Travail de diplôme

La personnalisation en collectivité

« Est-ce que des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans ? »



TRAVAIL PRESENTE PAR

ALDEGUER LAURIE

Formation ES d'Educateur-éducatrice de l'enfance

3 EDE pe2 2017-2020

CIFOM – Ecole santé-social Pierre-Coullery

La Chaux-de-Fonds

La Chaux-de-Fonds – le 10.09.2020

J’atteste avoir fait et rédigé personnellement ce travail.

J’atteste également ne pas avoir eu recours au plagiat et avoir consciencieusement et clairement mentionné tous les emprunts faits à autrui ou sur internet. Je suis consciente que le plagiat ou le fait de ne pas mentionner consciencieusement et clairement tous les emprunts faits à autrui ou sur internet est une fraude pouvant entraîner l’exclusion de la session ou le refus de mon travail.

Le 10 septembre 2020

Table des matières

1. INTRODUCTION GÉNÉRALE ..... - 1 -

1.1. PLAN DE RÉDACTION ..... - 2 -

2. INTRODUCTION À LA THÉMATIQUE ..... - 2 -

2.1. SUJET TRAITÉ ..... - 3 -
2.1.1. Présentation du sujet de travail ..... - 3 -
2.1.2. Présentation des limites de la recherche ..... - 3 -
2.2. MES MOTIVATIONS ..... - 4 -
2.3. BUT DU TRAVAIL ..... - 4 -

3. DÉVELOPPEMENT DE LA QUESTION PRINCIPALE ..... - 5 -

3.1. PROBLÉMATIQUE ..... - 5 -
3.2. HYPOTHÈSE ..... - 5 -
3.3. OBJECTIF GÉNÉRAL ..... - 5 -
3.4. QUESTIONS DE RECHERCHE ..... - 5 -
3.4.1. 1er thème ..... - 6 -
3.4.2. 2ème thème ..... - 6 -
3.4.3. 3ème thème ..... - 7 -
3.5. MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE ..... - 8 -

4. CONCEPTS THÉORIQUES ..... - 9 -

4.1. LES RETRANSMISSIONS ..... - 9 -
4.1.1. La place du parent dans l'institution ..... - 9 -
4.1.2. Les retransmissions : Qu'est-ce que c'est ? ..... - 10 -
4.1.3. Les retransmissions : Le contenu ..... - 11 -
4.2. LES BESOINS ET LES ATTENTES DES PARENTS ..... - 13 -
4.2.1. Besoin ou attente ? ..... - 14 -
4.2.2. Le but de la retransmission pour le parent ..... - 14 -
4.2.3. La différence entre chaque parent ..... - 17 -
4.2.4. Les positions parentales face aux retransmissions ..... - 17 -
4.3. LES OUTILS PROFESSIONNELS ..... - 18 -
4.3.1. Les outils de retransmission ..... - 19 -
4.3.2. La personnalisation ..... - 21 -

5. RECHERCHE PRATIQUE ..... - 23 -

5.1. MÉTHODOLOGIE ..... - 24 -
5.1.1. Rappel de la problématique et de l'hypothèse ..... - 24 -
5.1.2. Rappel du choix de la population pour la recherche ..... - 24 -
5.1.3. Description de la recherche ..... - 24 -
5.2. RÉSULTATS DES RECHERCHES PRATIQUES ET ANALYSES ..... - 25 -
5.2.1. Résultats de l'institution 1 ..... - 26 -
5.2.2. Résultats de l'institution 2 ..... - 31 -

5.2.3. Analyse avec les liens théoriques ..... - 36 -
5.2.4. Synthèse des résultats ..... - 39 -

6. CONCLUSION ..... - 39 -

6.1. ÉVALUATION DE LA PROBLÉMATIQUE ..... - 39 -
6.1.1. Les questions primaires, secondaires et les objectifs spécifiques - 40 -
6.1.2. Vérification de l'hypothèse ..... - 43 -
6.1.3. L'objectif général ..... - 44 -
6.2. LIMITE DE LA RECHERCHE ..... - 44 -
6.3. POUR ALLER PLUS LOIN ..... - 44 -
6.4. ÉVOLUTION DE MON IDENTITÉ PROFESSIONNELLE ..... - 46 -
6.5. MA CONCLUSION ..... - 47 -
6.6. REMERCIEMENTS ..... - 47 -

7. BIBLIOGRAPHIE

8. ANNEXES

1. Introduction générale

Dans le cadre de ma dernière année de formation d'éducatrice de l'enfance, je réalise un travail de diplôme sur le thème de mon choix. Ce document me permettra d'obtenir mon diplôme d'éducatrice/éducateur de l'enfance.

J'ai décidé d'introduire ma thématique par le biais de cette citation de Bosse-Platière Suzon et Loutre-Du Pasquier Nathalie : *« Accueillir un enfant, à l'âge de sa grande dépendance à l'adulte, c'est accueillir sa mère et son père. »* (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.72)

Comme cité ci-dessus, la famille est une priorité dans l'accueil de l'enfant. Ainsi, j'ai choisi de me pencher sur la relation entre les professionnels de l'enfance et les parents fréquentant l'institution. Je souhaitais analyser plus précisément les transmissions d'informations en fin de journée entre ces individus.

« Les transmissions du soir sont un moment d'échanges privilégié sur l'évolution de l'enfant dans la journée. Cependant, beaucoup de professionnelles, gênées ou embarrassées, n'entrent pas en contact avec les parents et leur opposent un discours standardisé, une routinisation fondée sur les annotations du cahier de transmissions. » (Gatineau, 2013, p.18)

Comme le décrit ce texte repris dans un magazine, j'ai l'impression que les professionnels de l'enfance peuvent tombés dans une routine lors des transmissions avec les parents. Les informations ne sont pas personnalisées et sont retransmises identiquement à chaque famille. Mon projet est donc de vérifier ces propos sur le terrain en prenant l'avis des deux parties : les professionnels de l'enfance et les parents.

Par conséquent, la problématique de mon travail de diplôme est :
Est-ce que des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans ?

Afin de structurer mon document, j'ai constitué six grands chapitres ; la présentation du sujet, le développement de la question principale, les recherches théoriques, la partie pratique avec des questionnaires et des interviews et la conclusion avec l'évaluation de la problématique.

Avertissement
Afin de faciliter la lecture de ce dossier, j'ai choisi d'utiliser la terminologie masculine pour des raisons de convention d'écriture ordinaire. Je précise également que j'emploie le terme « professionnel de l'enfance » pour englober toute personne travaillant en crèche. De plus, je tiens à signaler que toute personne et institution ayant répondu à mes questions resteront anonymes.

1.1. Plan de rédaction

Comme expliqué précédemment, mon dossier est divisé en six grands chapitres. En premier lieu, je vais introduire mon thème en présentant mon sujet traité, en argumentant mes motivations personnelles et professionnelles ainsi qu'en expliquant le but de ce dossier.

Ensuite, je développerai ma question principale en posant ma problématique, mon hypothèse, mon objectif général, mes questions de recherche ainsi qu'en exposant ma méthodologie de recherche.

Le chapitre suivant reposera sur les concepts théoriques. J'aborderai trois thèmes : les retransmissions, les besoins et les attentes des parents ainsi que les outils professionnels.

Puis, je présenterai mes recherches pratiques en expliquant ma méthodologie. Afin de créer des liens avec les ressources théoriques, je vais poursuivre par l'exposition de mes résultats.

Le dernier chapitre portera sur l'évaluation de mon dossier et ma conclusion finale. Je vais commencer par évaluer ma problématique en répondant aux questions de recherche, en vérifiant mon hypothèse et mon objectif général. Puis, j'exposerai la limite de ma recherche en détaillant mes difficultés rencontrées. Je vais poursuivre en apportant de nouvelles réflexions qui permettraient d'approfondir le travail. Ensuite, je présenterai l'évolution de mon identité professionnelle. Pour clore mon travail de diplôme, je vais donner ma conclusion en effectuant une auto-évaluation. Puis, je terminerai par mes remerciements.

Afin que le lecteur ait une meilleure compréhension du document, j'ai décrit sous chaque grand titre les rubriques qu'on y trouve.

2. Introduction à la thématique

Dans ce chapitre, je vais présenter mon sujet de travail en expliquant mes limites de recherche. Ensuite, je vais dévoiler mes motivations personnelles et professionnelles qui m'incitent à réaliser ce dossier. Pour terminer, je vais exposer les buts de mon travail de diplôme.

2.1. Sujet traité

2.1.1. Présentation du sujet de travail

Ce document traite les moments de retransmission en fin de journée entre les professionnels et les parents. Il aborde la problématique de la personnalisation lors de ces moments qui peuvent être, ou devenir, très routiniers.

Mes recherches sont donc divisées en trois grands thèmes :

Le premier traite les retransmissions au sens large. Je vais définir ce terme dans le jargon des crèches. Je souhaite aussi aborder les sujets évoqués lors de ces moments. Je vais concentrer également mes recherches sur les enjeux de ces courts instants.

Ensuite, le prochain thème va parler des besoins et des attentes des parents durant les retransmissions des professionnels.

Et pour finir, je vais cibler mes recherches sur divers outils utilisés en crèche : les outils de communication avec les parents et les techniques qui permettent une individualisation des parents et des enfants.

2.1.2. Présentation des limites de la recherche

Dans le cadre de ma formation d'éducatrice de l'enfance en emploi, j'ai eu l'opportunité de travailler dans trois groupes différents : la nurserie (0-2 ans), la crèche (2-4 ans) et le parascolaire (4-12 ans).
Mes recherches sont focalisées sur les retransmissions dans le groupe des 2 ans à 4 ans. Je trouve ce groupe particulièrement intéressant lors de ces moments car j'ai l'impression que c'est le « groupe de transition » ; à la nurserie (0 à 2 ans) où je travaillais, nous étions très attentifs au moindre détail et notions tout dans le cahier personnel de chaque enfant. Au parascolaire (4 à 12 ans), nous avions une feuille pour tous les enfants et transcrivions uniquement les événements inhabituels (accidents, informations du parent). Le groupe de la crèche (2 à 4 ans) se situait entre ces deux méthodes ; nous n'avions pas un cahier personnel à chaque enfant mais inscrivions sur une feuille journalière quelques points clés (activité, sieste, repas). Je me suis donc penchée sur ce groupe car il n'est pas toujours évident, en tant que professionnel, de se situer entre la retransmission très détaillée de la nurserie et celle plutôt globale du parascolaire.

Pour ma partie pratique, j'ai choisi de me concentrer sur des institutions et des parents du canton du Jura car c'est la région dans laquelle je réside et souhaite travailler.

Mes recherches sont ciblées sur des connaissances et des outils professionnels qui peuvent être utilisés durant les retransmissions afin de permettre un retour personnalisé aux parents.

2.2. Mes motivations

Lors de mes premières réflexions sur le sujet de mon travail de diplôme, je m'étais arrêtée sur un thème complètement différent ; la gestion des conflits entre enfants. Ce thème m'intéressait car lors de mon stage « découverte » au Québec, j'avais observé des comportements d'enfants lors de conflits complétement différents d'ici. La gestion des émotions était bien plus travaillée. Je souhaitais donc m'investir dans cet univers. Mais plus le temps avançait, plus je me questionnais sur les transmissions entre les professionnels et les parents. Je me suis rendu compte que j'avais besoin d'approfondir mes connaissances sur ces moments. Donc, ce projet allait m'apporter davantage d'outils pour mon identité professionnelle.

En effet, lors de ma 2ème année de formation d'éducatrice en emploi, j'ai eu l'opportunité de travailler en parascolaire. Je suis donc passée de la nurserie où le groupe se constituait de 5 enfants maximum au parascolaire où le nombre d'enfants pouvait monter jusqu'à 30 par jour. Ce changement a été très difficile pour moi car je n'arrivais pas à avoir une vision d'ensemble du groupe. J'avais le sentiment de ne pas faire correctement mon travail car j'avais des difficultés à effectuer des observations sur les enfants. J'avais l'impression que ceux-ci étaient « perdus dans la masse » et cela me mettait mal à l'aise lors des retransmissions avec les parents car il n'y avait pas vraiment d'informations personnelles sur la journée de l'enfant.
Cependant, nous disposions d'une feuille de jour afin de noter quelques informations sur la journée de l'enfant mais celle-ci n'était que très peu utilisée. J'ai effectué un travail avec ma référente dans le but de comprendre le fonctionnement de mes collègues et par la suite d'amener une réflexion dans l'équipe éducative sur les outils de retransmission. Malheureusement, ce projet n'a pas abouti. Je ressentais alors le besoin d'effectuer à nouveau une réflexion plus approfondie sur ce thème.

De plus, j'ai rencontré plusieurs fois une même situation ; lors des moments de retransmission, le parent n'est pas disponible et à l'écoute à cause de différents paramètres. Je me suis donc souvent questionnée par rapport à ses besoins et ses attentes et si ceux-ci changeaient à chaque rencontre.

Afin de modifier cette routine de retransmission, je voulais également trouver d'autres méthodes de communication avec le parent.

Toutes ces raisons m'ont poussée à vouloir connaître les attentes de chaque parent afin de pouvoir personnaliser mes retours.

2.3. But du travail

L'élaboration de ce dossier va me permettre de prendre du recul par rapport aux retransmissions. Je souhaite me recentrer sur l'essentiel de ces moments.

De plus, je veux également prendre conscience de la différence de point de vue des crèches et des parents concernant les besoins et les attentes des familles ainsi que la personnalisation des retransmissions. Je souhaite connaître l'avis réel des parents sur ces instants sans essayer de deviner ou imaginer mais plutôt en étant à leur écoute. Le but de ce travail est aussi d'enrichir mes connaissances sur les nombreux outils pour les professionnels dans les moments de retransmission et de personnalisation.

3. Développement de la question principale

Dans ce chapitre, je vais préciser mes recherches en rappelant ma problématique, en posant mon hypothèse qui en découle et en clarifiant mon objectif général. Ensuite, je vais exposer mes questions de recherche : mes questions primaires et secondaires ainsi que les objectifs spécifiques. Pour finir, je vais expliquer ma méthodologie de recherche.

3.1. Problématique

Pour rappel, ma problématique est la suivante :
Est-ce que des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans ?

3.2. Hypothèse

Mon hypothèse est tirée de ma problématique en y répondant par la positive. C'est-à-dire ;
Des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans.

3.3. Objectif général

L'objectif général de ce travail est de démontrer par des recherches pratiques et théoriques que des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans.

3.4. Questions de recherche

Comme expliqué dans la présentation de mon sujet de travail, j'ai choisi de diviser mes recherches en trois grands thèmes : les retransmissions, les besoins et les attentes des parents et les différents outils utilisés en crèche. Cette structuration m'a paru évidente car mon thème se base en premier lieu sur les retransmissions entre les professionnels de l'enfance et les parents. Je trouvais donc important de définir ces moments ainsi que leurs enjeux. Ensuite, ma problématique parle de la personnalisation. Pour cela, il me semblait primordial

d'évoquer les besoins et les attentes des parents car ils sont propres à chaque famille. Et pour conclure, je souhaitais aborder les outils qui peuvent aider les professionnels dans les retransmissions et dans la personnalisation.

Dans chaque thème, j'ai noté ma question primaire. Ensuite, j'ai inscrit les questions secondaires qui me sont venues suite à mes réflexions. Afin d'y répondre, j'ai listé des objectifs spécifiques qui indiqueront comment je m'y prendrai.

3.4.1. 1er thème

Mon premier thème concerne les retransmissions dans leur globalité. Il me semblait important de prendre du recul sur ces moments et d'effectuer des recherches sur la base de ce sujet.

Questions

1. Quelle est l'importance des retransmissions aux parents ?

1.1 Quelles sont les informations qui sont retransmises aux parents ?

1.2 Quels sont les enjeux des retransmissions ?

1.3 Est-ce que ces moments de retransmission sont expliqués au préalable aux parents ?

Objectifs spécifiques

- Par des recherches théoriques et pratiques, regrouper toutes les informations qui sont retransmises aux parents puis les classer par catégorie.
- Effectuer des recherches théoriques afin d'identifier le but des retransmissions.
- Interroger les crèches pour savoir si elles expliquent aux parents la démarche et le but des retransmissions lors de leurs premières rencontres.
- Questionner les parents afin de savoir si on leur a expliqué la démarche et le but des retransmissions.

