant ou du professionnel tout comme lors d'un changement de groupe de vie, une période de (re)familiarisation est envisagée avec tous.



Lors de l'inscription, les familles sont informées du fonctionnement et de la gestion des espaces au sein du milieu d'accueil. Les espaces réservés à la famille de l'accueillante sont aussi précisés à ce moment-là.

Au cours de la familiarisation, les familles ont l'occasion de découvrir de « l'intérieur » le fonctionnement du milieu d'accueil. Ils accompagnent l'accueillante dans les espaces de vie dédiés à l'accueil des tout-petits.

En cours d'accueil, la gestion des espaces est différente. Les parents sont accueillis dans un espace d'accueil qui se situe à proximité de l'espace activités. Il est, en effet, essentiel que le parent garde un « contact visuel » avec l'espace de vie des enfants.

L'espace d'accueil doit être convivial et chaleureux pour permettre de gérer au mieux les transitions quotidiennes et les échanges entre les parents et l'accueillante.

Il est important d'expliquer aux familles le sens de cette gestion des espaces pour que l'accueil se déroule de manière sereine et dans le respect de toutes les parties.

Une directrice d'un service d'accueil d'enfants, Hainaut



Après une absence prolongée de l'enfant ou de l'accueillante, il est bon de parfois réduire, avec l'accord des parents, l'horaire de fréquentation dans un premier temps et d'envisager une reprise au rythme de chacun ...

Une accueillante indépendante, Namur



Il est important de dire à un parent qui n'a plus présenté son enfant pendant une certaine période qu'on a attendu l'enfant. Cela signifie à la famille qu'elle a une place dans le milieu d'accueil. Il s'agit d'une forme de reconnaissance, d'une marque de considération pour le parent et l'enfant, structurante au niveau du lien.

Un service d'accueil d'enfants, Hainaut



« Durant trois mois, suite à de graves soucis de santé, Louise n'a plus fréquenté le milieu d'accueil. À son retour, nous avons proposé aux parents une re-familiarisation pour que Louise puisse reprendre ses repères progressivement : d'abord en présence de ses parents, puis par de petits moments passés seule en section. »

Une crèche, Bruxelles



Le milieu d'accueil spécifie le rôle des différents professionnels impliqués dans la familiarisation (personnes qui prennent soin de l'enfant, personnel PMS, médecin ...) et assure la coordination de leurs interventions.



La première visite médicale est l'occasion de présenter aux parents chacune des personnes qui sera amenée à entrer en contact avec eux et leur enfant. La puéricultrice, bien sûr, qui accompagnera l'enfant lors de la prochaine visite auprès du médecin en cas d'absence du parent, mais aussi le médecin et le PEP's, et les autres puéricultrices du groupe...

Une crèche, Hainaut



Le milieu d'accueil favorise les rencontres entre les nouveaux arrivants (enfant/famille) et les personnes (enfants, parents, professionnels) qu'ils seront amenés à côtoyer.



Chez nous, une rencontre est prévue avec toutes les nouvelles familles. Tout le personnel est présent, puéricultrices, mais aussi médecin, direction, PMS et même le personnel de cuisine et d'entretien. Les rôles de chacun sont explicités à tous. S'en suit un moment d'échange autour du verre de l'amitié...

Un milieu d'accueil, Brabant wallon



Lorsqu'un nouvel enfant arrive, la puéricultrice qui l'aura en charge présente les autres enfants non seulement au nouvel arrivant mais également à sa famille. Cela permet aux parents de découvrir, connaître et «visualiser» les nouveaux compagnons de jeu de son enfant. À certaines occasions, quand plusieurs parents se trouvent ensemble à la crèche, nous les invitons à se présenter... C'est une façon de créer des liens, d'ouvrir le dialogue entre eux... Les nouveaux parents semblent apprécier tout particulièrement ces moments. C'est une occasion pour eux de se sentir intégrés dans notre milieu d'accueil...

Une équipe de crèche, Liège



Notre crèche organise chaque année des rencontres formelles et informelles avec les parents et familles des enfants.

Formellement, nous organisons une réunion des parents annuelle, permettant aux nouveaux arrivants de connaître la vie à la crèche. C'est un temps de rencontre également avec les parents des enfants déjà inscrits sur un thème particulier. C'est le moment également où l'on partage nos projets en cours et des photos des enfants à la crèche, en plus d'un moment d'échange.

De manière informelle, nous organisons un goûter de Noël et une fête des familles en été. Les familles peuvent apporter des plats faits maison, comme une auberge espagnole, pour nous faire découvrir leur culture.

Tous ces moments favorisent les contacts et la relation de confiance. Cela permet aux parents de rencontrer l'équipe, les lieux et de se faire une idée de ce que vit l'enfant dans notre milieu d'accueil.

Une direction de crèche, Bruxelles



REPÈRE 3

METTRE EN PLACE ET CONSOLIDER UNE RELATION DE CONFIANCE RÉCIPROQUE AVEC LES PARENTS

Le milieu d'accueil développe des dispositifs pour mettre en place une relation de confiance réciproque avec les parents (les familles) et la consolider au quotidien.

Pourquoi ?

Le tissage d'une relation de confiance avec les parents (les familles) autour d'une préoccupation commune – le bien-être de l'enfant – contribue à la sécurité même de cet enfant. C'est une forme de reconnaissance quotidienne du lien fondateur de l'enfant avec ses parents et de son histoire. Il s'agit moins d'agir en symétrie que d'agir ensemble, à l'écoute de la famille, dans une recherche permanente de ce qui peut convenir à cet enfant-là, à ce moment-là. Chacun garde son champ de responsabilité propre et communique à ce sujet le cas échéant. C'est dans une visée de **coéducation**⁴ que la relation se tisse et s'entretient en gardant l'enfant au centre des échanges.



Au moment où ils confient leur enfant à un milieu d'accueil, les parents sont particulièrement vulnérables. La séparation d'avec leur enfant, même quelques heures par jour et quels qu'en soient le contexte et les circonstances, les atteint et peut provoquer des manifestations diverses (agressivité, revendication, froideur, surprotection, hyperanxiété ...) qu'il faut pouvoir interpréter sans juger. C'est une période de réaménagement de la vie professionnelle et de la vie de couple, période chargée de problèmes pratiques et de mouvements émotionnels.

En confiant leur petit, ils livrent une part de leur intimité, de leur monde privé, secret.

Ils sont confrontés au regard des autres sur leur enfant et sur leur mode de faire, sur la conception de son éducation, ce regard est quelque fois critique, pas toujours bienveillant.

Consciemment ou non, ils pressentent qu'ils devront partager l'éducation de ce petit au sens où d'autres, des étrangers à la famille, vont intervenir dans son devenir.

(ONE-Fonds Houtman, 2002, p.4)

⁴  La **coéducation** est un espace intermédiaire à partir duquel le milieu d'accueil et la famille replacent l'enfant au centre du processus et deviennent des partenaires éducatifs à la fois complémentaires et différents. La coéducation renvoie à « la volonté de placer les parents et citoyens dans une position active, participative », sous-tendant « l'idée d'une participation égale, ou du moins sans relation de hiérarchie, des parents et des professionnels à l'éducation d'un enfant, et ce, depuis des places différenciées. » (Moisset, 2009, In Bardou, 2015, para.5)

1



Le milieu d'accueil veille à aménager des conditions qui favorisent la rencontre entre les professionnels et les familles dès les premiers contacts et tout au long du séjour.



REPÈRE 3

2



Le milieu d'accueil mène, dès le départ, une réflexion avec les parents sur des modalités d'accueil qui permettent d'articuler les demandes des parents, les besoins de leur enfant, les ressources du milieu d'accueil et son projet.



« Nous n'organisons plus systématiquement des rencontres à domicile. Cependant, quand cela s'avère nécessaire, nous pouvons en mettre en place.

Lci, la maman d'un enfant était malade, alitée à domicile, je lui ai donc proposé de faire le 1^{er} rendez-vous à domicile pour faciliter la rencontre et le premier contact. »

Une directrice de crèche, Bruxelles



Dès les premières rencontres au sein de la crèche, l'équipe est présentée aux parents et à l'enfant. Pour permettre un accueil et un retour plus serein, les horaires sont aménagés en fonction des horaires des enfants. Les accueils et retours ne se font plus au sein du service mais à l'entrée de celui-ci, afin de ne pas perturber le groupe d'enfants en présence. Les échanges sont plus discrets, la professionnelle peut se rendre disponible pendant qu'une autre puéricultrice est présente aux enfants déjà ou encore là. Si un parent le souhaite, la responsable est à leur disposition, elle propose des rencontres après 2 mois de présence dans le milieu d'accueil afin de voir si des réflexions, interrogations concernant le projet pédagogique, le fonctionnement de la structure est OK pour eux. Une fois par an, un barbecue est organisé pour nous rencontrer autrement.

Une directrice de crèche, Luxembourg



«Yaya refusait de dormir : il hurlait dès qu'on le mettait au lit. Même la présence de Jacqueline, SA puéricultrice ne suffisait pas à le rassurer... Après deux jours d'essais infructueux, nous avons invité la maman à réfléchir avec nous... Elle nous a dit qu'à la maison Yaya était toujours porté sur le dos et «c'est bercé qu'il s'endort».

Il nous semblait difficile d'adopter les habitudes de la maman. Nous tenons en effet à respecter et garder les spécificités des rôles de chacun.

De plus, individualiser de cette manière et adopter ses rituels exige des puéricultrices beaucoup de temps avec un risque d'être «monopolisées» au détriment des autres bébés. Toutefois, pour aider ce bébé, il a été décidé de commun accord d'assurer un portage pendant quelque temps. La maman a apporté un grand tissu de la maison.

Très vite, le bébé a manifesté des signes d'apaisement et a pu s'endormir parfois à peine posé sur le dos de la puéricultrice. Il était ensuite déposé doucement dans son lit avec le tissu, imprégné des odeurs rassurantes de sa maman et de sa maison. Au bout de quelques semaines, il était tout à fait habitué à son lit et s'y endormait sans plus aucun problème.»

Une directrice de crèche, Brabant wallon



Les professionnels permettent au parent d'occuper une place physique tout en assurant la sécurité psychique des autres enfants, et une place symbolique en son absence.



À l'entrée de l'enfant dans notre milieu d'accueil, nous invitons les parents à nous fournir la photo des personnes faisant partie du quotidien de l'enfant (parents, frères, sœurs, grands-parents, parrain, marraine, etc., ...) mais aussi des animaux de compagnie éventuels de la famille. Nous constituons alors un petit album plastifié qui sera laissé à la portée de l'enfant durant son temps d'accueil. Cet album permettra de faire « vivre » la famille de l'enfant durant sa journée à la crèche, de le rassurer. Cet album est aussi un soutien aux échanges avec l'enfant (avec ses puéricultrices ou les autres enfants) et favorise le développement de son langage. Tout au long de l'accueil, les parents peuvent compléter l'album et fournir de nouvelles photos.

