

La qualité

Réflexion sur le processus
d'accompagnement à la qualité

Service itinérant d'appui
pédagogique et logistique



16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

1

Définition

Selon le document de réflexion: Qualité des services pour les jeunes enfants.
Edité par le Réseau Européen des Modes de Gardes. Commission des
communautés Européennes

- Toute définition de la qualité est, dans une certaine mesure, transitoire. Comprendre la qualité et identifier les **indices de qualité** est un **processus dynamique et continu** d'aplanissement des aspérités des différents points de vue et groupes d'intérêt. Ce processus **ne** se réduit **pas** à une description. Il demande cependant beaucoup de précision, et ses résultats doivent avoir un usage pratique pour ceux qui travaillent avec des enfants en bas âge.

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

2

La qualité : l'affaire de tous



Ce document traite de la qualité à partir des besoins de l'enfant, c'est un outil pratique pour celles et ceux qui se soucient de la qualité et qui travaillent auprès des enfants. Pourtant la qualité ne se construit pas uniquement à l'intérieur du milieu d'accueil.

D'autres critères participent à la construction de la qualité

- L'accessibilité du lieu d'accueil pour les familles
- La situation géographique
- Les règlements et projets institutionnels
- Le financement et les ressources
- La surveillance et les normes fixées par l'Etat
- La formation des professionnel/les et leurs conditions de travail
- Le domaine politique et la législation en vigueur dans le pays et le canton : *Ordonnance fédérale réglant le placement d'enfants de 1977, Loi sur la protection des mineurs de 2004, Loi sur l'accueil de jour des enfants, LAJE de 2006*
- Etc..

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

3

La qualité est un ensemble de critères: on entend par qualité un milieu d'accueil qui



- Assure la sécurité physique et affective des enfants
- Favorise l'épanouissement de chaque enfant, quelque soit son origine et son milieu social
- Encourage et soutient la découverte, l'initiative, l'autonomie et l'estime de soi des enfants.
- Fixe des limites qui adaptées aux enfants
- Favorise l'égalité des chances
- Collabore avec les personnes qui confient les enfants
- Etablit des liens avec son environnement social
- Travaille dans une optique de promotion de la santé et de la prévention

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

4

Dans le projet institutionnel: le projet pédagogique



- **Un projet pédagogique centré sur les enfants et leurs besoins pose une exigence de qualité.**
- **C'est un outil indispensable à la construction de la qualité de l'accueil**

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

5

Déroulement du temps d'accueil



- **Comment organise-t-on la journée des enfants en lien avec leur âge et leurs besoins ?**
- **L'organisation du temps d'accueil respecte-t-elle le rythme et le développement de chaque enfant ?**

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

6

Les besoins de l'enfant



L'observation et les connaissances théoriques des professionnel/les sur le développement des enfants permet d'identifier leurs besoins.

Répondre aux besoins de l'enfant :

- Observer pour connaître chaque enfant et adapter ses réponses à ses besoins
- Rendre les connaissances théoriques opérationnelles pour construire un projet d'accueil bientraitant.

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

7

Construire la qualité



- C'est au travers de 12 grandes catégories de questions que PEP propose d'entrer dans un processus « qualité »

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

8



1. Besoin de sécurité affective

- Comment permet-on à l'enfant de se familiariser avec son nouveau milieu d'accueil ?
- Comment accompagne-t-on le processus de séparation ? (enfant-parent)
- De quelles manières va-t-on permettre à l'enfant de créer des liens significatifs avec les adultes qui l'entourent ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

9



2. Besoin de faire des expériences et des découvertes. Besoin d'être soutenu dans ses initiatives.

- Quelles sont les activités proposées et dans quels buts ?
- Où et comment se situe la position de l'adulte ?
- Quel type de matériel est mis à disposition des enfants ?
- Comment organise-t-on l'espace ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

10

3. Besoin de développer l'autonomie, la confiance en soi et l'expression



- Quelle place le milieu d'accueil accorde-t-il aux activités autonomes et spontanées ?
- Comment fait-il place aux initiatives de chacun et comment préserve-t-il la notion de temps libre ?
- Comment soutient-il et encourage-t-il les compétences individuelles de chaque enfant ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

11

4. Besoin de se socialiser et de créer des liens avec ses pairs



- Comment le milieu d'accueil encourage-t-il la solidarité et la coopération entre enfants ?
- Comment favorise-t-il les interactions entre enfants ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

12

5. Besoins de repères, de règles et de limites



- Comment le milieu d'accueil fixe-t-il les règles et les limites adaptées à l'âge des enfants ?
- Quels sont les moyens mis à disposition des enfants pour participer et intégrer les règles?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

13

6. Besoin de se sentir intégré, besoin d'appartenir à un groupe



Comment le milieu d'accueil favorise-t-il l'intégration ?