3.4.2. 2ème thème

Mon deuxième sujet aborde les besoins et les attentes des parents. J'ai l'impression que les professionnels de l'enfance essaient de deviner le ressenti des parents. La plupart du temps, je trouve qu'on pose une étiquette sur le parent ; celui-là aime avoir un retour complet de la journée de son enfant, lui veux savoir si son enfant a bien mangé,… Mais d'après mes observations, durant ma formation, on ne demande que très peu l'avis réel du parent sur ses besoins et ses attentes du jour.

Questions

2. Comment répondre aux besoins et attentes de chaque parent dans une collectivité ?

2.1 Quels sont les besoins et attentes des parents lors des retransmissions ?

2.2 Est-ce que les professionnels de l'enfance connaissent réellement les besoins et les attentes des parents ?

2.3 Par le biais de quels outils (entretien, questionnaire ou autres) les crèches prennent connaissance des besoins et des attentes des parents ?

Objectifs spécifiques

- Faire des recherches théoriques et pratiques pour identifier les besoins et les attentes des parents.
- Observer grâce aux interviews des parents s'ils sont identiques pour tout le monde.
- A l'aide des recherches pratiques, comparer les deux points de vue sur les besoins et les attentes des parents (crèches et parents)
- Interroger les crèches afin de savoir comment elles procèdent pour connaître les besoins et les attentes des parents.

3.4.3. 3ème thème

Mon dernier thème traite des outils qui peuvent être utilisés en crèche. Je trouve important d'avoir connaissance des possibilités à disposition afin de rendre notre travail plus personnalisé.

Questions

3. Est-ce que le panel d'outils en crèche est assez large pour permettre une personnalisation ?

3.1 Quels sont les outils de communication avec le parent les plus courants ?

3.2 Quels sont les outils pour individualiser les parents ?

3.3 Quels sont les outils pour individualiser les enfants ?

3.4 Est-ce que les institutions ont les mêmes outils de communication pour tous les parents ?

3.5 Est-ce que des outils spéciaux sont mis en place lors de problématique ?

3.6 Faut-il que l'enfant soit présent lors des retransmissions avec les parents ?

Objectifs spécifiques

- Par les recherches théoriques, identifier les outils de communication avec le parent.
- Par les recherches pratiques, découvrir lesquels sont les plus souvent utilisés.
- Questionner les crèches sur leurs outils utilisés pour individualiser les parents.
- A l'aide des recherches pratiques et théoriques, répertorier des outils que les crèches peuvent utiliser pour individualiser les enfants.
- Interroger les deux crèches à l'aide du questionnaire pour savoir si elles ont les mêmes outils de communication pour tous les parents.
- Questionner les crèches afin de savoir si des outils spéciaux sont mis en place lors de problématique.
- Interroger les crèches sur leur demande par rapport à la participation de l'enfant à la retransmission.

3.5. Méthodologie de recherche

Afin de pouvoir répondre à la problématique et aux questions de ce dossier, mes recherches se basent sur plusieurs méthodologies :

Au tout début de la réalisation de mon travail de diplôme, j'ai emprunté quelques ouvrages dans la bibliothèque de l'école santé-sociale Pierre-Coullery afin d'effectuer mes recherches théoriques et d'alimenter mes réflexions. Malheureusement, la crise mondiale du coronavirus a chamboulé mon organisation du fait de la fermeture de tous les établissements publics non essentiels à la vie quotidienne. C'est pourquoi mes lectures ont été principalement sur internet. Je me suis concentrée sur la bibliothèque en ligne « CAIRN.INFO ». Par ailleurs, j'ai également acheté divers livres qui me semblaient utiles pour mon dossier.

Pour ce qui concerne l'aspect pratique, mon idée principale est de connaître le point de vue des crèches et celui des parents sur les retransmissions afin d'observer s'il y a une réelle différence de perception. Étant donné que je souhaite explorer deux types de recherches pratiques, j'ai décidé d'envoyer des questionnaires aux crèches car les institutions ont l'habitude d'y répondre et d'interviewer les parents. Le virus de la COVID-19 étant toujours présent, j'ai décidé d'effectuer toutes mes recherches pratiques à distance donc soit en passant par email, soit par téléphone.

4. Concepts théoriques

Ce chapitre est dédié à la recherche théorique. En premier lieu, je vais parler des retransmissions dans leur globalité. Ensuite, je vais amener différentes réflexions sur les besoins et les attentes des parents. Pour finir, je vais approfondir certains outils professionnels qui peuvent être utiles en crèche.

A la fin de chaque paragraphe des liens théoriques, je vais noter la source du texte. Lorsque je reprends une citation directe, celle-ci sera entre guillemets et en italique.

4.1. Les retransmissions

Comme expliqué ci-dessus, j'ai choisi de commencer par les liens théoriques concernant les retransmissions. Je vais donc en premier lieu rappeler la place du parent dans l'institution car il est un élément essentiel à ces rencontres. Je vais évoquer la relation de confiance qui se créer entre les professionnels et les familles.
Ensuite, je vais expliquer ce qu'est une retransmission et à quoi elle sert au niveau du parent, de l'enfant et des professionnels.
Par la suite, je vais aborder le contenu qui peut être introduit lors des retransmissions. Je vais apporter quelques réflexions au sujet des informations physiologiques, des incidents, des anecdotes ou encore des situations « problématiques ».

4.1.1. La place du parent dans l'institution

Pour parler des retransmissions, il me semble nécessaire de commencer par parler de l'accueil de l'enfant et de sa famille : *« Accueillir un jeune enfant à cet âge de sa grande dépendance à l'adulte, c'est toujours accueillir aussi ses parents. C'est accueillir sa mère, son père, chaque jour, souvent matin et soir, chacun individuellement, parfois les deux ensemble, ou uniquement l'un des deux parents et jamais l'autre. Travailler avec des jeunes enfants, c'est travailler avec ses parents. »* (Bosse-Platière, Dethier, Fleury, & Pasquier, 2011, p.162)
En effet, accueillir un enfant, c'est accueillir ses parents et de ce fait, une relation va se créer entre les professionnels et la famille. Cependant, ce lien n'est pas toujours évident à entretenir car ses enjeux sont nombreux et complexes. C'est pourquoi, la relation reste extrêmement fragile. Pour certains professionnels, le plus dur dans le métier n'est pas d'accueillir l'enfant mais de travailler avec les parents.
Dans une société plus traditionnelle, les parents confient leur enfant à une personne proche et de confiance et non à un inconnu rémunéré pour effectuer cette tâche. L'enjeu de la relation entre professionnels et parents prend donc tout son sens. (Junier, 2018, p.127)

Bosse-Platière et Loutre-Du Pasquier décrivent alors l'importance de la confiance entre professionnels et parents : *« « Confier » son enfant, c'est « faire confiance » à la personne à qui on le « confie ». S'il n'y a pas de confiance entre les parents et l'accueillante, si la méfiance s'installe entre eux, il n'y a plus de possibilité pour le parent de confier l'enfant sereinement et pour l'enfant de profiter tranquillement de son temps d'accueil. »* (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.55)
Cette confiance est donc à construire, de personne à personne, à chaque nouvelle rencontre et à chaque nouvel échange. Elle est par conséquent extrêmement fragile. (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.56)
Les parents sont plus disponibles le soir lors des retransmissions pour créer cette relation de confiance car le matin, ils doivent se dépêcher pour aller au travail ou à des rendez-vous. (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.57)

4.1.2. Les retransmissions : Qu'est-ce que c'est ?

Comme décrit précédemment, les retransmissions servent à créer une relation de confiance avec le parent. Mais ces moments ont d'autres buts : *« Les transmissions servent de lien entre ce que vit l'enfant au quotidien et ce qu'il fait lorsque ses parents sont absents. Ce sont des espaces-temps de paroles, d'échanges autour de l'enfant et pas seulement une diffusion d'informations. Les temps d'arrivée et de départ, marqués par les transmissions, composent les relais significatifs entre professionnels et parents. »* (Ménard, 2013, p. 15.)

Étant donné l'enjeu de ces moments, il est primordial d'avoir une réflexion en équipe au niveau de la fonction des retransmissions pour les parents, mais également pour les professionnels. Il faut aussi réfléchir à la manière de les effectuer. De plus, il est important d'avoir un échange sur cette réflexion avec les parents afin d'entendre aussi leurs désirs et leurs craintes. (Pavot-Lemoine, 2018, p.205)

Hirn Frédérique expose la fonction des retransmissions pour le professionnel. Elle met en avant le fait que ces moments servent à chercher la reconnaissance du métier vers les parents en montrant la qualité de l'accompagnement. Plusieurs professionnels sont désespérés du manque d'intérêt pour les retransmissions. Elle pose alors la question suivante : *« Alors, aux besoins de qui sont censés répondre les transmissions ? ».* (Hirn, 2016, p.95-96) En effet, j'ai l'impression qu'on oublie quelquefois de reconnaître nos besoins en tant que professionnels et qu'on culpabilise le parent en lui attribuant la faute lorsqu'il n'écoute pas.
Bosse-Platière et Loutre-Du Pasquier affirment également que ces moments permettent de faire reconnaître la valeur du travail des professionnels mais également de clarifier leur rôle :

- Rendre l'enfant à ses parents ;
  Ce geste marquera sa place professionnelle.

- Rassurer les parents ;
  Ce réconfort sera amené en retransmettant l'intérêt que le professionnel a porté sur leur enfant (observation, compte-rendu de la journée, accompagnement,…)

- Marquer la limite de son propre investissement pour cet enfant ;

- Marquer la différence entre les relations professionnelles et celles de la vie privée ;
  Le professionnel devra parfois recentrer les conversations sur l'enfant afin de ne pas déborder sur les sujets personnels.

- Abandonner la position de rivalité avec les parents
  (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.58-59)

4.1.3. Les retransmissions : Le contenu

Au sens large, Wustmann Seiler et Simoni mentionnent les actions pédagogiques qui doivent être appliquées lors des retransmissions : *« 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 la famille de jour ;*
- *Les étapes suivantes qu'ils envisagent pour l'enfant ;*
- *Toute autre mesure pédagogique susceptible d'aider l'enfant.*

Les deux parties voient l'enfant dans des environnements différents. Ils 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. » (Wustmann Seiler & Simoni, 2012, p. 55)

Pour être un peu plus précis, Pavot-Lemoine Cécile indique que le fil conducteur des retransmissions doit toujours être l'enfant. Les informations données doivent être adaptées en fonction de l'âge de l'enfant mais celles-ci abordent généralement les repas, les siestes, l'état général de l'enfant, les éventuelles difficultés rencontrées, les comportements inhabituels, les manifestations agressives ou encore les accidents. (Pavot-Lemoine, 2018, p.205)

Informations physiologiques

Certains professionnels regrettent que ces échanges restent minimes au niveau de l'accueil des enfants. En effet, le principal sujet porte sur les besoins corporels, c'est-à-dire la nourriture, le sommeil, les soins. Les professionnels aimeraient avoir des discussions plus approfondies sur l'enfant lui-même, son comportement et ses relations. (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.85)

Les incidents

Souvent, les professionnels insistent sur l'importance de prévenir le parent, dès son arrivée, des incidents de la journée. En effet, lorsque le parent lui-même découvre les « traces » sur le corps de leur enfant, ses réactions peuvent être excessives. La conséquence à long terme peut être la perte de la confiance en l'équipe éducative. (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.82-83)

Anecdotes

Pavot-Lemoine Cécile ajoute également qu'afin d'enrichir ces moments, il est important de transmettre également un témoignage sur un moment particulier vécu par l'enfant. Cet élément a une fonction de lien entre lui et son parent. De ce fait, le parent arrive à se réapproprier une part de la journée de son enfant. (Pavot-Lemoine, 2018, p.205-206)

En effet, lorsque les retransmissions sont pourvues de « moments de vie » tels que des anecdotes ou des présentations des activités d'éveil effectuées pendant la journée, les échanges sont plus personnalisés et individualisés. Le parent arrive plus facilement à visualiser les journées de son enfant à la crèche. (Ménard, 2013, p.16-17)

Sujets problématiques

Pavot-Lemoine Cécile parle de la retransmission des sujets problématiques comme l'agressivité chez les enfants. En premier lieu, elle s'interroge sur la manière d'évoquer ces sujets avec les parents et en arrive à la conclusion suivante : « *Pour savoir comment en parler, il me semble qu'il faut se demander pourquoi on en parle.* » (Pavot-Lemoine, 2018, p.206)

Quand l'enfant a « subi l'agression », la raison de la retransmission est bien souvent la nécessité de fournir des explications des traces physiques ou émotionnelles. Outre cela, il faut également donner au parent et à l'enfant l'opportunité de rediscuter de cet événement et d'en faire quelque chose ensemble. (Pavot-Lemoine, 2018, p.206-207)
Lorsque l'enfant a été « l'agresseur », il conserve également des traces émotionnelles. Il est donc autant important pour le parent de s'impliquer afin de rassurer l'enfant. (Pavot-Lemoine, 2018, p.207)

Cependant, il faut être vigilant pour ne pas transmettre uniquement ce genre de contenu : *« Se limiter à ce type d'échanges, c'est prendre le risque de fragiliser involontairement les parents, de les ébranler dans la confiance qu'ils ont en leur enfant, comme si leur enfant les décevait et qu'ils se décevaient eux-mêmes en tant que parents, et d'ébranler la confiance qu'ils ont en la professionnelle. Le plus souvent, cela rend les relations entre adultes difficiles, voire agressives, du type « vous n'avez qu'à le surveiller » de la part du parent, toujours douloureux à entendre et incompréhensible pour l'accueillante qui fait ce qu'elle peut pour que tout se passe du mieux possible. »* (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.58)

Effectivement, il n'est pas nécessaire de retransmettre systématiquement aux parents les « agressions » répétitives ou d'autres situations qui arrivent souvent et qui ne sont pas préoccupantes. En effet, cela pourrait réduire la journée de l'enfant ou l'enfant lui-même à cette agressivité. (Pavot-Lemoine, 2018, p.208)

4.2. Les besoins et les attentes des parents

À présent, je vais poursuivre les liens théoriques par les besoins et les attentes des parents. Je vais d'abord parler de la place que prend le professionnel dans les réflexions par rapport aux besoins et attentes des parents.
Ensuite, j'expliquerai la différence entre le besoin et l'attente.
Puis, je vais exposer la réflexion d'une équipe d'un multi-accueil sur les besoins du parent lors des retransmissions. Je parlerai de trois besoins importants : le besoin d'être rassuré, le besoin d'être accompagné et le besoin d'un compte rendu de la journée.
Je vais également rappeler la différence entre chaque parent. Je terminerai par présenter les positions parentales face aux retransmissions.

