

## TABLES DES MATIERES

1.	Introduction .....	1
1.1.	Cadre de recherche .....	1
1.1.1	Illustration .....	1
1.1.2	Problématique et thématique de la recherche .....	1
1.1.3	Motivations personnelles et professionnelles .....	2
1.2.	Problématique .....	2
1.2.1	Question de départ .....	2
1.2.2	Précisions, limites posées à la recherche .....	3
1.2.3	Objectifs concrets de la recherche sur le terrain .....	3
1.3.	Cadre théorique .....	3
1.3.1	La communication .....	3
1.3.2	Les transmissions .....	4
1.3.3	La fonction et le rôle de L'EDE dans les transmissions .....	5
1.3.4	La collaboration entre professionnels et parents .....	5
1.4	Cadre d'analyse .....	7
1.4.1	Terrain de recherche .....	7
1.4.2	Méthodes de recherche .....	7
1.4.3	Méthodes de recueil des données et résultats des enquêtes .....	7
2.	Développement .....	8
2.1	Introduction et annonce des grandes parties du développement .....	8
2.2	Présentation des données .....	8
2.2.1	Le but des transmissions .....	9
2.2.2	Les acteurs présents lors des échanges .....	10
2.2.3	Les outils utilisés lors des transmissions .....	12
2.2.4	Les informations transmises .....	14
2.2.5	Les différences entre les transmissions lors d'arrivée et de départ .....	15
2.2.6	Les conditions dans lesquelles sont pratiqués les échanges .....	16
3.	Conclusion .....	18
3.1	Résumé et synthèse des données traitées .....	18
3.2	Analyse et discussion des résultats obtenues .....	19
3.2.1	Le but des transmissions .....	19
3.2.2	Les acteurs présents dans les échanges .....	20
3.2.3	Les outils utilisés lors des transmissions .....	20
3.2.4	Les informations transmises .....	21
3.2.5	Les différences entre les transmissions lors d'arrivée et de départ .....	21
3.2.6	Les conditions dans lesquelles sont pratiqués les échanges .....	22
3.3	Limites du travail .....	22
3.4	Perspectives et pistes d'action professionnelle .....	23
3.5	Remarques finales .....	23
4.	Références bibliographiques citées dans le projet .....	25
5.	Annexes .....	26
5.1.	Annexe 1 .....	I
5.2.	Annexe 2 .....	II

# 1. Introduction

## 1.1. Cadre de recherche

### 1.1.1 Illustration

Avec l'insistance sur la nécessaire coordination entre professionnels de la petite enfance et parents, voire même sur la nécessaire coéducation à mettre en place autour de l'enfant accueilli en crèche, la question de la restitution de la journée de l'enfant aux parents prend un relief particulier. C'est en effet le moment où le professionnel restitue aux parents les informations nécessaires à sa propre prise en charge de l'enfant à son domicile (A-t-il bien dormi ? Bien mangé ? Quel a été son rythme ? Quels seront probablement son comportement et ses besoins dans la soirée vu la journée qu'il a vécu ?) Mais cela peut être aussi le moment où le professionnel – par-delà une information « physiologique » ou comportementale – calme l'appréhension que le parent a pu ressentir sur le vécu de son enfant loin de lui. Un moment de passage de relais et de lien entre les deux univers que l'enfant accueilli en crèche traverse au quotidien : sa crèche et sa famille. Les professionnels des établissements ont donc fréquemment le souci de ce moment, de cette passation (Moisset, 2013, p. 8).

A la suite de mes observations sur le terrain et en faisant diverses lectures, je me suis rendu compte qu'accueillir un enfant et sa famille puis faire le retour de sa journée, n'est pas une mission si ordinaire que ça. Seidel (2014) le cite ainsi :

Les transmissions, ou l'exercice périlleux de retranscrire au plus juste la journée d'un tout-petit à un interlocuteur particulier qu'est son parent. Voilà de quoi il s'agit lorsque le matin, le professionnel recueille, puis fournit le soir, des informations concernant la vie de l'enfant pour optimiser les réponses à ses besoins. (p. 16)

Ces deux articles illustrent la particularité de ces moments d'échanges qui peuvent mettre les professionnels en état d'inconfort.

### 1.1.2 Problématique et thématique de la recherche

La transmission d'informations lors des accueils et des retours des enfants en structure d'accueil est la thématique traitée.

C'est lors de ces rencontres journalières entre professionnels et parents qu'ont lieu des « transmissions » contenant des informations sur ce qu'a vécu l'enfant en structure ou à la maison. Ce terme est ordinairement utilisé dans le jargon des métiers de la petite enfance et définit « l'action de transmettre, de faire passer, faire parvenir, une chose, une information ». (Seidel, 2014, p. 16)

Ces échanges d'informations sont les premiers moments qui marquent le début de la journée d'un enfant en structure d'accueil et c'est également ceux qui les closent. Les transmissions sont considérées comme des moments qui font partie intégrante de l'accueil d'un enfant en structure d'accueil. Elles font partie du projet pédagogique et peuvent faire l'objet de discussions lors des colloques.

En effectuant mes recherches, un article m'a interpellée et m'a confortée dans mon choix de traiter cette thématique.

Il semble parfois que tout a été dit sur le sujet des transmissions, et inlassablement répété aux équipes ! Et pourtant, les mêmes difficultés resurgissent de façon récurrente sous différentes formes et font toujours l'objet de nombreuses interrogations. (Chédeville, 2013, p. 13)

Cet auteur montre que les équipes doivent continuellement remettre leurs pratiques en question.

Afin d'aborder la problématique des transmissions, je vais m'intéresser aux aspects qui entrent en jeu lors de ces échanges : les acteurs concernés, les différents types d'informations transmises, les conditions dans lesquelles sont pratiquées les transmissions, les espaces dédiés à ces échanges. Je vais me poser un certain nombre de questions afin d'obtenir des réponses qui vont me permettre d'identifier à quels modèles théoriques se réfèrent les EDE lors des transmissions. Quelles différences y-a-t-il entre les transmissions du matin et du soir ? Qui participe à ces échanges ? Où et comment les informations sont-elles transmises ? Quels sont les outils utilisés pour appuyer ces échanges ? Quelles informations sont importantes à transmettre ?

### **1.1.3 Motivations personnelles et professionnelles**

Je travaille depuis 4 ans dans le domaine de l'enfance. Depuis mes débuts, j'ai été confrontée à la communication avec les parents lors des transmissions d'informations concernant la journée de leur enfant. Ayant d'abord exercé en tant qu'auxiliaire sans formation dans ce domaine, j'exécutais en imitant mes collègues. Je le faisais sans trop me poser de questions et quand l'échange devenait plus complexe et que je ne savais quoi répondre face aux interrogations de certains parents, je faisais appel à une personne formée et me déchargeais de cette tâche. A l'automne passé, je me suis fixée comme objectif, dans le cadre du contrat pédagogique, de travailler les transmissions. Lors de l'élaboration de cet objectif, j'ai été amenée à exercer et à développer mes compétences qui sont : accueillir un enfant et sa famille, ainsi que restituer le soir aux parents, la journée de celui-ci. En travaillant sur cet objectif, plusieurs processus du PEC (Plan Etudes Cadre), ainsi que les compétences afférentes ont été touchés. C'est un objectif qui m'a demandé de prendre de la distance et d'observer les habitudes journalières de mes collègues lors de ces échanges. Il m'a aussi remise en question quant à mes propres faits et gestes pratiqués au quotidien. Ce travail m'a également permis de prendre conscience que les transmissions sont des moments essentiels qui structurent l'ensemble du vécu de la vie d'un enfant. L'accompagnement des enfants en dépend.

A travers ce travail de mémoire, j'ai voulu approfondir mes recherches et enrichir mes connaissances. Tout au long de ce processus, les diverses recherches ont contribué à nourrir mes réflexions et ont été bénéfiques quant à la construction de mon identité professionnelle en tant que future EDE.

En parallèle à mon travail personnel, cette thématique a également été soulevée par l'équipe éducative auprès de laquelle j'exerce et a suscité différents débats. Nous avons donc décidé de nous pencher sur ce sujet et l'avons abordé lors d'un colloque. Des questions sont intervenues : Qui fait les accueils et les retours (un-e EDE, un-e auxiliaire)? Combien de temps peut-on consacrer à ces échanges (4 minutes, 10 min)? Quelles sont les informations importantes (l'état physiologique ou psychologique de l'enfant) ? Etc. Nous n'avons pas pu répondre à toutes les questions et beaucoup sont restées en suspens.

Lorsque ce thème a été abordé au colloque, j'ai été frustrée que nous n'ayons pas eu plus de temps à lui consacrer. J'ai alors saisi que ce sujet méritait d'être plus approfondi dans le but que l'équipe tende vers des pratiques communes. Ce travail m'a permis de mettre en évidence divers facteurs qui influencent ces moments si importants, que l'on a parfois tendance à banaliser. Je désire par cette recherche mettre en lumière certains aspects qui auront pour but d'éveiller les réflexions chez les professionnels et ainsi permettre des pratiques plus adaptées. J'espère aussi, que ce travail servira comme support aux personnes qui s'engagent dans le milieu de l'enfance.

## **1.2. Problématique**

### **1.2.1 Question de départ**

Afin de cibler mes recherches de manière précise, ma question de départ est la suivante :

« Quelles informations transmettre aux parents, dans quels buts et dans quelles conditions ? »

### **1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche**

L'étude a été menée uniquement sur les transmissions quotidiennes, qui se déroulent dans des structures qui accueillent des enfants âgés de quatre mois à quatre ans et demi et qui se pratiquent à l'arrivée et au départ de l'enfant. Il m'a paru judicieux de cibler les recherches vers ces moments car les transmissions d'informations entre professionnels et parents peuvent se faire dans d'autres contextes, comme par exemple, lors des entretiens. Les moments d'arrivée et de départ ont été choisis car c'est à ces instants que professionnels et parents sont amenés à se rencontrer le plus souvent.

### **1.2.3 Objectifs concrets de la recherche sur le terrain**

A travers cette étude, les objectifs seront de :

- Comprendre le but des transmissions
- Identifier les acteurs lors de ces échanges
- Identifier les outils utilisés lors des transmissions
- Relever les informations qui sont transmises
- Relever les différences entre les transmissions du matin et du soir
- Identifier les conditions dans lesquelles sont pratiquées les échanges

## **1.3. Cadre théorique**

Pour atteindre les objectifs fixés, la question de départ est le fil conducteur de cette étude. Mes recherches sont orientées vers divers concepts théoriques. Ils sont développés et mis en relation avec la pratique des transmissions.

Le concept de la communication est d'abord expliqué. Je me suis intéressée spécifiquement à la dimension relationnelle des transmissions. Par la suite, je me suis arrêtée sur la définition du verbe transmettre afin de préciser sa signification. Ensuite, j'ai présenté le rôle et la fonction de l'EDE dans les transmissions. Pour terminer, j'ai développé le concept de la collaboration entre les professionnels et les parents. A travers ces concepts, le but sera de comprendre les enjeux et les spécificités des transmissions.

### **1.3.1 La communication**

Pour présenter le concept de la communication, je me suis orientée vers la définition psychosociologique décrite par Jean Claude Abric (2014, p. 4) : « La communication est l'ensemble des processus par lesquels s'effectuent les échanges d'informations et de significations entre des personnes dans une situation sociale donnée. ». Abric (2014), cite dans son ouvrage : « C'est fondamentalement la qualité de la relation qui génère la qualité de la communication. ». Il explique que :

Entre individus ou dans les groupes restreints, ce n'est pas l'expert qui communique le mieux, mais celui qui est à même de créer un contexte relationnel facilitant l'expression et la réceptivité. Pour qu'une communication soit effective et de qualité, il est nécessaire :

- D'écouter, c'est-à-dire prendre en compte le point de vue de l'autre
- D'observer, c'est-à-dire s'intéresser à tout ce qui se passe, et souvent de manière non-verbale, dans la situation
- D'analyser pour faire part de l'explicite et de l'implicite, de l'observable et du masqué, dégager les éléments constituant le champ psychologique et social déterminant les individus
- De contrôler la qualité et la pertinence du message (le feed-back) et les processus susceptibles de parasiter l'échange
- De s'exprimer enfin pour l'Autre, en fonction de l'interlocuteur et de la nature de l'objet de la communication

(p. 176)

Abric (ibid) relève comme point essentiel que la communication doit toujours s'étudier et se comprendre par l'interaction entre trois types de facteurs : psychologiques, cognitifs et sociaux.

Doeleman (2012), décrit la communication effectuée par l'EDE :

Dans le contact avec les parents, outre les paroles, l'attitude de l'EDE en dit également long. Le comportement de l'EDE peut montrer qu'elle accueille le parent, qu'elle est ouverte à l'écoute et qu'elle le respecte. Mais l'inverse peut aussi se produire. Des problèmes qui n'ont pas été traités peuvent devenir inconsciemment visibles, voir audibles. Il faut penser à un froncement de sourcils, un regard évité ou un ton de la voix ... bref, un signe du corps que les gens perçoivent d'une certaine manière. L'EDE doit donc être attentive à la communication non verbale, aussi bien vis-à-vis des parents qu'avec ses collègues. (p. 41)

A travers ce concept, je vais m'intéresser à comprendre comment l'EDE communique lors des échanges avec les parents.

Dans l'ouvrage de Gilles Cantin, Nathalie Bigras et Lisette Brunson (2010), la communication entre les équipes éducatives et les parents est décrite ainsi :

La communication entre le service de garde et la famille est évidemment d'une très grande importance pour tous, puisque c'est à travers elle que l'on peut obtenir et transmettre les informations nécessaires pour assurer des soins de qualité aux enfants, mais aussi pour apprendre à se connaître et en venir à établir des relations entre parents et EDE. Dans un service de garde, la communication repose en très grande partie sur les EDE qui sont en contact quotidien avec les parents. Pour être pleinement efficace, la communication doit être à la fois bilatérale et diversifiée. Dans la communication bilatérale, l'EDE transmet aux parents les informations relatant l'expérience de l'enfant au quotidien dans le milieu. Elle informe également le parent du programme d'activités, de ses valeurs, etc. Par ailleurs, il lui revient également de s'assurer que cette communication ne soit pas à sens unique et que les parents ont l'occasion de donner leur point de vue, d'exprimer leurs attentes à l'égard de leur enfant. Face à la grande diversité des parents qui fréquentent un service de garde, la communication bilatérale doit aussi reposer sur une variété de moyens (verbaux, écrits, formels ou informels, etc.) afin de parvenir à rejoindre l'ensemble des parents. (p. 141)

### **1.3.2 Les transmissions**

Selon Lebrun, Garelli et Lefort (2014), les transmissions entre professionnels et parents sont décrites ainsi :

Transmettre, c'est transférer l'information d'un émetteur à un ou plusieurs récepteurs. Le message passe de l'émetteur au récepteur à l'aide d'un code de langage commun connu des deux parties. Les transmissions peuvent se faire :

- Du parent vers l'EDE
- De l'EDE vers le parent

(p. 244)

Les auteurs (ibid) relèvent, que :

En structure d'accueil, c'est au moment de l'accueil de l'enfant et de sa famille, le matin, et des retrouvailles, le soir, que le moment d'échange sur la vie familiale ou institutionnelle de l'enfant est le plus riche. L'EDE peut parler de la journée de l'enfant, parler de ce qu'il / elle a pu observer, des compétences ou des difficultés de l'enfant, et recevoir les informations que les parents voudront bien partager avec l'équipe. Les transmissions peuvent être écrites et / ou orales. L'EDE doit se rendre disponible pour permettre ce temps de discussion et d'échange. (p. 245)

Il me semble important de préciser que les transmissions s'effectuent également lors des entretiens annuels durant lesquels un temps est consacré à une discussion sur l'enfant. Ce sont des moments plus individuels, où professionnels et parents échangent sur le développement de l'enfant.