Une crèche, Hainaut

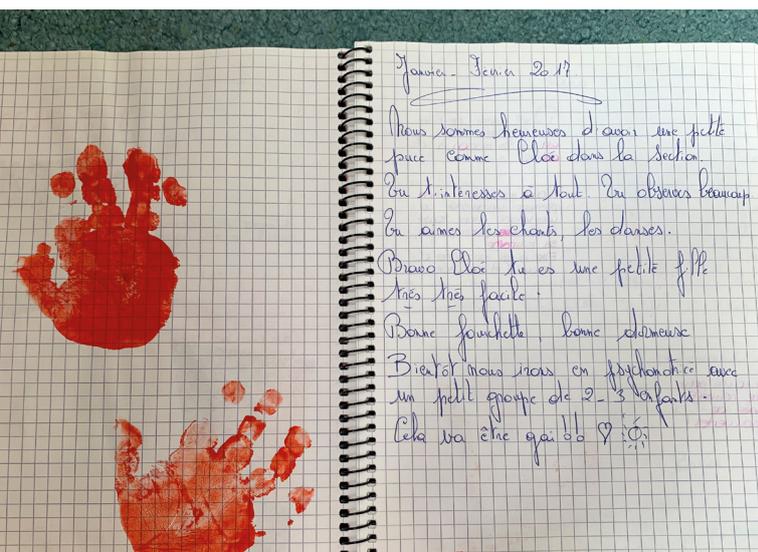


Afin de permettre à chaque famille d'occuper une place symbolique dans le milieu d'accueil et de se sentir la bienvenue, nous avons décidé de créer un mur des familles. Dès l'inscription, il est demandé aux parents d'amener quelques photos représentant l'enfant et sa famille (ils peuvent les envoyer par mail pour que nous les imprimions). Un panneau à hauteur d'enfant, avec le nom de l'enfant et les photos amenées par ses parents, présente la diversité de chaque famille et ouvre le dialogue entre le parent et son enfant, entre enfants et entre parents. Ce mur aide chaque enfant à construire une image positive des autres et de lui-même et est de nature à rendre visible et respectée la diversité des familles présente dans le milieu d'accueil. Nous proposons également aux familles qui n'apportent pas de photos de les photographier lors d'un accueil, tout en respectant celles qui ne souhaitent pas participer à ce projet.

Une crèche, Brabant wallon



Les professionnels veillent à établir avec les familles un dialogue bienveillant centré sur l'enfant, son bien-être et son évolution dans le milieu d'accueil et respectueux de la vie privée.



Celles-ci [les professionnel(le)s] ont à reconnaître aux parents, quels qu'ils soient, leur position unique et irremplaçable ; «suffisamment bons», ils ont une connaissance unique, empathique de leur enfant qui puise sa force et ses racines aussi bien dans l'histoire qui les a conduits à cet enfant que dans leur engagement dans un avenir commun... (ONE-Fonds Houtman, 2002, p.43)



«Nous avons organisé, avec une juriste de l'ONE, une conférence sur le sujet du respect de la vie privée pour toutes nos équipes. Cela a suscité beaucoup de réflexions et de discussions en réunion. »

Un centre communal de la Petite Enfance, Hainaut

5



Les professionnels font une place à l'expression des vécus des parents et sont sensibles aux manifestations de confiance ou de méfiance des familles à l'égard du milieu d'accueil. Inversement, ils s'interrogent sur la confiance ou méfiance qu'ils accordent aux familles.



« J'estime qu'il est de mon rôle de laisser un temps ou un espace qui permette aux parents de mettre des mots sur leurs émotions, sur leurs craintes et parfois sur leur vécu personnel quant à l'accueil de leur enfant. »

Une accueillante indépendante, Hainaut

REPÈRE 3



6



Le milieu d'accueil prend des mesures qui aident à clarifier les spécificités et complémentarités des rôles et responsabilités de chacun (milieu d'accueil, famille).



À réfléchir

Comment votre projet éducatif rend-il compte de la différence entre la fonction d'accueil et le rôle parental ? Que mettre en place pour permettre aux familles de découvrir les différences et la complémentarité du milieu d'accueil et du milieu familial, et d'échanger à ce sujet ?



7



Le milieu d'accueil identifie les objets de tension avec les parents et cherche à les comprendre. Il suscite une discussion avec les parents pour trouver des solutions. Le cas échéant, il recourt à un tiers (équipe, personnes ressources à l'intérieur et l'extérieur du milieu d'accueil) pour comprendre les tensions.



« Nous avons reçu un mail d'un papa mécontent de la crèche. Suite à son mail, j'ai pris le temps de recevoir le papa au bureau afin d'apaiser les tensions et répondre à ses inquiétudes.

Ensuite, j'ai pu comprendre que le papa ne parlait pas bien le français et qu'il utilisait un traducteur pour écrire ses mails, d'où la confusion qu'il y a pu y avoir dans ses propos.

En réalité, il s'inquiétait pour son fils et un entretien a pu résoudre ses inquiétudes grâce à la communication et le travail de coéducation. »

Une directrice de crèche, Bruxelles



Le milieu d'accueil reconnaît la diversité des pratiques familiales. Il porte une attention aux façons de faire des parents et évalue comment elles pourraient, le cas échéant, contribuer à l'ajustement des pratiques du milieu d'accueil au profit de tous.



Ce dont les parents ne cessent pas d'avoir besoin, c'est de comprendre les causes cachées, mais ils n'ont pas besoin de conseils et instructions quant à leur manière d'agir. Il faut aussi qu'ils aient la possibilité de faire des expériences, et même des erreurs, ce qui leur permet d'apprendre. (Winnicott, 1972, p. 18)



Le milieu d'accueil veille à établir avec les familles un dialogue autour de leurs choix éducatifs respectifs sans les présenter comme des modèles. Le milieu d'accueil présente ses choix éducatifs en référence à son projet éducatif et en explicite les fondements.

Les parents de Véronique (6 mois) (...) demandent à l'éducatrice de la réveiller systématiquement après une demi-heure de sieste l'après-midi (...). L'importance du sommeil pour la croissance du poupon n'est plus à démontrer. Une éducatrice qui dispose d'une bonne formation, refusera une telle demande en s'appuyant sur les règles d'éthique de sa profession qui consiste à œuvrer pour le bien-être des enfants. Elle devra alors discuter avec les parents afin de leur expliquer les raisons pour lesquelles elle ne veut pas réveiller Véronique. (Martin, 2003, p. 415)



« Lors d'une réunion, nous avons évoqué la nécessité, au niveau éducatif, d'éviter les dictats du style «il est hors de question de garder un relax dans la crèche» ou ceux qu'on pourrait lancer à l'adresse des parents «vous ne pouvez pas mettre votre enfant assis s'il ne maîtrise pas les positions motrices ...» d'autant plus si les parents n'en perçoivent pas le sens. Il peut nous arriver en tant que professionnelles d'avoir la tentation d'appliquer de manière trop rigide des principes d'action d'une pédagogie. Il ne faut pas tout suivre à la lettre, mais réfléchir, en équipe, sur la manière dont nous communiquons au sujet des pratiques du milieu d'accueil et leur sens avec les parents. »

Des milieux d'accueil, Brabant wallon



Le milieu d'accueil considère tout espace de communication, qu'il soit formel ou informel, c'est-à-dire organisé ou non, comme ayant sa place. La complémentarité et l'ajustement des modalités de rencontres avec les familles accueillies gagnent à être pensés, discutés et évalués avec elles.



« Tous les ans, au mois de juin, quand les examens des grands sont terminés, c'est le «barbec' de Nino ! » ... Nino, c'est le nom que les enfants donnent à mon mari ! Tous les parents, les anciens et les nouveaux, attendent ce moment-là et en parlent des semaines à l'avance, les grands frères et grandes sœurs aussi ... et parfois des papys et mamys. Tout le monde se retrouve chez moi ! L'année dernière, nous étions plus de 25 à table, sous la tonnelle ! Et tout le monde met la main à la pâte ! Les parents des enfants qui viennent chez moi ont ainsi l'occasion d'échanger et de mieux se connaître. Des liens se nouent aussi entre les anciens et les nouveaux... »

Une accueillante indépendante, Namur



Les règles de vie en communauté sont établies au départ des besoins de chacun et de tous les enfants. Elles peuvent aussi impliquer les parents. Celles-ci leur sont présentées et leur sens est explicité.



« J'insiste beaucoup pour que les parents respectent le terrain de jeux et de découvertes des petits : le SOL. Traverser cette aire, la laisser foulée de chaussures souillées (par les frères et sœurs notamment), en modifier l'agencement en déplaçant des objets ou jouets..., cela perturbe le déroulement de l'activité des plus jeunes, leur sécurité physique et leur sentiment de sécurité. »

Une accueillante indépendante, Liège



Le milieu d'accueil propose aux familles de s'entretenir lors d'un ou de moments formels en fonction des nécessités. Réciproquement, il les invite à solliciter à leur tour le milieu d'accueil en fonction de leurs besoins et leurs souhaits.



« Dès le premier contact, les parents reçoivent une foule d'informations ... et ce n'est pas toujours évident pour eux de tout retenir. Dans le hall d'entrée de la crèche, nous affichons, chaque semaine, les horaires de chacune : qui est responsable de l'ouverture ? Qui effectuera la fermeture ? Pour les parents, cependant il est important de pouvoir aussi compter sur une certaine régularité. Ils savent, par exemple, que tous les mardis et tous les vendredis, je fais la fermeture. Nous pouvons alors à ce moment convenir d'un entretien si nécessaire. »

Une puéricultrice de crèche, Hainaut





Le milieu d'accueil organise des rencontres entre les professionnels et les familles, centrées sur la préoccupation commune du bien-être des enfants et des conditions d'accueil. Elles sont l'occasion pour les familles de se représenter le vécu quotidien des enfants dans le milieu d'accueil.



Une équipe proposant des sorties quotidiennes avec les enfants organise une soirée à destination des parents dont l'objectif est d'échanger sur ce projet.

Lors de la rencontre, un jeu de l'oie est proposé. Deux équipes de parents sont composées : les bonnets et les casquettes. Chaque case correspond à un défi ou une question qui permet aux parents de mieux comprendre la vie du milieu d'accueil.

Après le jeu, des petits groupes de parole sont constitués afin de permettre aux parents d'aborder leurs craintes, poser leurs questions et aux professionnelles de les entendre, les accueillir et y répondre. (Extrait du film « Et si on sortait ? » de RoCHAT et Dumas, 2012)



Le milieu d'accueil documente ses pratiques et crée des supports de communication pour permettre aux parents de se faire des images du fonctionnement de la crèche et de la vie des enfants dans la structure d'accueil.



Lors des différentes rencontres avec les familles, que ce soit durant la familiarisation ou les premiers jours d'accueil, les photos utilisées pour documenter nos pratiques que nous affichons dans l'entrée de la crèche retiennent souvent l'attention des parents.

Grâce aux explications développées par rapport à ce moment, elles nous permettent alors d'échanger avec eux autour de notre projet d'accueil, notre réflexion, notre cheminement, les apprentissages informels que les enfants ont pu mener.

Il s'agit de tout un travail de l'équipe, que ce soit dans les photos choisies ou dans les mots que nous utilisons afin d'illustrer le sens que nous voulons leur donner.