Pour commencer ce chapitre, je trouve important de préciser que tous ces liens théoriques proviennent de l'avis des professionnels.
Comme le rappel Hirn Frédérique, beaucoup de professionnels souhaitent avoir une réflexion sur la place du parent dans l'institution, le travail avec eux ou encore l'accompagnement dans leur fonction parentale. Ces équipes créent des projets, des outils et établissent des actions éducatives en ce sens. Cependant, tout ce travail est effectué sans les parents alors que ceux-ci sont à la base de toute cette démarche. « … : *nous pensons à leur place à ce qui*

serait bien pour eux. Sommes-nous alors véritablement dans la bientraitance ? » (Hirn, 2016, p.31)
Elle explique également qu'en tant que professionnels, nous voulons souvent faire au mieux pour accompagner les parents. Mais la plupart du temps, c'est nous qui définissons ce qui est le mieux pour les parents en se mettant à leur place. Cependant, nous prenons le risque de nous tromper car nous ne sommes pas eux, nous n'avons pas la même réalité et nous leur attribuons des ressentis qui nous sont propres. « *La capacité de se mettre à la place de l'autre nous aide à mieux le comprendre et permet un ajustement. »* (Hirn, 2016, p.31-32)
« Comment accéder alors véritablement à l'autre ? Eh bien, tout simplement en le laissant exprimer son besoin, son désir, son ressenti ou en l'encourageant à le faire au lieu de faire des suppositions. » (Hirn, 2016, p.32)

4.2.1. Besoin ou attente ?

Je trouve qu'il est indispensable de faire la différence entre le besoin et l'attente car les demandes des parents peuvent être, quelquefois, contre les valeurs de l'institution ou nos propres valeurs. Il faut donc savoir si la demande du parent est un réel besoin ou une simple attente.
Hirn Frédérique s'y intéresse en utilisant le terme désir pour attente : *« Il me semble important de rappeler que besoin et désir doivent être différenciés, et que si le désir se doit d'être entendu et reconnu, il n'a pas obligation d'être satisfait. Il convient donc d'analyser la demande du parent. Cela ne veut pas dire qu'il ne faille répondre qu'aux besoins et jamais aux désirs (d'autant que le distinguo entre les deux est parfois complexe), mais cela permettra d'apprécier un peu mieux l'impérativité de la demande. Et même lorsqu'il apparaîtra nécessaire de répondre, il ne faudra pas oublier que nous ne sommes pas les seuls à pouvoir le faire. Orienter vers un partenaire est aussi possible. »* (Hirn, 2016, p.61)

Larousse définit ces termes de la manière suivante :
Désir : *« Action de désirer, d'aspirer à avoir, à obtenir, à faire quelque chose ; envie, souhait : Avoir le désir de voyager. »* (Larousse, 2020)

Besoin : *« Chose considérée comme nécessaire à l'existence : Le cinéma est devenu chez lui un besoin. »* (Larousse, 2020)

4.2.2. Le but de la retransmission pour le parent

En 2013, une équipe d'un multi-accueil de Perpignan a décidé d'effectuer une réflexion autour des besoins des parents lors des retransmissions. Elle a répondu à la question suivante : *« Pourquoi les parents ont-ils besoin de transmissions ?*

- *pour les rassurer et les déculpabiliser ;*
- *pour mieux faire connaissance (nouveaux parents) ;*
- *pour créer un climat de confiance ;*
- *pour que l'enfant se sente en sécurité face à des adultes qui échangent à leur sujet ;*

- *pour entretenir une traçabilité ;*
- *pour connaitre le déroulement de la journée ;*
- *pour connaitre les rythmes des enfants (sommeil, repas...) ;*
- *pour connaitre l'évolution des enfants, leurs progrès, comportements, etc.;*
- *pour leur apporter d'éventuelles idées d'activités ;*
- *pour les rassurer sur l'évolution de leur enfant (propreté par exemple) ;*
- *pour satisfaire leurs demandes dans la mesure du possible ;*
- *pour être à leur écoute ;*
- *pour les informer quant aux interactions/relations de leur enfant avec les autres ;*
- *pour sentir que les professionnelles accordent une attention particulière/individuelle à leur enfant (malgré la collectivité). »* (Ménard, 2013, p.17)

En classant ces différentes raisons, j'arrive à trois grands besoins : le besoin d'être rassuré, le besoin d'être accompagné et le besoin d'avoir un compte rendu de la journée.

Besoin d'être rassuré

En effet, la plupart des parents ont besoin d'être rassurés mais à des intensités différentes. *« A des degrés très variables, ils veulent s'assurer que vous vous occupez correctement de leur bébé, que vous l'appréciez, que vous changez sa couche en temps et en heure, que vous le consolez s'il se met à pleurer, que vous ne l'oubliez pas dans un coin ou un lit à barreaux comme on l'entend parfois. Le moindre détail fâcheux constaté par le parent (une couche sale, une petite griffure qui n'a pas été évoquée aux transmissions) peut altérer rapidement ce fragile équilibre relationnel. »* (Junier, 2018, p.128)

Besoin d'être accompagné

En premier lieu, je pense qu'il est important de clarifier le terme d'accompagnement. Hirn Frédérique indique : *« D'autre part, dans la définition de l'accompagnement, il s'agit de se joindre à quelqu'un pour aller là où il va. C'est donc lui qui fixe la direction. Il s'agit en fait pour l'accompagnant d'être au plus près de la personne dans les situations difficiles ou dans les moments de choix, de décision, non pas pour lui apporter les réponses, mais pour l'aider à analyser la situation et à trouver lui-même ses propres solutions. »* (Hirn, 2016, p.77)
Elle poursuit son explication dans les postures à adopter afin d'accompagner les parents : *« Le travail d'accompagnement, au vu de sa complexité, ne peut se résumer à un seul positionnement ou type de posture. Être avec signifie-t-il se positionner juste à côté, pour partager et échanger ? Devant, pour montrer le chemin ? Dessous comme une béquille, pour soutenir ? Derrière, pour être présent au cas où ? Cela fait souvent l'objet de débats entre les professionnels. L'erreur serait de croire que la pertinence de l'accompagnement résiderait*

dans un seul de ses positionnements, alors qu'elle se situe dans notre capacité à les ajuster suivant les besoins repérés. » (Hirn, 2016, p.79)

Elle présente alors plusieurs types de postures à adopter en tant que professionnel :

- Écouter
  Une écoute attentive permet au parent de partager ce qui lui pèse et donc lui procure une sensation de soulagement. Le fait de dire les choses à voix haute rend la situation réelle, aide à la comprendre et à l'accepter.

- Questionner, problématiser
  Le fait de questionner et problématiser met le professionnel au même niveau que le parent et perd ce statut « d'expert ». Alors, le travail en collaboration commence. Cela va également permettre au parent d'avancer dans sa réflexion et l'aider à analyser le problème et trouver ses propres solutions.

- Informer
  Donner les connaissances théoriques nécessaires au parent lui permet de prendre des décisions au niveau de l'éducation. Par ailleurs, il est également important que le parent ait des informations sur les comportements et les relations de son enfant lorsqu'il n'est pas en sa présence.

- Conseiller
  Là aussi, le professionnel sort du rôle de l'expert car il va soumettre des idées sans avoir la certitude que cela va fonctionner. Il doit évaluer le bon « dosage » de conseils afin de trouver des pistes d'action avec le parent. Effectivement, s'il ne donne pas de conseils, le parent a l'impression d'être abandonné et s'il donne des solutions toute faites, cela ne va pas l'aider à analyser la situation.

- Orienter
  Le professionnel doit être attentif à ne pas dépasser son rôle, il n'est pas psy, conseiller conjugal ou assistant social. Il doit arriver à sensibiliser le parent à l'intérêt de se diriger vers d'autres ressources. Cependant, il peut aider la famille en l'accompagnant dans les démarches.

- Valoriser
  Il est important de valoriser les compétences du parent afin qu'il ne ressente pas de culpabilité car ce sentiment désagréable peut être un moyen de défense qui empêche la remise en question et donc l'évolution des pratiques éducatives. Mais trop de remises en question amènent le parent à douter de ses capacités.

- Verbaliser les ressentis de l'enfant
  Le professionnel doit également aider le parent à décoder les signaux des enfants : il peut identifier les besoins de l'enfant et les exprimer en s'adressant directement au parent ou en passant par l'enfant.
  (Hirn, 2016, p.79-94)

Besoin d'un compte rendu de la journée

L'équipe du multi-accueil de Perpignan s'est également penchée sur les informations importantes à retransmettre aux parents :

- *« le sommeil : durée, qualité;*
- *les repas : horaires, menus, quantités ;*
- *le transit et la propreté ;*
- *le développement psychomoteur : jeux, affinités, échanges, interactions, évolution (anecdotes), activités, langage, etc.;*
- *l'ambiance de la journée afin de pouvoir se représenter la vie de leur enfant et son évolution au sein de la structure ;*
- *la santé : températures, fatigue, traitements, lavages de nez, etc.;*
- *les informations "positives". »*
  (Ménard, 2013, p.17)

4.2.3. La différence entre chaque parent

Une fois que les besoins et attentes des parents sont identifiés, je pense qu'il ne faut pas oublier que chaque parent est différent. Hirn Frédérique y est particulièrement attentive : *« D'autre part, lorsque les professionnels réfléchissent seuls à ce qui est le mieux pour le parent, il est tentant de généraliser et d'édicter des propositions globales en direction des parents. La singularité de chacun n'est plus prise en compte, alors que si nous avions demandé leur avis individuellement, nous aurions vu qu'il y avait des différences et que les propositions à leur faire devraient en tenir compte. Mieux encore, nous aurions compris l'intérêt à les construire ensemble, pour pouvoir, lorsque c'est possible, s'adapter aux besoins de chacun. Réfléchir à l'individualisation de l'accompagnement est nécessaire avec les enfants, ça l'est aussi avec les parents. »* (Hirn, 2016, p.33)

4.2.4. Les positions parentales face aux retransmissions

Lorsque les professionnels s'installent dans une routine, les parents réagissent de différentes manières. Au fil du temps, leurs besoins et leurs attentes peuvent même se modifier en fonction de leur attitude. Cependant, les retransmissions servent toujours à maintenir un lien entre la maison et l'institution. Gatineau Martine énonce différentes positions parentales :

- *« Pour certains parents (parents « phatiques »), la simple communication, sans contenu informatif, les satisfait et devient le sens. Un sourire échangé, accompagné du rituel de salutations, crée et maintient ensuite le lien. Si l'enfant est bien, le procédé de routinisation leur suffit.*

- *D'autres parents attendent un contenu plus informatif. Ce groupe se scinde en deux :*
    - *Il y a ceux (parents « soumis ») qui, au fil des jours, prennent pour acquis cette routinisation et renoncent à aller au-delà. Il s'installe ainsi un rituel de convenance, faisant que ce procédé des transmissions perd ainsi tout sens pour ce groupe de parents, si ce n'est celui d'une posture de politesse, face aux professionnelles ;*
    - *Quant au troisième groupe de parents (parents « rebelles »), composé en majorité de familles de niveau socioculturel le plus élevé, il part à la quête des informations. Leur questionnement participe d'un changement de cadre et pousse les professionnelles à adopter une autre figuration. »*
      (Gatineau, 2013, p.22)

Je trouve ces positions intéressantes car elles montrent qu'en tant que professionnels, nous avons un réel impact sur les besoins et les attentes des parents et lorsque nous tombons dans la routine, nous pouvons entrainer le parent avec nous dans ces habitudes.

4.3. Les outils professionnels

Le dernier chapitre va traiter des outils professionnels. Pour commencer, je vais parler des outils de retransmission. Je vais donc présenter le cahier de transmission, le cahier de vie ou le cahier de liaison, les fiches de rythme ainsi que les supports informatisés.
Ensuite, j'aborderai la personnalisation au sein des crèches. En premier lieu, je vais définir cette expression. Puis, je parlerai de l'individualisation chez les enfants. Je présenterai le système de référence qui peut être un outil de personnalisation et je vais également expliquer l'importance de la collaboration avec les parents.
Par la suite, je vais parler de l'individualisation chez les parents. J'aborderai les réunions et le but de ces rencontres.

Tout d'abord, je pense qu'il est primordial de régulièrement remettre en question les outils utilisés dans les structures. Comme l'explique Schuhl Christine : *« Certains outils sont utilisés peut-être par habitude, mais ne reflètent pas totalement les attentes des professionnels et des parents. »* (Schuhl, 2013, p.7)

Les auteurs du livre « Accueillir le jeune enfant ; Un cadre de référence pour les professionnels » mettent en évidence que ces outils aident à informer les parents sur différentes choses afin de créer une relation de confiance entre les professionnels et les familles. (Bosse-Platière, Dethier, Fleury, & Pasquier, 2011, p.167)

4.3.1. Les outils de retransmission

Lavallée et Marquis amènent la réflexion que chaque structure a son propre outil de communication. Elles donnent également quelques exemples : *« La plupart des services à la petite enfance ont instauré leur propre outil pour permettre aux éducatrices de décrire la journée de l'enfant. Il peut s'agir d'un tableau affiché dans le vestiaire ou à la porte du local. Il est important qu'il ne contienne pas de renseignements confidentiels et qu'il soit facile à lire. Bien qu'ils soient moins précis, les pictogrammes peuvent aider les parents analphabètes ou ne lisant pas le français à mieux suivre le développement de leur enfant. Certains services à la petite enfance utilisent des moyens plus discrets et plus individuels pour communiquer : notes dans le casier, journal, cahier de commentaires. Ces outils doivent être courts et les plus objectifs possible, c'est-à-dire décrire les comportements de l'enfant plutôt que d'émettre des jugements. Pour ceux que la lecture rebute, des rencontres informelles plus fréquentes peuvent permettre de mieux s'informer de ce que l'enfant fait pendant qu'il n'est pas avec le parent. La remise des réalisations des enfants, de photos, la présentation de vidéos peuvent aussi aider le parent à mieux suivre au jour le jour la vie du service à la petite enfance. »* (Lavallée & Marquis, 1999, p.165)

<u>Le cahier de transmission</u>

Comme expliqué ci-dessus, cet outil de communication permet un échange d'informations entre les parents et les professionnels. Il doit être rempli quotidiennement par des renseignements utiles venant du parent et par des observations des professionnels. (Fontaine, 2013, p.8)

Ces cahiers sont un style d'outil d'observation qui doit être réfléchi en équipe afin d'avoir les mêmes critères d'attention. (Ménard, 2013, p.16)

Fontaine Anne-Marie explique qu'il peut être construit de différentes façons mais la plupart du temps, on trouve une première colonne intitulée "Transmissions des parents". La deuxième colonne est centrée sur les observations des besoins physiologiques de base de l'enfant tels que les repas, le sommeil et les soins durant la journée. Et pour finir, la dernière colonne est nommée "Observations" ou "Transmissions de l'équipe" ou encore "Déroulement de la journée". Ensuite, il y a deux fonctionnements : soit on utilise la même feuille journalière pour tout le groupe, soit il y a une page hebdomadaire par enfant. (Fontaine, 2013, p.8)

Cette auteure donne également des exemples d'autres rubriques qui peuvent figurer sur le cahier de transmission :

- *« Les jouets que l'enfant a préférés durant les jeux libres (Lego®, voitures...).*
- *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, réactions, 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.*

Beaucoup d'autres exemples pourraient être donnés : il faut établir une sélection. » (Fontaine, 2013, p.10)
Concernant les activités, il est possible d'écrire uniquement le nom de l'activité effectuée dans la journée ainsi que le prénom de l'animatrice. Comme cela, le parent pourra se rapprocher de cette personne pour avoir de plus amples renseignements sur ce moment. (Ménard, 2013, p.16)

Fontaine Anne-Marie, elle, expose une autre manière pour informer les parents des activités : *« 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 le cahier de transmissions. De ce fait, la priorité sera donnée, par exemple, à des réactions plus personnelles de l'enfant pendant les activités. »* (Fontaine, 2013, p.10)

Ménard Anne donne l'exemple d'un cahier de transmission mis en place par une équipe de Perpignan. La particularité de ce fonctionnement est l'implication du parent. En effet, c'est lui qui note dès son arrivée le matin le prénom de son enfant, l'heure du biberon ou du petit déjeuner, les informations concernant la santé de l'enfant (fièvre dans la nuit, traitement particulier...). Au fur et à mesure de la journée, les professionnels y notent également des informations. Et lors des retransmissions en fin de journée, les professionnels complètent avec des renseignements oraux. (Ménard, 2013, p.15)

Le cahier de vie ou le cahier de liaison

Cet outil permet d'échanger de manière informelle, des observations entre les professionnels et les parents. Il sert à créer un lien avec la famille car il suit l'enfant dans les différents lieux : à la maison et à la crèche. Il est généralement rempli par les professionnels et les parents de différents éléments : les progrès de l'enfant, ses découvertes, ses expériences, des notes, des photos ou encore des dessins. Toutefois, ce cahier prend du temps à remplir et la gestion des allers-retours peut être astreignante. Certaines structures abandonnent cet outil pour utiliser à la place un cahier-souvenir qui contient les mêmes informations mais qui reste à la crèche. Il est offert à l'enfant quand celui-ci quitte la structure. (Fontaine, 2013, p.11)

Laprie et Miñana soulignent que cet outil peut aussi servir à transmettre un message important. Ils indiquent également : *« La finalité est toujours de permettre aux parents d'être en relation avec leur enfant (savoir ce qui s'est passé, pouvoir en parler le soir ou le week-end), d'avoir une vision réaliste de sa situation (savoir ce qui pose problème, ce qui marche bien). Cela nécessite*

parfois d'être très descriptif dans la communication. » (Laprie & Miñana, 2016, p.54)

Les fiches de rythme

Les fiches de rythme sont un outil qui permet de visualiser les phases de sommeil, de repas, de calme et de pleurs au cours de la journée. Ces graphiques de couleurs suivent l'enfant à la crèche et à la maison et sont donc remplis par les professionnels ainsi que les parents. Ils sont très souvent utilisés pour les bébés. (Fontaine, 2013, p.10)

Les supports informatisés

Grâce à la technologie, les supports peuvent être informatisés. Fontaine Anne-Marie donne deux possibilités :

« ***Les écrans tactiles***

Certaines municipalités ont adjoint à la badgeuse un écran tactile 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.