### 1.3.3 La fonction et le rôle de L'EDE dans les transmissions

La fonction est la tâche exercée par un individu, en raison de son statut informel ou formel. La fonction est définie par les responsabilités qui sont confiées à l'individu. Elle peut être formelle (définie par l'organigramme) ou informelle (définie par la personnalité de l'individu, qui s'investit lui-même, ou est investi par le groupe, de la responsabilité d'une tâche qui n'est pas prévue par son statut). La fonction recouvre les actions, les tâches, les responsabilités caractéristiques d'une personne dans l'exercice d'une charge, d'un emploi, d'un poste. (Lebrun, Garelli, & Lefort, 2014, p. 237)

Le rôle est l'ensemble des comportements d'un individu en fonction de son statut et de sa fonction. Si le statut et la fonction sont des notions objectives, le rôle est beaucoup plus subjectif et laisse à chacun une marge de manœuvre importante : le rôle correspond à la façon particulière dont chacun va occuper la fonction et exercer la mission qui lui est confiée. Le comportement personnel, le positionnement professionnel se déclinent en termes de rôle (il y a de nombreuses façons d'assumer son statut ou sa fonction d'EDE, d'épouse, de stagiaire). Un même individu peut bien évidemment remplir plusieurs rôles. (Lebrun, Garelli, & Lefort, 2014, p. 237)

Après avoir défini la fonction et le rôle d'un / une EDE, je vais particulièrement m'intéresser à son rôle lors des transmissions. Bosse-Platière, Dethier, Fleury et Pasquier (2011) le décrivent ainsi :

L'accueil du jeune enfant et de ses parents requiert en priorité une sensibilité relationnelle. En rupture avec l'image d'un professionnalisme froid, le métier d'accueillir demande chaleur et empathie. Pour autant, cette affectivité doit être mesurée et s'inscrire dans des modes de relation adaptés aux uns et aux autres. Cela demande d'abord d'identifier et de différencier clairement les places, les rôles de chacun. Les relations qu'entretiennent les accueillantes avec les parents ne peuvent se réaliser dans une harmonie et une confiance suffisante que si l'accueillante est attentive à respecter les particularités des rôles respectifs. (p. 143 - 145)

Le plan études cadre (PEC) (Dumas, Kohli-Aeberli, Héritier, Munch, Tritten, & Jaun, 2008) définit ainsi le rôle de l'EDE :

- La prise en charge est spécifique et complémentaire à l'apport du contexte familial et à celui du contexte scolaire (processus 1 et 2).
- Il-elle collabore en partenariat avec les parents des enfants et les autres personnes de référence et tient compte de leurs attentes et de leurs demandes (processus 2, 7 et 8).
- Il-elle doit développer une pratique réflexive permettant un ajustement constant aux diverses circonstances et particularités des situations dans lesquelles il-elle est impliqué-e (processus 5).

Offrir une prise en charge spécifique et complémentaire au contexte familial nécessite de bien connaître l'enfant et sa famille. Les transmissions, espace à l'intérieur duquel toutes sortes d'informations circulent, sont pour l'EDE un outil et une opportunité pour développer et entretenir la collaboration avec les parents.

### 1.3.4 La collaboration entre professionnels et parents

La collaboration telle qu'elle est définie dans le Larousse :

« Action de collaborer, de participer à une œuvre avec d'autres. »

Blanc et Bonhabesse (2008), expliquent la notion de collaboration.

La collaboration, entendue comme « travail en commun ; aide, concours, participation » est aujourd'hui évoquée. Dans le cadre des crèches, ce terme est utilisé et désigne globalement la nature des relations engagées entre professionnels et parents au sein du lieu d'accueil. L'enjeu de cette collaboration est en premier lieu l'enfant, lui-même en situation de « double appartenance », entre sa culture familiale et la culture de l'institution. Cette collaboration prend source autour de l'enfant, elle se fait plus précisément autour de l'éducation de chaque enfant. Par exemple, le bien-être de l'enfant est la finalité de la majorité des pratiques

éducatives, qu'elles soient familiales ou institutionnelles. Mais ce bien-être ne recouvre pas les mêmes choses pour les uns et les autres. Il convient donc de définir le bien-être, autrement dit de partager les valeurs qui le sous-tendent ; c'est une des finalités de la collaboration parents-professionnels. (p. 114)

Les auteures (ibid) relèvent aussi que :

Les relations, la collaboration avec les parents, la vigilance que chacun ait sa place représentent un travail important qui demande donc à la fois du temps et des outils. De plus le rôle des professionnels est différent selon la place occupée par les parents. (p. 128)

Dans un article, Blanc et Bonnabesse (2014) mentionnent que :

Travailler avec les parents nécessite de clarifier les places de chacun pour éviter confusion et dispersion. Les parents eux-mêmes occupent plusieurs places en fonction de leur participation, les professionnels doivent tenir compte de ces différentes « casquettes » et adapter leur positionnement en fonction de la place du parent. Cinq places possibles :

- Le parent utilisateur ou usager : tout parent est concerné dès lors qu'il confie son enfant aux professionnels ;
  - Le parent invité : l'équipe propose au parent de participer à un temps particulier au sein de l'établissement (anniversaire d'un enfant, accompagnement d'une sortie) ;
  - Le parent collaborateur ou coopérateur : il participe à la prise en charge des enfants aux côtés des professionnels ;
  - Le parent partenaire : il devient partenaire dès lors qu'il prend part au projet global ou aux projets d'action ;
  - Le parent gestionnaire : cette place concerne surtout les parents membres d'une association qui gèrent un établissement, mais peut aussi s'expérimenter dans le cadre des conseils de crèche si les parents sont réellement associés aux réflexions autour d'un projet et des orientations.
- (p. 35-36)

« Tous ces éléments obligent les professionnels à intégrer dans leur pratique des objectifs d'accueil et à construire des cadres d'organisation. » (Blanc & Bonnabesse, 2008, p. 124)

Seiler et Simoni (2102), dans le Cadre d'orientation pour la formation, l'accueil et l'éducation de la petite enfance en Suisse, mentionnent les actions pédagogiques qui doivent être appliquées.

La famille et les autres personnes responsables de l'enfant entretiennent des relations collaboratives et respectueuses entre eux. La « coopération en matière de formation et d'éducation » garantit la qualité de la collaboration entre les familles et les professionnels qui veillent au bien de l'enfant. Cette coopération vise à instaurer une responsabilité partagée entre les parents (père et mère) et les autres personnes responsables dans l'optique de la formation et du développement de l'enfant. Les différents acteurs impliqués doivent trouver un accord pour créer les meilleures conditions possibles pour le développement de l'enfant dans tous ses espaces d'apprentissages. Les parents et les professionnels partagent :

- leurs observations, leurs constats sur le développement, le vécu et le comportement de l'enfant,
- leur conception de la formation et de l'éducation,
- leur récit de la situation dans la famille, la structure d'accueil collectif et familial de jour,
- les étapes à venir qu'ils envisagent pour l'enfant et toute autre mesure pédagogique susceptible d'aider l'enfant.

Les deux parties voient l'enfant dans des environnements différents. Parents et professionnels s'informent donc mutuellement des expériences et des conditions de l'enfant dans chaque contexte. Ils se mettent d'accord sur les prochaines étapes de l'accompagnement de l'enfant dans son parcours de formation et de développement. Ils s'incitent mutuellement à prendre connaissance des apprentissages réalisés dans l'un ou l'autre contexte et à les approfondir. Ce sont les professionnels qui mènent la coopération. Ils créent une atmosphère chaleureuse dans laquelle les parents se sentent à l'aise pour exprimer ouvertement leurs souhaits, leurs questions et leurs remarques.

(p. 55)

La formation menant au titre d'EDE s'appuie sur les exigences du PEC (Dumas, Kohli-Aeberli, Héritier, Munch, Tritten, & Jaun, 2008), et mentionne que le processus 7 « Collaborer avec les familles et accompagner la parentalité » doit être travaillé et acquis. La qualification du niveau 5, requiert ceci de l'EDE :

L'EDE développe une relation de partenariat avec les parents. Il-elle sait écouter, comprendre et décoder leurs demandes et identifie leurs besoins. Il-elle est partenaire relais entre l'enfant et ses parents et suggère des pistes de compréhension et d'action. Il-elle aménage des espaces de rencontre qui tiennent compte des différences de sensibilité et d'appartenance culturelle. (p. 14)

Parmi les ouvrages dans lesquels sont puisées les ressources, les auteurs se rejoignent dans leurs propos et mettent en évidence que c'est toujours au professionnel de faire le premier pas et de faire en sorte que la collaboration se fasse dans de bonnes conditions.

## **1.4 Cadre d'analyse**

### **1.4.1 Terrain de recherche**

Les recherches théoriques sont centrées sur les transmissions qui sont effectuées en structure d'accueil de types nurseries, crèches et garderies, entre les professionnels et les parents.

Ces recherches sont particulièrement orientées sur les pratiques des EDE qui travaillent auprès des enfants âgés de 3 mois à 4 ans et demi.

Les ouvrages sélectionnés en médiathèque traitant du domaine de la communication, des transmissions, de la collaboration, ainsi que du rôle des professionnels, sont les principales sources de renseignements. De plus, les résultats d'un entretien avec une professionnelle spécialisée dans le domaine de l'enfance servent comme source d'étude secondaire.

### **1.4.2 Méthodes de recherche**

Pour ce travail, j'ai traité le sujet en effectuant, en premier lieu, des recherches théoriques. Je me suis basée sur les diverses données que j'ai pu recueillir dans des livres, des articles de revues, des sites internet, des documents institutionnels, ainsi que dans le PEC.

En deuxième lieu, j'ai pris contact avec une professionnelle spécialisée dans le domaine. Mon but était d'approfondir cette recherche avec des éléments qui provenaient d'une personne travaillant sur le terrain. J'ai également voulu confronter les points de vue des auteurs avec ceux de la professionnelle qui se trouve dans la réalité du quotidien. Ce mémoire relève essentiellement d'une approche théorique qualitative.

### **1.4.3 Méthodes de recueil des données et résultats des enquêtes**

J'ai procédé en me documentant d'abord dans des ouvrages relatifs à ma thématique. Les articles que j'ai sélectionnés dans les revues, ainsi que les données que j'ai trouvées pertinentes et qui provenaient des documents officiels ont été photocopiés. Les diverses informations provenant des sites internet ont été imprimées. Ces éléments ont été classés dans un dossier répartis selon les thèmes.

Par la suite, après avoir mené un entretien semi-directif qui a été enregistré, je l'ai retranscrit. Les questions posées ont été basées sur mes ressources théoriques. La retranscription m'a permis d'être objective par rapport aux données que j'ai récoltées.

Les données de mes recherches théoriques, ainsi que l'entretien semi-directif ont été confrontés. Cela a conduit vers des résultats quasiment semblables.

## 2. Développement

### 2.1 Introduction et annonce des grandes parties du développement

J'ai orienté mes recherches en me référant aux objectifs du travail de mémoire. Les données obtenues sont en lien avec ceux-ci, ainsi qu'avec la question de départ.

### 2.2 Présentation des données

En tout premier lieu, il me semble important de revenir sur un premier facteur qui s'avère essentiel au bon déroulement des transmissions.

#### *Le premier contact avec les familles*

Aujourd'hui, la plupart des parents sont assez anxieux à l'idée de trouver une place dans une structure d'accueil pour leur enfant. Pour les EDE, en tant qu'acteur pédagogique, le défi est de parvenir à offrir, dès le premier contact, un véritable accueil chaleureux. Parents et enfant ont tout gagné lorsqu'ils se rendent dans un établissement où non seulement l'enfant mais aussi les parents se sentent bien. (Doeleman, 2012, p. 22)

Jaquet-Travaglini, Caffari-Via

Les premiers contacts ne sont pas toujours faciles pour les parents et donner un accueil accueillant, alors même que les parents ont besoin de ces informations sur la personne qui accueillera leur enfant. Les parents attendent beaucoup de ce contact qui est souvent la première démarche qu'ils font pour l'enfant à venir ou le nouveau-né. De multiples émotions accompagnent donc cette démarche apparemment anodine : fierté, enthousiasme, crainte, appréhension. La première approche du lieu est très importante, elle est le moment clé du séjour en lieu d'accueil : la manière d'être reçue, ce qui est ressenti, perçu par les parents sera déterminant pour la suite. C'est pourquoi cette rencontre nécessite un soin particulier. Elle vise, au-delà des informations administratives indispensables, à permettre aux parents de connaître tous les éléments nécessaires pour faire leur choix et à les mettre en confiance par rapport à ce que peut apporter un lieu de garde à leur enfant. Clarifier ses motivations et préciser son choix, pouvoir dire ses regrets, ses hésitations, ne pas avoir à se précipiter, c'est pour les parents un premier partage avec un lieu d'accueil, un premier lien tissé pour assurer à l'enfant un sentiment de continuité entre sa famille et ceux à qui il sera confié. La référente<sup>2</sup> veille à ce que les attentes, les souhaits, les émotions puissent s'exprimer et soient pris en compte. Ceci permet d'établir une relation de confiance et de créer une alliance avec les parents dans le but d'assurer un séjour optimal à l'enfant. Des indices précieux sont livrés qui facilitent la compréhension des réactions des parents ou de l'enfant lors de la phase d'intégration ou à d'autres moments du séjour en lieu d'accueil. Ces indices apportent une dimension personnalisée au suivi de l'enfant et de sa famille. (p. 129-130)

A travers ces deux écrits, il est percevable que les premiers liens entre professionnels et familles se créent lors de ces moments. Lors de cet échange, les deux parties font connaissance et se transmettent les informations qui sont essentielles à l'accompagnement de l'enfant.