Une crèche, Hainaut

P24



Autres critères : ...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LE SECRET PROFESSIONNEL



Le secret professionnel est l'interdiction de divulguer, de révéler, hors des cas où la loi y oblige, des déclarations ou des faits observés dans l'exercice de sa profession (cf. article 458 du Code pénal). Y sont soumis tous les professionnels et professionnelles qui, de par leurs fonctions, sont amenés à recueillir des informations ayant trait à la vie privée du bénéficiaire, ici dans le cas du milieu d'accueil, de l'enfant et de sa famille.

Toutefois, des nuances sont à apporter par rapport au devoir de parler quand, par exemple, l'intégrité de l'enfant est mise en cause (Code pénal, article 442 bis : article relatif à la non-assistance à personne en danger⁵). Dans ce cas, il importe que le personnel d'accueil ne reste pas seul, puisse activer le réseau, à commencer par la direction du milieu d'accueil.

Le but du **secret professionnel** est double :

1. Il préserve une relation de confiance. Dans le cadre de l'accueil, il est important pour la famille qui se confie, qui dépose, de savoir qu'elle le fait en toute confiance et que rien de ce qu'elle ne dira ne sera transmis/diffusé sans son accord. Cette confidentialité est importante

⁵ Sera puni d'un emprisonnement de huit jours à (un an) et d'une amende de cinquante à cinq cents euros [non indexés, soit de 400 € à 4 000 € indexés] ou d'une de ces peines seulement, celui qui s'abstient de venir en aide ou de procurer une aide à une personne exposée à un péril grave, soit qu'il ait constaté par lui-même la situation de cette personne, soit que cette situation lui soit décrite par ceux qui sollicitent son intervention. Le délit requiert que l'abstenant pouvait intervenir sans danger sérieux pour lui-même ou pour autrui. Lorsqu'il n'a pas constaté personnellement le péril auquel se trouvait exposée la personne à assister, l'abstenant ne pourra être puni lorsque les circonstances dans lesquelles il a été invité à intervenir pouvaient lui faire croire au manque de sérieux de l'appel ou à l'existence de risques. [...] ».

pour l'installation et le maintien du lien de confiance, ce qui permet au professionnel d'accueillir l'enfant dans la continuité, de manière globale et de travailler la relation de coéducation avec la famille. Garantir cette relation de confiance et cette confidentialité avec les familles, contribue à assurer aux autres familles qu'elles en bénéficieront également, si elles sont amenées à se confier. Il s'agit de préserver cet espace de confiance afin de permettre la confiance.

2. Ce secret professionnel est également important pour le travailleur. Il lui permet de se protéger des pressions extérieures (l'autre parent, les collègues, les autres familles, d'autres professionnels de structures extérieures, ...) et de rester centré sur le bien-être de l'enfant et ses besoins.



« Lors de la séparation des parents de Mathis, les membres de l'équipe nous ont ramené être dans l'embarras par rapport aux questions posées par les parents, notamment quand il ne s'agissait pas de leur semaine de garde ou quand ça touchait à des informations liées à l'organisation de l'ex-conjoint. Nous avons donc échangé à ce sujet lors d'une réunion d'équipe afin d'avoir un positionnement commun, une posture professionnelle partagée. Il est maintenant clair pour tout le monde que si les questions concernent la vie de l'enfant dans le milieu d'accueil, les professionnelles peuvent partager ce vécu avec le parent. Ce n'est pas le cas si ces questions impliquent des informations relatives à la vie privée de l'ex-conjoint (par exemple, si la question concerne ses horaires de présence ou la personne qui est venue le conduire ou le rechercher, ...). »

Une crèche, Brabant wallon

Si les accueillants et accueillantes ne sont pas juridiquement soumis au secret professionnel, ils sont toutefois des « confidentiels nécessaires ». Ils recueillent en effet, de par leurs missions de première ligne, les informations des parents, ce qui, de manière éthique, les soumet à devoir réfléchir, en équipe, à leur posture professionnelle et leur devoir de discrétion quant à la récolte (de quelles informations ai-je réellement besoin pour prendre soin de cet enfant ?) et l'exploitation de ces données (qu'est-ce qui sera transmis et comment ?).

« Les puéricultrices (f/m) et les accueillantes (f/m) d'enfants, en raison de l'exercice de leur mission de « garde » d'enfants peuvent se révéler être des confidentes indispensables et incontournables. Elles sont donc soumises au secret professionnel. » (Umutoni et Mahele, 2013, p.13)

C'est donc le caractère des informations traitées ainsi que l'appartenance du professionnel d'accueil à une structure dont les responsables hiérarchiques sont soumis au secret professionnel, en tant que professionnels psycho-médico-sociaux, qui imposent, comme à tout autre professionnel du milieu d'accueil, de s'y soumettre également.



« Lors d'un travail de secteur, de nouvelles responsables ont questionné leurs pairs sur les informations à transmettre à leur équipe, comme les informations liées au métier du parent, son statut ou certaines situations particulières. L'échange s'est alors centré sur l'intérêt pour l'enfant de partager de telles informations. Ces informations sont-elles nécessaires pour l'accueil de l'enfant ? Quels effets peuvent-elles avoir sur la relation aux familles ? Ce fut l'occasion de rappeler l'importance du secret professionnel dans le cadre de la relation de confiance aux familles. »

Des responsables de crèches, Liège

Le devoir de discrétion

Tout professionnel d'un milieu d'accueil veille donc à adopter une attitude de réserve concernant toutes les informations ou faits dont il a la connaissance dans le cadre de sa fonction et de son travail auprès des enfants et de leurs familles. Il est attentif également à se centrer sur le bien-être de l'enfant et les informations nécessaires pour assurer une continuité entre la maison et le milieu d'accueil.

Si recevoir les confidences du parent peut être valorisant pour le professionnel par la confiance accordée ou le « lien privilégié » créé, cela peut également être parasitant. Le fait d'entendre ou d'observer certains faits ou informations risque de teinter le regard du professionnel sur cette famille et cet enfant. Sa posture professionnelle peut également être mise à mal par la résonance que ces informations peuvent avoir sur lui. De plus, cela demande un cadre et exige du professionnel de poser certaines balises de manière à protéger le parent du regard extérieur, même si celui-ci n'en a peut-être pas conscience ou n'en fait pas la demande explicite. Pour ce faire, il convient que le professionnel et/ou les équipes de professionnels se questionnent en amont afin d'anticiper les réponses qui pourraient être apportées à des questions telles que : comment recevoir de la manière la plus adéquate cette confiance ? Comment m'assurer d'accueillir les informations mais également les émotions du parent qui y sont liées ? Cet échange peut-il se faire à tout moment de la journée, dans quel espace, en présence de son enfant et des autres enfants, d'autres parents ou

collègues susceptibles d'interrompre cette conversation à tout moment ? ...



« Dans notre service d'accueillantes, nous devons régulièrement insister sur le devoir de discrétion et la juste distance par rapport aux familles. La plupart de nos accueillantes habitent dans de petits villages où tout le monde se connaît. Dès lors, elles peuvent très vite être parasitées par les rumeurs de voisinage. Nous avons donc abordé ce thème lors de journées pédagogiques organisées avec des opérateurs de formation continue. Cela nous semble être indispensable, au vu de leur réalité, de travailler cette posture professionnelle. »

Un service d'accueil d'enfants, Luxembourg

Pour le professionnel, cela nécessitera également de prendre du recul par rapport aux informations reçues afin de les recevoir de manière objective.

Le secret professionnel partagé

Si le secret professionnel est la règle, le fait de travailler en équipe peut amener le professionnel à partager les informations reçues avec les personnes en charge de la même mission et ce, afin d'assurer une continuité de qualité d'accueil pour l'enfant.

Le **secret professionnel partagé**, c'est-à-dire le fait de partager des informations entre différents intervenants concernant une même famille, peut dès lors être toléré à condition de respecter une série de conditions strictes :

- Informer, donner les raisons de la transmission d'information et avoir l'accord du parent sur ce qui va faire l'objet du partage et les personnes avec qui le secret va être partagé. Le fait de rester transparent vis-à-vis du parent lui permet de préserver sa place, de le rendre acteur dans les échanges.



« Quand la maman de Tim est venue nous informer de difficultés familiales rencontrées pouvant impacter le comportement de son fils au sein du milieu d'accueil, nous lui avons dans un premier temps proposé de donner aux puéricultrices les informations qu'elle jugeait, après discussion, nécessaires de leur donner. Nous témoignant son incapacité d'aller à la rencontre du personnel au vu de la charge émotionnelle que cela représentait, nous lui avons proposé de le faire pour elle en l'associant au contenu qui serait échangé de manière très précise, même dans le choix des mots utilisés ».

Une crèche, Hainaut

- S'assurer que ce qui sera transmis se limitera à ce qui est strictement utile et indispensable à la mission commune dans l'intérêt exclusif de l'enfant et de sa famille.
- S'assurer que la manière dont sera transmise l'information sera respectueuse du parent. Pour le professionnel, il convient de se demander si, en présence du parent, il utiliserait les mêmes mots, ferait passer le même message, s'il assumerait tant le contenu que la forme/manière dont l'information est transmise.
- Évaluer en amont l'importance de la transmission de l'information ainsi que les impacts possibles de celle-ci, notamment lors de collaborations avec des partenaires externes à la structure d'accueil mais également dans le quotidien. Il s'agit d'anticiper, dans le cas d'informations sensibles, ce qui peut être transmis, comment, à qui et dans quel cadre.

Si des informations doivent être transmises vers d'autres institutions ne partageant dès lors pas la même mission d'accueil, le partage se fera uniquement par et avec des personnes tenues juridiquement au secret professionnel.



GÉRER LES TRANSITIONS QUOTIDIENNES

La séparation parent-enfant n'est pas seulement prise en compte lors du premier accueil, mais aussi lors des transitions quotidiennes. Le milieu d'accueil adopte un dispositif réfléchi qui accompagne les passages d'un lieu de vie à l'autre en prenant aussi en compte les séparations et retrouvailles enfant-accueillants ou accueillantes. Ce dispositif suscite des échanges et des rencontres entre tous les acteurs concernés.



Pourquoi ?

Les enjeux de la séparation ne résident pas seulement dans la séparation initiale au premier accueil mais se jouent lors des séparations et retrouvailles quotidiennes vécues par l'ensemble des acteurs (enfant, parents, accueillants). La sécurité psychique de l'enfant tient à un passage serein d'une personne à l'autre. Elle tient à un intérêt partagé pour les réalités vécues par l'enfant dans l'un et l'autre milieu (famille et accueil). Elle peut s'appuyer notamment sur les rituels mis en place par chacun des acteurs.

Cela permet véritablement au parent et à l'enfant de vivre les séparations et les retrouvailles à leur rythme et à l'accueillant de les accueillir. Ainsi, la journée de l'enfant peut débuter et se poursuivre de manière plus harmonieuse.

Ces aspects de transition sont intimement liés à l'accompagnement du vécu de la séparation ainsi qu'aux aspects de continuité et d'individualisation des pratiques pour l'enfant. Pour les professionnels et professionnelles, il importe également de penser la cohérence des pratiques.