La transmission par mail

Dans une 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'éducatrice 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. » (Fontaine, 2013, p.10-11)

4.3.2. La personnalisation

Pour commencer ce chapitre sur la personnalisation en crèche, je trouve enrichissant de citer George Anne-Cécile : « *Quand on cherche la définition de l'individualité, on trouve : Caractéristique d'un être qui le rend tel qu'il ne puisse être confondu avec un autre être. Ce qui fait l'originalité, la particularité d'un individu et l'oppose aux autres. Alors que fait-on aujourd'hui pour l'individualité dans les différents temps forts à la crèche ? Nous nous sommes penchés sur la question avec l'équipe de la crèche, et nous avons constaté que certains mécanismes primaires se mettaient en place assez naturellement. Car le système éducatif n'avait pas bougé d'un iota, parce qu'on avait l'habitude de travailler comme cela, parce que les automatismes bousillent l'humanité.* ». (George, 2018, p.167-168)

Afin de préciser le terme « individualité », elle poursuit : « *Quand on parle d'individualité, on englobe les habitudes de vie, les goûts, le rythme, le caractère, l'histoire, la culture, les racines, la famille, l'alimentation propre à chacun et je m'arrête ici car je crains de ne pas avoir la place pour continuer. Tellement de critères qui caractérisent un individu et qui font notre originalité, notre « marque déposée*. » (George, 2018, p.167)

L'individualisation de l'enfant

La première personnalisation doit se faire dès l'accueil. Pavot-Lemoine Cécile souligne cette importance : *« Chaque enfant doit être accueilli avec ses compétences et ses fonctionnements propres, et le professionnel doit veiller à accompagner chacun à partir de là où il en est de son développement, en adaptant les propositions qui lui sont faites à ses besoins du moment. La collectivité nous conduit trop souvent à « lisser » les propositions faites à l'enfant et à « normaliser » les attentes que nous avons face à leur développement. Rappelons-nous que les différences interindividuelles sont une richesse et que leur acceptation et leur respect sont une réelle transmission sociétale. »* (Pavot-Lemoine, 2018, p.160)

George Anne-Cécile propose de suivre la pédagogie Montessori pour individualiser l'enfant dans l'éveil. En effet, la base de cette éducation est l'observation des besoins de l'enfant et de ses périodes sensibles. En étant attentif et à son écoute, nous pourrons respecter ses choix dans les activités d'éveil. (George, 2018, p.171)

Cette individualisation permettra à l'enfant de construire son identité. (Pavot-Lemoine, 2018, p.170)

Jaquet-Travaglini, Caffari-Viallon, et Dupont confirment que l'enfant a besoin d'être reconnu et respecté dans son individualité physique, émotionnelle, mentale, sociale et culturelle. Ils expriment également : *« Il a aussi tout simplement besoin d'être reconnu en tant qu'enfant avec ses droits ; le droit de jouer, d'avoir sa propre vision des autres et du monde. »*. (Jaquet-Travaglini, Caffari-Viallon, & Dupont, 2003, p.114)

Le système de référence

Un autre outil qui peut aider les professionnels à individualiser les enfants est le système de référence : *« J'ai l'habitude de définir plutôt le référent comme le professionnel qui est garant du fait que l'on pense à l'enfant, dans sa singularité, ses besoins et ses fonctionnements particuliers. Il est celui qui doit de manière privilégiée détenir ces connaissances : comment il s'endort, ses préférences de jeu ou alimentaires, sa position d'allaitement favorite, son rapport à la tétine. Informations qu'il aura recueillies lors de l'accueil progressif et tout au long de ses échanges privilégiés avec les parents. »* (Pavot-Lemoine, 2018, p.219)

La collaboration avec les parents

De même, la collaboration avec les parents est indispensable pour individualiser les enfants. Hirn Frédérique explique que les professionnels doivent utiliser les parents comme ressource pour apprendre à connaître les enfants : *« Une connaissance générale de l'Enfant et une expérience de l'accompagnement de beaucoup d'enfants différents ne suffisent pas. Chaque tout-petit est différent et, pour l'accompagner au mieux, il faut se rapprocher de sa singularité. La connaissance que les parents ont de leur enfant va être un atout précieux pour pouvoir mieux le comprendre, et ainsi*

s'ajuster à ses besoins spécifiques. Le travail avec eux va alors consister à recueillir des informations sur les habitudes de leur enfant, sur ses centres d'intérêt, sur ce qu'il peut vivre dans sa famille, etc., et à solliciter leur éclairage pour comprendre certains de ses comportements à la crèche, et pouvoir mieux y répondre. ». (Hirn, 2016, p.18)

L'individualisation du parent

Pour arriver à créer la continuité entre la crèche et la maison de l'enfant, les équipes doivent reconnaître les parents dans leur singularité. (Pavot-Lemoine, 2018, p.202)
Il faut donc penser la place du parent en l'ayant en tête lors de nos réflexions sur nos pratiques professionnelles. Nous devons prendre en considération ses singularités, ses choix, ses désirs et ses peurs aussi. (Pavot-Lemoine, 2018, p.200)

Les auteurs du livre « Accueillir le jeune enfant ; Un cadre de référence pour les professionnels » expliquent que des retransmissions personnalisées vont influencer la relation avec le parent : *« Mais c'est essentiellement lorsque l'accueillante parle régulièrement de la journée d'accueil de l'enfant avec chaque parent que les relations entre eux deviennent progressivement satisfaisantes. Se parler, c'est se positionner les uns par rapport aux autres, c'est s'écouter, se comprendre, s'informer. C'est, pour la professionnelle, montrer aux parents son intérêt profond pour l'enfant, l'intérêt qu'elle lui a porté sur son temps de présence. C'est les assurer que leur enfant a été pris en compte dans ses demandes, respecté dans sa personne, alors qu'ils ne sont pas auprès de lui. Les professionnelles ressentent souvent l'inquiétude des parents que leur enfant soit délaissé en leur absence, se sente « abandonné ». C'est aussi les informer de ses comportements, forcément différents sur le lieu d'accueil qu'en leur présence. Ainsi, le soir, ils ne seront pas face à un « inconnu » et leurs retrouvailles seront plus aisées, dans ce moment où les parents expriment souvent une crainte que leur enfant ne leur en veuille ou ne les aime moins. ».* (Bosse-Platière, Dethier, Fleury, & Pasquier, 2011, p.166-167)

Les réunions avec les parents

Jaquet-Travaglini, Caffari-Viallon et Dupont présente les objectifs de ces séances : *« Ces réunions ont pour but la rencontre entre parents, le renforcement des liens de confiance entre parents et professionnels, la circulation de l'information concernant le vécu des enfants à la crèche et, pour les éducatrices, de mieux connaître les attentes et les préoccupations des parents. ».* (Jaquet-Travaglini, Caffari-Viallon, & Dupont, 2003, p.147)

5. Recherche pratique

Dans ce chapitre, je vais expliquer ma méthodologie en rappelant ma problématique ainsi que mon hypothèse. Ensuite, j'indiquerai mes choix de la population pour la recherche afin de montrer ce que je souhaite amener dans

cette partie pratique. Puis, je vais décrire mes recherches de manière chronologique. Pour finir, j'afficherai les résultats, les analyserai avec des liens théoriques vus précédemment et en effectuerai une synthèse.

5.1. Méthodologie

5.1.1. Rappel de la problématique et de l'hypothèse

Ma problématique
Est-ce que des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans ?

Mon hypothèse
Des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans.

5.1.2. Rappel du choix de la population pour la recherche

Afin de répondre à ma problématique et mon hypothèse, j'ai posé des questions primaires, puis secondaires comme expliqué dans les précédents chapitres. La recherche pratique va donc m'aider à répondre à plusieurs questions secondaires.
Par conséquent, j'ai choisi de consacrer ma recherche pratique sur les crèches et les parents. Mon but n'est pas de questionner le plus grand nombre de structures mais bien d'observer la différence qu'il peut y avoir entre, par exemple, ce que les institutions pensent savoir au niveau des besoins et des attentes des parents et ce que les parents ressentent réellement. Je souhaite également voir la différence de perception de la retransmission selon les deux points de vue.
C'est pour ces différentes raisons que j'ai choisi de questionner les crèches et d'interviewer deux parents de chaque institution.

5.1.3. Description de la recherche

Après avoir ciblé ma population de recherche et précisé mes attentes concernant cette partie pratique, j'ai pris contact avec six institutions. Je leur ai expliqué en quoi consistait mon travail et ce qu'elles devraient effectuer si elles souhaitaient participer ; répondre à un questionnaire[1] et proposer une interview[2] par téléphone à deux parents de l'institution.
Trois d'entre elles ont accepté de participer à mes recherches. Suite à ce premier contact par téléphone, je leur ai envoyé un mail[3] récapitulatif de mes démarches ainsi que le questionnaire à compléter. Je leur ai demandé de me renvoyer le document rempli ainsi que deux numéros de téléphone appartenant à des parents de l'institution qui ont donné leur accord pour

[1] Le questionnaire vierge est en annexe A.
[2] Le guide de l'entretien téléphonique est en annexe B.
[3] Ce mail se trouve en annexe C.

répondre à mes questions. Le virus de la COVID-19 étant toujours présent, j'ai décidé d'interviewer les parents par téléphone.

Cependant, je n'ai reçu que deux mails en retour : la dernière institution n'a malheureusement pas eu le temps de participer. J'ai donc poursuivi mes recherches avec deux institutions.

Par la suite, j'ai contacté les quatre parents afin de me présenter et de prendre un rendez-vous pour effectuer les interviews. Les quatre numéros de téléphone obtenus grâce aux institutions appartiennent tous à des mères. J'ai choisi d'effectuer des entretiens téléphoniques semi-dirigés afin que les interviews ressemblent plus à une discussion que je recentrais grâce à mon guide d'entretien. J'ai volontairement posé des questions en rapport avec le questionnaire pour les crèches afin d'effectuer des liens entre eux et j'ai également interrogé les parents afin de répondre à certaines questions secondaires de mon travail.

Avant chaque interview, j'ai expliqué aux parents que leurs réponses resteraient anonymes. De plus, je leur ai demandé la permission d'enregistrer la conversation afin d'avoir le temps, par la suite, de la retranscrire[4].

Étant donné le nombre peu élevé de questionnaires pour les crèches, ils ne sont pas représentatifs. Ils servent en premier lieu à observer les différences de point de vue comme expliqué dans le chapitre précédent. J'ai rédigé ce formulaire avec des questions ouvertes afin d'avoir leur propre avis sans interférer avec des propositions. J'ai également inscrit des questions à éventail (choix multiples) quand cela n'allait pas influencer la réponse et des questions fermées lorsque je souhaitais une réponse précise. Étant donné qu'il n'y a qu'un seul questionnaire par crèche, les réponses données devaient être l'avis général de l'institution[5].

5.2. Résultats des recherches pratiques et analyses

Afin de faciliter la compréhension, j'ai décidé d'exposer les résultats par lieu : l'institution 1 comprendra donc le questionnaire de la crèche 1 ainsi que les deux interviews des parents qui la fréquentent (Personnes A et B).
J'ai choisi de diviser mon questionnaire en trois comme ma partie théorique : les transmissions, les besoins et les attentes des parents et les outils professionnels. Dans le but d'alléger la lecture, je vais volontairement supprimer les questions et résumer les réponses.
Concernant les interviews, elles sont séparées en deux chapitres : les retransmissions et les besoins et les attentes des parents. J'ai résumé les questions ainsi que les réponses et rassemblé les résultats des deux personnes afin d'avoir une meilleure vue d'ensemble.

[4] J'ai retranscrit mot pour mot les quatre interviews. Elles sont toutes en annexe D.
[5] Les deux questionnaires originaux dûment remplis par les institutions sont en annexe E.

Ensuite, j'ai analysé les liens entre le questionnaire de la crèche et les deux interviews des parents.

J'effectuerai par la suite les mêmes démarches pour l'institution 2 (questionnaire de la crèche 2, les deux interviews des personnes C et D ainsi que l'analyse des liens entre ces deux recherches).

Je vais ensuite poursuivre sur l'analyse des résultats avec les liens théoriques. Afin d'éviter la répétition, j'ai décidé de regrouper les deux questionnaires et les quatre interviews pour effectuer cette analyse.

Pour terminer, je réaliserai une synthèse des résultats des deux institutions (1 et 2).

L'intégralité des questions et des réponses se trouvent en annexe D.

5.2.1. Résultats de l'institution 1

Questionnaire de la crèche 1

Grâce au questionnaire, j'ai obtenu plusieurs informations concernant les retransmissions dans la crèche 1. Comme expliqué précédemment, j'ai résumé les réponses :

Les retransmissions

Lors de la première rencontre avec le parent, les professionnels leur expliquent l'importance de ces moments.

Le contenu des retransmissions tourne généralement autour des sujets suivants : les repas, les siestes, les changes, les soins, les activités et les comportements de l'enfant (moment de blues, pleurs, altercation avec d'autres enfants etc.)

Le personnel éducatif demande que l'enfant soit présent lors de ces rencontres lorsqu'il a eu des difficultés durant la journée afin de le responsabiliser ou quand l'enfant a eu une période difficile et qu'il montre des progrès. Les professionnels peuvent alors le féliciter et l'encourager à continuer ses efforts.
Par conséquent, l'enfant participe de temps en temps à la discussion.

La direction a certaines attentes pour ces moments. Elle demande que l'équipe éducative soit transparente envers les familles, fasse preuve de disponibilité et d'écoute et apporte des conseils et du soutien aux parents. De plus un chapitre y est consacré dans le projet pédagogique.

Les besoins et les attentes des parents durant ces retransmissions

Selon la crèche 1, les besoins et les attentes des parents durant ces moments sont un retour complet de la journée de leur enfant, de la disponibilité, de la transparence et des conseils.

Pour connaître leurs besoins, le personnel éducatif échange régulièrement sur ce sujet avec les parents et se tiennent à leur disposition pour d'éventuels entretiens.

Les outils professionnels

La crèche 1 porte attention à différencier chaque famille en adaptant les retransmissions, plus ou moins détaillées, selon les souhaits des parents.

Pour le suivi quotidien des enfants, la crèche a mis en place des dossiers d'observation, des feuilles journalières ou des cahiers de bord et un tableau. Les cahiers de bord sont utilisés généralement pour les enfants de 0 à 2 ans, mais ils peuvent être conservés dans le groupe suivant pour différentes raisons. Autrement, les feuilles journalières remplacent cet outil. Le tableau est servi pour l'acquisition de la propreté chez les enfants. Le personnel note lorsque l'enfant a demandé lui-même d'aller sur le pot ou si l'adulte le lui a rappelé. Cela permet aux professionnels d'avoir une vue d'ensemble et de tout retransmettre aux parents.

Les outils de communication avec les parents sont identiques pour chaque famille. Ils se composent des feuilles journalières ainsi qu'une application appelée « Whaller » installée sur un iPad afin de remplacer les cahiers de transmission entre collègues.
Il n'y a pas d'outils spécifiques lors de retransmissions « problématiques ».

Interview des parents A et B

Afin de faciliter la compréhension, la personne A est retranscrit en couleur violette et la personne B en couleur rouge.

Les retransmissions

J'ai demandé aux personnes si l'institution leur avait expliqué à quoi servaient ces moments de retransmission ainsi que leur importance.
Les deux personnes m'ont confirmé avoir reçu les informations nécessaires.