De par ce premier contact, l'EDE, qui se trouve être le-la référent-e de l'enfant, transmet les informations nécessaires à l'équipe éducative qui sera également amenée à accueillir cette même famille. La communication au sein de l'équipe est donc importante, car elle permet la circulation des informations pour que chaque enfant puisse bénéficier d'un accompagnement adapté. Une fois les renseignements recueillis, les EDE comprennent mieux les familles et sont en mesure de trouver un dialogue propice lors des transmissions journalières.

Bosse-Platière, Dethier, Fleury et Pasquier (2011), relèvent également que tout le travail de collaboration repose énormément sur les EDE. Elles le citent ainsi dans leur ouvrage :

---

<sup>2</sup> Le-la référent-e : C'est un-une EDE plus engagé-e que les autres sur le plan relationnel avec l'enfant. Il-elle l'accompagne durant son vécu à la crèche, il-elle est son repère, la personne qui fait le lien entre la crèche et sa famille, entre lui et les autres, il-elle est garante de ce lien (Jaquet-Travaglini, Caffari-Viallon, & Dupont, 2003, p. 118).

Tout cela demande aux accueillantes une réflexion particulière sur ce qu'est leur rôle professionnel : à savoir qu'il n'y a pas de réciprocité dans les relations des professionnels avec les parents, que c'est toujours à la professionnelle d'aller vers les parents, de prendre en compte ce qu'ils vivent, de tenter de s'adapter à eux tout en ayant conscience du risque permanent de rivalité, et en restant cohérente avec le projet d'accueil. Ainsi, c'est à la professionnelle de prendre en compte ce que vivent les parents, dans un moment où ils sont souvent fragilisés par la séparation, de considérer l'état d'esprit dans lequel ils sont, lorsqu'ils lui confient leur enfant, ainsi que ce qu'ils expriment et souhaitent pour leur enfant, sans pour autant répondre à tous types de demandes. C'est dans ce seul contexte que les relations avec eux sont reconnues comme satisfaisantes. (p. 161-163)

Lors de ces contacts journaliers, les EDE apprennent à connaître les familles et adaptent le dialogue qui correspond le mieux aux parents. C'est aussi à travers les transmissions que la relation se consolide. Il devient donc nécessaire de réfléchir et de préparer au mieux cette étape.

### 2.2.1 Le but des transmissions

« Il s'agit avant tout de se passer le relais auprès de l'enfant, pour que sa journée se passe le mieux possible, dans le respect de ses propres besoins » (Schuhl, 2013, p. 7).

Dans l'ouvrage de Cantin, Bigras, & Brunson (2010), les auteurs parlent d'établir des ponts avec les familles. Ils décrivent ce processus par des étapes et des façons dont cela se déroule. Ils mettent en avant l'importance du lien entre les diverses parties et ce qu'il en résulte :

- Etablir des liens pour un milieu de vie soutenant le développement de l'enfant

Etablir et maintenir des liens entre les familles et les équipes éducatives demande des efforts de la part de tous. En effet, pour créer un rapprochement avec les familles, tout le personnel d'un milieu doit y contribuer et les parents ont eux aussi des efforts à fournir. Dans plusieurs cas, ces efforts seront minimaux, parents et EDE étant à l'aise, confiants et habiles dans les relations interpersonnelles. Mais il survient divers autres types de situations où la création et le maintien de tels liens avec les parents se révéleront plus exigeants. Par exemple, lorsque parent et EDE proviennent de milieux culturels très différents, lorsque le parent ne maîtrise pas la langue d'usage, ou encore lorsque des valeurs éducatives ne sont pas partagées. Dans de telles situations, établir des liens avec la famille requiert des EDE une plus grande sensibilité, une ouverture et surtout, des ajustements aux habitudes déjà établies. Dans le milieu de l'enfance, il est de plus en plus reconnu que le soutien au développement de l'enfant est mieux assuré lorsque parent et éducatrice entretiennent des liens. (p. 124)

Dans leurs écrits, ils (ibid) citent Bronfenbrenner, qui a été un des premiers à soutenir cette hypothèse : « Le potentiel développemental d'un contexte éducatif augmente en fonction du nombre de liens de support existants entre ce contexte d'éducation et les autres contextes impliquant l'enfant ou les autres personnes responsables des soins ». Ils poursuivent en écrivant que :

Ces liens de soutien entre les contextes de vie d'un enfant peuvent être constitués d'échanges d'informations ou encore d'activités partagées. En effet, selon cette hypothèse, les liens qui unissent les divers milieux de vie d'un enfant contribueraient à hausser la qualité du soutien au développement de l'enfant offert par ces milieux. (p. 124)

- Tisser des liens pour un soutien mutuel entre adultes

A travers ce rapprochement entre la famille et le service de garde, certes l'enfant y gagne beaucoup, mais tous les adultes également. En fait, lorsque parent et éducatrice parviennent à créer un lien de confiance et à reconnaître réciproquement leur expertise, ils y trouvent un soutien mutuel. Ils se sentent appuyés et reconnus dans leurs capacités. Ils s'offrent un réconfort devant les situations plus difficiles, plus délicates. Pour les EDE, le principal défi est alors de ne pas chercher à imposer son point de vue à l'autre et de renoncer à la facilité en appliquant des recettes toutes faites indépendamment de l'enfant et son contexte familial. Il s'agit plutôt de se mettre en position d'apprendre avec le parent, de rechercher collectivement les meilleures façons de soutenir l'enfant dans son développement. Parent et EDE parviennent ainsi à s'entraider, mais aussi à accroître leurs compétences en matière d'éducation. Ainsi lorsque la collaboration

entre le parent et l'EDE est favorisée, on observe aussi une meilleure reconnaissance du rôle de chacun. (p. 125)

Les auteures (ibid) citent également Epstein qui dit que : « Les parents se sentent confirmés dans leur rôle de premier éducateur et, également, rassurés quant à leurs capacités, ce qui favorise l'appropriation de leur pouvoir d'agir. Le personnel éducatif, quant à lui, se sent mieux reconnu et appuyé dans son rôle ».

Lorsque j'ai interviewé Madame R.<sup>3</sup> du but des transmissions, elle m'a répondu ceci :

Le but premier, c'est déjà de créer le lien. Créer le pont entre la maison et la structure. Ça c'est vraiment la base essentielle à une bonne collaboration, parce que c'est ça qu'on cherche, à être partenaire avec eux. Quand on prend le concept de la coéducation, c'est ça. On accomplit un bout de chemin avec eux. « On a besoin de vous, vous êtes la pièce centrale, vous les parents, on a besoin d'avoir vos informations pour pouvoir encadrer comme il faut l'enfant ». Donc moi je pense, c'est d'aller chercher le parent pour viser cette collaboration. Pour l'enfant je pense c'est constructeur d'entendre qu'il a passé une bonne journée donc, de soigner ces retours en mettant autant d'éléments négatifs que positifs. Ça se passe pas toujours mal, il faut relever au moins une chose qui s'est bien passée. On est quand même détenteur de ce petit bout de vie qu'ils font ici et je crois que les parents sont en droit d'avoir ce regard-là. La collaboration, le lien et ce pont famille-institution. Plus on est près des familles, mieux c'est pour les enfants. (Annexe 2, p. V)

### 2.2.2 Les acteurs présents lors des échanges

Il est évident que les acteurs présents lors des transmissions sont les professionnels, les parents et leur enfant. Je tiens tout de même à relever leurs rôles et à spécifier leurs places dans ces échanges.

#### *Les professionnels*

Avec les parents, l'EDE est en contact quotidien. Elle échange avec eux sur la vie de leur enfant à la crèche. Cette relation entre adultes concernés et responsables, à des degrés divers, du même enfant est très délicate. C'est à l'EDE d'aller vers eux régulièrement, voire quotidiennement, de leur parler simplement des faits et gestes de leur enfant, de nourrir leur imagination à propos de ce qu'est et vit leur enfant en leur absence, en leur décrivant ses réactions aux différentes situations, à la crèche, etc., que ces parents parlent, interrogent, écoutent avec facilité ou pas. Son dialogue avec eux ne doit pas se limiter aux seules situations difficiles. Elle ne doit pas attendre que l'enfant devienne agressif, morde les autres, par exemple, ou mange, dort moins bien et que l'urgence des situations la pousse à s'en ouvrir auprès d'eux. De même, c'est à elle de toujours chercher à s'adapter à eux du mieux possible, sans attendre de réciprocité de leur part, car c'est son rôle professionnel de chercher à « répondre à la demande de l'autre ». Elle doit aussi veiller à ne jamais les blesser dans leur parentalité, à ne pas les décevoir à propos de leur enfant. (Bosse-Platière, Dethier, Fleury, & Pasquier, 2011, p. 84)

Les professionnels doivent donc se montrer ouverts et compréhensifs envers des modèles familiaux, des cultures et des histoires différentes les unes des autres. Ils considèrent que la diversité des parents est un défi et une source d'enrichissement. Ils s'adressent à tous les parents comme à des interlocuteurs égaux. (Seiler & Simoni, 2012, p. 56)

Dans les deux écrits, cités par les auteures Bosse-Platière, Dethier, Fleury et Pasquier (2011, p. 84), ainsi que Seiler et Simoni (2012, p. 56), je constate que l'EDE doit faire face à une diversité multiculturelle et il-elle doit constamment faire preuve d'adaptation envers ce public qui a des exigences diverses. Il est clair qu'avant tout engagement avec une famille, un des aspects que l'EDE doit maîtriser est avant tout la communication.

Dans le premier concept, qui renseigne sur la communication, j'ai relevé des recommandations qui la facilitent. Pour l'EDE, il serait bénéfique d'en tenir compte. La formation qui mène au titre d'EDE exige également cette qualification du niveau 5. Elle est mentionnée dans le processus 7 du PEC et explique ceci :

---

<sup>3</sup> Madame R : Directrice adjointe et responsable pédagogique d'une structure. Personne spécialisée dans le domaine de l'enfance qui a été interrogée pour ce travail. Pour des raisons d'anonymat, son nom n'est pas dévoilé.

L'EDE développe une relation de partenariat avec les parents. Il-elle sait écouter, comprendre et décoder leurs demandes et identifie leurs besoins. Il-elle est un partenaire relais entre l'enfant et ses parents et suggère des pistes de compréhension et d'action. Il-elle aménage des espaces de rencontre qui tiennent compte des différences de sensibilité et d'appartenance culturelle. (p. 13)

D'après Nicole Malenfant (2014) :

L'EDE doit accueillir chaleureusement le parent. Elle doit faire en sorte que le service éducatif soit un lieu accueillant pour le parent et qu'il s'y sente le bienvenu. L'EDE a le devoir de remercier le parent d'avoir apporté les vêtements de rechange qu'elle lui a demandés, de faire un suivi sur un travail de collaboration, de donner des commentaires positifs sur l'enfant et de décrire honnêtement l'essentiel de ce que vit et apprend l'enfant. L'EDE aura à demander aux parents des informations sur l'état de l'enfant. (p. 327)

Avec les enfants, l'EDE doit établir un accueil chaleureux et personnalisé. Nicole Malenfant (2014), le décrit ainsi :

La façon dont l'enfant est accueilli au service éducatif est cruciale. Le bonjour amical de Gisèle, le sourire forcé de Stéphane, le « Comment ça va mon Bruno ? », la mine refrognée de Geneviève, l'indifférence de Sylvie ou le regard bienveillant de Luc donnent le coup d'envoi à la journée de l'enfant. L'EDE doit recevoir chaleureusement les enfants, quelle que soit son humeur. Elle doit adopter une attitude professionnelle empreinte de respect, de calme et de disponibilité : il en va du bien-être de l'enfant. Pour accueillir les enfants avec dignité, l'EDE va au devant d'eux, leur sourit, leur parle avec un ton de voix agréable, les salue par leur prénom, se montre disponible et contente de les voir. (p. 326-327)

#### *Les parents*

« Les parents sont les premières personnes de confiance importantes pour l'enfant. Ils sont experts dans tout ce qui touche à leur enfant et doivent être respectés en tant que tels par les professionnels en structure d'accueil » (Seiler & Simoni, 2012, p. 55).

Chaque parent est différent, homme ou femme, jeune ou vieux, universitaire ou non universitaire, autochtone ou aux origines multiples, sans emploi ou avec emploi, avec un handicap ou non, rural ou urbain, unilingue ou multilingue, célibataire ou en couple, hétérosexuel ou homosexuel, religieux ou non religieux, etc. Ensuite chaque parent a ses propres intérêts, son propre tempérament et caractère. Etant donné que les parents ont toutes sortes d'origines et de caractéristiques différentes, l'EDE peut aussi, dans ses contacts avec eux, être confronté à des pratiques très diverses relevant de la conception de l'éducation d'un enfant ou des soins à lui apporter. Quelques exemples : les punitions et récompenses, les activités (extérieures), le développement de l'enfant, l'alimentation ou l'hygiène. Ce n'est pas tout, les parents peuvent aussi avoir des habitudes, des valeurs et des normes très variées lorsqu'il s'agit de saluer, d'arriver à temps, ou de savoir comment résoudre un conflit. (Doeleman, 2012, p. 80)

Stressés par le boulot qui les attend, le souper à préparer, préoccupés par les responsabilités de toutes sortes, assaillis par les demandes des éducatrices, certains parents oublient malheureusement ce que vit leur enfant lors de l'accueil et du départ. A notre époque où la vitesse triomphe, prendre le temps d'accompagner son enfant en service éducatif n'est pas toujours évident pour les parents. Certains évoquent des raisons aussi légitimes les unes que les autres pour expliquer leur empressement à déposer ou à reprendre leur enfant au service éducatif. (Malenfant, 2014, p. 326)

#### *L'enfant*

Le comportement de l'enfant et le déroulement de sa journée sont à l'origine de la discussion entre les professionnels et les parents lors des transmissions. Suivant l'âge qu'il a, l'enfant va prendre une place plus ou moins significative dans cet échange. Jusqu'au début du langage, l'enfant ne participe pas verbalement aux échanges. Mais il peut tout de même communiquer de façon non-verbale. Une fois le langage atteint, il participe également aux transmissions.