Il est 8 h 30, parfois plus tôt, parfois plus tard : chaque matin, à peu près à la même heure, enfants et parents arrivent à la crèche ou chez l'assistante maternelle : ils ont leurs habitudes.

Le terme d'habitude revient souvent dans la bouche du personnel comme dans celle des parents. Mais habitude de quoi ? Alors que tout semble bien se passer, un matin l'enfant refuse de quitter sa mère, s'accroche, hurle, un autre pleure, un autre, «habituellement» calme, commence la journée en agressant un autre enfant. Sans établir un lien de causalité directe, on apprend que le grand frère, n'ayant pas classe est resté avec le père à la maison ou que, ce jour-là, la mère ne travaille pas, ou encore que la mère a émis des doutes sur la qualité du lieu d'accueil, ou bien tout simplement, l'accueil ne s'est pas fait dans la section de l'enfant, mais dans une autre. Ce dernier point montre que l'habitude est très contextuelle. Insécurisés, fragilisés par des expériences répétées de séparation, de nombreux enfants sont très sensibles au changement.

(Jardine, 1992, p.65)



Le milieu d'accueil prévoit une organisation qui :

- favorise la disponibilité de l'accueillant au moment des transitions ;
- permet la poursuite de l'activité de chacun des enfants ;
- aménage les conditions d'espace et d'activité qui permettent à chaque enfant de réinvestir le lieu de vie en fonction de ses intérêts propres.

L'arrivée du bébé chaque matin est un moment important qui demande l'attention de l'accueillante : observer les réactions à la séparation de la mère (du père) et du bébé, apporter la touche de soutien nécessaire, installer l'enfant en le rassurant, veiller sur lui à distance tandis que les autres arrivent. De la façon dont l'enfant vit la séparation dépend en grande partie sa capacité ultérieure à profiter des soins, à s'engager dans les activités ludiques. (Niez, 1997, p.87)



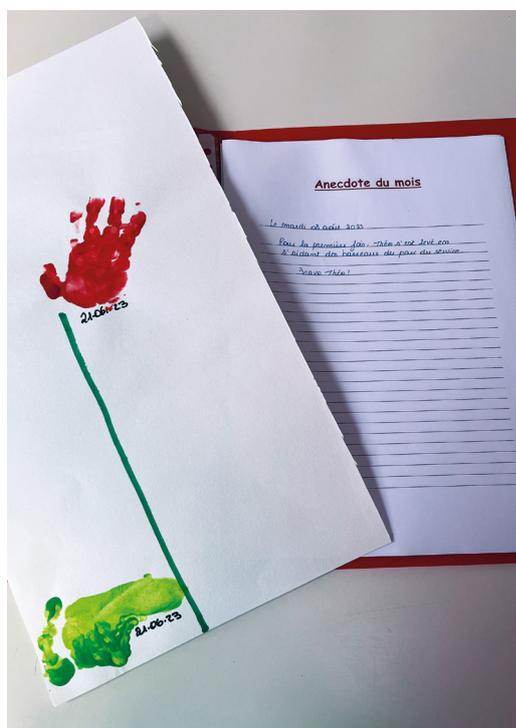
Avant même qu'il n'arrive dans le milieu d'accueil, l'espace est aménagé : l'enfant est attendu...



L'organisation quotidienne est partagée dès les premiers contacts avec les parents. De cette façon, ceux-ci peuvent s'organiser pour y participer pleinement.

Les professionnels définissent, en consultation avec les parents, la nature des informations à leur communiquer et les manières de les partager avec eux, le cas échéant, ils les ajustent.

Nombre de parents ne sont pas capables de désigner précisément, a priori, quelles informations les touchent plus particulièrement. Ce sont les professionnels qui vont pouvoir observer leurs questions et leurs réactions pour s'ajuster. Qui plus est, les professionnels peuvent aussi fournir aux parents des regards, des informations, des observations que ces derniers n'attendaient pas et qui vont, pourtant, les surprendre utilement. Enfin, il me semble important de demander aux professionnels de préciser aux parents pourquoi ils leur disent ou fournissent telle information, telle observation. Parfois c'est, justement, pour rien. Juste pour le partage, la convivialité, ou le désir bien légitime de faire voir et reconnaître, partager le vécu heureux que les professionnels ont pu avoir avec l'enfant. Mais si ce n'est pas précisé, les parents vont pouvoir se demander ce que les professionnels attendent d'eux en leur disant ceci ou cela. Ce qui peut donner lieu à des réactions surprenantes. (Moisset, P., propos recueillis par l'équipe de rédaction, juin 2023)



« Au début de l'accueil, lorsque le jeune bébé est accueilli, nous partageons essentiellement des informations liées aux besoins physiques tel que le sommeil, l'alimentation et les soins. Nous avons remarqué qu'après quelques mois d'accueil, la nature des échanges avec les familles s'enrichit. Nous évoquons plus d'anecdotes du vécu de l'enfant.

...



Lors de ces échanges, certains nous font également part des observations qu'ils ont pu faire à la maison, d'autres pas, sans que cela ne soit un problème pour l'équipe. Pour nous, il est important d'échanger avec eux ces petites pépites. Nous avons d'ailleurs ajouté une case « pépites » dans notre cahier de liaison.

De la même manière, nous nous sommes questionnées sur la nature des informations à communiquer. Devons-nous vraiment tout dire aux parents : les bons moments comme ceux qui nous mettent en difficulté ? Pour répondre à cette question, nous nous en sommes posées d'autres :

- Quel effet cette communication peut-elle avoir sur le parent ?
- Peut-elle lui permettre d'être partenaire, de nous aider à décoder le vécu de l'enfant, trouver des clés dans la situation ?
- En quoi cette communication est-elle au service de l'enfant ?

Nous avons opté pour éviter les « toujours », « encore », « jamais », qui avaient tendance à culpabiliser le parent. »

Une crèche, Hainaut

3



Au moment des séparations et retrouvailles, le professionnel tient toujours compte de la présence de l'enfant lors des échanges avec son/ses parent(s) et rend possible sa participation.



La clé pour la relation de confiance, il n'y en a pas qu'une seule, il y en a sans doute tout un trousseau. [...] Au cours de la vie de l'enfant, ça va être de se dire que l'enfant est toujours au centre des préoccupations, au centre de la communication entre professionnels et parents et entre parents. L'enfant n'est pas un être passif, ce n'est pas quelqu'un dont on parle mais aussi quelqu'un avec qui on parle. C'est vraiment se dire qu'il y a une triangulation, il y a trois personnes : les parents, les professionnels, l'enfant, et l'enfant est vraiment un acteur à part entière. Si on réussit à lui donner cette place d'acteur à part entière, on va réussir à entretenir cette relation de confiance, en l'englobant dedans. Si ça reste juste un objet de communication, un objet de discussion entre le professionnel et le parent, là on perd quelque chose qui est vraiment fondamental pour la relation de confiance. (Extrait de l'interview de Maréchal, F., In ONE-CVB & Motteau, 2022)





Le parent doit pouvoir entrer en contact avec chaque accueillant qui s'occupe de l'enfant. Le milieu d'accueil prévoit une organisation et aménage l'espace de manière à permettre et à susciter les échanges verbaux à propos de ce que l'enfant vit dans les deux lieux de vie (famille et milieu d'accueil).



Pauline arrive bien lovée dans les bras de sa mère, sa tête repose au creux de son épaule. Elle semble détendue. Toutes deux se dirigent vers le panneau sur lequel les enfants fixent leur photo. Debout sur la petite table attenante, Pauline accroche tout de suite sa photo ; elle tend ensuite les bras vers sa mère, qui la reprend. Pendant que maman reste debout à l'entrée de la pièce, Pauline regarde ce qui se passe tout autour d'elle. Elle sourit à une petite fille qui joue à cache-cache avec un petit garçon. Au bout d'un moment, sa mère s'installe à une petite table où sont posés des jeux d'encastrement. Pauline, à califourchon sur ses genoux, entreprend aussitôt d'en réaliser un avec son aide. Quand, au bout d'un moment, une A. [accueillante] s'approche de la table, Pauline tend les bras vers elle ; sa mère se lève et se dirige tranquillement vers la porte. L'A. l'accompagne avec Pauline toujours dans les bras, qui fait de petits signes de la main à sa mère qui s'en va. Dès que la porte s'est refermée, elle descend des bras de l'A., attrape le petit sac à dos qui contient son doudou – qui n'est plus qu'un petit bout de la couverture de bébé du début. Sans le déplier, elle le serre tout contre elle, le repose dans la boîte à doudous et s'en va jouer avec les autres enfants. (Gane, 2001, p.20)



À réfléchir

En ouvrant l'accès à l'entrée de la section à l'enfant et à son parent afin de se séparer à leur rythme, le milieu d'accueil facilite-t-il ces moments d'échanges entre professionnel et parent ?

Comment induire chez les parents l'importance de ces moments de transmission et de partage sur le vécu de l'enfant ?

Comment penser les temps et les espaces afin de faciliter ces temps ?



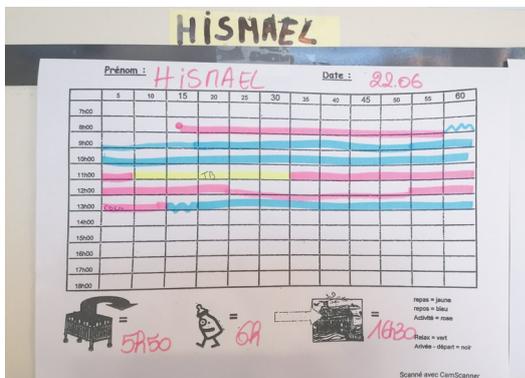
On entend trop souvent de la part des puéricultrices des « tout va bien » ou « rien à signaler » comme réponses aux questions des parents. Or, même les « petits » détails de la journée sont importants à rapporter car ils témoignent de l'attention portée à l'enfant pendant la journée d'accueil.

Une crèche, Hainaut

Le milieu d'accueil conçoit un document de liaison dont le contenu est de nature à soutenir des interactions de qualité avec les parents. Dans le cas d'un milieu d'accueil collectif, il favorise également les échanges entre professionnels.



Dans notre milieu d'accueil, chaque enfant a un cahier de communication où les parents notent les habitudes de l'enfant (très important pour les premiers jours), ce qui s'est passé depuis la dernière présence à la crèche.



La puéricultrice note également dans ce cahier les particularités de la journée (sommeil, repas, découvertes, explorations, ...) et celle-ci sait très vite ce que le parent a besoin de savoir (certains aiment savoir si l'enfant a bien mangé, l'heure des repas, d'autres préfèrent connaître le comportement de l'enfant...). Ce cahier de communication répond au besoin du parent et permet également d'enrichir les échanges. Il est d'autant plus important quand c'est une autre personne qui amène l'enfant ou vient rechercher l'enfant ou que la puéricultrice qui s'est occupée de l'enfant n'est plus là au moment du retour.

Une infirmière de crèche, Hainaut



Le milieu d'accueil conçoit un ou des supports de communication qui favorisent les échanges entre la famille et les professionnels. Si ce support est écrit, il ne remplacera en aucun cas la relation et la communication directe avec les parents.