Mes questions suivantes portaient sur leur ressenti vis-à-vis de ces retransmissions. Je leur ai demandé si ces moments étaient stressants ou si elles se sentaient à l'aise. Je les ai également interrogées sur la forme des retransmissions.

La personne A m'a affirmé être complètement à l'aise. Pour elle, la retransmission prend la forme d'une discussion.
La personne B m'a certifié être à l'aise. Elle m'a expliqué que la forme dépend du professionnel qui fait le retour : quand c'est la stagiaire, c'est plutôt un monologue très détaillé et lorsque c'est une éducatrice qui connaît mieux la famille, c'est plus une discussion et c'est plus rapide.

Les parents rencontrent différents professionnels lors de ces moments de retransmission. Je leur ai demandé s'ils préféraient côtoyer une certaine personne durant ces moments et la raison en cas d'affirmation. De plus, je me demandais s'ils aimeraient avoir une personne de référence et communiquer uniquement avec elle.
La personne A n'a pas de préférence et aimerait bénéficier d'une personne de référence en cas de difficulté de comportement chez son enfant. Mais ce n'est pas le cas actuellement.
La personne B m'a indiqué qu'elle n'a pas non plus de préférence mais m'a exprimé qu'elle préfère quand le compte rendu de la journée n'est pas trop détaillé. Elle ne souhaite pas avoir de référente.

Étant donné que les retransmissions personnalisées sont au cœur de ma problématique, je me devais de les questionner sur ce sujet.
La personne A affirme avoir un retour personnalisé et trouve que le personnel est très attentif à l'enfant.
La personne B explique qu'il y a toujours une partie qui n'est pas personnalisée lorsque les professionnels présentent les activités effectuées mais ensuite, ils personnalisent avec des anecdotes, la quantité de nourriture ou le temps du sommeil.

Les informations lors de ces moments peuvent être répétitives et routinières. C'est pourquoi je désirais connaître l'avis de ces personnes sur le sujet.
La personne A explique qu'en temps normal, ce n'est pas répétitif. Cependant, avec la COVID-19, les jeux libres étaient plus souvent proposés aux enfants et les retransmissions étaient donc plus routinières.
La personne B trouve que les informations sont un peu répétitives en fonction du caractère de son enfant : il aime toujours aller dehors et il mange toujours avec appétit. Elle me confie également que ce n'était pas le cas avec son autre enfant car il pleurait beaucoup et il y avait donc plus de choses à dire.

Ensuite, je leur ai demandé si elles se sentaient libres de poser leurs questions.
La personne A m'a confirmé.
La personne B m'a affirmé que le personnel prenait toujours le temps nécessaire pour chaque parent et que chacun pouvait même téléphoner.

Puis, je les ai questionnés sur leur préférence au niveau de la participation ou non de leur enfant à la discussion.
La personne A m'a expliqué qu'il y a des jours où les enfants sont dissipés et il n'est donc pas facile d'écouter le professionnel. Cependant, lorsque l'enfant

est présent, il peut participer et le parent peut commenter sur le moment. Elle ne souhaiterait pas la participation quotidienne de son enfant.
La personne B exprime que ça ne la dérange pas que son enfant participe. Cependant, si son enfant était plus vif, elle préférerait être seule avec le professionnel. Pour elle, il n'est pas nécessaire que son enfant participe tous les jours aux retransmissions.

Par la suite, je me suis intéressée à la relation que le parent entretenait avec le professionnel. Je leur ai donc demandé de choisir entre ces trois modèles :

- Une relation employé-employeur
- Une relation de collaboration et d'entraide
- Une relation d'apprentissage

La personne A a choisi le deuxième et troisième modèles de relation. Elle m'a donné un exemple qui a eu lieu avec son fils lorsqu'il avait 1 an : elle s'inquiétait car il ne se déplaçait toujours pas. Elle en a parlé avec les professionnels et ils l'ont conseillé et lui ont expliqué ce qui avait été mis en place à la crèche pour favoriser le mouvement.
La personne B a choisi la relation de collaboration et d'entraide.

Les besoins et les attentes

Je me suis penchée sur les besoins et les attentes des parents lors des retransmissions.
La personne A a exprimé vouloir un compte rendu de la journée et un échange avec le professionnel.
La personne B m'a dit vouloir également un compte rendu global. Elle m'a aussi parlé d'entretien. En effet, avec les difficultés de son fils, elle a eu besoin de mettre en place des actions éducatives en collaboration avec les professionnels.

Puis, je me suis demandé quelles étaient les informations qui intéressaient les parents dans le compte rendu de la journée.
La personne A m'a révélé que le sommeil est un point essentiel pour elle. Ensuite, elle m'a parlé des repas et des activités. Elle m'a indiqué que les informations sur les selles étaient moins importantes.
La personne B explique le fonctionnement actuel de son institution et dit l'apprécier : en premier, le personnel aborde les activités réalisées sans entrer dans les détails, il parle de la sieste, des repas et s'il y a eu un problème durant la journée.

Après, j'ai voulu savoir si la crèche échangeait avec eux à propos de leurs besoins et leurs attentes.
La personne A me raconte qu'indirectement oui car les professionnels lui ont expliqué, lors du changement de groupe de son enfant, que les retransmissions étaient moins détaillées chez les 2 à 4 ans. Ils lui avaient demandé si elle voulait aborder des points particuliers lors des retours quotidiens. Elle m'a également

affirmé qu'elle pouvait poser ses questions si besoin et que « *ça se fait naturellement.* »
La personne B, quant à elle, ne croit pas avoir eu ce genre de discussion.

Ensuite, je les ai interrogées pour savoir si elles prenaient toujours le même temps pour ces rencontres ou si cela variait en fonction de leurs attentes du moment.
La personne A m'indique que le temps n'est pas toujours le même. Il change en fonction de ses attentes, mais également en fonction des éducatrices (certaines prennent plus de temps que d'autres).
La personne B pense prendre toujours le même temps.

Ma dernière question portait sur la satisfaction des retransmissions actuelles.
Les deux personnes affirment être contentes des échanges lors de ce moment.

Mise en relation des deux recherches pratiques

Premièrement, je peux observer que la communication de la part des professionnels sur l'importance des retransmissions a bien été apportée car les parents s'en souviennent.

Concernant la participation de l'enfant à la discussion, les parents ont l'air en accord avec le fonctionnement de l'institution. Ils ne souhaitent pas que leur enfant participe quotidiennement à la retransmission et la crèche ne les sollicite que lors de situations particulières.

Concernant les échanges à propos des besoins et des attentes des parents lors des retransmissions, je remarque un désaccord. En effet, la crèche affirme avoir régulièrement des discussions sur ce sujet alors que les parents expriment le contraire. La personne A évoque un échange lors du changement de groupe mais cela s'est fait qu'une seule fois.

Je peux observer que la crèche 1 connaît bien les besoins mais ne répond pas forcément aux attentes des parents. En effet, un descriptif complet de la journée est donné comme le veulent les deux personnes. Cependant, la personne B n'attend pas un compte rendu aussi détaillé. Ensuite, la crèche mentionne également la nécessité de la disponibilité et du rôle de conseiller de l'équipe éducative. Effectivement, la personne A explique qu'elle aimerait un échange avec le professionnel et la personne B évoque des entretiens éventuels. Tout ceci ramène à la disponibilité des professionnels et leur capacité à échanger sur des conseils.

Pour ce qui est du contenu de la retransmission, j'ai pu constater que les deux parents n'ont pas besoin d'informations sur les changes. Cependant, la crèche indique que c'est un sujet qu'elle retransmet.

Pour ce qui est de la personnalisation des retransmissions, je peux observer que la crèche dit porter une réelle attention à cette singularité. En effet, les deux

parents le ressentent même si la personne B explique qu'il y a une première partie générale dans les retransmissions, la seconde est toujours en fonction de l'enfant lui-même.

5.2.2. Résultats de l'institution 2

Questionnaire de la crèche 2

Grâce au questionnaire, j'ai obtenu plusieurs informations concernant les retransmissions dans la crèche 2. Comme expliqué précédemment, j'ai résumé les réponses :

Les retransmissions

Lors de la première rencontre avec le parent, les professionnels leur expliquent l'importance de ces moments.

Le contenu des retransmissions est un résumé de la journée de l'enfant. Les professionnels vont parler des repas, des siestes, des changes, des activités et des particularités (médicament, anecdote)

Le personnel éducatif ne prête pas attention à la présence de l'enfant lors des retransmissions avec le parent.
L'enfant participe de temps en temps à la discussion lorsque qu'il est près de son parent.

La direction n'a pas d'attente particulière pour ces moments. Cependant, un chapitre y est consacré dans le projet pédagogique.

Les besoins et les attentes des parents durant ces retransmissions

Selon la crèche 2, les besoins et les attentes des parents durant ces moments varient en fonction du parent et de l'âge de l'enfant. Elle explique que certains parents ont besoin d'informations détaillées et d'autres pas du tout. Les renseignements essentiels pour les parents sont généralement le temps de sieste et les repas.

Pour connaître ces besoins, le personnel éducatif interroge directement le parent sur ce sujet mais ces échanges ne se font pas régulièrement. La crèche 2 dit également s'adapter en fonction des questions des parents.

La personnalisation

La crèche 2 porte attention à différencier chaque famille en adaptant les retransmissions, plus ou moins détaillées, selon les besoins et les demandes des parents. Elle observe aussi les familles et s'adapte lorsqu'elle constate le manque d'intérêt.

Pour le suivi quotidien des enfants, la crèche n'a pas mis en place d'outils personnalisés pour chacun.

Les outils de communication avec les parents sont identiques pour chaque famille. Les professionnels utilisent le contact de vive voix et les informations sont discutées entre collègues et écrites sur des feuilles journalières.

Des outils spécifiques tels que des grilles d'observation, des supervisions, des objectifs précis sont mis en place lors de retransmissions problématiques.

Interview des parents C et D

Afin de faciliter la compréhension, la personne C est retranscrite en couleur orange et la personne D en couleur verte.

Les retransmissions

J'ai demandé aux personnes si l'institution leur avait expliqué à quoi servaient ces moments de retransmission ainsi que leur importance.
La personne C a l'impression d'avoir été informée sur le fait qu'un retour lui serait donné quotidiennement mais sans autre indication concernant la démarche et le but.
La personne D m'a confirmé avoir reçu les informations nécessaires.

Mes questions suivantes portaient sur leur ressenti vis-à-vis de ces retransmissions. Je leur ai demandé si ces moments étaient stressants ou si elles se sentaient à l'aise. Je les ai également interrogées sur la forme des retransmissions.
La personne C m'a affirmé être à l'aise avec les professionnels. Cependant, elle exprime que l'environnement peut être difficile à gérer : les retrouvailles sont des moments excitants pour les enfants. Il n'est donc pas toujours évident d'écouter les retransmissions et d'être totalement présente pour les professionnels. La forme de la retransmission s'est développée tout au long de la construction de la relation entre elle et les professionnels. Elle explique qu'au début, c'était plutôt un monologue et elle les questionnait si besoin. Puis au fur et à mesure de se connaître, la forme s'est transformée en échanges durant lesquels elle apportait également des informations.
La personne D m'a certifié être à l'aise. Le fait que tout se passe bien l'a aidée à éprouver ce sentiment. Pour elle, la retransmission prend la forme d'un monologue.

Les parents rencontrent différents professionnels lors de ces moments de retransmission. Je leur ai demandé s'ils préféraient côtoyer une certaine personne durant ces moments et la raison en cas d'affirmation. De plus, je me demandais s'ils aimeraient avoir une personne de référence et communiquer uniquement avec elle.
La personne C n'a pas de préférence et exprime que le système de référence n'est pas utile pour les retransmissions quotidiennes mais ce fonctionnement est nécessaire en cas de discussions sur des sujets approfondis, des difficultés ou des projets particuliers.
La personne D affirme préférer un membre du personnel en raison d'affinité et elle voit également que son enfant a une bonne relation avec ce professionnel. Elle ne souhaite pas avoir ce système.

Étant donné que les retransmissions personnalisées sont au cœur de ma problématique, je me devais de les questionner sur ce sujet.
La personne C affirme avoir un retour personnalisé dans le groupe des 2 à 4 ans car elle reconnaît son enfant dans les retransmissions. Elle me confie être frustrée du retour simpliste chez les 4 à 12 ans.
La personne D confirme également et explique que lorsque son enfant avait certaines difficultés digestives, les professionnels y étaient attentifs.

Les informations lors de ces moments peuvent être répétitives et routinières. C'est pourquoi je désirais connaître l'avis de ces personnes.
La personne C me dit ne pas avoir cette sensation dans le groupe des 2 à 4 ans. Elle pense que le fait de poser des questions enlève cette routine.
La personne D trouve que c'est un peu répétitif car les professionnels suivent toujours le même cadre.

Ensuite, je leur ai demandé si elles se sentaient libres de poser leurs questions. Les deux personnes m'ont confirmé que cela était le cas.

Puis, je les ai questionnées sur leur préférence au niveau de la participation ou non de leur enfant à la discussion.
La personne C apprécie lorsque son enfant est intégré dans la discussion et qu'il peut lui-même raconter sa journée avec l'aide du professionnel. Elle souhaite qu'il participe quotidiennement à la discussion pour autant qu'il reste motivé à le faire.
La personne D préfère discuter seule avec le professionnel afin d'être pleinement concentrée. Lorsqu'elle est à la maison, elle peut prendre du temps avec son enfant pour parler de sa journée.

Par la suite, je me suis intéressée à la relation que le parent entretenait avec le professionnel. Je leur ai donc demandé de choisir entre ces trois modèles :

- Une relation employé-employeur
- Une relation de collaboration et d'entraide
- Une relation d'apprentissage

La personne C trouve que la relation se compose des trois modèles. Dans le premier, elle explique qu'elle paye la structure et donc, elle attend une certaine qualité. Dans le deuxième, elle considère la collaboration essentielle pour le bien-être de l'enfant car les professionnels et les parents ont les mêmes objectifs. Et dans le dernier modèle, elle trouve important de reconnaître le diplôme et donc certaines connaissances des professionnels.
La personne D a choisi la relation de collaboration et d'entraide ainsi que la relation d'apprentissage car elle demande quelquefois des conseils aux professionnels.

Les besoins et les attentes

Je me suis penchée sur les besoins et les attentes des parents lors des retransmissions.
La personne C m'a parlé d'un seul critère essentiel pour elle : la personnalisation.
La personne D a exprimé vouloir un compte rendu global de la journée de son enfant.

Puis, je me suis demandé quelles étaient les informations qui intéressaient les parents dans le compte rendu de la journée.
La personne C souhaite un compte rendu détaillé et personnalisé. Elle ne veut pas que la retransmission s'arrête aux besoins physiologiques. Elle aimerait connaître les comportements de son enfant dans les activités ou dans les relations avec les autres enfants et savoir s'il a eu des difficultés. De plus, elle explique qu'il peut être difficile, en tant que parent, d'avoir du recul dans une situation. Pour cela, elle souhaite avoir des conseils, des avis extérieurs et de savoir ce que les professionnels ont essayé comme actions éducatives.
La personne D veut savoir comment la journée s'est passée et s'il y a eu des choses particulières. Elle veut avoir quelques informations au niveau des repas et des siestes.

Après, j'ai voulu savoir si la crèche échangeait avec eux à propos de leurs besoins et leurs attentes.
La personne C ne croit pas avoir eu ce genre de discussion.
La personne D n'a pas eu d'échanges directs sur ce sujet mais elle a l'impression que « ça se fait naturellement », c'est-à-dire qu'elle va donner des informations le matin à l'accueil et lorsqu'elle revient chercher son enfant, les professionnels vont lui retransmettre les informations en fonction de la discussion du matin.

Ensuite, je les ai interrogées pour savoir si elles prenaient toujours le même temps pour ces rencontres ou si cela variait en fonction de leurs besoins du moment.
La personne C trouve ce moment très important et essaie donc de prendre le même temps à chaque fois et de ne pas être stressée. Elle explique que c'est

un moment de transition entre la vie à la crèche et la vie à la maison et qu'il permet d'avoir des sujets de discussion avec son enfant.
La personne D a l'impression que ce temps varie en fonction de ses besoins mais également en fonction du personnel car il n'a pas la même disponibilité en tout temps. Cependant, elle explique que les informations importantes seront toujours données.