Bosse-Platière, Dethier, Fleury et Pasquier (2011), ont décrit dans leur ouvrage le comportement des enfants lors des arrivées et des départs:

A l'arrivée, si cela paraît évident pour l'accueillante de laisser le temps à l'enfant de se détacher de son parent, de les accueillir, tous deux, par des paroles et des gestes non précipités et intrusifs, cela l'est beaucoup moins dans la pratique : ces échanges lui demandent une importante disponibilité, tout en restant vigilante aux autres enfants. En effet, certains enfants peuvent réagir à ces arrivées successives qui réactivent ce qu'ils viennent de vivre (inquiétude diffuse, gestes agressifs). En crèche un nombre suffisant d'accueillantes bien investies par les enfants et un espace bien aménagé – disposition et objets choisis avec soin – pour ces moments sécurisent les uns et les autres.

Au départ, les moments des retrouvailles, dont chacun attend tellement, paradoxalement, est lui aussi très complexe et mérite à cet égard quelques observations et réflexions sur ce que vivent les petits enfants, et ce afin que les adultes soient attentifs et comprennent leurs manifestations.

(p. 174-176)

Les auteures (ibid.) mentionnent que :

Après un temps de séparation, le tout petit bébé ne manifeste pas sa joie d'emblée lorsque sa mère apparaît, il a souvent un temps de réserve très déconcertant pour les adultes présents : évitement du regard, hypertonie et détournement du corps. L'enfant a besoin de temps, de distance et de la patience de son entourage pour retrouver sa mère dans sa totalité. Afin de comprendre cette réaction si fréquente, elles (ibid.) expliquent que le nourrisson n'a pas encore de représentation globale de sa mère. Au moment des retrouvailles, il doit effectuer un travail psychique considérable pour remettre ensemble les morceaux, désassemblés par le temps de la séparation, de ce que pour lui constitue sa mère : l'éclat de ses yeux, sa voix, son sourire, sa façon de le porter, etc. Plus grand (vers 2 ans souvent), l'enfant peut aussi désorienter ses parents au moment des retrouvailles et là aussi une compréhension de ce qui le trouble est nécessaire. Ces petits enfants nous montrent qu'ils sont confrontés à un problème nouveau, celui de l'ambivalence, c'est-à-dire la nécessité de gérer en soi un mélange d'amour et de haine envers l'autre, auquel s'ajoute un conflit de loyauté envers leur accueillante, comme si aller vers l'un était rejeter l'autre. Les auteures relèvent également que ce conflit de loyauté, c'est aux professionnels avant tout de l'assumer. Ils doivent toujours garder en tête que l'enfant est l'enfant de ses parents. L'enfant quant à lui, s'assure progressivement que la relation avec ses parents et son ou ses accueillantes n'est pas interrompue et encore moins détruite, et que les relations entre les adultes restent paisibles.

Toutes ces incidences influencent évidemment l'échange entre les professionnels et les parents. Suivant le comportement de l'enfant, l'EDE devra trouver des stratégies pour parvenir à recueillir les informations et les transmettre. L'EDE sera attentive à ne pas brusquer les séparations et les retrouvailles. Elle veillera également à ce que ces moments se déroulent dans les meilleures conditions.

A la suite de l'entretien effectué avec Mme R., (annexe 2), je constate que, dans ses propos, elle mentionne que « les transmissions du quotidien sont toujours faites par l'équipe éducative ».

Ici dans toute l'institution, c'est plus de 40 collaboratrices. On a des stagiaires, des EDE en formation, des EDE, des auxiliaires et on a trois ASE je crois. Donc avant tout, si c'est un retour spécifique c'est une diplômée qui le fait, une EDE. Maintenant si c'est un retour, on va dire quotidien, où y a rien de spécial, toute l'équipe éducative est amenée à le faire. On se base vraiment sur la spécificité du message à rendre pour savoir qui a la charge de ce message. (p. II-III)

Lorsqu'il s'agit du retour, l'EDE s'appuie parfois sur l'enfant pour le faire participer à son tour. (p. II-III)

### **2.2.3 Les outils utilisés lors des transmissions**

Les outils utilisés lors des transmissions sont multiples. Les équipes éducatives choisissent ceux qui leur permettent de mieux noter et organiser les informations ainsi que les observations.

Anne-Marie Fontaine (2013), a mis en évidence les supports de transmissions et en a donné une explication pour chacun d'entre eux :

- Les cahiers de transmissions

Comme leur nom l'indique, les cahiers de transmissions ont pour fonction de permettre un échange d'informations réciproque entre les parents et les professionnels de la structure d'accueil. Ils sont remplis de façon journalière par les professionnels. Ces derniers échangent le matin avec le parent qui amène l'enfant et notent éventuellement des informations utiles à prendre en compte : l'enfant a mal dormi, il est enrhumé, c'est la grand-mère qui viendra le chercher, etc. Puis au cours de la journée, ils notent en fonction des rubriques prévues selon l'âge, comment l'enfant a dormi, mangé, joué, etc.

Un cahier de transmissions est un outil d'observation, avec des colonnes et des lignes. On trouve souvent, dans les cahiers de transmissions, une première colonne intitulée « transmissions des parents » pour qu'ils puissent noter les petits soucis de santé ou une précision à propos de l'enfant, la personne qui vient le chercher, l'heure, etc. Les colonnes suivantes portent des titres majoritairement centrés sur les besoins physiologiques de base des enfants (santé, sommeil, repas, selles ou propreté). La dernière colonne est le plus souvent « observations », parfois « transmissions de l'équipe », ou « déroulement de la journée ». Les lignes peuvent être utilisées de deux façons : soit pour noter tous les enfants du groupe s'il y a une page par jour, soit pour noter les jours de la semaine s'il y a une page par enfant.

- Les fiches de rythme

Les fiches de rythme sont très utilisées pour les bébés et permettent de visualiser par des couleurs portées sur un graphique les phases de sommeil, de repas, de calme et de pleurs au cours de la journée, à la crèche et à la maison. La fiche de rythme part avec l'enfant le soir et est remplie par les parents qui la rapportent le lendemain. Ces annotations graphiques ne semblent pas poser de problème, leur consigne étant simple. Ces fiches comportent parfois aussi une case « observations ».

- Une nouveauté : les supports informatisés

Les écrans tactiles, qui sont adjoints à la badgeuse dans certaines municipalités, pour que les parents notent, par exemple, les informations concernant les heures de réveil et de repas de l'enfant. Les professionnels sont censés faire de même dans la journée et noter les activités de l'enfant.

Dans des structures où les enfants sont souvent amenés par des « nounous », il est proposé aux parents de recevoir des transmissions orales, par mail ou par téléphone : beaucoup de parents choisissent le mail. L'EDE effectue alors un compte rendu journalier pendant la sieste (activités, évolution, relations avec les autres enfants, difficultés éventuelles) et joint parfois des photos. Elle y consacre une heure chaque jour et les parents posent des questions en retour.

- Les cahiers de vie

Les cahiers de vie, ont comme le cahier de transmissions, pour fonction première d'échanger les informations entre les professionnels de la structure d'accueil et les parents, mais d'une façon totalement informelle. Il n'y a pas de colonnes, ni de lignes : on y trouve des pages vierges sur lesquelles on peut écrire, mettre des photos, des dessins, etc. Le cahier circule entre la maison et la structure et est, en principe, rempli par les parents et les professionnels. Le but est de noter les progrès de l'enfant, ses découvertes, ses expériences, comme une mémoire vivante de ses premières années. De l'avis des professionnels qui ont utilisé cet outil, il est très intéressant pour créer un lien avec les parents autour de l'enfant, mais la tenue régulière de ses cahiers est très coûteuse en temps, non seulement pour les remplir, mais aussi pour gérer les allers retours avec les parents qui, parfois, ne les remplissent pas du tout ou très irrégulièrement, ou encore l'oublie tout simplement. Il est alors souvent abandonné. A la place, certaines équipes font des cahiers-souvenirs de la crèche, avec des dessins ou des photos, qu'elles donnent à l'enfant lorsqu'il quitte la structure. D'autres équipes n'utilisent ce type de cahier que pendant la période d'adaptation, afin de bien connaître les habitudes de l'enfant.

(p. 8-12)

Anne-Marie Fontaine (2013,) conclut son article en écrivant :

Un support écrit n'est qu'un outil : il ne pense pas, c'est lui qui doit être pensé. S'il n'est pas bien utilisé, c'est qu'il ne correspond pas aux besoins réels et doit donc être révisé. Dans le travail en équipe, cette réflexion doit être faite en commun. C'est un acte professionnel important puisqu'il touche à la qualité des communications avec les parents et entre professionnels. (p. 12)

Madame R. (annexe 2, p. III), transmet également que dans la structure où elle travaille, son équipe utilise surtout le cahier de transmission ou, comme elle le cite « la fiche journalière ». L'équipe qui accueille l'enfant à son arrivée n'est pas celle qui fait le retour de sa journée quand il part. Cet outil permet à l'équipe du matin de noter les informations sur ce qu'a fait l'enfant. L'équipe de l'après-midi prend note de ce qui est écrit puis, à son tour écrit ce qu'a vécu l'enfant pour enfin le transmettre aux parents. Le cahier de vie ou comme elle le nomme « le carnet de vie » sert de support durant toute l'année. L'équipe y colle des photos de l'enfant ainsi que des chansons chantées durant l'année. Des faits marquants sont également inscrits. Ce cahier de vie est ensuite rendu à l'enfant à la fin de l'année en guise d'au revoir. Madame R. mentionne aussi que certaines transmissions peuvent se faire par téléphone ou par mail, il s'agit là plutôt des transmissions de type organisationnel.

Madame R. s'est formée en analyse transactionnelle et a mis en place avec son équipe une technique de communication. Lors des échanges l'équipe part de l'idée que le temps s'inscrit dans la communication. Elle veille toujours à avoir un petit rituel durant lequel elle accueille le parent avec le : « Bonjour, comment ça va », un petit peu de passe-temps : « Est-ce-que vous avez eu une bonne journée ? », etc. Et elle arrive ensuite dans l'activité où elle essaye de rester, ça veut dire qu'elle axe principalement le retour en fonction du vécu de l'enfant.

## 2.2.4 Les informations transmises

### *Par les parents*

Emmanuelle Seidel (2014), dans son article dit qu'il faut garder en tête que les parents jouent un rôle significatif dans le travail de transmission, qui ne peut s'élaborer qu'avec leur participation. Elle écrit :

Les parents sont à la fois récepteurs des messages élaborés par les équipes, mais ils constituent surtout les premiers émetteurs d'éléments permettant la bonne continuité de la prise en charge de leur enfant. C'est pourquoi il est nécessaire d'être attentif aux indications singulières dont ils souhaitent faire part quotidiennement au-delà même des stricts besoins physiologiques du jeune enfant. L'état des relations familiales, les problématiques culturelles, la situation sociale constituent autant d'éléments complémentaires permettant d'identifier les besoins psychoaffectifs des enfants pour les appréhender dans leur globalité et leur réalité. C'est donc grâce à ce recueil d'informations précieuses qu'il devient possible de mettre en œuvre des actions appropriées au développement de chaque enfant et de convenir un positionnement adapté à l'accueil de chaque famille à part entière. On trouve généralement dans les éléments collectés par les équipes tout au long de la journée, des informations concernant en premier lieu, les besoins physiologiques des jeunes enfants : temps de sommeil, quantités alimentaires absorbées, selles... Pour chaque enfant ces indications sont reportées à l'écrit sur un registre pouvant prendre différentes formes (cahier, carnet, affichage, tableau, ...). (p. 16-17)

Wendy Doeleman (2012) décrit comment les parents se comportent lorsqu'ils transmettent les informations :

Quand les parents amènent leur enfant, l'EDE souhaite savoir comment l'enfant se porte et s'il y a des particularités à connaître. Certains parents ont plus de facilité à entamer une conversation que d'autres. Parvenir à faire en sorte que des parents timides, qui franchissent à peine la porte d'entrée de l'établissement, ou d'autres qui sont tout le temps pressés, échangent quand-même quelques mots avec l'EDE grâce à une question judicieusement posée peut s'apparenter à un vrai défi. Il faut bien être conscient que tous les parents ne comprennent pas toujours directement qu'une petite conversation au sujet de l'enfant est souvent souhaitée et que tous ne se sentent pas « à l'aise » dans le monde (féminin) d'un lieu d'accueil pour enfants. Lorsque les parents amènent leur enfant, il peut y avoir beaucoup d'activités autour de l'EDE dans la structure à ce moment-là et donc peu de temps pour une petite discussion avec les parents. L'EDE doit, toutefois, toujours saluer chaque parent, même de loin. Elle peut aussi partager les tâches avec ses collègues : une personne s'occupe des enfants dont les parents sont déjà partis, l'autre accueille les nouveaux parents et leur(s) enfant(s). (p. 36-37)

### *Par les professionnels*

Anne-Marie Fontaine (2013), a cité dans son article les informations transmises par les professionnels :

L'objectif théorique qui consiste à rendre compte de la façon dont l'enfant a vécu la journée dans la structure est, en effet, impossible : on ne peut raconter neuf ou dix heures de présence en quelques lignes. Après avoir pris note de certains événements qui se sont déroulés dans la journée, l'EDE sélectionnera certaines informations qu'elle transmettra aux parents : les jouets que l'enfant a préférés durant les jeux libres (Légo, voitures, etc.), la façon dont il a joué avec les jeux, les activités faites en atelier (pâte à modeler, peinture, etc.), son attitude durant les activités (intérêt, plaisir, refus, réaction, progrès), son humeur du jour, ses interactions avec les autres (il a joué seul ou avec qui, déroulement de conflits, etc.), les progrès dans un domaine particulier (motricité, langage, autonomie ou autre), les moments difficiles (il a pleuré, il a mordu, etc.), un moment de vie ou une anecdote drôle ou intéressante de la journée. (p. 8-12)

Elle (ibid) dit aussi que :

En fonction des prises de notes, certaines équipes décident de ne transmettre que les progrès de l'enfant ou des « bouts de films » valorisants pour lui, dans l'objectif de partager avec les parents un regard positif et de susciter des échanges enfants-parents tout autant positifs. Elles décident alors de ne pas écrire les comportements difficiles (pleurs, morsures, etc.), mais d'en parler oralement, et même, parfois, de ne pas en parler lorsqu'ils sont très fréquents ou que les parents sont eux-mêmes déjà très négatifs vis-à-vis de l'enfant. D'autres équipes affichent, à l'entrée de la salle, les activités ou ateliers du jour pour que les parents en soient informés de façon collective et que cette information n'ait pas à être inscrite dans les cahiers de transmissions. De ce fait, la priorité sera donnée, par exemple, à des réactions plus personnelles de l'enfant pendant les activités. (p. 8-12)

Anne Ménard (2013), a voulu étendre la réflexion d'une équipe qui a travaillé sur les transmissions. Dans leur travail, l'équipe conclut que :

Les échanges avec les parents ne sont plus essentiellement tournés vers les besoins fondamentaux des enfants (sommeil, alimentation, transit, etc.) mais beaucoup plus enrichis par des « moments de vie » (anecdotes, présentation des activités d'éveil faites durant la journée). Les transmissions deviennent alors plus personnalisées et individualisées, permettant aux parents de mieux visualiser la vie quotidienne de leurs enfants dans la structure. (p. 15-16)

Madame R. (annexe 2, p. III), relève que les informations transmises par les parents sont basées, en nursery, sur des éléments « techniques » : à quelle heure l'enfant s'est réveillé, quand est-ce que il a eu son premier biberon, etc. Chez les grands, les parents transmettent l'état général de l'enfant, par exemple, comment il a passé la nuit.