Dans certains milieux d'accueil, des situations de la vie quotidienne (repas, jeux, ...) filmées sont présentées à l'occasion de réunions de parents.

Des entretiens particuliers sont prévus avec la famille concernée pour partager à la fois le fruit des observations et les préoccupations particulières de part et d'autre.

Une crèche, Brabant wallon



Avoir un cahier de communication qui circule entre le milieu d'accueil et la maison, oui, mais ... Cette pratique demande que toute l'équipe ait mené une réflexion par rapport à l'écrit : écrire, cela veut dire quoi ? Est-ce que tout le monde est prêt à le faire ? Que va-t-on écrire ? Est-ce qu'on va s'en tenir aux faits ? Quels autres éléments apporter ? Comment le message va-t-il être reçu ? En aucun cas, l'écrit ne peut remplacer la communication orale.

Une crèche, Luxembourg

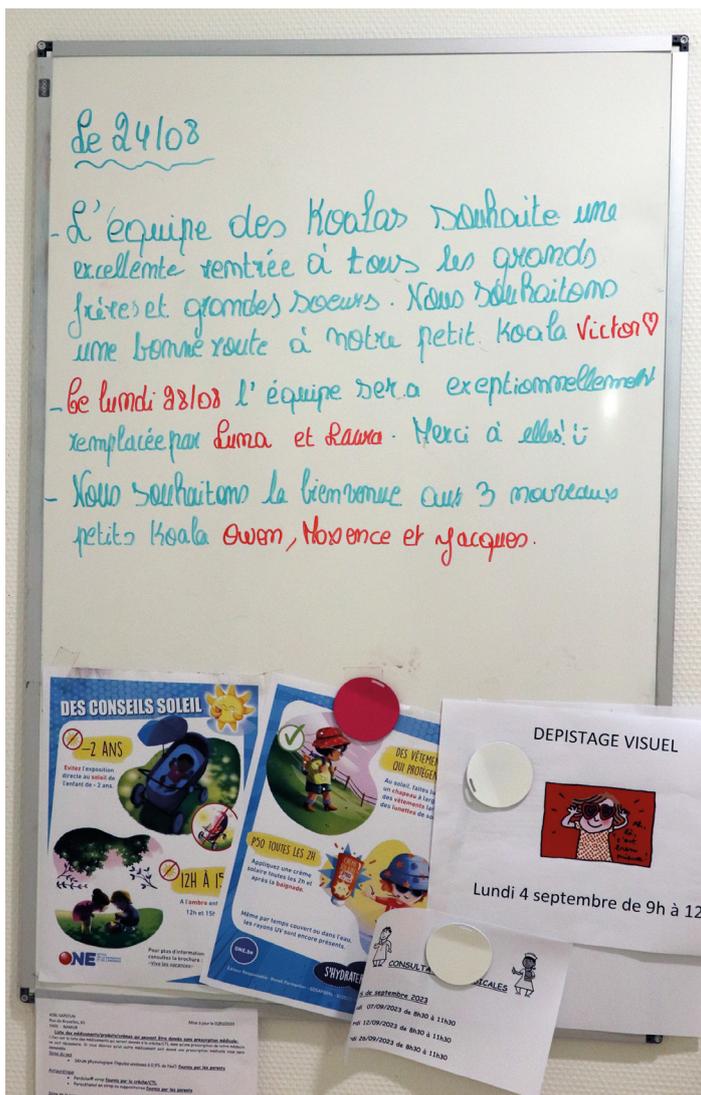


Au sein de notre équipe, la section des grands a émis la volonté d'utiliser une application afin d'échanger avec les parents des photos et anecdotes au cours de la journée. Cela avait pour objectif d'enrichir les retours en fin de journée et de faire plaisir aux parents. Après quelques mois d'utilisation, si nous avons effectivement reçu quelques retours positifs des parents, nous avons aussi dû faire face à certaines difficultés : est-ce que tous les enfants ont été photographiés, comment apparaissent-ils sur la photo, comment les parents vont recevoir et percevoir cette photo ?

Alors que cette pratique devait enrichir les moments d'échange en fin de journée, nous avons constaté que ça avait plutôt l'effet inverse, vu que le parent avait déjà reçu l'information. En plus, ça prenait beaucoup de temps et le smartphone devenait omniprésent en section.

Nous avons donc opté pour documenter nos pratiques et ces moments de découverte au sein de la crèche, à l'entrée de la section.

Une crèche, Luxembourg



Autres critères : ...

Handwriting practice area with 20 horizontal dotted lines on a light purple background.

Handwriting practice area with 20 horizontal dotted lines on a white background.



REPÈRE 5

ACCOMPAGNER LES VÉCUS DE LA SÉPARATION

L'accueillant ou l'accueillante veille à accompagner les vécus de la séparation parent-enfant. Il ou elle aide l'enfant à vivre l'éloignement de son parent durant tous les temps de l'accueil.



Pourquoi ?

La séparation parent-enfant peut susciter une multitude de sensations, émotions, sentiments... Il s'agit d'un moment particulièrement sensible, à prendre en compte dans l'accompagnement de l'enfant et du parent dans le milieu d'accueil. La séparation se joue dans les moments de transitions, de séparations et de retrouvailles et entre ces moments, durant tout le temps de l'accueil.

La prise en compte de la réalité de la séparation englobe à la fois des dispositifs individualisés aménageant les transitions, l'accueil, et l'accompagnement psychique du vécu ainsi que des émotions (dont les manifestations peuvent être discrètes) de l'enfant et du parent.

Cet accompagnement peut susciter une résonance affective chez les professionnels et professionnelles, liée à leur propre vécu de la séparation enfant-parent(s). Dans ce cas, il importe qu'ils puissent bénéficier eux-mêmes d'un accompagnement qui leur permet de l'exprimer et de mieux le comprendre.



1



Dès la phase de familiarisation, et pour toutes les séparations/retrouvailles, l'accueillant porte une attention au respect du rythme de l'enfant et des parents dans leurs capacités à se séparer et à se retrouver.

Après cette longue journée passée sans vous à la crèche ou chez sa nounou, vous espérez qu'il vous fasse fête et saute dans vos bras. Mais c'est à peine s'il vous voit... Toutes les jeunes mères ont vécu ça : la maman enthousiaste (et un peu coupable) retrouve son bébé après le travail : « Comment ça va, mon ange ? Qu'est-ce que tu as fait aujourd'hui ? Tu as été sage ? » Mais bébé se renfrogne, regarde par terre, continue à jouer sans se lever ou, pire, se réfugie dans les jupons de sa nounou. Que se trame-t-il derrière ce petit drame ? (Pirard et al., 2018, p.90)

Prendre le temps... (et ...) accepter la dynamique de chacun dans le travail psychique nécessaire. L'évolution n'est pas linéaire : progrès, régressions, retours en arrière et périodes sans changement sont nécessaires à l'enfant. L'important, c'est que les parents, comme le personnel, acceptent ces fluctuations et les autorisent à l'enfant. Ce n'est qu'à ce prix que l'enfant pourra grandir : laissons-le donc récupérer, «souffler», et s'il en a besoin, prendre son nana [doudou] ou sa sucette ! Récemment une auxiliaire [une puéricultrice] nous disait avec raison : «Regardez Maya : elle arrive, on dirait qu'elle est déjà fatiguée, quelque fois elle vient sur moi, ou bien elle se met sur le tapis avec sa 'chuchu' dans le creux du rond (structure Wesco® ronde percée d'un trou) et tout d'un coup, elle démarre ... (Jardine, 1992, p.85)

REPÈRE 5



Un enfant, dans le service des grands, après avoir été accueilli par la puéricultrice, reste toujours debout, immobile dans la salle de jeux. Cela paraît bizarre quand on le voit planté là, mais sa puéricultrice de référence et les autres savent qu'il a besoin de ce moment avant d'entrer en contact avec les autres ou de jouer...

Une crèche, Hainaut

2



Le milieu d'accueil reconnaît que l'enfant est déjà inscrit dans une histoire. Il fait exister cette histoire dans les moments de rencontre et d'accueil dès la phase de familiarisation.



Alors que son papa est en déplacement professionnel, Achille se retourne vers son accueillant : « Papa, papa pas là ».

Lucien : « Papa n'est pas là. Il est parti travailler. Il revient tout bientôt. »

Achille : « Papa dans l'avion. »

Lucien : « Ton papa est parti en avion. Il revient bientôt. »

Achille sourit et repart en courant dans le coin doux où il montre la photo de son papa.

**Situation observée
chez un accueillant d'enfants, Namur**

3



Les professionnels veillent à être à l'écoute de ce qui est manifesté par l'enfant et par les parents et à faire place à l'expression de leur vécu. Ils sont attentifs à ce que la séparation quotidienne soit accompagnée des gestes ritualisés propres à l'enfant et à son (ses) parent(s).



Avec la maman de Rudy, c'est tous les jours le passage de bras en bras et l'au revoir à la fenêtre. Le papa de Camille, quant à lui, dépose son fils sur le tapis de jeux, reste à ses côtés un moment avant d'échanger avec l'accueillante... Les rituels sont variés, parfois différents pour un même enfant en fonction du parent. Mais le départ est toujours marqué... Chaque enfant possède des habitudes et a besoin d'un rituel qui lui rende la séparation plus facile, c'est lui qui en décide ... il peut décider, par exemple, de garder «encore un peu» son manteau le temps de reprendre contact avec le milieu d'accueil.

Une crèche, Liège



4



L'accueillant, avec le parent, porte attention dans les séparations et retrouvailles quotidiennes de l'enfant aux autres enfants et aux environnements.



À réfléchir :

Comment chacun des enfants se comporte-t-il dans ses reprises de contacts avec les autres ? Et au moment de les quitter ? Comment à la fois être un lieu ouvert aux familles sans pour autant se sentir envahi par elles ? Comment trouver un équilibre entre convivialité, respect du rythme de chacun dans les séparations/retrouvailles et vie du milieu d'accueil ?





L'accueillant évoque (paroles, photos, objets, ...) les personnes absentes et signifiantes pour l'enfant : famille, enfants qui sont malades ou qui ont quitté le milieu d'accueil, professionnels.



Pauline, vingt et un mois, installée au tapis, est occupée à assembler des Lego®. Elle tourne le dos à Martine, son auxiliaire assise à proximité. Tandis qu'elle manipule les pièces du jeu un peu distraitement, comme en rêve, elle évoque sa mère absente, son père et aussi une auxiliaire, Gisou, qui a quitté la crèche.

Pauline : «Elle est là, maman ?»

Auxiliaire : «Comment ?»

Pauline : «Elle est là, maman ?»

Auxiliaire : «Maman est au boulot.»

Pauline : «Elle est là ?»

Auxiliaire : «Non, elle n'est pas là. Elle est chez les grands.»

Pauline : «Elle est pas là... Non ? Elle est pa'tie. Elle est pa'tie Sisou.»

Auxiliaire : «Hein ?»

Pauline : «Est pa'tie Sisou.»

Auxiliaire : «Hein ? Qui c'est qui est parti ?»

Pauline : «Sisou .»

Auxiliaire : «Ah !... Gisou? Ah, je n'avais pas compris, excuse-moi.»