Ma dernière question portait sur la satisfaction des retransmissions actuelles.
La personne C affirme être satisfaite mais précise pour le groupe des 2 à 4 ans.
La personne D est aussi satisfaite.

Mise en relation des deux recherches pratiques

Premièrement, je peux observer que la communication de la part des professionnels sur l'importance des retransmissions n'a peut-être pas été entendue par tous les parents car la personne C ne se rappelle pas avoir eu des indications sur la démarche et le but de ces retransmissions.

Concernant la participation de l'enfant à la discussion, les personnes C et D sont partagées : la première apprécie la présence de son enfant et souhaite qu'il participe quotidiennement et l'autre personne préfère discuter seule avec le professionnel. Quant à la crèche, elle n'a pas d'avis sur le sujet. Elle laisse donc le choix aux parents de faire participer ou non leur enfant.

Concernant les échanges à propos des besoins et des attentes des parents lors des retransmissions, je remarque que les deux parents ne disent jamais avoir directement abordé ce sujet avec les professionnels. Cependant, la crèche affirme interroger les parents à propos de ce sujet mais pas régulièrement. Elle dit s'adapter également en fonction des observations effectuées par les professionnels. Et effectivement, la personne D explique que les retransmissions se centrent instinctivement sur ses besoins et ses attentes.

Je peux observer que la crèche 2 dit porter attention à différencier chaque parent. Cependant, j'ai l'impression que la crèche généralise les attentes des parents en affirmant que ceux-ci aiment être informés des temps de sieste et de l'alimentation. Comme on peut le voir avec les personnes C et D, les besoins sont apparemment différents. La première parle essentiellement de personnalisation et la deuxième d'un compte rendu global de la journée de son enfant.

Pour ce qui est du contenu de la retransmission, j'ai pu constater que les parents n'ont pas besoins d'informations sur les changes. Cependant, la crèche indique que c'est un sujet qu'elle retransmet. De plus, je peux remarquer que les informations attendues dans les comptes-rendus de la journée sont complétement différentes chez ces deux parents. En effet, la personne C souhaite un retour complet, détaillé et personnalisé alors que la personne D attend quelque chose de plus global. Contrairement à ce que pense la crèche, la personne C ne veux pas connaître uniquement les

informations concernant les besoins physiologiques (repas, sieste, changes) mais également des échanges sur les comportements de son enfant, sur des conseils ou encore des avis extérieurs à une certaine situation.

Pour ce qui est de la personnalisation des retransmissions, la crèche dit porter une réelle attention à cette singularité. En effet, les deux parents le ressentent dans ce groupe.

5.2.3. Analyse avec les liens théoriques

Liens théoriques en rapport avec les questionnaires des crèches

Les retransmissions

Par les demandes de la direction et/ou le chapitre dans le projet pédagogique, je constate qu'une réelle réflexion a été mise en place dans les deux crèches. Mes recherches théoriques confirment cette nécessité d'y réfléchir en équipe. De plus, elles affirment que les professionnels parlent de l'importance de ces retransmissions avec les parents lors des premières rencontres. En effet, Pavot-Lemoine précisait qu'il était important d'échanger également avec eux afin de leur permettre de s'exprimer au niveau de leurs désirs et de leurs craintes.

Concernant le contenu des retransmissions, je peux remarquer que les informations sont en premier lieu sur des besoins corporels. Il serait intéressant de questionner chaque éducateur afin d'observer s'ils sont tous satisfaits des retransmissions qu'ils effectuent ou s'ils regrettent que les principaux sujets de discussion portent sur les besoins physiologiques.
Cependant, les crèches 1 et 2 retransmettent également des informations sur les activités. La crèche 1 parle aussi de comportements de l'enfant tels que « des moments de blues, des pleurs, des altercations avec d'autres enfants etc. » Je constate que tous ces moments décrits sont plutôt des instants négatifs. Mes ressources théoriques démontraient qu'il n'était pas bénéfique de retransmettre uniquement ce genre de contenu car cela pourrait réduire la journée de ces enfants à ces comportements négatifs. La crèche 2, elle, parle de particularités telles que « des médicaments, des anecdotes ». Comme on l'a vu dans la partie théorique, ces anecdotes enrichissent les conversations et amènent des échanges plus personnalisés.

Les besoins et les attentes des parents durant ces retransmissions

On peut voir que la crèche 1 résume les besoins et les attentes des parents à un retour complet de la journée de leur enfant et de la disponibilité, de la transparence et des conseils de la part des professionnels. Cependant, la théorie démontre que la liste des besoins et des attentes des parents peut être

bien plus longue. Certes, le besoin d'un compte rendu de la journée a été identifié mais le besoin d'être rassuré n'est pas abordé. De plus, le besoin d'être accompagné n'est pas clairement reconnu, seuls les conseils sont mentionnés. La crèche 2 montre la différence importante entre chaque parent. En effet, Hirn Frédérique démontrait qu'il était primordial de ne pas généraliser les besoins et les attentes des parents et qu'il faut, dans la mesure du possible, s'adapter à chaque famille.

La crèche 1 affirme échanger régulièrement sur le sujet avec les parents et la crèche 2 interroge quelquefois directement le parent ou observe ses comportements et s'y adapte. Comme j'ai pu le constater avec Hirn Frédérique, nous devons les laisser exprimer leurs besoins, leurs désirs ou leurs ressentis au lieu d'effectuer des suppositions.

La personnalisation

Les deux crèches affirment différencier chaque famille en adaptant les retransmissions. En effet, mes recherches théoriques démontraient qu'il était important de ne pas généraliser les besoins et les attentes des parents. En adaptant les retransmissions, ils individualisent leur accompagnement. La crèche 2 explique aussi qu'elle s'adapte en fonction de ces observations. Cependant, je pense qu'il faut être attentif à la façon d'interpréter les comportements des parents. Comme l'expliquait Hirn Frédérique, les professionnels ont tendance à vouloir faire au mieux et réfléchissent à la place des parents. Ils prennent le risque de se tromper car ils ne sont pas les parents.

L'institution 1 a mis en place des feuilles journalières ou des cahiers de bord pour le suivi quotidien de l'enfant. Ces outils ont la même fonction que le cahier de transmission vu dans ma partie théorique. Il sert à communiquer et à échanger les informations avec le parent. Il serait intéressant d'approfondir le questionnement sur le contenu des feuilles journalières ou des cahiers de bord dans la crèche 1.
Dans la crèche 2, les feuilles journalières sont plutôt utilisées pour discuter entre collègues.

<u>Liens théoriques en rapport avec les interviews des parents</u>

Le fait que toutes les personnes se sentent à l'aise lors des retransmissions prouve qu'elles sont en confiance avec les crèches. En effet, des auteures démontraient qu'en accueillant l'enfant, on accueille également sa famille et un lien va se créer entre ces différents individus. Bosse-Platière et Loutre-Du Pasquier expliquaient que ce lien de confiance est très important car s'il est absent, le parent ne sera pas serein à confier son enfant et celui-ci ne pourra pas profiter pleinement de la crèche.

La personne C exprime qu'il n'est pas facile de se concentrer selon l'environnement lors des retransmissions. Une fois de plus, mes recherches

théoriques démontraient l'importance de réfléchir en équipe à tous les aspects de la retransmission. De plus, la personne D mentionne que le temps des retransmissions varie également en fonction de la disponibilité des professionnels. Ceci peut s'expliquer par un manque de réflexion de l'équipe au niveau de l'organisation du groupe.

Plusieurs personnes ont exprimé que la retransmission se faisait sous forme de monologue. Comme j'ai pu le voir grâce à plusieurs liens théoriques, les retransmissions ne servent pas uniquement à retransmettre le compte rendu de la journée de l'enfant. Wustmann Seiler et Simoni parlent de partage d'informations et de collaboration entre les parents et les professionnels. Or, lors d'un monologue, il n'y a pas d'échange de données. De plus, un des besoins du parent lors de ce moment est d'être accompagné. Hirn Frédérique explique que le professionnel ne peut pas adopter une seule et unique posture pour accompagner le parent. Il doit jongler entre écouter, questionner ou problématiser, informer, conseiller, orienter, valoriser et verbaliser les ressentis de l'enfant. Donc, en monologuant, le professionnel n'adopte pas toutes ces postures.
Cependant, toutes les personnes m'ont affirmé pouvoir poser librement leurs questions. Donc, le professionnel se met en posture d'écoute.
Grâce à l'ensemble des réponses à la question de la relation entre l'équipe et les parents, on peut prouver que le professionnel est capable d'adopter les différents positionnements cités ci-dessus.

Lors des questions sur la répétition et la routine de ces moments ainsi que la satisfaction des retransmissions, j'ai pu analyser différentes positions parentales. Je pense que les personnes A, B et D se situent dans la catégorie « parents soumis » car elles expliquent que les retransmissions sont un peu répétitives et routinières mais elles affirment être satisfaites de ces discussions. La personne C, elle, ne trouve pas ces moments répétitifs et routiniers du fait qu'elle va chercher les informations et est satisfaite de ces échanges. Je pense qu'elle se positionne dans les « parents rebelles ».

La personne B m'a indiqué préférer les retransmissions peu détaillées. Les professionnels connaissant ce parent le savent et donc adaptent leur discussion pour aller plus vite. Cependant, cette personne m'a exprimé ne pas vouloir de personne de référence. Or, mes recherches théoriques sur le système de références m'ont confirmé que la personne désignée comme référente est celle qui va connaître le mieux la famille entière. Elle serait donc susceptible de savoir comment le parent souhaite avoir sa retransmission.

Concernant les besoins et les attentes des parents lors des retransmissions, j'ai retrouvé des points abordés dans les interviews dans mes recherches théoriques. En effet, l'équipe du multi-accueil de Perpignan avait identifié plusieurs buts de la retransmission dont deux qui se démarquent dans les réponses des parents : connaître le déroulement de la journée et sentir que les professionnels accordent une attention particulière/individuelle à leur enfant.

De plus, cette équipe s'était penchée sur le contenu du compte rendu. En regroupant toutes les interviews, je constate qu'aucun des parents n'a stipulé la santé et les informations positives comme énoncé dans les liens théoriques et un seul a évoqué le transit et la propreté. Il serait intéressant de savoir s'ils ne veulent pas de ces informations ou s'ils n'y avaient pas pensé.

L'ensemble des parents interviewés affirment ne pas avoir eu d'échanges directs avec les professionnels sur leurs besoins et leurs attentes lors des retransmissions. Cependant, mes recherches démontraient que la seule et unique façon de connaître ces informations était de laisser le parent s'exprimer. Le professionnel a trop souvent tendance à essayer d'imaginer ce que celui-ci désire et ressent. Il oublie alors qu'il n'a pas la même perception que lui.

5.2.4. Synthèse des résultats

Étant donné que j'effectue déjà en quelque sorte une synthèse dans mes chapitres précédents « Mise en relation des deux recherches pratiques » et « Liens théoriques », je ne vais pas reprendre les points clés car cela pourrait être répétitif mais je vais effectuer une conclusion pour cette partie pratique.

Mes recherches pratiques m'ont fait remarquer que chaque parent est différent. Il n'y aura donc jamais de canevas parfaits pour les retransmissions. De plus, j'ai pu observer quelques points qui ne concordent pas entre les parents et les crèches mais chacun y trouve son compte car les parents ont tous la possibilité de poser des questions si besoin et ils sont tous satisfaits.

6. Conclusion

Dans ce chapitre, je vais commencer par évaluer ma problématique en revenant sur mes questions primaires, secondaires et mes objectifs spécifiques ainsi qu'en vérifiant mon hypothèse et mon objectif général. Ensuite, j'aborderai la limite de ma recherche en expliquant les difficultés rencontrées. Puis, j'apporterai de nouvelles pistes de réflexion qui permettraient d'approfondir ce thème. Par la suite, je vais exposer l'évolution de mon identité professionnelle. Enfin, je terminerai par ma conclusion.

6.1. Évaluation de la problématique

Pour rappel, ma problématique est la suivante :
Est-ce que des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans ?

A présent, je vais reprendre mes questions primaires et secondaires et les évaluer grâce à mes objectifs spécifiques qui en découlent.

Toutes ces informations m'aideront ensuite à vérifier mon hypothèse qui est directement en lien avec ma problématique. J'évaluerai également mon objectif général.

6.1.1. Les questions primaires, secondaires et les objectifs spécifiques

1. Quelle est l'importance des retransmissions aux parents ?

Grâce à mes questions secondaires et mes objectifs spécifiques ci-dessous, je pense avoir répondu à cette question.

1.1 Quelles sont les informations qui sont retransmises aux parents ?
- Par des recherches théoriques et pratiques, regrouper toutes les informations qui sont retransmises aux parents puis les classer par catégorie.

Je pense avoir atteint cet objectif car j'ai trouvé plusieurs références théoriques sur le sujet et j'ai également découvert les résultats d'une réflexion d'équipe d'un multi-accueil qui s'est penchée sur cette question. De plus, les questionnaires aux crèches et les interviews des parents ont confirmé les informations dénichées dans les ouvrages.

1.2 Quels sont les enjeux des retransmissions ?
- Effectuer des recherches théoriques afin d'identifier le but des retransmissions.

Pour cet objectif, j'ai l'impression qu'il manque juste un élément théorique pour l'atteindre. Effectivement, j'ai réussi à trouver les buts des retransmissions pour le parent et également pour les professionnels, mais je n'ai pas pensé à explorer pour l'enfant. Cependant, une crèche m'en a parlé rapidement lorsque qu'elle fait participer l'enfant aux retransmissions. Elle explique qu'elle le valorise lors de progrès dans une situation et qu'elle le responsabilise quand celui-ci a rencontré des difficultés dans la journée.

1.3 Est-ce que ces moments de retransmission sont expliqués au préalable aux parents ?
- Interroger les crèches pour savoir si elles expliquent aux parents la démarche et le but des retransmissions lors de leurs premières rencontres.
- Questionner les parents afin de savoir si on leur a expliqué la démarche et le but des retransmissions.

Pour moi, ces objectifs sont atteints. J'ai eu l'opportunité de poser cette question aux crèches et aux parents et de récolter leurs différentes réponses.

2. Comment répondre aux besoins et attentes de chaque parent dans une collectivité ?

J'ai l'impression d'avoir répondu à cette question tout au long de mon travail mais je souhaite y répondre spécifiquement dans le chapitre suivant « Évolution de mon identité professionnelle ». De plus, mes questions secondaires et mes objectifs spécifiques ci-dessous ont contribué à y répondre.

2.1 Quels sont les besoins et attentes des parents lors des retransmissions ?
- Faire des recherches théoriques et pratiques pour identifier les besoins et les attentes des parents.
- Observer grâce aux interviews des parents s'ils sont identiques pour tout le monde.

Je pense avoir atteint ces objectifs car mes recherches théoriques ont présenté plusieurs besoins et attentes de parents et ont aussi apporté une autre perspective concernant la place que prend le professionnel par rapport à leurs besoins et attentes. De plus, les crèches m'ont également apporté différents avis sur la question. Les parents, eux, ont pu m'éclairer sur leurs propres besoins et attentes et ont pu me montrer que leurs besoins se ressemblent mais que leurs attentes diffèrent.

2.2 Est-ce que les professionnels de l'enfance connaissent réellement les besoins et les attentes des parents ?
- A l'aide des recherches pratiques, comparer les deux points de vue sur les besoins et les attentes des parents (crèches et parents).

Grâce à mon chapitre « mise en relation des deux recherches pratiques », je peux affirmer avoir atteint cet objectif.

2.3 Par le biais de quels outils (entretien, questionnaire ou autres), les crèches prennent connaissance des besoins et des attentes des parents ?
- Interroger les crèches afin de savoir comment elles procèdent pour connaître les besoins et les attentes des parents.

A mon avis, cet objectif est atteint. En effet, j'ai abordé la question avec les crèches et j'ai pu constater que les outils sont les échanges, les entretiens et les observations. Il n'y a pas de réel support physique.