Concernant les transmissions faites par les professionnels, elles sont à leur tour, chez les petits, transmises de façon plus détaillées. Elles comportent tout ce qui a trait aux soins physiologiques : alimentation, sommeil, change. Chez les grands, Madame R. (ibid), explique que l'information se base surtout sur la structure de la journée, sur les activités que l'enfant a faites. L'équipe veille également à toujours transmettre une petite anecdote sur l'enfant. Les moments plus délicats sont aussi transmis, comme par exemple, une colère ou une tristesse vécue par l'enfant. L'équipe est aussi attentive à l'intérêt des parents et va cibler les retours en fonction de leurs demandes. Par exemple, si un parent veut plus de détails concernant les interactions sociales de son enfant, l'équipe va porter une attention plus particulière à ces moments-là et pourra les transmettre.

## **2.2.5 Les différences entre les transmissions lors d'arrivée et de départ**

Christine Schuhl (2013, p. 7) cite ainsi les transmissions lors de l'arrivée et du départ : « Le matin, le soir sont des rendez-vous incontournables qui rythment l'arrivée de l'enfant et son départ. ».

*Le moment d'arrivée*

Nicole Malenfant (2014) décrit le moment d'arrivée et donne quelques pistes d'actions :

Quand on est petit, il est normal d'avoir du mal à quitter un être cher. L'enfant peut réagir soit en pleurant avant, pendant ou après la séparation, soit en retenant son parent, en maugréant ou bien en refusant d'aller vers l'EDE. Il peut aussi s'attendre à ce que son parent lui retire ses vêtements d'extérieur alors qu'il sait comment le faire seul, ce qui est normal. Ces réactions sont les manifestations de l'attachement de l'enfant envers ses parents qui sont les personnes les plus importantes pour lui. L'habitude de fréquentation, l'attitude des parents, l'état de santé de l'enfant, un contexte difficile comme le retour des vacances ou d'un long

congé, le tempérament de l'enfant, une situation familiale anxiogène, le changement de personnel à l'accueil sont toutes des raisons susceptibles d'expliquer une anxiété lors du départ des parents du service éducatif en début de journée. (p. 334)

Pour aider un enfant à laisser partir son parent le matin et à s'intégrer aux autres enfants du groupe, il existe différentes stratégies. On peut les reconforter, mettre à sa portée des jeux qu'il aime et des repères qui le sécurisent, lui offrir des objets qu'il affectionne tout particulièrement, lui annoncer ce qu'il pourra faire dans la matinée, lui donner la possibilité de somnoler encore un peu dans un endroit tranquille, lui rappeler un moment de complicité vécu la veille, lui permettre d'utiliser son objet transitionnel pour un laps de temps. L'éducatrice a la responsabilité de mettre en place des conditions optimales pour faciliter ce moment. (p.336)

En raison de nombreuses responsabilités qui incombent à une EDE, il lui est impossible de garder en mémoire toutes les informations qui lui sont transmises par les parents. Pour éviter des oublis, elle les prend en note dans un cahier prévu à cet effet, ce qui lui permet de faire un suivi avec les personnes concernées et d'éviter le stress d'avoir omis de communiquer les renseignements. Il est important de noter les informations de manière lisible et qui ne porte pas à confusion. (p. 341)

### *Le moment de départ*

Nicole Malenfant (ibid) explique également le moment de départ de l'enfant avec son parent en fin de journée :

Pour faciliter le départ de l'enfant avec son parent, il est préférable que les effets personnels de l'enfant soient prêts. S'il y a lieu, on remet directement au parent les feuilles de renseignements et le carnet de communication. Ainsi, le parent se sent davantage concerné et cela l'encouragera à prendre connaissance plus tard, au lieu de les oublier au fond du sac à dos de l'enfant. De plus, ce moyen offre une occasion d'échanger avec les parents. La transition qui constitue le départ demande de la constance dans la façon de procéder. L'EDE s'efforce d'offrir des jeux faciles à ranger et qui suscitent l'intérêt des enfants, les amènent avec calme à ranger et à se préparer pour partir. Elle peut marquer le départ par un geste comme une accolade et un au revoir de la main. Le moment de quitter le service éducatif peut être difficile pour certains enfants parce que cette transition les confronte au processus de séparation. Ce sont souvent les mêmes enfants qui éprouvent de la difficulté à se séparer de leur parent le matin. Il faut être bien préparé à aider certains enfants qui retardent le moment de quitter le service éducatif en fin de journée. (p. 341-342)

Wendy Doeleman (2012), a aussi décrit dans son ouvrage le moment de départ :

La plupart du temps quand les parents viennent chercher leur enfant, ils veulent savoir comment s'est déroulée la journée. L'EDE doit s'entraîner à pouvoir dire quelque chose de particulier pour chaque enfant. Si la journée ne s'est pas bien passée, il faut commencer par quelque chose de positif, mais ensuite, l'EDE doit être honnête par rapport aux points négatifs. Bien que la plupart des parents n'aient pas vraiment les entendre, ils apprécieront l'honnêteté dont l'EDE fait preuve. Aussi, en communiquant même sur ce type d'éléments plus difficiles, le lien de confiance est renforcé. Parfois, l'EDE se trouve face à plusieurs parents qui requièrent son attention. Il faut alors rester calme et faire des choix. L'EDE doit veiller aussi à toujours avoir vu et salué chaque parent lorsqu'il vient rechercher son enfant, même si c'est de loin. (p. 36-37)

Madame R. quant à elle le définit ainsi :

Le matin, on est plus dans la récolte d'informations pour assumer la journée avec l'enfant et puis par contre le soir, on est plus sur un échange ouvert et sur vraiment le retour du vécu de l'enfant. Globalement, on récolte et on transmet. (Annexe 2, p. III)

### **2.2.6 Les conditions dans lesquelles sont pratiqués les échanges**

Dans son article, Anne Ménard (2013), relève l'importance des espaces d'accueil et des échanges en trio :

Il est important de préparer l'espace d'accueil avant l'arrivée des parents et des enfants afin que celui-ci soit accueillant. A ce moment, ce qui se passe pour l'enfant est une question d'attachement et de détachement entre son parent et le lieu d'accueil. Il est essentiel de « soigner les trio » (enfant-parent-professionnel ou enfant-professionnel-jeu) pour aider ce circuit d'attachement et le faciliter. En effet ces trios servent de lien.

Les stratégies d'attachement et de détachement peuvent être : un câlin, prendre l'enfant dans ses bras, se mettre à la hauteur de l'enfant, la mise en place d'un rituel (aller dire au revoir à la fenêtre, accompagner l'enfant vers le même jouet, etc.). La position de l'adulte est très importante (ne pas se mettre à côté de la porte). Il est essentiel de changer, renouveler les jouets, le matériel afin qu'il soit attractif / intéressant pour les enfants. Il faut veiller à ce que les enfants aient toujours un « adulte phare » (lorsqu'il y a plusieurs adultes au moment de l'accueil). Quand un adulte est seul, il faut qu'il soit au centre de la pièce avec les enfants et que ce soit les parents qui viennent vers lui. S'il y a plusieurs professionnels, les tâches doivent être réparties mais il faut toujours un adulte auprès des enfants. (p. 16)

Françoise Chédeville (2013) dans son article a retranscrit les observations menées par une équipe dans le but d'améliorer les conditions des transmissions. Ceci est une piste d'action qui peut-être envisagée dans d'autres structures. L'équipe a opté pour l'organisation d'un accueil individualisé. L'auteure spécifie que dans ce travail d'organisation, l'équipe a mené ce projet en partenariat avec les familles. L'équipe en a conclu ceci :

Les parents sont accueillis un à un par les référentes. Si d'autres parents arrivent, ils attendent leur tour dans le vestiaire. La mise en place de cet accueil a nécessité quelques précautions :

- *Avoir l'adhésion de l'équipe à ce projet.* Elle pourra en cas de besoin, rappeler efficacement pourquoi ce choix a été fait, et garantir ainsi le cadre ;
- *Préconiser des transmissions courtes et ciblées, mais proposer aux parents, sans hésiter, des entretiens* avec la (les) professionnel(s) de son (leur) choix à d'autres moments pour faire des points ou échanger sur les interrogations du moment (alimentation, acquisition de la propreté, évolution dans les jeux, etc.) ;
- *Informers les parents dès l'inscription de l'enfant.* Les salles sont accessibles uniquement au moment de l'adaptation ;
- *Repenser l'espace d'accueil des parents, réfléchir à l'endroit où il leur est demandé d'attendre leur tour* et installer un affichage qui rappelle l'objectif de cette attente ;
- *Effectuer une mise en place soignée des jeux :* quels jeux pour quels moments de la journée ? ;
- *Favoriser l'autonomie de l'enfant :* dans la mesure du possible, les enfants sont accueillis dans leurs salles dans un espace bien contenant. L'enfant ainsi sécurisé accepte plus volontiers le départ de ses parents ou que la référente continue ses transmissions ;
- *Permettre aux parents d'entrer dans les salles à d'autres moments :* propositions d'ateliers organisés de façon ponctuelle ou portes ouvertes destinées aux parents pour prendre « possession », même de façon fugace, des lieux habités par les enfants.

(p. 14)

Madame R. (annexe 2), quant à elle, explique que dans sa structure, les retours quotidiens se font directement sur les groupes. Les parents sont invités à rentrer dans la salle et rejoindre l'EDE. L'EDE retranscrit les informations sur la fiche journalière (cahier de transmission). Un poste « bureau » sert de point de rencontre où les professionnels et les parents échangent sur l'enfant. Cet espace n'est pas fermé, il se situe dans la salle de vie. Les difficultés que l'équipe peut rencontrer se manifestent lorsque les parents communiquent des renseignements plus intimes. Vu qu'il n'y a pas d'espace clos, cela peut mettre certains parents dans une situation d'embarras. Pour pallier à ceci, les équipes ont la solution de proposer aux parents demandeurs de poursuivre la conversation à un autre moment ou de quitter la salle et de prendre quelques minutes pour discuter dans un endroit plus intime.

A part le manque d'espace spécifique pour ces échanges, Madame R. (annexe 2, p. IV), dit également:

Parfois il n'y a peut-être pas la disponibilité nécessaire de par la sollicitation des enfants autour, de par le bruit. Ça, je pense que ça peut être une difficulté. Maintenant, il n'y a pas tellement de difficultés dans la pratique, c'est assez ancré, j'ai envie de dire. Rarement j'entends dire « ça n'a pas été possible de faire le retour parce qu'il y avait plusieurs parents » par contre je peux plus entendre que parfois, il y a certains retours qui sont plus compliqués à faire pour les EDE. C'est plus le contenu que l'espace. Je leur dis quand il y a quelque chose d'important à dire, demandez aux parents qu'ils viennent et vous allez en bas dans la salle de conférence. Ça maintenant, c'est quelque chose qu'elles sentent. Ou par exemple, si elles voient qu'un parent a besoin de quelque chose et que c'est pas le moment, elles disent « J'ai pas de disponibilité, mais par contre j'entends que c'est important pour vous et je vous propose qu'on se voit demain 10 minutes, est-ce que ça vous va ? ». Et alors là, souvent, le parent est recadré. Soit il accepte « Oui, volontiers », soit « C'est

pas nécessaire... ». Je leur dis toujours « Allez vérifier, restez pas avec votre imaginaire sur qu'est-ce que les parents attendent mais demandez-leur, est-ce que vous avez besoin d'autre chose ? ». (p. IV)

Lorsque je lui parle du temps qui est accordé pour ces échanges, Madame R. (annexe 2) me répond :

Lorsqu'il y a une insatisfaction c'est quand plusieurs parents arrivent en même temps et qu'il faut passer de l'un à l'autre. Il faut aller à la priorité à ce moment-là. Là, c'est pas toujours satisfaisant au niveau de l'échange. On travaille sur le fait de prendre le temps, de vérifier « Vous avez deux minutes ? Je finis ça et j'arrive... ». Il faut avoir ce naturel. C'est quelque chose qu'on dit au début aux parents : « On vous demande un temps pour nous dire les informations ainsi qu'un temps pour qu'on vous les transmette ». Ça peut arriver qu'un parent dise « Ecoutez je suis hyper pressé parce que j'ai un truc », mais il faut qu'il nous le dise. Alors nous on peut leur dire « Ok, ça été » et on aura un autre moment pour échanger. Je crois que c'est assez important d'être flexible. Ça ne sert à rien de parler de choses importantes à ce parent s'il n'a pas la disponibilité à ce moment-là. Par contre on peut lui dire « J'ai quelque chose d'important à vous dire, je vous appelle ». (p. V)

### **3. Conclusion**

#### **3.1 Résumé et synthèse des données traitées**

Dans cette partie de mon travail, j'ai résumé et synthétisé les données du développement. J'ai d'abord énoncé les buts des transmissions. En effet, plusieurs objectifs ont été repérés. D'abord celui de passer le relais auprès de l'enfant pour que sa journée se passe le mieux possible. Ensuite, établir des liens avec les familles pour soutenir le développement de l'enfant ainsi que tisser des liens entre adultes pour se soutenir mutuellement, sont également des buts communs vers lesquels professionnels et parents tendent.

J'ai poursuivi mon écrit en citant les acteurs présents dans ces échanges. Ceux-ci s'avèrent être les professionnels, les parents et les enfants, qui sont eux-mêmes, au centre de la discussion. Leurs places ont été étayées.

Les outils utilisés comme support ont été présentés et expliqués. J'en ai conclu que les cahiers de transmissions, les fiches de rythme, les supports informatisés et les cahiers de vie sont des supports qui doivent être pensés et révisés en équipe afin qu'ils soient bien utilisés dans le but de correspondre aux besoins réels.

Dans les informations transmises, j'ai cité les renseignements indiqués par les parents, qui sont plutôt de l'ordre des besoins physiologiques (alimentation, sommeil, propreté). J'ai également relevé que certains parents ne se sentent pas toujours à l'aise dans ce milieu qui est majoritairement féminin et d'autres ont moins de temps à accorder à ce bref moment d'échange. Les professionnels quant à eux, en plus de transmettre les besoins fondamentaux, transmettent des « moments de vie » qui sont des anecdotes et des présentations des activités d'éveil faites durant la journée. Par ces façons de procéder les professionnels permettent aux parents de mieux comprendre et visualiser le quotidien de leur enfant dans la structure.