Pauline : «Ah (reprenant le ah ! de son auxiliaire) Pa'tie, Sisou ah ! Non ! Non, elle est pas là maman.»

Auxiliaire : «Non, elle est au boulot.»

Pauline : «Il est pas là, papa ?»

Auxiliaire : «Il est dans le camion.»

Pauline : «Il est pas là papa ?»

Auxiliaire : «Papa ? dans le camion, je te dis.»

Pauline : «Non, il n'est pas là, papa.»

Auxiliaire : «Non, il n'est pas là, non.»

Pauline : (se tournant vers l'auxiliaire) «Ma'tine.» (...)

En écoutant bien la succession des phrases échangées, on peut repérer comment cette réalité est peu à peu intégrée par l'enfant : les mots, les phrases, répétés, repris par l'adulte, modulés sur des tons variés par l'enfant, nous aident à percevoir les nuances de son ressenti et son acceptation progressive ... (Fleury, 1995, pp 94-95)



Dans notre milieu d'accueil, des fleurs en bois ont été accrochées à hauteur d'enfant sur le radiateur. Le cœur de cette fleur est détachable grâce à un velcro. En son centre, une photo plastifiée de la famille ou d'une personne signifiante (papa, maman, marraine, ...). Chaque enfant a sa fleur et peut venir la prendre quand il le souhaite. Il arrive même quand un enfant a un chagrin, qu'un autre aille lui chercher sa fleur et lui donne.

Une crèche, Namur



Chez nous, nous demandons aux parents de constituer un mini-album de poche que l'on peut montrer à l'enfant quand il a un moment de nostalgie ...

Une crèche, Brabant wallon



Les professionnels aident le ou les parents à se représenter la vie de l'enfant pendant leur absence.



Le milieu d'accueil collectif évite d'accueillir les enfants du personnel : il s'agit avant tout de préserver la qualité du lien mère-enfant et celle des relations qu'elle entretient avec ses collègues et les autres enfants.



À la crèche, nous utilisons différents canaux de communication pour aider les parents à se représenter la vie de leur enfant au quotidien. Sur les murs de l'entrée, nous avons placé :

- des panneaux sur lesquels nous affichons tous les jours les « temps forts » de la journée (photos, descriptions, ...);
- les menus détaillés et journaliers.

Ces panneaux peuvent servir de support à la discussion du soir. De plus, trimestriellement, nous remettons aux parents une lettre reprenant la vie à la crèche, les activités les plus régulières (le lundi, on va à la bibliothèque), les dates de consultation, les formations des membres de l'équipe, les congés, les articles à partager, les informations nécessaires à la gestion quotidienne, ...

Une crèche, Bruxelles



La question d'accueillir ou non l'enfant d'une d'entre nous s'est posée il y a quelques années ... En équipe, nous avons pointé les questions que l'accueil de cet enfant soulèverait et avons effectué des choix pour préserver la relation mère-enfant et les relations entre collègues.

Cela nous a amené à mettre en place une organisation qui permet à la maman de ne jamais s'occuper de son enfant en tant que professionnelle dans le milieu d'accueil. Elle reste pour cet enfant une maman.

Ces choix sont inscrits dans notre projet d'accueil et communiqués à tous.

Une équipe de crèche, Hainaut



À réfléchir

Chez les accueillantes, on retrouve parfois le choix d'élever leur propre enfant comme une des motivations au métier.

Un assistant social d'un service d'accueil d'enfants, Namur



« En tant qu'accueillante, j'aurais été personnellement incapable de garder ma fille au milieu du groupe. Même en voulant être impartiale, j'aurais eu de grandes difficultés à la considérer comme les autres enfants accueillis. Même si on aime fort les enfants accueillis, être maman est vraiment un rôle différent. Ma fille a été accueillie dans un autre milieu d'accueil. »

Une accueillante, Liège

Autres critères : ...

Handwriting practice area with 15 horizontal dotted lines on a light purple background.

Handwriting practice area with 15 horizontal dotted lines on a white background.



AMÉNAGER LA FIN DE L'ACCUEIL

Tout départ est aménagé de manière individualisée en fonction de l'enfant et de sa famille. Le passage de l'enfant du milieu d'accueil vers l'école ou tout autre lieu fait l'objet d'un dispositif anticipé, progressif et ritualisé permettant à celui qui part, comme à ceux qui restent, de se séparer le plus sereinement possible.



Pourquoi ?

L'importance des liens tissés avec l'enfant demande une attention particulière lors des phases de transition. Le passage vers un autre lieu peut être une école, un accueil temps libre ou un autre milieu d'accueil de la petite enfance. En effet, l'enfant peut être amené à changer de lieu de vie pour cause d'un déménagement, le choix des parents, une décision judiciaire ou toute autre raison significative dans la vie de la famille. Quelle que soit la destination, cette transition est un moment de changement important pour tous.

Pour l'enfant et sa famille, tout est nouveau ! Cet environnement, lorsqu'il s'agit d'une école, peut amener l'enfant et sa famille à vivre au quotidien dans d'autres lieux (classe, cour de récréation, réfectoire, locaux de l'accueil extrascolaire, ...) et de rencontrer de nombreuses personnes : enseignant.e.s préscolaires, puériculteur ou puéricultrice au sein de l'école, surveillant.e.s du temps de midi, accueillant.e.s extrascolaires. L'enfant et sa famille vont quitter un univers devenu familier, mais aussi des personnes auxquelles ils se sont attachés ! Ils vont aussi devoir s'investir dans la construction de nouveaux repères, établir de nouvelles relations et se familiariser à un (ou des) nouveau(x) lieu(x) de vie avec leurs normes, règles de vie et objectifs respectifs.

Sachant que les transitions entre lieux de vie nécessitent pour l'enfant beaucoup d'énergie pour trouver des repères, établir de nouvelles relations avec les adultes et les enfants qui vont l'accompagner dans cette aventure, il est nécessaire de penser et de préparer au mieux ces transitions afin de les accompagner.

Dans ce processus, plusieurs personnes sont aussi concernées par cette fin de l'accueil :

- Les parents qui voient leur enfant grandir et accéder à un univers nouveau. Ce n'est pas toujours sans inquiétude, ni regret.
- Les professionnels et professionnelles, dont les liens tissés avec l'enfant se dénouent, pour qui cette absence est à gérer tout comme la résonance affective que cela peut également susciter.
- Les enfants du groupe de vie pour qui cette transition génère aussi des questionnements et ressentis qui nécessitent d'être accompagnés par les professionnels.

Vivre le passage à l'école ou tout autre lieu de vie constitue pour les familles une tâche parfois complexe. En proposant des pratiques transitionnelles individualisées, le milieu d'accueil accompagne tant l'enfant que ses parents dans ce processus. Ces pratiques prennent en compte également les enfants qui restent dans le lieu d'accueil et qui vivront prochainement ce départ.

Aussi, comme pour le premier accueil, la fin de l'accueil d'un enfant est l'occasion pour les professionnels, tant des milieux d'accueil que des autres lieux, d'engager une réflexion commune sur l'aménagement de celle-ci.

« Il faut remettre en question la croyance selon laquelle c'est à l'enfant à s'adapter à son milieu. »

(Housen & Royen, 2019, p.12)

Les activités et dispositifs transitionnels instaurés en amont du départ à l'école ne doivent pas être perçus sous l'angle de la préparation à l'école maternelle. Le travail du milieu d'accueil ne consiste pas à inculquer des prérequis ou de les soumettre à des pressions pour hâter leur développement mais à tisser des liens pour les enfants et à leur fournir des repères en tenant compte des compétences et des immaturités qui sont les leurs "ici et maintenant". (Bouchat, 2019, p.39)

1



Le milieu d'accueil explicite dans son projet éducatif le dispositif de fin de l'accueil et de transition, ainsi que l'implication nécessaire des parents dans celui-ci.



Nous voilà déjà à la fin de l'accueil. Votre enfant se prépare à entrer à l'école maternelle. Ce moment charnière doit se préparer. C'est important pour lui, pour vous, pour nous mais aussi pour les autres enfants. Tout d'abord, nous vous proposons de vous rencontrer. Ensemble nous discuterons du vécu de votre enfant chez nous, chez vous ou ailleurs. Nous pourrions échanger à propos de ses comportements. Ensuite, vous pourrez nous faire part de vos souhaits quant au départ de votre enfant :

- Il part à 2,5 ans.
- Il commence l'école à 2,5 ans mais continue certains jours chez nous.
- Il reste encore un peu, n'ira à l'école qu'après telles vacances ou à tel âge.
- Il commence à l'école mais reviendra pendant les vacances scolaires.

Comme pour tous les autres moments, nous essayons de rester le plus flexible et de respecter votre **organisation, le rythme de votre enfant et ses besoins tout en étant attentifs à notre organisation.**

Nous préparons le départ de votre enfant avec lui et les autres. Une fois que vous nous avez donné la date du premier jour d'école, nous en discutons autour de petits carnets de photos de sa future école. Nous racontons ce qu'il va y vivre, ce qu'il va retrouver, ce qui sera nouveau. Souvent nous pouvons comparer plusieurs écoles car plusieurs enfants partent en même temps.

Extrait d'un courrier d'une crèche à destination des parents, Luxembourg



REPERE 6



À propos de la fin de l'accueil, le milieu d'accueil poursuit une réflexion afin :

- de marquer la fin de l'accueil de chaque enfant ;
- d'inviter à un temps de dialogue avec la famille concernant la fin de l'accueil et l'évaluation de la collaboration et du chemin parcouru ensemble ;
- de transmettre à la famille les éléments observés chez l'enfant qui favorisent son bien-être et le respect de ses besoins. Les parents peuvent utiliser ces informations en vue d'une communication avec le futur milieu de vie ;
- d'annoncer le départ de l'enfant à son groupe de vie et à leurs parents, comme il le fait pour tout autre départ (personnel, stagiaires, remplaçants ...);
- de garder une trace de l'enfant. De cette façon, les expériences qu'il y a vécues feront toujours partie de son histoire et il continue ainsi à « exister » symboliquement auprès des enfants encore accueillis ;
- de prévoir des mesures qui permettent aux professionnels de partager leur vécu suite au départ d'un enfant et, le cas échéant, de vivre une transition avant de s'investir dans de nouvelles histoires.

« Les transitions pour les enfants sont généralement un stimulant pour la croissance et le développement mais si elles sont trop brusques et maniées sans soin, elles comportent – en particulier pour les jeunes enfants – le risque de régression et d'échec. » (OCDE, 2006, p. 13)



Dans notre crèche, nous avons instauré depuis plusieurs années maintenant, un rituel du bonjour, où nous saluons les enfants présents mais parlons également des enfants absents : parce qu'aujourd'hui ils sont à la maison, parce qu'ils sont malades mais aussi parce qu'ils sont partis à l'école. Le départ pour l'école étant évoqué de manière régulière, les enfants de la crèche en entendent souvent parler au travers les enfants partis, ce qui rend déjà ce départ un peu familier quand vient leur tour.