3. Est-ce que le panel d'outils en crèche est assez large pour permettre une personnalisation ?

Grâce à mes questions secondaires et mes objectifs spécifiques ci-dessous, je pense avoir répondu à cette question.

3.1 Quels sont les outils de communication avec le parent les plus courants ?

- Par les recherches théoriques, identifier les outils de communication avec le parent.
- Par les recherches pratiques, découvrir lesquels sont les plus souvent utilisés.

Selon moi, ces deux objectifs sont atteints car j'ai trouvé plusieurs liens théoriques concernant les outils de communication avec le parent. De plus, j'ai pu constater avec les questionnaires des crèches que l'outil principalement utilisé est la feuille journalière.

3.2 Quels sont les outils pour individualiser les parents ?
- Questionner les crèches sur leurs outils utilisés pour individualiser les parents.

Pour moi, mon objectif est partiellement atteint car j'ai questionné les crèches sur cette individualisation des parents mais je n'ai pas l'impression d'avoir eu une réponse claire. En effet, les deux institutions m'ont expliqué adapter leur retransmission en détaillant plus ou moins en fonction de la demande du parent mais elles ne m'expliquent pas quels sont leurs outils pour s'adapter.

3.3 Quels sont les outils pour individualiser les enfants ?
- A l'aide des recherches pratiques et théoriques, répertorier des outils que les crèches peuvent utiliser pour individualiser les enfants.

Je pense avoir atteint cet objectif car j'ai trouvé plusieurs outils dans mes différentes recherches comme par exemple le système de référence, la pédagogie de Montessori ou encore la collaboration avec les parents. De plus, la crèche 1 m'a parlé d'autres outils comme le tableau ou les dossiers d'observation.

3.4 Est-ce que les institutions ont les mêmes outils de communication pour tous les parents ?
- Interroger les deux crèches à l'aide du questionnaire pour savoir si elles ont les mêmes outils de communication pour tous les parents.

Je peux affirmer que cet objectif est atteint car je sais désormais que les deux institutions ont les mêmes outils pour tous les parents.

3.5 Est-ce que des outils spéciaux sont mis en place lors de problématiques ?
- Questionner les crèches afin savoir si des outils spéciaux sont mis en place lors de problématiques.

Grâce à mes recherches pratiques, je peux certifier que cet objectif est atteint.

3.6 Faut-il que l'enfant soit présent lors des retransmissions avec les parents ?
- Interroger les crèches sur leur demande par rapport à la participation de l'enfant à la retransmission.

Selon moi, cet objectif est partiellement atteint car les crèches m'ont transmis leur demande par rapport à la participation de l'enfant mais j'aurais pu approfondir cette question pour voir si leur demande était écrite dans leur projet pédagogique.

6.1.2. Vérification de l'hypothèse

Mon hypothèse de départ est tirée de ma problématique en y répondant par la positive. C'est-à-dire ;
Des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans.

Je pense que mes recherches pratiques et théoriques confirment mon hypothèse de départ. Pour la vérifier, je vais reprendre mes trois thèmes abordés tout au long de ce document.

Tout d'abord, j'ai exploré le thème général des retransmissions. Le fait de revoir la base de ce moment a permis de rappeler l'enjeu au niveau de la construction de la relation de confiance ainsi que de recentrer les buts de la retransmission pour les parents et les professionnels. Afin que les échanges avec les parents soient optimaux, j'ai pu voir que l'équipe éducative doit réfléchir à tous les aspects de ces moments. Pour le contenu des retransmissions, j'ai pu constater que tous les sujets en rapport avec l'enfant peuvent être abordés et pas uniquement le compte-rendu de la journée.

Comme j'ai pu le constater lors de mes recherches théoriques, les éléments importants pour personnaliser les retransmissions sont les besoins et les attentes des parents. C'est donc ce deuxième thème que je vais aborder présentement. Dans un premier temps, j'ai pu remarquer l'importance de faire la différence entre le besoin et l'attente car la structure est un lieu collectif et donc, elle ne peut satisfaire tous les désirs. De plus, j'ai pu voir dans la recherche théorique que le besoin principalement nommé est celui d'avoir un compte-rendu. Or, il ne faut pas oublier les autres besoins tels que le besoin d'être rassuré ou d'être accompagné. Dans ce dernier est expliqué différents positionnements à adapter en tant que professionnel et effectivement, plus la retransmission s'effectuera sous forme de discussion, plus elle sera personnalisée en fonction des demandes des parents. J'ai pu distinguer différentes réactions du parent face aux retransmissions routinières et j'ai pu me rendre compte que ce n'est pas parce qu'il ne dit rien qu'il n'avait pas des autres besoins et attentes au départ. Pour finir, j'ai pu comprendre que plus on arrêtera, en tant que professionnel, de supposer ce que veut le parent et qu'on prendra le temps de l'écouter, plus on répondra à ses besoins et ses attentes. De plus, nous devons être attentifs à ne pas généraliser les parents.

Pour terminer, je vais parler des outils professionnels qui peuvent aider les professionnels à personnaliser les retransmissions. Afin de mieux comprendre le sens de mes recherches, j'ai défini le terme de « personnalisation » et d'

« individualisation » de l'enfant et du parent. Ensuite, j'ai pu constater qu'il faut être attentif aux supports utilisés car ils peuvent être servis uniquement par habitude alors qu'ils ne répondent à aucun besoin, ni celui des parents, ni celui des professionnels. Ces outils ne doivent pas fermer la discussion. Il faut donc en chercher ou en créer afin qu'ils soient adaptés et conviennent à tous.

6.1.3. L'objectif général

L'objectif général de ce travail est de démontrer par des recherches pratiques et théoriques que des retransmissions personnalisées peuvent être effectuées dans une collectivité accueillant une dizaine d'enfants âgés de 2 à 4 ans.

Comme l'objectif général est directement en lien avec mon hypothèse, je peux affirmer que celui-ci est atteint.

6.2. Limite de la recherche

Lors de la réalisation de mon dossier, j'ai rencontré plusieurs difficultés.

En effet, dans ma partie théorique, j'ai eu de la peine à trouver des ouvrages sur les besoins et les attentes des parents lors des retransmissions. Étant donné que le sujet est très précis et que mes recherches ont été limitées du fait du coronavirus comme expliqué dans ma méthodologie de recherche au début de ce travail, il n'a pas été facile de se documenter. Ce fut pareil pour les outils de communication de transmissions. J'ai trouvé plusieurs liens théoriques pour les outils « traditionnels » mais très peu pour d'autres idées moins conventionnelles.
Ensuite, comme expliqué dans un chapitre précédent, une crèche n'a pas tenu ses engagements et j'ai dû poursuivre mon travail sans sa participation.

J'aurais voulu effectuer ces recherches avec davantage de crèches et parents mais j'ai dû me limiter car je souhaitais leur poser un certain nombre de questions. Peut-être que si j'avais eu moins de questions, j'aurais pu interroger plus de monde.

De plus, j'ai trouvé difficile le fait de devoir préparer les questionnaires et les interviews à l'avance car au début de ce travail, je pensais avoir choisi les bonnes questions. Les questions ouvertes me permettaient de ne pas influencer les réponses mais lorsque j'ai retranscrit les résultats, je me suis rendu compte que certaines étaient trop vastes et donc, il était difficile de s'y retrouver. J'aurais voulu également approfondir plusieurs questions mais mon sujet aurait été bien trop large.

6.3. Pour aller plus loin

Étant à la fin de mon document, je souhaitais apporter de nouvelles pistes afin d'approfondir ce thème. En effet, la première interrogation se passe au niveau

des parents interviewés. Les quatre numéros de téléphone obtenus grâce aux institutions appartiennent tous étonnamment à des mères. Je pense qu'il serait intéressant d'avoir le point de vu des pères afin d'observer s'ils ont les mêmes ressentis.

Dans mes recherches théoriques, j'ai abordé les buts de la retransmission pour les parents et les professionnels. Il serait intéressant également de poursuivre au niveau de l'enfant quand il participe ou non à la retransmission.

Ensuite, j'ai eu plusieurs questions pour les crèches qui n'ont pas été totalement abouties et que je voudrais donc étudier plus en profondeur. Par exemple, j'aimerais pouvoir étudier les projets pédagogiques des crèches afin de voir l'importance du chapitre sur les retransmissions. Je désirerais également creuser la question sur l'environnement des lieux et l'organisation lors des retransmissions pour avoir une idée de l'étendue de la réflexion de l'équipe éducative. Au niveau des feuilles journalières des crèches, je souhaiterais étudier leur contenu et observer comment ces outils sont utilisés. Je trouve qu'il serait également intéressant de savoir comment les crèches ont discuté avec les parents de leurs besoins et attentes car premièrement, elles ne le précisent pas et deuxièmement, les parents n'ont pas l'air de s'en souvenir. De plus, un point nécessaire à approfondir serait ma question secondaire (3.2) sur les outils pour individualiser les parents. Comme expliqué plus haut, je trouve que mon objectif en lien n'est que partiellement atteint car les crèches ne m'ont pas répondu clairement. Elles m'expliquent adapter leur retransmission en détaillant plus ou moins en fonction de la demande du parent mais elles ne m'expliquent pas quels sont leurs outils pour s'adapter. Je voudrais aussi interroger chaque professionnel afin de savoir s'ils sont satisfaits des retransmissions qu'ils effectuent ou s'ils regrettent qu'elles s'arrêtent aux besoins physiologiques.

Concernant les questions des parents, j'aurais deux points à approfondir : en effet, après avoir observé les résultats, je trouve qu'il serait intéressant d'interroger des familles sur leurs besoins et leurs attentes lors des retransmissions avant qu'elles ne commencent à fréquenter dans une institution afin de ne pas interférer sur leurs réponses liées à leurs expériences. De plus, aucun des parents n'a stipulé la santé et les informations positives comme énoncé dans les liens théoriques et un seul a évoqué le transit et la propreté. Il serait intéressant de savoir s'ils ne veulent pas de ces informations ou s'ils n'y avaient pas pensé.

Pour finir, je pense qu'il serait enrichissant d'effectuer le même travail avec le groupe des 4 à 12 ans car les parents ont souvent moins d'informations lors des retransmissions. La personne C me l'a confirmé lors de son interview.

6.4. Évolution de mon identité professionnelle

La réalisation de ce travail m'a apporté beaucoup de réflexions et m'a permis d'élargir mes connaissances sur différents sujets.
Au niveau de la retransmission au sens large, j'ai réalisé lors des recherches théoriques que j'avais besoin de prendre du recul par rapport à ces moments. En effet, avant de commencer ce dossier, je me sentais un peu perdue dans ces retransmissions et je donnais uniquement un compte rendu sous forme de monologue. Je savais que quelque chose me dérangeait sur cette façon de faire car ce n'était pas un moment agréable pour moi : je voyais que certains parents n'étaient pas très intéressés. De plus, je n'avais pas conscience de tout ce qu'englobait une retransmission et qu'il n'y avait pas seulement un compte rendu de la journée. En effet, j'ai redécouvert l'accompagnement et ses nombreux positionnements à adopter. Ce concept ne m'était pas inconnu mais je l'avais négligé dans ma pratique professionnelle.

Pour ce travail, je m'étais posé une question primaire qui me semblait extrêmement complexe : Comment répondre aux besoins et attentes de chaque parent dans une collectivité ? Comme je l'ai expliqué dans un chapitre précédent, on ne peut pas créer un canevas parfait qui conviendra à tous. J'ai pris conscience de l'importance de demander clairement au parent ce qu'il aimerait avoir comme informations et d'arrêter de supposer à sa place car je me suis vraiment reconnue dans les professionnels qui veulent faire au mieux mais qui au final passent à côté des besoins et des attentes du parent. Afin d'y répondre réellement, je pense qu'il est donc nécessaire de dialoguer avec eux. Ainsi, ils peuvent être informés sur ce qu'ils souhaitent savoir à ce moment précis. Je pense toutefois que la société a de la difficulté à différencier le besoin et l'attente mais il faut y être attentif afin d'adapter les exigences.

Au niveau du contenu des comptes rendus, j'ai l'impression que je me restreins à des informations physiologiques en pensant que c'est le parent qui le demande mais au vu des résultats d'interviews, j'ai pu constater que ce n'est pas le cas pour tout le monde.

Au début de ce travail, je pensais pouvoir trouver énormément d'idées d'outils de retransmissions. Certes, j'en ai trouvés quelques-unes mais toutes étaient des supports assez classiques (feuilles de jour, cahiers de vie,…).

Toute cette remise en question m'a aussi permis de mettre des mots sur mes besoins en tant que professionnel. Celui qui est ressorti fortement chez moi est le besoin de reconnaissance de mon métier. Par la suite, j'ai envie de réfléchir aux différentes manières de présenter mes compétences professionnelles aux parents et de rendre une retransmission attrayante pour celui-ci.
Cette citation reprise du livre de Bosse-Platière et Loutre-Du Pasquier m'a beaucoup inspirée : « Pourtant, lorsque les accueillantes se donnent les moyens de retransmettre des moments précis de la journée à la crèche, en

filmant par exemple les enfants, les parents manifestent intérêt et plaisir. » (Bosse-Platière & Loutre-Du Pasquier, 2018, p.83). Comme quoi, il suffit parfois d'attirer la curiosité du parent.

6.5. Ma conclusion

C'est avec grande satisfaction que ce travail s'aboutit après des mois d'investissement. Ce dossier m'a demandé beaucoup de temps, mais il me l'a rendu en m'apportant de nouvelles connaissances théoriques et pratiques ainsi qu'en développant mon identité professionnelle.

Lors de mon introduction à la thématique, j'ai exposé les buts de mon travail de diplôme. A présent, je vais donc les reprendre afin d'examiner s'ils ont tous été atteints.
Le premier objectif était de me permettre de prendre du recul par rapport aux retransmissions et je peux assurer que cela s'est effectué par mes prises de conscience comme expliqué dans le chapitre précédent. Je me suis reconnectée avec la base de ces moments d'échanges.
Il était important pour moi d'observer la différence de point de vue des crèches et des parents au niveau de ces retransmissions. Même si la recherche pratique n'a été réalisée qu'avec deux crèches et quatre parents, elle a été d'une immense richesse. Elle me pousse à vouloir m'améliorer dans ma pratique professionnelle en cherchant à connaître l'avis réel des parents.

Pour finir, je souhaitais enrichir mes connaissances sur les outils professionnels utilisés dans les moments de retransmission et de personnalisation. J'ai pu approfondir ce sujet dans les concepts théoriques. Comme je l'ai développé dans l'évolution de mon identité professionnelle, je souhaite poursuivre mes recherches sur différentes manières de présenter mes compétences professionnelles aux parents et de rendre une retransmission attrayante pour celui-ci.

6.6. Remerciements

Je vais commencer par remercier tout particulièrement ma maman qui m'a soutenue tout au long de ma formation et durant ce projet.

Je souhaite remercier également les deux crèches qui ont bien voulu prendre le temps de répondre à mes questionnaires et qui se sont investies pour m'obtenir quatre interviews avec des parents. Je remercie donc ces quatre mères qui m'ont accordé quelques instants afin de me donner leurs avis sincères.

Je tiens à remercier Johan Staempfli qui m'a accompagnée et soutenue lors de ce projet en tant que mentor ainsi que Jacques Staempfli pour la correction orthographique de mon dossier.

Pour finir, je souhaite remercier chaleureusement l'institution qui m'a formée durant ces trois dernières années.

7. Bibliographie

7.1. Livre

Bosse-Platière, S., Dethier, A., Fleury, C. & Loutre-Du Pasquier, N. (2011). *Accueillir le jeune enfant; Un cadre de référence pour les professionnels.* Toulouse : ERES.

Bosse-Platière, S. & Loutre-Du Pasquier, N. (2018). *Accueillir les parents des jeunes enfants : un soutien à la parentalité*. Toulouse : ERES

George, A.-C. (2018). *La crèche est mon quotidien : Une directrice prend la parole*. Malakoff : Dunod

Hirn, F. (2016). *Éduquer avec bienveillance : outils et pièges de la relation parents-professionnels.* Savigny-sur-Orge : Éditions Philippe Duval.