- Des enfants en général ?
- Des enfants ayant des besoins particuliers ?
- Des enfants migrants ?
- Des enfants dont le comportement surprend ou inquiète ? Quels moyens seront mis en oeuvre pour favoriser leur développement et leurs progrès ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

14



7. Egalité des chances

Le milieu d'accueil reconnaît-il l'égalité des chances, sans distinction entre

- Les filles et les garçons ?
- Les différents milieux sociaux, économiques et culturels?

Quels moyens sont mis œuvre pour favoriser l'égalité des chances

- A l'égard des enfants porteurs de handicap ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

15



8. Relation avec les parents

- Quelle place accorde-t-on aux parents ?
- Quels sont les moyens mis en œuvre pour créer un partenariat ?
- Quels sont les réponses de l'équipe pour accompagner certains parents parfois isolés ou démunis dans leur rôle parental?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

16

9. Liens avec l'environnement social et géographique



- Le milieu d'accueil a-t-il connaissance des partenaires de l'action sociale et éducative vers qui orienter les familles en cas de besoin ?
- Le milieu d'accueil travaille-t-il dans une optique d'insertion dans le quartier, le village, la région ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

17

10. Santé



- Quel type de repas les enfants prennent-ils dans la structure, à quels critères le milieu d'accueil est-il attentif en lien avec la santé ?
- Comment prend-on en compte le rythme et le besoin de repos ou de sommeil de chaque enfant ?
- A quels moments les enfants peuvent-ils se dépenser physiquement ?
- Comment prend on en compte la situation d'enfants malades ?
- Comment prend on en compte les enfants atteints de maladies chroniques ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

18



11. Prévention

- Quel est le protocole en cas de suspicion de maltraitance ?
- Le milieu d'accueil tient-il compte de toutes les recommandations faites par l'ECEA en matière de sécurité et sait-il intervenir en cas d'incendie?
- Le milieu d'accueil tient-il compte des recommandations officielles en cas de maladies contagieuses ? Chaque éducatrice / teur sait-elle /il où trouver ces recommandations.
- En cas d'accident quel est le protocole d'intervention ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

19



12. Ressources professionnelles

- Comment s'organise la communication entre les professionnel/les ?
- Quels sont les moyens à disposition de l'équipe pour construire un projet institutionnel ?
- Le projet institutionnel est-il le fruit d'un travail collectif ?
- Lorsque l'éducatrice/ teur travaille seul/e, avec qui peut-elle/il réfléchir à son projet et à sa mise en application ?
- Dans quel cadre l'équipe peut-elle réfléchir à son action et l'ajuster lorsque cela est nécessaire ?
- Quelles sont les ressources extérieures à disposition de l'équipe ?

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

20

La qualité : un processus dynamique est continu



- Loin d'être exhaustive, cette liste de questions en implique d'autres. Elle a pour but de déclencher ou accompagner le processus « qualité » et en aucun d'uniformiser les pratiques au travers de critères standardisés.
- C'est grâce à la recherche de pratiques respectueuses des besoins de l'enfant que la qualité se construit.
- Réfléchir aux pratiques qui construisent la qualité permet de se recentrer lorsqu'on s'en éloigne.

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

21

Références



- **Accueil collectif des enfants préscolaire et parascolaire**
Critères d'évaluation du projet institutionnel
D.F.J. Service de protection de la jeunesse, Office de surveillance des structures d'accueil pour mineurs, 2007
- **Pour un accueil de qualité**
Guide à l'usage des institutions de la petite enfance. Ville de Genève. Délégation à la petite enfance, 2003
- **Réseau Européen des Modes de Garde d'Enfants**
Qualité des services pour les jeunes enfants. Un document de réflexion de la Commission des Communautés Européennes. Direction Générale - Emploi, Relations industrielles et Affaires Sociales
- **Le code de qualité de l'accueil**
Arrêté du gouvernement de la communauté française de Belgique
Office de la Naissance et de l'Enfance, en abrégé "O.N.E." 2002
- **Accueillir les tout-petits. Oser la qualité**
Un référentiel psychopédagogique pour les milieux d'accueil de qualité, Édition: O.N.E - Fonds Houtman, 2002
- **Penser Réaliser Évaluer l'accueil en crèche. Une démarche d'équipe**
Paulette Jaquet-Travaglini, Raymonde Caffari, Alain Dupont. Éditions des deux continents, Genève 2003
- **Vivre en crèche : Remédier aux douces violences.** Christine Schuhl, Chronique sociale, Lyon 2003
- **Pourquoi de nouveaux paradigmes ?**
Gilles Brougere & Michel Vandenbroeck. Université de Paris Nord, Université de Gand

16/09/2008

Accompagner la qualité / Service itinérant
d'appui pédagogique et logistique / FGH

22