Le point qui traite les différences entre les transmissions d'arrivée et de départ, indique, que ce sont des moments qui doivent être anticipés par les équipes éducatives. Les espaces doivent être aménagés dans le but de faciliter les arrivées et les départs. J'ai aussi relevé que, lors des arrivées, les professionnels récoltent les informations auprès des parents. Tandis que, lors des départs, ces moments sont plutôt propices à un véritable échange entre les professionnels, les parents et l'enfant, s'il parle.

Pour conclure, j'ai cité les conditions dans lesquelles sont pratiqués les échanges. Mes données révèlent qu'il faut préparer les espaces d'accueil et soigner les échanges en trio (enfant, parent et professionnel). L'espace dédié aux transmissions s'avère être un point qui n'est pas clairement défini par les équipes. C'est en effet un sujet de discussions qui fait débat auprès de nombreuses équipes.

Tout au long de l'élaboration de ce travail, cette recherche m'a permis de trouver des éléments qui m'ont aidée à répondre à ma question de départ.

## **3.2 Analyse et discussion des résultats obtenues**

L'analyse et la discussion des données sont menées dans ce point de la conclusion. Afin de faciliter la compréhension du travail, les données traitées sont analysées dans le même ordre que celui du développement.

Comme cité dans le premier paragraphe des présentations des données, le premier contact avec les familles s'avère être le point d'ancrage du début d'une collaboration entre professionnel et parent. Ma recherche a révélé que beaucoup repose sur l'EDE. Son rôle lui demande d'être préparé-e au mieux à cette première rencontre. L'EDE doit pouvoir répondre à diverses questions que les parents risquent de poser. Connaître le projet pédagogique de la structure et savoir l'expliquer aux familles est une démarche qui va permettre au professionnel de renseigner les parents sur ce qui se déroule dans une structure d'accueil. Utiliser un vocabulaire familier aux parents est aussi un élément auquel l'EDE doit veiller lorsqu'il-elle s'exprime. Le professionnel doit également faire attention à son comportement non verbal. Permettre aux parents d'exprimer leurs ressentis, leurs enthousiasmes et leurs craintes sont également des comportements qui leur permettent de se sentir écouté et compris. Ces moments favorisent la création du lien entre le lieu d'accueil et la famille.

Finalement, j'en conclus que tout se joue lors de ces premières rencontres. C'est là que les compétences des professionnels de l'enfance sont mobilisées. Lors de ces premiers contacts, les professionnels vont être amenés à exercer leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs savoir-être dans l'unique but de créer et de maintenir des liens.

### **3.2.1 Le but des transmissions**

Comme le cite Christine Schuhl (2013, p.7) « Il s'agit avant tout de passer le relais, (...) d'établir des ponts avec les familles. ». Je rejoins cette citation et pense que, c'est une des premières raisons des transmissions. Pour qu'une équipe puisse prendre en charge un enfant durant toute une journée, il lui est indispensable d'avoir des informations nécessaires sur l'enfant. Ceci va dans l'autre sens également. Quand les parents récupèrent leur enfant, ils ont aussi besoin d'avoir un compte rendu afin que la suite de la journée de l'enfant soit cohérente et se fasse dans une continuité.

Etablir des liens avec des familles pour soutenir le développement de l'enfant est également un des buts des transmissions. On sait maintenant que les liens créés entre les équipes et les familles favorisent une bonne prise en charge de l'enfant. Cela permet à celui-ci de se séparer en toute confiance et de poursuivre sa journée en se sentant sécurisé. Une fois en confiance, l'enfant va explorer l'environnement qui l'entoure. De nouveaux apprentissages pourront être faits et l'enfant pourra continuer à évoluer à son rythme. Je constate que professionnels comme parents tendent vers ce but.

Lorsque les liens sont tissés, professionnels et parents se sentent reconnus dans leurs rôles. Cette reconnaissance passe par une phase où les rôles et les fonctions de chacun sont établis. Une fois reconnu dans leur rôle et fonction, il devient plus évident pour chacun d'occuper la place qui lui est due. Grâce à la reconnaissance et aux liens tissés, la collaboration peut se poursuivre dans de bonnes conditions. La communication devient plus fluide et permet des échanges constructifs.

Parfois, dans la réalité, les événements ne se déroulent pas comme dans l'idéal imaginé. Même si professionnels comme parents tendent vers le meilleur pour leur enfant, dans la réalité, certains éléments compliquent la création du lien. Le manque de temps est l'un des facteurs qui complique la préparation à la bonne démarche des transmissions. Actuellement le rythme de vie de certaines familles est dépendant de leur emploi. Il n'est pas toujours évident pour ces familles de trouver le temps pour s'investir davantage dans une nouvelle relation qui est celle de la famille-structure d'accueil. C'est à un nouvel équilibre que les familles doivent faire face. Encore une fois, l'EDE doit trouver des stratégies pour se rapprocher des parents et construire une relation stable. Pour

permettre à ces familles de s'investir davantage dans la collaboration et de comprendre le vécu de leur enfant, l'EDE peut leur proposer de faire des transmissions par téléphone ou par mail. C'est une façon différente de collaborer. Cela peut permettre à ces familles de suivre le quotidien de leur enfant et de connaître ses nouvelles acquisitions. Cette manière d'entretenir le contact est une façon de maintenir le lien.

Dans la structure dans laquelle je travaille, l'équipe avait mis en place un cahier de vie qui faisait des allers et des retours entre la structure et la famille. Cette façon de transmettre le quotidien de l'enfant à ces parents était un des moyens que l'équipe estimait être le plus adapté à cette situation. Ceci a permis aux parents d'imaginer le vécu de leur enfant. A travers ce procédé, les parents se sentaient également entendu et compris. Un lien a pu être créé et consolidé.

### **3.2.2 Les acteurs présents dans les échanges**

Dans le point 2.2.1, j'ai relevé les rôles des divers acteurs qui participent aux transmissions. Je voulais tout de même relever que l'EDE occupe une place importante dans cette triade. C'est elle qui a la responsabilité de donner le coup d'envoi à chaque rencontre et à chaque discussion. Elle a cette capacité de s'ajuster et de s'adapter aux diverses familles.

Sur le terrain, comme Madame R. l'a aussi précisé, diverses personnes de l'équipe éducative peuvent être amenées à accueillir les familles et faire les retours lors des départs. Les équipes sont pluridisciplinaires et sont composées de personnels formés de niveaux tertiaires EDE (Educateur-trice de l'Enfance), de niveaux secondaires ASE (Assistant-e Socio-Educatif), de nurses, d'apprenants-es, de stagiaires et d'auxiliaires. Je partage le point de vue de Madame R. qui dit que toute l'équipe peut faire des accueils et des retours lorsqu'il s'agit de transmissions ordinaires. Mais lorsqu'il faut transmettre des informations plus spécifiques, je pense aussi que c'est à un professionnel diplômé de le faire.

Concernant le parent, une phrase citée par Seiler et Simoni (2012, p. 55) m'a interpellée : « Les parents sont les premières personnes de confiance importantes pour l'enfant. Ils sont experts dans tout ce qui touche à leur enfant et doivent être respectés en tant que tels par les professionnels en structure d'accueil ». Le parent est la personne avec qui l'accueillante communique. Il est donc essentiel que l'EDE prenne en compte que c'est également lui qui est expert de son enfant. Dans le quotidien d'une crèche, j'ai pu assister à des réflexions que l'équipe éducative fait parfois sur les parents. Ces commentaires non fondés peuvent contribuer à une bonne relation avec les familles, mais ils peuvent aussi lui nuire. L'EDE doit veiller à rester neutre dans ses propos et à ne pas être influencé-e par les diverses interprétations qu'il-elle entend. Agir de façon appropriée aux situations qui se présentent au quotidien est encore un comportement à travailler en équipe.

Dans les échanges quotidiens, l'enfant occupe une place importante. Il est considéré par l'EDE et le parent comme une personne à part entière. Lors des transmissions, l'EDE et le parent veillent à ce que l'enfant, s'il parle, participe aux échanges. Lorsque l'enfant ne parle pas encore, l'EDE est attentif-ve aux informations qu'il-elle transmet car il-elle sait que l'enfant réceptionne les messages qui sont émis. La réalité du terrain se rapproche des sources théoriques. Je remarque aujourd'hui que, professionnels et parents tendent vers des actions similaires. Grâce à cela, l'enfant a une place reconnue.

### **3.2.3 Les outils utilisés lors des transmissions**

Que ce soit dans les divers ouvrages que j'ai lus ou les observations que j'ai pu faire dans les structures, certains outils de transmissions semblent être utilisés davantage. « Le cahier de transmissions » ou comme il est nommé dans les structures « la fiche journalière » est généralement utilisé. Certaines personnes l'utilisent pendant les retours en le lisant car elles n'ont pas passé toute la journée avec les enfants, à ce moment elles se réfèrent aux écrits des autres membres de l'équipe. Les personnes qui ont passé la journée entière avec les enfants, s'en réfèrent uniquement pour transmettre une spécificité que l'enfant a vécue. « Les fiches de rythmes » sont essentiellement utilisées lorsque l'équipe désire faire des observations plus spécifiques ou qu'un enfant en particulier les interpelle. « Le cahier de vie » comme le nomme Anne-Marie Fontaine est très peu utilisé dans la

pratique d'une crèche. Ceci pour des raisons organisationnelles. Par contre, « le cahier-souvenir » ou « le cahier de vie » comme Madame R. le nomme, est utilisé durant toute l'année comme support de moment fort. Il ne sert pas forcément à transmettre les informations du quotidien mais plutôt une fois par an. Dans la pratique, « les supports informatisés » sont rarement utilisés pour des échanges du quotidien mais servent plutôt comme moyen de transmettre des messages organisationnels. Pour les mêmes raisons que le cahier de vie, ce genre d'outil demande à l'équipe éducative d'avoir du temps à disposition pour faire un compte rendu par écrit mais la réalité du terrain ne le permet pas.

Je constate donc que le cahier de transmissions est utilisé par les équipes éducatives et c'est également lui qui est le plus connu du personnel qui travaille dans le milieu de l'enfance. Je rejoins aussi les écrits d'Anne-Marie Fontaine qui dit que ces supports doivent être pensés en équipe afin que l'on puisse en faire bon usage.

L'analyse transactionnelle utilisée comme technique de communication par l'équipe éducative de Madame R. est intéressante. Cela demande que l'équipe se forme en analyse transactionnelle. Cette façon de procéder demande aussi à l'équipe éducative de se mettre d'accord et de pratiquer les mêmes échanges. Il faut pour cela que l'équipe soit disponible et ouverte à cette nouvelle approche. Suivant le temps que l'équipe s'accorde à travailler sur les transmissions lors des colloques, cette technique peut être envisagée et ainsi elle pourra être élaborée.

### **3.2.4 Les informations transmises**

Lorsque les parents amènent leur enfant à la crèche, leur emploi de temps influence sur le contenu des transmissions. Je remarque que lorsque les parents sont stressés, les informations sont plus brèves. Les parents se contentent de dire que tout va bien. Je pense également qu'ils font confiance aux accueillants et savent que leur enfant est « entre des bonnes mains ». La plupart du temps lorsque les parents sont disponibles, ils accordent plus de temps en transmettant des événements divers vécus par l'enfant. Par ces petits moments qu'ils accordent aux échanges, ils maintiennent les liens entre eux et l'équipe éducative.

L'équipe quant à elle, est plus attentive aux recueils des données. Que ce soit dans les ouvrages que j'ai pu lire ou dans la réalité du terrain, les professionnels notent sur le cahier des transmissions toutes les informations qui contribuent à une bonne prise en charge. Les informations récoltées sont une base pour accompagner l'enfant au mieux durant sa journée.

Concernant les informations transmises par l'EDE, les données théoriques que j'ai récoltées correspondent à celles qui sont transmises dans la réalité des structures. L'EDE doit encore une fois faire preuve de créativité et d'organisation. Il-elle doit synthétiser l'ensemble de la journée de l'enfant et transmettre le plus important tout en saisissant l'attention du parent, et tout ça en quelques minutes.

La difficulté que le professionnel peut rencontrer est celle qui l'amène à relater un moment spécifique de la journée ou une situation particulière d'un enfant alors qu'il n'a pas passé du temps avec. Ces situations peuvent se passer lorsque l'enfant est accueilli et vit sa matinée avec un membre de l'équipe alors que l'après-midi et le retour de sa journée sont effectués par un autre membre. Si, dans de tels cas similaires la communication au sein de l'équipe ne se fait pas correctement, les informations transmises peuvent être mal expliquées. Le parent peut lui, ne pas comprendre ou mal percevoir certaines informations. L'EDE doit veiller à ces facteurs qui complexifient un peu les retours. Travailler la communication au sein de l'équipe pour que les informations circulent est un aspect qui doit être considéré.

### **3.2.5 Les différences entre les transmissions lors d'arrivée et de départ**

Dans les sources que j'ai récoltées, je perçois la différence entre ces deux moments de la journée. A l'arrivée comme Madame R. le cite, l'équipe récolte les informations afin d'assurer la journée de l'enfant. Il peut y avoir des complications dues à la séparation que l'enfant et le parent vivent. Là encore l'EDE doit intervenir. Il-elle doit aider l'enfant et le parent à se séparer en douceur. Il-elle doit faire preuve d'écoute et d'empathie mais il-elle doit

aussi veiller à ce que ce moment ne s'éternise pas. Voilà encore une compétence et un savoir-être que l'EDE doit mettre en œuvre.

Les départs quant à eux sont généralement plus longs. L'EDE prend plus de temps pour faire un retour. Si l'enfant parle, l'EDE l'invite à se joindre à la discussion. C'est un moment propice aux échanges. Cette approche consolide la triade parent-enfant-professionnel.

Les pistes d'actions révélées par Nicole Malenfant que j'ai retranscrites sont, en général, pratiquées dans les structures. Je constate par contre que le temps à disposition influence ces moments. L'EDE doit être capable d'estimer ce temps d'échanges, de transmettre l'essentiel des informations tout en s'adaptant aux différents parents auxquels il-elle fait face. Voilà un facteur qui entre en jeu lors des retours. Dans ces moments, l'EDE doit être capable de s'ajuster et d'adapter son contenu sans omettre l'essentiel.