Une crèche, Brabant wallon



« Lors du déménagement de ses parents, Léa a dû quitter le milieu d'accueil. Il s'agissait pour l'équipe d'un départ un peu particulier vu qu'elle n'allait pas vers l'école mais dans un autre milieu d'accueil. La puéricultrice, pour marquer ce départ, a tenu à remettre aux parents un petit portrait de Léa dans le milieu d'accueil, qui reprenait ses habitudes mais aussi les jeux qu'elle aimait et les rituels mis en place, afin qu'ils le transmettent, s'ils le désirent, aux puéricultrices qui allaient désormais l'accueillir. L'équipe réfléchit à la possibilité de le faire pour chacun des départs. »

Une crèche, Bruxelles

Importance de la continuité dans l'accueil

Engagée dans le suivi d'un groupe d'enfants pendant trente mois, l'accueillante vivra son travail comme plus impliquant, mais aussi comme plus gratifiant.

Dans ce contexte peut alors advenir un réel accompagnement de l'enfant ; l'accueillante peut créer des liens, exploiter avec finesse et richesse ses observations.

Accorder de l'importance à la continuité amène les professionnelles à garder en mémoire l'histoire de l'enfant, à intégrer les événements petits et grands de son parcours dans le milieu d'accueil.

C'est aussi leur permettre d'inclure dans leur travail et dans leur réflexion la préparation du départ de l'enfant et d'en envisager les conditions.

Quand la stabilité de l'accueil est recherchée, le départ de l'enfant est un aboutissement et non une rupture. L'investissement demandé aux professionnelles implique que, pour elles aussi, les ruptures ne soient pas imposées par des pratiques institutionnelles insuffisamment pensées (rotation du personnel, changement de sections ...).

(ONE-Fonds Houtman, 2002, p.62)



Dans une visée de coéducation avec la famille, le milieu d'accueil veille à :

- ouvrir le dialogue avec les parents, une fois que le projet de départ est confirmé, à propos de l'intérêt d'aborder cette nouvelle « aventure » avec leur enfant.
- prendre connaissance de la façon dont la famille envisage la transition de leur enfant en vue d'en être un partenaire.
- à la demande des parents, les soutenir et les accompagner dans leur réflexion sur la transition, en partenariat avec le réseau local (le partenaire enfant-parents, le service d'accompagnement du jeune enfant).



« Avec les parents de notre section de grands, nous organisons une rencontre pour aborder la fin de séjour. Il s'agit pour nous d'explicitier l'importance de marquer cette étape pour l'enfant mais aussi de lui permettre de l'anticiper. Ce temps convivial permet également aux familles d'échanger sur cette préoccupation commune. Certains peuvent être rassurés d'entendre qu'un autre enfant ira dans la même école que la leur. Lorsque nous parlerons de l'école, ça nous permettra aussi de rendre celle-ci plus concrète, de rassurer les enfants en parlant positivement de l'école, en lui montrant les photos de son école. »

Une crèche, Namur



À propos de la transition, le milieu d'accueil poursuit une réflexion afin de contribuer à la mise en place d'un dispositif de transition impliquant l'enfant, les parents, et favorisant la continuité entre les autres lieux de vie et le sien. Ce dispositif :

- est ajusté aux possibilités de l'enfant ;
- est réalisé de manière individualisée ;
- et soutient la collaboration et la communication entre les parents de l'enfant et le futur milieu de vie de l'enfant, quand c'est possible.



À réfléchir

Il y a une réflexion à mener avec les parents afin que cette fin de séjour soit anticipée et préparée à l'instar de la familiarisation. Pour l'un, il s'agissait de nouer les liens, pour l'autre de les dénouer pour faciliter la transition vers une nouvelle histoire. Cette préparation est également à envisager même dans le cas de situations d'urgence.





À propos de la fin de l'accueil en vue de rejoindre l'école, le milieu d'accueil poursuit une réflexion afin :

- d'introduire dans l'environnement de l'enfant des objets de manipulation symbolisant l'école ;
- de favoriser la constitution de repères et rituels cohérents avec les écoles que fréquenteront les enfants de son milieu d'accueil.



« Lorsque Abou s'est rendu à l'école avec son papa pour rencontrer son institutrice et passer un petit moment de familiarisation dans la classe, ce dernier nous a raconté à quel point Abou était anxieux : il se cachait dans ses jambes, regardait par terre, voulait ses bras. Lorsque la journée de classe a commencé, les enfants avec leur institutrice se sont mis à chanter la chanson du « bonjour ». Il s'agissait de la même qu'à la crèche ! Quand Abou l'a reconnue, il a souri et s'est détendu. Enfin quelque chose qu'il reconnaissait. »

Une crèche, Bruxelles

Le milieu d'accueil anticipe la possibilité d'un départ précipité. Le moment venu, ce dispositif permet de vivre cette situation de la manière la plus sereine possible. Si une rupture brutale devait se produire, l'enfant reste au centre du dispositif.



« Lorsqu'un accueil prend fin de manière brutale, l'accueillante vit ça comme un échec. Elle a alors le regret de ne pas avoir pu dire « au revoir » à l'enfant comme elle l'aurait voulu.

Ce fut le cas lorsque les parents de Rose ont décidé de son départ vers la crèche communale. Lors de notre rencontre avec les accueillantes du service, après avoir permis à l'accueillante d'exposer la situation et aux collègues de déposer leurs émotions liées à celle-ci, nous avons réfléchi ensemble à ce que nous pourrions mettre en place lorsqu'une telle situation surviendrait. L'équipe a émis le souhait de permettre à l'enfant, quelle que soit la raison de son départ, de laisser sa trace mais aussi de lui remettre des photos retraçant des moments de vie dans le milieu d'accueil. Le service, en accord avec les parents, prendra également contact avec le milieu d'accueil afin de réfléchir aux manières d'amener de la continuité dans ce moment de transition. »

Un service d'accueil d'enfants, Luxembourg

À propos de la transition, le milieu d'accueil tient à disposition des parents toutes ressources et publications leur permettant de vivre celle-ci le plus sereinement possible.



Suite à une formation sur la thématique de la fin de séjour, nous avons pris le parti d'afficher à l'entrée de notre section de grand, un poster présentant les écoles sur le territoire communal ainsi que les services extrascolaires. Nous avons également disposé dans le présentoir quelques albums pour enfants, que les parents peuvent emprunter et que les enfants peuvent retrouver en section.

Une crèche, Namur

8

Concernant la transition vers l'école, le milieu d'accueil offre, dans la mesure du possible, la possibilité aux enfants de participer à des activités à l'école avant leur entrée effective.

Cette proposition, préalablement discutée avec la famille, se vit dans la continuité de ce qu'elle met en place.

9

Au début du processus de familiarisation vers l'école, le milieu d'accueil permet la fréquentation à temps partiel de l'enfant dans le milieu d'accueil. Ce dispositif fait l'objet d'une évaluation régulière partagée entre professionnels et familles en prenant en compte le vécu de l'enfant.



Notre crèche étant située à proximité de l'école communale, nous avons, dans notre projet d'accueil, mis l'accent sur le partenariat crèche-école. Dans ce cadre, nous organisons, avec notre section des grands des moments de rencontres avec la classe d'accueil, au sein de la crèche mais également à l'école.

Même si tous les enfants de la crèche ne fréquenteront pas cette école, ces moments d'échange permettent aux enfants d'appréhender l'univers scolaire et ses réalités (la cour de récréation, les salles de classes, de psychomotricité, le réfectoire, les porte-manteaux et toilettes, ...).

Une crèche, Hainaut



« Lors du départ de Niels à l'école, ses parents m'ont demandé qu'il puisse encore fréquenter mon milieu d'accueil à temps partiel afin qu'il se familiarise petit à petit à l'école et que son rythme ne soit pas trop chamboulé. Alors que nous avons envisagé cette solution comme la plus adéquate et la moins brutale pour lui, Niels a très vite marqué son désaccord au fait de revenir dans le milieu d'accueil. Il ne comprenait pas pourquoi les autres copains faisaient la sieste à l'école – dont Anna et Arthur qui eux aussi sont venus chez moi et ont quitté juste avant lui. Nous avons convenu avec ses parents que Niels ferait des journées complètes à l'école après les congés de printemps. »

Une accueillante indépendante, Liège



REPERE 6



À propos du travail en réseau avec les écoles et les autres lieux de vie spécifique à la fin de l'accueil, le milieu d'accueil veille à :

- présenter auprès des écoles, et tout autre milieu de vie pertinent, son projet éducatif et le vécu des enfants au sein de celui-ci ;
- mettre en place et maintenir des relations avec les autres lieux de vie qui accueilleront les enfants qui le fréquentent ;
- favoriser l'ajustement mutuel avec l'école et les autres milieux de vie tout en restant garant de son projet éducatif ;
- organiser ou participer à l'occasion à des actions de formations conjointes avec les professionnels de l'école ou tout autre lieu de vie ;
- reconnaître comme temps de travail les temps d'ajustement en dehors de la présence des enfants entre professionnels des différentes institutions.

Il importe donc de ne plus se limiter à préparer l'enfant à entrer à l'école mais bien de rendre les écoles prêtes à accueillir tous les enfants quelles que soient leurs caractéristiques (Broström, 2002) et de prendre en considération les différents acteurs/systèmes qui vont pouvoir influencer la qualité de la transition. (Housen & Royen, 2019, p.12)



Après chaque fin de séjour, les professionnels évaluent l'accueil afin d'identifier ce que cet accueil a appris à l'équipe. Ils peuvent s'appuyer pour se faire sur la documentation construite (carnet de vie, affichage mural, ...) au fil du séjour de l'enfant. S'il y a lieu, en fonction de cette évaluation, les ajustements nécessaires seront apportés au projet éducatif.

Autres critères : ...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTES

A large rectangular area with a light purple background and horizontal dotted lines, intended for writing notes.

NOTES

A large rectangular area with a light purple background and horizontal dotted lines, intended for writing notes.