### **3.2.6 Les conditions dans lesquelles sont pratiqués les échanges**

Dans la plupart des données que j'ai récoltées que ce soit dans les ouvrages ou lors de mes propres observations effectuées dans les structures, les conditions dans lesquelles sont pratiquées les transmissions semblent susciter des débats de discussions auprès des équipes. Je relève que la place de l'espace d'accueil pour les échanges en trio est rarement prévue. Lorsque les parents arrivent dans les structures, ils se dirigent vers un poste qui fait office de point d'accueil. Ce poste sert de repère pour les parents. Généralement ce poste est choisi en fonction de sa position dans la structure et de la visibilité qu'il procure. L'EDE peut ainsi accueillir l'enfant et ses parents et avoir la vision sur l'ensemble du groupe. Cette façon de procéder peut, comme madame R. l'a mentionnée, mettre l'EDE en difficulté. Les tâches que l'EDE doit effectuer à ce moment sont multiples. Cela lui demande d'être particulièrement attentive et vigilante à ce qui se passe autour d'elle. C'est à ce moment que les parents ont une attente particulière envers l'EDE. Ils attendent du professionnel que leur enfant soit pris en charge de manière professionnelle.

Faire des accueils et des retours en présence d'autres personnes, que ce soit les parents, les enfants ou les membres de l'équipe, peut devenir une situation embarrassante selon le sujet qui est discuté. Il n'est évident pour personne de parler de certains événements plus intimes devant « des oreilles qui traînent ». Madame R. a expliqué que dans ces cas, les parents sont invités à aller finir la discussion dans une autre pièce. Mais comment faire quand il n'y a pas d'autres pièces à disposition ? Ceci mérite d'être pensé et réfléchi lorsque les équipes attribuent un endroit qui fait office d'espace pour les accueils et les retours.

Nombreux sont les points qui doivent être revisités et repensés. Voilà la raison pour laquelle je pense que l'espace dédié aux transmissions doit vraiment être discuté par l'ensemble de l'équipe dans le but de faciliter les échanges entre les transmetteurs et les récepteurs d'information et ainsi harmoniser l'accueil et le départ des enfants.

### **3.3 Limites du travail**

Traiter des transmissions et cibler un thème bien défini a été la première difficulté que j'ai rencontrée lorsque j'ai entamé ce travail. Il n'a pas été évident pour moi d'être claire dans la façon dont j'envisageais de mener mon travail. J'avais tendance à m'éparpiller dans mes réflexions. J'ai eu besoin d'un recadrage. Ceci a conduit à une remédiation de mon avant-projet. J'ai pris en compte différentes remarques qui m'ont finalement aidée à me recentrer sur la thématique que je voulais aborder. Parler des transmissions est un sujet vaste, mais les problématiques qui en émanent peuvent conduire à un travail de recherche. J'ai donc choisi une problématique qui m'a interpellée.

Une fois mon thème déterminé, je me suis rendue compte qu'il y avait très peu de documents qui me renseignaient sur ce que je désirais savoir. J'ai dû être vigilante lorsque je trouvais une ressource dans un ouvrage. En faisant mes recherches théoriques je me suis rendue compte qu'elles ne correspondaient pas toujours à ce que je vivais personnellement sur le terrain. C'est donc là que j'ai voulu vérifier et comparer mes

données théoriques avec celles récoltées auprès de personnes qui travaillent sur le terrain. J'ai eu l'opportunité de faire une interview avec Madame R. qui exerce en tant que responsable pédagogique. Elle encadre une équipe et travaille également avec celle-ci sur le terrain. Les éléments recueillis auprès de Madame R. m'ont confortée lorsqu'en les comparant, puis en les analysant j'ai pu constater qu'ils rejoignaient les données théoriques que j'avais déjà trouvées. J'aurais aimé poursuivre mes recherches en faisant d'autres interviews, mais les directives prescrites par l'école nous demandent de nous centrer prioritairement sur les ressources théoriques et de nous appuyer uniquement sur les données recueillies auprès d'un spécialiste du domaine. Interroger plusieurs membres d'une équipe qui exercent des fonctions différentes et avoir leurs points de vues m'auraient aussi intéressée. Je pense que cela aurait pu nourrir et consolider mon travail.

### **3.4 Perspectives et pistes d'action professionnelle**

Dans ce travail, plusieurs pistes d'actions sont relevées. J'ai mis en évidence le travail de l'équipe que Françoise Chédeville a suivi (cf. p. 17-18). Cette équipe avait oeuvré dans le but d'améliorer ces moments de passations. Je pense aussi que les transmissions doivent être travaillées en équipe. Le travail effectué par cette équipe est un exemple d'une oeuvre collective. Diverses réflexions ont été explorées. Cela a abouti à des résultats positifs pour l'équipe ainsi que pour les parents. Voici quelques pistes d'action :

- Collaborer avec les familles et leur faire part des changements que l'équipe désire mettre en place
- Accueillir les parents, un par un et leur demander d'attendre leur tour
- Préconiser des transmissions courtes et ciblées
- Repenser l'espace d'accueil des parents
- Effectuer une mise en place des jeux

Comme je l'avais cité, ceci est une piste d'action. L'équipe qui désire amener des changements dans sa façon de pratiquer peut s'en inspirer et repenser ces moments importants. Je pense que cette démarche, si la structure peut se permettre des réaménagements, mène vers des transmissions harmonieuses. Par contre, suivant la taille des espaces dédiés à un poste d'accueil, parfois il n'y a pas de possibilité d'attribuer cet espace. Il faut donc diriger les changements vers les transmissions courtes et ciblées ou vers la mise en place des jeux ou encore sur la façon dont l'équipe communique les informations.

Ce travail de recherche met en évidence d'autres éléments qui doivent être pris en compte. Avant de passer aux pistes d'actions, les aspects tels que la communication, la fonction et le rôle de l'EDE, la collaboration entre professionnels et parents doivent être travaillés. Une réflexion d'équipe autour de ces thèmes peut mener vers des pensées communes qui vont faire mûrir des pistes d'actions.

Je pense que les propos recueillis dans ce travail de mémoire peuvent servir comme un rappel des notions de base à certaines équipes désireuses de se remémorer les actions éducatives adéquates. Ils peuvent aussi permettre aux personnes apprenantes et auxiliaires de comprendre que les compétences d'un professionnel de l'enfance sont régulièrement mobilisées lors de ces échanges. Les qualités qui priment dans les transmissions, sont l'adaptation aux situations que l'EDE rencontre et le réajustement auquel il-elle doit constamment faire face.

### **3.5 Remarques finales**

Ce travail de recherche m'a été utile pour comprendre les multiples compétences que l'EDE exerce lors des transmissions. A travers ce travail de mémoire, j'ai saisi comment l'EDE façonne sa pratique professionnelle en s'adaptant continuellement aux diverses familles auxquelles il-elle doit faire face, ainsi qu'aux diverses institutions dans lesquelles il-elle œuvre. Durant ce processus, mon identité professionnelle a été consolidée. J'ai saisi que dans sa pratique, l'EDE œuvre en douceur et tend vers un but qui est celui de transmettre au mieux les informations afin que l'enfant puisse évoluer dans les meilleures conditions.

L'approfondissement de cette étude a également contribué à enrichir mes connaissances. Ma capacité réflexive a été largement stimulée. Pendant la rédaction de ce travail, mes idées et mes points de vue ont été confrontés

aux diverses théories, et par conséquent, ont évolué. Cet exercice m'a permis d'articuler théorie et pratique en posant un regard critique face aux diverses situations que j'ai pu rencontrer. Cela m'a poussée à élargir et à nourrir mon champ réflexif.

J'en conclus qu'un professionnel qui a le souci de transmettre des informations de qualité, fournit un travail considérable. Totalement ancré dans le quotidien, ce travail rarement reconnu et valorisé, peut se fondre dans la banalité des échanges avec les familles. Cependant, cet acte demande aux professionnels de mobiliser les compétences et de croiser les innombrables informations pour faire ressortir les plus pertinentes aux parents. Derrière cette apparente simplicité, je pourrais schématiser mes résultats de recherche sous l'image d'un iceberg, où la partie immergée est bien plus importante que celle apparente. Un immense travail invisible se cache sous les eaux.

## 4. Références bibliographiques citées dans le projet

- Abric, J.-C. (2014). *Psychologie de la communication, Théories et méthodes*. Armand Colin.
- Blanc, M.-C., & Bonnabesse, M.-L. (2008). *Parents et professionnels dans les structures d'accueil de jeunes enfants*. Editions ASH.
- Bonnabesse, M.-L., & Blanc, M.-C. (2013/2014, Décembre-Janvier). En avant avec les parents! *Les éducateurs de jeunes enfants*, pp. 34-36.
- Bosse-Platière, S., Dethier, A., Fleury, C., & Pasquier, N. L.-D. (2011). *Accueillir le jeune enfant; Un cadre de référence pour les professionnels*. Erès.
- Cantin, G., Bigras, N., & Brunson, L. (2010). *Services de garde éducatifs et soutien à la parentalité; La coéducation est-elle possible?* Presses de l'Université du Québec.
- Chédeville, F. (2013). Vous avez dit "transmissions"? *Métiers de la petite enfance* (194).
- Doeleman, W. (2012). *Améliorer la collaboration avec les parents, En crèche, en garderie et en classe maternelle*. De Boeck.
- Dumas, J. B., Kohli-Aeberli, M., Héritier, L., Munch, A.-M., Tritten, J.-P., & Jaun, T. (2008). Plan d'études cadre Educateur-trice de l'enfance ES. SPAS et OrTraS.
- Fontaine, A.-M. (2013, Février). Améliorer les observations notées dans les différents cahiers de transmissions. *Métiers de la petite enfance* (194), pp. 8-12.
- Jaquet-Travaglini, P., Caffari-Viallon, R., & Dupont, A. (2003). *Penser, Réaliser, Evaluer l'accueil en crèche*. Editions des deux continents.
- Lebrun, P.-B., Garelli, A., & Lefort, M.-C. (2014). *Je prépare le DEEJE: Diplôme d'Etat d'éducateur de jeunes enfants*. Dunod .
- Malenfant, N. (2014). *Routines et transitions en service éducatifs*. Presse de l'Université Laval.
- Ménard, A. (2013, Février). Les transmissions: un sujet de journées pédagogiques. *Métiers de la petite enfance* (194), pp. 15-17.
- Moisset, P. (2013). Les parents face à la restitution de la journée ordinaire de leur enfant en crèche. *Métiers de la petite enfance* (193), 8-10.
- Plan d'Etudes Cadre*. (2007, avril 16). Consulté le mai 2014, sur HES-SO Valais: [www.hevs.ch/getDoc.asp](http://www.hevs.ch/getDoc.asp)
- Schuhl, C. (2013, Février). Les transmissions, pour se re-construire. (194), p. 7.
- Seidel, E. (2014, Février - Mars). Des transmissions pour un accompagnement adapté. *Les éducateurs de jeunes enfants*, pp. 16-17.
- Seiler, C. W., & Simoni, H. (2012). Cadre d'orientation pour la formation, l'accueil et l'éducation de la petite enfance en Suisse. Zürich: Une réalisation du Marie Meierhofer Institut für das Kind sur mandat de la Commission suisse pour l'UNESCO et du Réseau suisse d'accueil extrafamilial.
- [www.larousse.fr](http://www.larousse.fr). (s.d.). *Larousse*. Consulté le mai 2014, sur Larousse, dictionnaire français: [www.larousse.fr](http://www.larousse.fr)

## 5. Annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien pour le travail de mémoire

Annexe 2 : Retranscription d'un entretien

ClicCours.com

## 5.1. Annexe 1

### **GUIDE D'ENTRETIEN POUR LE TRAVAIL DE MEMOIRE**

#### **Thème :**

« Quelles informations transmettre aux parents, dans quels buts et dans quelles conditions ? »

Rencontre avec : Madame R., Directrice adjointe et responsable pédagogique

Lieu : Crèche et UAPE (Unité d'accueil pour écolier)

Date de l'entretien : 18 septembre 2015

---

#### **Questions :**

- 1) Qui participe aux échanges d'informations lors des transmissions?  
Pouvez-vous définir leurs rôles ?
- 2) Quelle est la différence des transmissions faites le matin et le soir ?
- 3) Quelles sont les informations transmises ?  
Par les parents ?  
Par les équipes ?
- 4) Quels outils utilisez-vous lors des transmissions ?  
Pensez-vous qu'ils sont adéquats ?
- 5) Dans quelles conditions sont pratiqués les échanges (espace, temps) ?  
Quelles sont les difficultés éprouvées par les professionnels quant aux conditions dans lesquelles elles se déroulent ?
- 6) Quel est le rôle de l'EDE lors des transmissions?
- 7) Quel est le but des transmissions ?

## 5.2. Annexe 2

**Retranscription de l'entretien sur le thème des transmissions entre les professionnels et les parents. L'entretien est basé sur la question de départ qui est la suivante : Quelles informations transmettre aux parents, dans quel but et dans quelles conditions ?**

Personne interrogée : Madame R.

Poste : Directrice adjointe et responsable pédagogique

Lieu : Crèche et UAPE

Date et heure : 18 septembre 2015, 9h

**Natalija** : Pouvez-vous vous présenter, ainsi que votre parcours professionnel?

**Mme R.** : Alors, je me nomme R. . J'ai une formation de base d'EDE et d'éducatrice sociale. Ensuite j'ai fait une formation de directrice, puis il y a une année j'ai obtenu un master en psychoéducation et communication basé surtout sur la théorie de l'analyse transactionnelle. Je suis maintenant directrice de crèche depuis à peu près plus de quinze ans et ici aux Structures je m'occupe de la direction pédagogique, donc vraiment de la dynamique d'équipe, du développement de la pédagogie institutionnelle avec eux, et puis de la prise en charge des enfants qui ont ou devraient avoir des difficultés avec l'encadrement des entretiens des parents. Voilà pour ma fonction. Ici, on fonctionne sur une direction à deux niveaux. Une direction administrative ; ma collègue qui, elle, s'occupe de la charge administrative de la structure, en lien avec les politiques, les financements et les inscriptions. Une fois que les inscriptions sont validées je m'occupe des familles et des enfants et des équipes. Pour moi c'est important d'être en réalité avec mes équipes de travail. Je travaille aussi sur le terrain, j'effectue des remplacements quand y a certaines collaboratrices qui sont malades et j'ai toujours une table à midi à l'UAPE le jeudi et je vais sur les groupes pour animer des ateliers d'alphabétisation émotionnelle avec les enfants et lorsqu'il y a des enfants qui demandent plus d'attention, c'est moi qui vais en soutien. Donc, ça me fait quand-même je pense qu'au minimum deux heures par jour, je suis sur les groupes.