BIBLIOGRAPHIE

- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 31/03/2022 modifiant l'arrêté fixant le code de qualité de l'accueil du 17/12/2003. (2022). *Moniteur belge*, 27 avril, p.45040.
- Bardou, É. (2015). Coéducation parents-professionnels. La parentalité au cœur d'un lieu d'accueil enfants-parents et dans une crèche parentale. *Le journal des psychologues*, n°328.
En ligne ; <https://www.jdpsychologues.fr/article/manducation-parents-professionnels-la-parentalite-au-coeur-d-un-lieu-d-accueil-enfants>
- Bouchat, C. (2019). *Transition : l'entrée à l'école des enfants de deux ans et demi*. Bruxelles : Fraje.
- Fleury, Ch. (1995). L'Accompagnement psychique de l'enfant, in S. Bosse Platière, & al. *Accueillir le jeune enfant : quelle professionnalisation ?*. Toulouse : Erès.
- Gane, H. (2001). Au jardin maternel, séparations et retrouvailles. *Enfances & Psy*, 13(1), 16-20.
- Housen, M & Royen, E. (2019). *Les pratiques de transition lors de l'entrée à l'école maternelle : état des lieux*. Liège : Université de Liège.
- Jardine, M. (1992). *L'accueil des tout-petits, crèche, assistante maternelle, halte-garderie, école maternelle, en vacances*. Paris : RETZ.
- Loulidi, S. (2003). Bébé quitte sa famille ! Une étape à préparer... . *Le Ligeur*, n°12, 1- 4.
- Manni, G. (Ed.). (2002). *Accueillir les tout-petits, Oser la qualité. Un référentiel psycho-pédagogique pour des milieux d'accueil de qualité*. Bruxelles : ONE - Fonds Houtman. En ligne : https://www.one.be/fileadmin/user_upload/siteone/PRO/Inclusion_et_accessibilite/referentiel-accueillir-les-tout-petits-osser-la-qualite-ONE.pdf.pdf
- Moisset, P. (2009). Du travail avec les parents à la coconstruction de l'espace de délégation. In S. Rayna, C. Bouvé, P.Moisset (Eds.). *Pour un accueil de qualité de la petite enfance, quel curriculum ?*, p. 249-258. Toulouse : Erès.
- Niez, L. (1997). Le Bébé et sa mère en centre maternel : les soucis de la crèche, le bébé, ses parents, leurs soignants. In M. David (Ed.), *Spirale*, 5. Toulouse : Erès.
- Pirard, F. Dethier, A. Housen, M., Lambert, I., Marchal, L., David, J., (...), & Maréchal F. (2018). *Outils en vue de la création d'un bachelier en éducation de l'enfance*. Bruxelles : ONE. En ligne : https://www.one.be/fileadmin/user_upload/siteone/PRO/ONE_organisme_scientifique/Outil_bachelier_final_2019.pdf
- OCDE (2006). *Petite enfance grands défis II*. Editions OCDE.
- Office de la Naissance et de l'Enfance & Centre Vidéo Bruxelles (Producteurs), & Motteau, H. (Réalisatrice) (2022). *Êtres en liens* [film]. En ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=fLVxgzP3IPE>
- Rochat, C. (Productrice) & Dumas, J.B. (Réalisateur) (2012). *Et si on sortait ?* [Film]. Lausanne : esede - CREDE.
- Umutoni, L.-D., Mahele, S. (2013). Suspicion de maltraitance : du secret professionnel au devoir de discrétion. *Flash Accueil*, 18, 13-17. En ligne : https://www.one.be/fileadmin/user_upload/siteone/PRO/Milieux_accueil/Flash_accueil/Guide-juridique/FA18-suspicion-maltraitance.pdf
- Winnicott, D. (1972). *L'enfant et le monde extérieur – le développement des relations*. Paris : Science de l'homme Payot.

POUR POURSUIVRE LA RÉFLEXION

- Bouchat C. (n.d.). *De la crèche à l'école : Récit de la préparation de cette transition, pour un enfant en situation de handicap, accueilli à la crèche Bébés Rencontres de Vielsalm*. Bruxelles : Fraje. En ligne : <https://www.one.be/professionnel/accessibilite-et-inclusion/partenaires/professionnelles-de-terrain/la-transition-de-la-creche-a-lecole-dun-enfant-en-situation-de-handicap/>
- Camus, P., Dethier, A. & Pirard, F. (2012). Les relations familles-professionnels de la petite enfance en Belgique francophone. In *La revue internationale de l'éducation familiale*, n° 32, 17-33.
- César, A., Dethier, A., François, N., Legrand, A., Pirard, F., Camus, P., Humblet, P. & Parent, F. (2012). *Formations initiales dans le champ de l'accueil de l'enfance (0-12 ans). (Article 114 contrat de gestion). ONE Recherche-action exploratoire financée par l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles*. Liège : Université de Liège. En ligne : <https://hdl.handle.net/2268/145258>
- Fleury, Ch. (2011). L'accompagnement psychique du jeune enfant. In S. Bosse-Platière, A. Dethier, Ch. Fleury, N. Loutre-Du Pasquier, *Accueillir le jeune enfant : un cadre de référence pour les professionnels* (pp. 199-213). Toulouse : Erès.
- Genette, Ch. (2022). *Edu-care. Vers une approche globale de l'enfant qui (ré)concilie soin et apprentissage ?* Bruxelles : ONE.
- Office de la Naissance et de l'Enfance. (2014). *Que faire si je suis confronté à une situation de maltraitance d'enfant ? m'appuyer sur un réseau de confiance*. Bruxelles : ONE.



PLAN DE L'OUTIL

“REPÈRES POUR DES PRATIQUES D'ACCUEIL DE QUALITÉ I, II, III ET IV”

À LA RENCONTRE DES MILIEUX D'ACCUEIL

DES REPÈRES POUR DES PRATIQUES D'ACCUEIL DE QUALITÉ
DES NOTIONS TRANSVERSALES EN LIEN AVEC LA QUALITÉ

À LA RENCONTRE DES FAMILLES

- 1 ■ ACCUEILLIR TOUTES LES FAMILLES DANS LEUR DIVERSITÉ
- 2 ■ PRÉPARER LE PREMIER ACCUEIL : UN PROCESSUS DE FAMILIARISATION
- 3 ■ METTRE EN PLACE ET CONSOLIDER UNE RELATION DE CONFIANCE RÉCIPROQUE AVEC LES PARENTS
Le secret professionnel
- 4 ■ GÉRER LES TRANSITIONS QUOTIDIENNES
- 5 ■ ACCOMPAGNER LES VÉCUS DE LA SÉPARATION
- 6 ■ AMÉNAGER LA FIN DE L'ACCUEIL

À LA RENCONTRE DES ENFANTS

- 7 ■ AJUSTER L'ENVIRONNEMENT MATÉRIEL, LES ESPACES INTÉRIEURS ET EXTÉRIEURS
- 8 ■ ASSURER UNE CONTINUITÉ DANS L'ACCUEIL
- 9 ■ DONNER À L'ENFANT UNE PLACE ACTIVE
Accompagner le développement du langage du jeune enfant
Éveil culturel et artistique : une dimension importante pour l'accueil des jeunes enfants et leur famille
- 10 ■ ACCOMPAGNER LES ÉMOTIONS DE L'ENFANT ET SOUTENIR SA CONSCIENCE DE LUI-MÊME
L'acquisition du contrôle sphinctérien et conduites sociales associées : un enjeu particulier du vécu corporel et affectif de l'enfant
- 11 ■ DIFFÉRENCIER LES PRATIQUES POUR INDIVIDUALISER ACTIVITÉS ET LIENS
- 12 ■ SOUTENIR ADÉQUATEMENT LES INTERACTIONS ENTRE ENFANTS

SOUTIEN À L'ACTIVITE DES PROFESSIONNELS ET PROFESSIONNELLES

- 13 ■ AMÉNAGER DES CONDITIONS ASSURANT UNE QUALITÉ DE VIE PROFESSIONNELLE
- 14 ■ DÉVELOPPER UNE DYNAMIQUE DE RÉFLEXION PROFESSIONNELLE ET METTRE EN ŒUVRE LE PROJET ÉDUCATIF
L'accueil des stagiaires et des nouveaux collègues : un enjeu particulier en regard du projet éducatif
- 15 ■ S'INSCRIRE DANS UN PROCESSUS DE FORMATION CONTINUE
- 16 ■ FAVORISER LES RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS, LES ASSOCIATIONS ET LES COLLECTIVITÉS LOCALES



REMERCIEMENTS

20 ans après la première édition, les brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité » font peau neuve dans une édition revue et augmentée.

Entre 2002 et 2004, la conception et la rédaction des brochures avaient été assurées par les conseillères et conseillers pédagogiques de l'ONE (Pascale CAMUS, Anne DETHIER, Laurence MARCHAL, Lucia PEREIRA, Pierre PETIT et Florence PIRARD) avec la collaboration des agents ONE issus de la coordination accueil. Ces travaux ont bénéficié des apports des comités de lecture organisés en 2004, ainsi que de différents avis scientifiques.

La version 2024 s'ancre dans la version de 2004 et a été assurée par les conseillers pédagogiques (Luc BOURGUIGNON, Chafia EL MIMOUNI, Xavier GOOSSENS, Virginie HOSPEL, Garance MATHY, Aurore MICHEL, Jehanne MIGNOT, Julie NAUWELAERTS, Gaëtane ROSE, Yaëlle VAN CROMBRUGGE et leur direction, Laurence MARCHAL), avec la collaboration de la responsable et d'un chargé de projet la Task Force Accessibilité (Pascale CAMUS, François MARECHAL).

Sur base de la version réactualisée, de nouveaux comités de lecture ont rassemblé des responsables et intervenants de différents milieux d'accueil petite enfance et des représentants de la coordination accueil et des agents conseil, afin de rencontrer les mêmes objectifs que les premiers comités de lecture.

Différents interlocuteurs scientifiques ont également été consultés :

- Fabienne GUINCHARD (directrice de « Partenaire Enfance & Pédagogie ») et son équipe - Lausanne, Suisse ;
- Pierre MOISSET (sociologue consultant spécialisé sur les politiques d'accueil de la petite enfance, de la jeunesse et de l'enfance en danger, intervenant et formateur - France) ;
- Pr. Florence PIRARD (professeure et responsable de l'Unité « Professionnalisation en Education : Recherche et Formation (PERF) » – Faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Education, ULiège) ;
- Sandra SCIAMA (psychopédagogue dans différentes structures européennes, formatrice, anciennement chargée de cours à l'ULB) ;
- Pr. Michel VANDENBROECK (professeur associé en pédagogie familiale à l'UGent et consultant au niveau européen).

Nous remercions les milieux d'accueil qui nous ont confié des photos ou qui ont accepté la rencontre avec nos photographes. Les différentes personnes qui apparaissent sur les photos ont marqué leur accord et une autorisation parentale a été accordée pour les photos qui impliquent des enfants.

La réalisation de cette nouvelle édition doit aussi beaucoup à la collaboration de l'équipe administrative de la Direction Psychopédagogique : particulièrement à Camille Noël et Pauline Simon (respectivement secrétaire et support à la Direction psychopédagogique).

L'équipe de l'infographie (Dominique Vincent, Maité Dufrasne) a assuré la mise en page de cette nouvelle édition.

Que tous soient ici remerciés pour leurs différentes contributions !

20 ans après la première édition, les brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité » font peau neuve dans une édition revue et augmentée. Cet ensemble de quatre documents est une référence pour tous les professionnels de l'accueil de la petite enfance. Les repères sont conçus pour offrir des balises sur lesquelles les professionnels construisent et approfondissent leur projet éducatif. Ils s'articulent au référentiel psychopédagogique « Accueillir les tout-petits, Oser la qualité » (ONE-Fonds Houtman, 2002).

Cette édition développe différentes notions transversales (accessibilité, vision de l'enfant, partenaires autour de l'enfant et système compétent). Ces brochures sont une invitation pour chaque équipe de professionnels, chaque accueillant et accueillante, à une réflexion concertée concernant les pratiques d'accueil au quotidien en vue d'assurer la cohérence des pratiques.

Rédaction par l'équipe des conseillers pédagogiques de l'ONE (2004 et 2024) et les collaborateurs de la Task Force Accessibilité

Préface par Florence Pirard et Michel Vandebroeck



E.R. : ONE • Chaussée de Charleroi 95 - 1060 Bruxelles
+32 (0)2 542 12 11 • info@one.be



Rejoignez-nous sur



D/202374.80/• DOCBR0014