**Question 1. Natalija** : Qui participent aux échanges d'informations lors des transmissions dans votre structure ?

**Mme R.** : Par rapport aux échanges, ici, il y a différentes sortes d'échanges avec les parents. Qui y participent ? Donc les premiers échanges-visites de la structure, c'est ma collègue et moi-même, où là on explique le fonctionnement institutionnel, on développe la pédagogie avec le parent pour voir s'il est en adéquation avec ça. Ensuite il (le parent) a un entretien avec la personne de référence, ici on fonctionne par personne de référence où là en fait l'EDE va elle aller plus en profondeur dans l'entretien au niveau de la connaissance de l'enfant, elle va aller soutirer des informations nécessaires pour pouvoir le prendre en charge correctement sur son placement. Après on a un entretien au bout de douze semaines pour savoir comment s'est passé le processus d'adaptation et d'intégration à la structure où c'est l'EDE qui mène l'entretien avec le parent. Et puis on a des entretiens sous demande. Soit du parent, soit de l'EDE. Et en fonction des difficultés je soutiens l'EDE en participant à ces entretiens. Et si non, les transmissions du quotidien sont toujours faites par l'équipe éducative. On axe chez nous une grande importance à ça autant bien à la récolte d'information quand ils arrivent que à la transmission du soir. Selon les groupes, en nursery c'est très détaillé, plus ils deviennent grand et bien plus il y a un espace où là on demande surtout aux parents « Qu'est-ce qui vous intéresse ? », pour qu'on puisse cibler le retour.

**Natalija** : Donc, l'EDE, bien sûr les parents et je pense aussi l'enfant, une fois qu'il parle, occupe chez vous aussi une place ?

**Mme R.** : A partir du moment du retour oui, c'est vrai qu'elle s'appuie parfois sur l'enfant pour le faire participer à son retour : « Comment ça s'est passé pour toi ? » à la place de répondre.

**Natalija** : Pouvez-vous définir leurs rôles ?

**Mme R.** : Ici dans toute l'institution, c'est plus de 40 collaboratrices. On a des stagiaires, des EDE en formation, des EDE, des auxiliaires et on a trois ASE je crois. Donc avant tout, si c'est un retour spécifique c'est une diplômée qui le fait, une EDE. Maintenant si c'est un retour, on va dire quotidien, où y a rien de spécial, toute l'équipe éducative est amenée à le faire. On se base vraiment sur la spécificité du message à rendre pour savoir qui a la charge de ce message.

**Question 2. Natalija** : Quelle est la différence des transmissions faites le matin et le soir ?

**Mme R.** : C'est chouette parce que chez nous on voit bien la différence. Le matin on est plus dans la récolte d'information pour assumer la journée avec l'enfant et puis par contre le soir on est plus sur un échange ouvert et sur vraiment le retour du vécu de l'enfant. Même si parfois on ne dit pas tout parce qu'on estime qu'on la responsabilité de la journée et que le parent ne peut plus rien faire à partir de ce moment-là. Globalement on récolte et on transmet.

**Question 3. Natalija** : Quelles sont les informations transmises ? Par les parents ? Par les équipes ?

**Mme R.** : Globalement aux arrivées, c'est surtout basé sur le bien-être de l'enfant, « comment il a passé la nuit ? », en nursery ça sera « quand est-ce qu'il a eu son premier biberon, à quelle heure il s'est réveillé ? ». Y a beaucoup plus d'informations techniques. Toujours ce qu'il y a d'important c'est de savoir comment il va dans son état général. Et puis ce qu'on retransmet nous aux parents c'est vraiment l'information de la structure de la journée, qu'est-ce qu'il a fait. On veille à avoir toujours une petite anecdote à transmettre le soir et puis bien sûr s'il a eu un moment douloureux dans la journée c'est quelque chose qu'on partage avec le parent après comme je vous ai dit, comme on cible en fonction de l'intérêt du parent, si un parent nous dit moi j'ai besoin de savoir s'il a joué avec les autres on va cibler nos observations un petit peu plus par rapport à ça. Chez les petits on va dire que tout ce qui a trait aux soins, que ce soit à l'alimentation, que ce soit aux changes, que ce soit au sommeil, c'est des informations qui sont très spécifiques. A partir du groupe des moyens, ça veut dire deux ans et plus, c'est plus les interactions sociales qui intéressent les parents.

**Question 4. Natalija** : Quels outils utilisez-vous lors des transmissions ?

**Mme R.** : Nous on base ici passablement la communication sur la théorie de l'analyse transactionnelle. Donc, effectivement, on a une technique, un outil de travail qui nous amène à structurer notre retour. On part de l'idée avec l'analyse transactionnelle que le temps s'inscrit dans la communication, donc, on veille toujours à avoir un petit rituel où l'on accueille le parent avec le « bonjour, comment ça va », un petit peu de passe-temps « est-ce-que vous avez eu une bonne journée ? », etc. Et on arrive ensuite dans l'activité où on essaye d'y rester, ça veut dire qu'on axe principalement le retour en fonction du vécu de l'enfant. Donc on a vraiment cet outil où on essaye de structurer nos échanges comme ça. Il se fait assez naturellement, maintenant on peut voir si on reste dans le passe-temps et puis que tout à coup on a pas fait de retour sur l'enfant, mais qu'on s'est intéressé aux parents et puis là on peut se dire la prochaine fois je fais un petit peu plus attention. Tout compte fait, moi, mon job c'est de transmettre, mais peut-être que si le parent avait besoin de décharger quelque chose, ça peut être tout à fait avenant à partir du moment où moi je reste dans mon rôle de savoir comment ça peut se passer avec ce vécu dans la famille.

On a des fiches journalières. C'est un outil pratique où en fait, on va marquer comme bien sûr les équipes travaillent beaucoup par pourcentage, donc c'est pas forcément celle qui est là le matin qui va faire le retour du soir, donc en fait chacun note ce qu'il a fait avec l'enfant. Quelle activité il a eu, s'il a eu quelque chose de particulier. On a aussi des feuilles où l'on marque comment ils ont mangé. Et ça c'est vraiment des informations qu'on donne en suivant ce listing.

**Natalija** : C'est plutôt les fiches journalières que vous utilisez, pas vraiment les cahiers de transmissions ?

**Mme R.** : On a un cahier de communication. Il nous sert plus à informer l'équipe. Tandis que les fiches journalières c'est notre outil premier.

**Natalija** : Pensez-vous qu'ils sont adéquats ?

**Mme R.** : Oui parce que chacun a travaillé selon la spécificité de chacun, ce qui est important pour elles sur le groupe. Je pense que ça ne serait pas possible de travailler sans cet outil-là.

**Natalija** : Je connais d'autres moyens de transmission, les cahiers journaliers qui font les allers-retours entre la structure et le milieu familial ainsi que les mails. Dans des situations où c'est une nounou qui vient chercher l'enfant, comment procédez-vous ?

**Mme R.** : Quand c'est comme ça, on le fait plus par téléphone. Le cahier de vie est une chouette idée, surtout en nursery, chez les petits, où il y a beaucoup de choses à noter. Moi je pense qu'il faut du temps. J'avoue que les équipes courent assez après le temps. Nous, c'est quelque chose qui n'a pas pris ici. Par contre, ce qu'on fait, c'est qu'en fin d'année on tient un carnet de vie de l'enfant. On va le prendre en photo pendant les activités, on va maintenir pendant une année ce cahier avec des activités créatrices, avec des petites chansons qu'il a, des éléments marquants. Et en fait, c'est quelque chose qu'on redonne aux parents à la fin de l'année. C'est une façon de dire au revoir à l'enfant. On est de plus en plus des détenteurs de la grande partie de leur enfance parce que nous, on des placements qui sont assez conséquent. Ici, les enfants viennent facilement 3-4 jours par semaine. C'est aussi un moyen de retransmettre un bout du vécu de l'enfant. Globalement on communique par voie directe ou par téléphone. On reçoit plus nous, par mail ici à la direction, des questions organisationnelles. Je sais pas si ça rentre dans ce que vous vous imaginez mais on organise deux fois par année des soirées parents. Par exemple, le mois prochain on a une soirée sur le thème du jeu libre. On explique le positionnement de la part de l'institution sur le jeu. C'est aussi une façon de transmettre quelque chose en dehors du quotidien.

**Question 5. Natalija** : Dans quelles conditions sont pratiqués les échanges (espace, temps ?)

**Mme R.** : Tout ce qui est entretien planifié se fait dans une salle de conférence, à côté. Maintenant les retours quotidiens se font directement sur le groupe. Des parents sont invités à rentrer sur le groupe. Maintenant, si on a quelque chose de particulier à dire, parce que souvent c'est pas enclin à l'intimité, il peut y avoir plusieurs parents, alors si on a quelque chose de spécial à dire on va prendre un petit peu le parent sur le côté. Un espace manque pour des moments comme ça.

**Natalija** : Le parent quand il arrive, sait-il vers où se diriger ?

**Mme R.** : C'est l'EDE qui va à la rencontre du parent. Y a pas de bureau sur les groupes. Il se fait assez naturellement dans une proximité assez étroite ce retour. Mais c'est vrai que s'il y a quelque chose d'un peu plus spécifique entre les enfants qui sont autour entre d'autres parents qui peuvent arriver, je peux concevoir que parfois ça peut être inconfortable.

**Natalija** : L'accueillante prend les informations sur le moment même ?

**Mme R.** : Oui. Ils viennent vers le coin qu'on appelle bureau mais qui n'est pas fermé. Soit elles notent tout de suite, soit elles prennent c'est pas l'EDE qui va à l'encontre du parent à l'entrée du groupe et puis elles prennent les informations, elles notent.

**Natalija** : Quelles sont les difficultés éprouvées par les professionnels quant aux conditions dans lesquelles elles se déroulent ?

**Mme R.** : Parfois il n'y a peut-être pas la disponibilité nécessaire de par la sollicitation des enfants autour, de par le bruit. Ça je pense que ça peut être une difficulté. Maintenant il n'y a pas tellement de difficulté dans la pratique, c'est assez ancré, j'ai envie de dire. Rarement j'entends dire « ça n'a pas été possible de faire le retour parce qu'il y avait plusieurs parents » par contre je peux plus entendre que parfois il y certains retours qui sont plus compliqué à faire pour les EDE. C'est plus le contenu que l'espace. Je leur dis quand il y a quelque chose d'important à dire demandez aux parents qu'ils viennent et vous allez en bas dans la salle de conférence. Ça maintenant c'est quelque chose qu'elles sentent. Ou par exemple si elles voient qu'un parent a besoin de quelque chose et que c'est pas le moment, elles disent « j'ai pas de disponibilité, mais par contre j'entends que c'est important pour vous et je vous propose qu'on se voit demain 10 minutes, est-ce que ça vous va ? ». Et alors

là, souvent, le parent est recadré. Soit il accepte « oui, volontiers », soit « c'est pas nécessaire... ». Je leur dis toujours « allez vérifier, restez pas avec votre imaginaire sur qu'est-ce que le parent attend mais demandez leurs, est-ce que vous avez besoin d'autre chose ? »

**Natalija** : Au niveau du temps ?

**Mme R.** : Elles sont toujours en nombre suffisant. Lorsqu'il y a une insatisfaction c'est quand plusieurs parents arrivent en même temps et qu'il faut passer de l'un à l'autre. Il faut aller à la priorité à ce moment. Là, c'est pas toujours satisfaisant au niveau de l'échange. On travaille sur le fait de prendre le temps, de vérifier « vous avez deux minutes ? Je finis ça et j'arrive... ». Il faut avoir ce naturel. C'est quelque chose qu'on dit au début aux parents « on vous demande un temps pour nous dire les informations ainsi qu'un temps pour qu'on vous les transmette ». Ça peut arriver qu'un parent dise « Ecoutez je suis hyper pressé parce que j'ai un truc. », mais il faut qu'il nous le dise. Alors nous on peut leur dire « Ok, ça été. » et on aura un autre moment pour échanger. Je crois que c'est assez important d'être flexible. Ça ne sert à rien de parler de choses importantes à ce parent s'il n'a pas la disponibilité à ce moment-là. Par contre on peut lui dire « J'ai quelque chose d'important à vous dire, je vous appelle. ».

**Natalija** : Le temps consacré au premiers arrivés et aux derniers, n'est pas le même ?

**Mme R.** : C'est cela.

**Question 6. Natalija** : Quel est le rôle de l'EDE lors des transmissions ?

**Mme R.** : Moi je le vois un petit peu comme la personne témoin. Elle partage un bon moment avec l'enfant. Moi, je pense, son rôle avant tout est préventif. Il est informatif. Je dirais un petit peu, personne ressource. Je pense que c'est les trois grands axes. Préventif, dans le sens, j'ai la responsabilité si j'observe quelque chose qui m'interpelle d'en informer le parent. Informatif, ça peut être de pouvoir accompagner le parent dans l'élaboration d'une théorie, que le parent prenne conscience de ce qui se joue dans le développement de son enfant, de soutenir et puis le partage. Je crois qu'il faut garder ce naturel du partage dans la simplicité. Pouvoir dire « Tient, j'ai partagé ça avec votre enfant aujourd'hui et que c'était un super moment. ». Je crois que ce moment est super important pour le retour, pour montrer aux parents que l'enfant a une importance. Ce sont des éléments que je mettrais en avant. Je crois que son rôle est aussi d'être clair dans la communication, de ne pas faire de sur-détaillage de chose mais d'aller à l'essentiel. Si non on se perd dans le flux d'information. D'être clair, d'être structuré afin de répondre à la question du parent. Je crois que si on fait déjà tout ça, c'est déjà beaucoup.

**Question 7. Natalija** : Quel est le but des transmissions ?

**Mme R.** : Le but premier, c'est déjà de créer le lien. Créer le pont entre la maison et la structure. Ça c'est vraiment la base essentielle à une bonne collaboration parce que c'est ça qu'on cherche, à être partenaire avec eux. Quand on prend le concept de la coéducation, c'est ça. On accomplit un bout de chemin avec eux. « On a besoin de vous, vous êtes la pièce centrale vous les parents, on a besoin d'avoir vos informations pour pouvoir encadrer comme il faut l'enfant ». Donc moi je pense c'est d'aller chercher le parent pour viser cette collaboration. Pour l'enfant je pense c'est constructeur d'entendre qu'il a passé une bonne journée donc, de soigner ces retours en mettant autant d'éléments négatifs que positifs. Ça se passe pas toujours mal, il faut relever au moins une chose qui s'est bien passée. On est quand même détenteur de ce petit bout de vie qu'ils font ici et je crois que les parents sont en droit d'avoir ce regard-là. La collaboration, le lien et ce pont famille-institution. Plus on est près des familles, mieux c'est pour les enfants.