Jaquet-Travaglini, P., Caffari-Viallon, R. & Dupont, A. (2003). *Penser, réaliser, évaluer l'accueil en crèche*. Suisse : Editions des Deux Continents.

Junier, H. (2018). *Guide pratique pour les pros de la petite enfance : 38 fiches pour affronter toutes les situations.* Malakoff : Dunod

Laprie, B. & Miñana, B. (2016). *Les écrits professionnels en pratique : Guide à l'usage des travailleurs sociaux.* Montrouge : ESF éditeur.

Lavallée, C. & Marquis, M. (1999). *Éducation interculturelle et petite enfance*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Pavot-Lemoine, C. (2018). *Des bébés et des crèches : Comprendre le développement du tout-petit pour mieux l'accueillir.* Malakoff : Dunod

7.2. Brochure

Wustmann Seiler, C. & 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. [Brochure]. Accès https://www.yumpu.com/fr/document/read/20870394/cadre-dorientation-pour-la-formation-laccueil-et-leducation-de-

7.3. Revue

Fontaine, A.-M. (2013). Améliorer les observations notées dans les différents cahiers de transmissions. *Métiers de la petite enfance, N°*194, p. 8-12.

Gatineau, M. (2013). « Il a passé une bonne journée ! » : parents et professionnels de la petite enfance, un pas vers la coéducation. *Métiers de la petite enfance,* N°194, p.18-23.

Ménard, A. (2013). Les transmissions: un sujet de journées pédagogiques. *Métiers de la petite enfance, N°*194, p.15-17.

Schuhl, C. (2013). Les transmissions, outils de rencontres : Les transmission, pour se re-connaitre. *Métiers de la petite enfance.* N° 194, p. 7.

7.4. Dictionnaire

Besoin. In *Larousse*. Accès : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/besoin/8907?q=besoin#8842

Désir. In *Larousse*. Accès : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/désir/24525

7.5. Travail de diplôme

Clerc, E. (2014). *Le sentiment de culpabilité des parents dont les enfants sont accueillis en Espace de vie Enfantine.* (Travail de diplôme. CIFOM – Ecole Pierre-Coullery). https://www.cifom.ch/images/epc/mediatheque/news/TFE_2014_Elodie_Clerc.pdf

Leuenberger, E. (2018). *Il ne faut pas réveiller un enfant qui dort…* (Travail de diplôme. CIFOM – Ecole Pierre-Coullery). https://www.cifom.ch/images%5CPDF_Travail_de_diplome_et_annexes_-_Eva_Leuenberger.pdf

Robert, C. (2011). *La communication entre les parents et les éducatrices lors des moments d'accueil et de départ quotidiens, en crèche.* (Travail de diplôme. CIFOM – Ecole Pierre-Coullery). https://www.cifom.ch/images/epc/mediatheque/news/TFE_2011_Robert_Cindy.pdf

Steullet, L. (2020). *Les enfants de parents souffrant de troubles psychiques.* (Travail de diplôme. CIFOM – Ecole Pierre-Coullery). https://www.cifom.ch/images%5CSteullet_Laura_TD_Session_2020.pdf

7.6. Site internet

Google image. *Personnalisation.*
https://www.google.ch/search?q=personnalisation&tbm=isch&ved=2ahUKEwjA09ick8PrAhWBPOwKHe32CQkQ2-cCegQIABAA&oq=personnalisation&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECCMQJzIECAAQQzICCAAyAggAMgIIADICCAAyAggAMgIIADICCAAyAggAUKIWWKIWYM0YaABwAHgAgAFHiAFHkgEBMZgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaW1nwAEB&sclient=img&ei=QrlLX8CqG4H5sAft7adI&bih=812&biw=1440#imgrc=dzKWfYAwFB50YM

8. Annexes

Table des matières

Annexe A : Le questionnaire vierge

Annexe B : Le guide de l'entretien téléphonique

Annexe C : Le mail envoyé aux crèches

Annexe D : Les quatre interviews des parents

Annexe E : Les deux questionnaires originaux dûment remplis par les institutions

ANNEXE A

Le questionnaire vierge

Questionnaire pour les crèches

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions lorsque les parents reviennent chercher leurs enfants. Je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
La crèche restera anonyme.

Je vous remercie d'avance pour vos précieuses réponses.

1. Les retransmissions

Quelles sont les informations que vous transmettez aux parents lors des retours de fin de journée ?

_____
_____
_____

Est-ce que vous expliquez aux parents l'importance de ces moments lors des premières rencontres ?

☐ OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____

Est-ce que vous demandez systématiquement à ce que l'enfant soit présent lors des retransmissions ?

☐ OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____

Pourquoi ?

_____
_____

Faites-vous participer l'enfant à la discussion lors des retransmissions ?

- ☐ Toujours
- ☐ De temps en temps
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

Est-ce que la direction a des demandes et des attentes particulières pour ces moments ?

☐ OUI ☐ NON

Si oui, lesquelles ?

_____
_____

Dans votre projet pédagogique, avez-vous un chapitre concernant les moments de retransmissions ? (La posture professionnelle, le déroulement,…)
☐ OUI ☐ NON

2. Les besoins et les attentes des parents durant ces retransmissions

Selon vous, quels sont les besoins et les attentes des parents lors de ces moments de retransmission ?

_____
_____
_____

Comment faites-vous pour connaître les besoins et attentes des parents ?

_____
_____
_____

Est-ce que des échanges se font régulièrement avec eux autour de ce sujet ?
☐ OUI : lors ☐ d'entretien ☐ NON
☐ de questionnaire _____
☐ des retransmissions _____
☐ Autre :_____
_____

3. La personnalisation

Est-ce que vous différenciez chaque famille lors des moments de retransmission ?
☐ OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____
Si oui, que mettez-vous en place pour individualiser les parents ?

_____
_____
_____

Dans le suivi quotidien, avez-vous des outils personnalisés pour chaque enfant ?
☐ OUI ☐ NON

Si oui, quels sont ces outils ?

_____
_____
_____

Quels sont vos outils de communication avec les parents ?

_____
_____
_____

Est-ce que vous utilisez le même outil de communication pour tous les parents ou chaque famille à son propre outil personnalisé ?

☐ Même outil pour tous les parents
☐ Outil personnalisé

_____
_____

Avez-vous des outils spéciaux que vous mettez en place lors de retransmissions problématiques ?

☐ OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____

Si oui, lesquels ?

_____
_____
_____

ANNEXE B

Le guide de l'entretien téléphonique

Interview aux parents

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions des informations lorsque vous revenez chercher vos enfants à la crèche. Pour mon dossier, je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
Toutes les données resteront anonymes et la conversation est enregistrée selon votre accord.

Les moments de retransmission

Lors de votre première rencontre avec l'institution, est-ce qu'on vous a expliqué à quoi servaient ces moments de retransmission ainsi que leur importance ?

Comment vivez-vous les moments de retransmission ?

- Est-ce que vous êtes à l'aise ou est-ce que ces moments sont stressants ?

- Une discussion ou un monologue ?

J'imagine que ce n'est pas toujours la même personne qui vous fait la retransmission :

- Est-ce qu'il y a une personne que vous préférez côtoyer durant ces moments ? Si oui pour quelles raisons ?(sa manière de communiquer, propose un contenu différent, sa posture professionnelle)

- Est-ce que vous préfèreriez avoir une personne de référence et communiquer uniquement avec elle ?

Est-ce que vous avez l'impression que votre retour est personnalisé ?

Est-ce que vous avez l'impression que ces moments sont répétitifs et que vous entendez les mêmes choses chaque jour ?

Est-ce que vous vous sentez libre de poser vos questions ?

Est-ce que vous appréciez le fait que votre enfant participe à la retransmission malgré que cela puisse prendre plus de temps ? Ou vous préféré qu'il continue à jouer le temps que vous discutiez avec les professionnels de l'enfance ?

Si oui, est-ce que vous souhaiteriez que vos retransmissions se fassent quotidiennement avec la participation de votre enfant ?

Comment voyez-vous la relation avec les professionnels de l'enfance ?

- ☐ Une relation employé-employeur (vous payez les professionnels pour une prestation)
- ☐ Une relation de collaboration et d'entraide (égale à égale)
- ☐ Une relation d'apprentissage (Les professionnels ont les connaissances théoriques et l'expérience pour apprendre certaines choses aux parents)

Vos besoins et vos attentes

Qu'attendez-vous de ces retransmissions ?
(Compte-rendu détaillé de la journée, conseils de la part des professionnels, avoir un échange sur certains sujets,…)

Concernant le compte-rendu de la journée, quels sont les informations exacts que vous aimeriez avoir de la part des professionnels ?
(Repas, activité, soins, comportement, accident, relation,…)

Est-ce que la crèche vous a déjà demandé quelles étaient vos attentes lors de ces moments ?

Est-ce que vous prenez toujours le même temps pour ces retransmissions ou cela varie en fonction de votre emploi du temps, de vos besoins et attentes du moment ?

Êtes-vous satisfait de la manière dont se passent les retransmissions actuellement ?

ANNEXE C

Le mail envoyé aux crèches

Bonjour,
Suite à notre entretien téléphonique, je vous envoie mon questionnaire pour mon travail de diplôme.
Comme je vous l'ai déjà expliqué le sujet de mon travail de diplôme est les retransmissions en fin de journée avec les parents. J'ai choisi de me baser sur le groupe des enfants de deux à quatre ans.
Ce questionnaire ne doit être rempli qu'une seule fois. C'est pourquoi, j'ai besoin de votre avis en tant qu'institution.

Afin de pouvoir effectuer une analyse complète, je souhaite interviewer deux parents dont les enfants sont inscrits dans votre institution.
Pour cela, j'ai besoin de votre aide : il faudrait proposer à deux parents d'enfants âgés entre 2 et 4 ans, une interview par téléphone sur le sujet des retransmissions. L'interview se constitue d'une dizaine de questions et dure environ 10 minutes. Elle reste anonyme. Il serait préférable que les deux parents sélectionnés ne travaillent pas dans le milieu des crèches et UAPE.

Si cela est possible, il faudrait me renvoyer le questionnaire ainsi que les deux numéros de téléphone avant la fermeture de votre institution pour les vacances d'été.

Je vous remercie d'avance pour votre investissement et votre aide précieuse et reste à votre disposition pour toute question.
Je vous adresse mes salutations les meilleures.

Aldeguer Laurie
Route Principale 11
2354 Goumois
Tél. 078 721 24 07

ANNEXE D

Les quatre interviews des parents

Interviews : Personne A

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions des informations lorsque vous revenez chercher vos enfants à la crèche. Pour mon dossier, je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
Toutes les données resteront anonymes et la conversation est enregistrée selon votre accord.

Les moments de retransmission

Lors de votre première rencontre avec l'institution, est-ce qu'on vous a expliqué à quoi servaient ces moments de retransmission ainsi que leur importance ?

A : Oui, ils nous ont bien expliqué la raison pour laquelle ils prennent bien le temps de faire le retour au parent.

Comment vivez-vous les moments de retransmission ?

- Est-ce que vous êtes à l'aise ou est-ce que ces moments sont stressants ?

A : Non, je suis complètement à l'aise. C'est aussi l'occasion de partager les expériences. On peut rebondir sur un autre sujet qui concerne l'enfant. Et bien souvent avoir aussi des conseils des éducatrices.

- Une discussion ou un monologue ?

A : C'est plutôt une discussion

J'imagine que ce n'est pas toujours la même personne qui vous fait la retransmission :

- Est-ce qu'il y a une personne que vous préférez côtoyer durant ces moments ? Si oui pour quelles raisons ?(sa manière de communiquer, propose un contenu différent, sa posture professionnelle)

A : Non.

- Est-ce que vous préfèreriez avoir une personne de référence et communiquer uniquement avec elle ?

A : Pas spécialement non. Disons qu'on a aussi la chance d'avoir des enfants qui sont cool. Maintenant, c'est vrai que s'il y avait un problème de comportement, c'est vrai que là, en effet, une personne de référence qui suit l'enfant, éventuellement oui. Mais là, ce n'est pas le cas.

Est-ce que vous avez l'impression que votre retour est personnalisé ?

A : Oui complètement. Elles sont vraiment très attentives à l'enfant et même si elles répètent 10 fois la même chose parce que les enfants ont fait la même activité, elles vont le répéter.

Est-ce que vous avez l'impression que ces moments sont répétitifs et que vous entendez les mêmes choses chaque jour ?

A : Non ça change. Il y a juste eu une période pendant la COVID ou là c'était répétitif car il y avait beaucoup de jeux libres.

Est-ce que vous vous sentez libre de poser vos questions ?
A : Oui

Est-ce que vous appréciez le fait que votre enfant participe à la retransmission malgré que cela puisse prendre plus de temps ? Ou vous préféré qu'il continue à jouer le temps que vous discutiez avec les professionnels de l'enfance ?
A : En principe on a l'enfant avec nous. Ça dépend des jours, il y a des jours où les enfants sont calmes et patients et des jours où ils sont intenables et on n'arrivent pas à suivre ce que l'éducatrice nous dit. Mais globalement, ça ne me dérange pas que l'enfant soit là parce que du coup il peut aussi, lui, participer, commenter, et on peut faire une réflexion, nous, en tant que parent, sur le moment. Donc c'est pas mal que l'enfant soit là.

Si oui, est-ce que vous souhaiteriez que vos retransmissions se fassent quotidiennement avec la participation de votre enfant ?
A : voir au-dessus.

Comment voyez-vous la relation avec les professionnels de l'enfance ?

- ☐ Une relation employé-employeur (vous payez les professionnels pour une prestation)
- ☐ Une relation de collaboration et d'entraide (égale à égale)
- ☐ Une relation d'apprentissage (Les professionnels ont les connaissances théoriques et l'expérience pour apprendre certaines choses aux parents)
  Pour donner un exemple, quand mon fils avait 1 an, il ne se déplaçait toujours pas, je leur ai fait part de mon inquiétude par rapport à ça et elles m'ont donné des conseils et elles m'ont expliqué ce qu'elles faisait comme exercice avec lui pour l'aider à développer ce côté moteur.

Vos besoins et vos attentes

Qu'attendez-vous de ces retransmissions ?
(Compte-rendu détaillé de la journée, conseils de la part des professionnels, avoir un échange sur certains sujets,…)
A : Surtout le compte rendu de la journée et aussi un échange.

Concernant le compte-rendu de la journée, quels sont les informations exacts que vous aimeriez avoir de la part des professionnels ?
(Repas, activité, soins, comportement, accident, relation,…)
A : Le premier point qui est important pour moi, c'est le sommeil, s'ils dorment et combien de temps. Les repas et ensuite les activités. Après tout ce qui est

selles et autres c'est moins important pour moi car je suis avec eux tous les matins.

Est-ce que la crèche vous a déjà demandé quelles étaient vos attentes lors de ces moments ?
A : Indirectement oui. Ils nous ont expliqué comment ça fonctionnait. Ils nous ont aussi expliqué que quand ils passait dans le groupe des 2 à 4 ans, ils ne détaillait pas autant que chez les 0-2 ans. Je crois qu'ils nous avaient demandé si on avait des points particuliers. Enfaite, si on a une question, on la pose. Ça se fait naturellement.

Est-ce que vous prenez toujours le même temps pour ces retransmissions ou cela varie en fonction de votre emploi du temps, de vos besoins et attentes du moment ?
A : ça varie en fonction des besoins du moments et par rapport aux éducatrices aussi comme je vous ai expliqué tout à l'heure, les éducatrices plus âgées vont plus détaillé que les jeunes.

Êtes-vous satisfait de la manière dont se passent les retransmissions actuellement ?
A : Oui, très satisfaite

Interviews : Personne B

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions des informations lorsque vous revenez chercher vos enfants à la crèche. Pour mon dossier, je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
Toutes les données resteront anonymes et la conversation est enregistrée selon votre accord.

Les moments de retransmission

Lors de votre première rencontre avec l'institution, est-ce qu'on vous a expliqué à quoi servaient ces moments de retransmission ainsi que leur importance ?
B : Oui

Comment vivez-vous les moments de retransmission ?

- Est-ce que vous êtes à l'aise ou est-ce que ces moments sont stressants ?

B : On est pas vraiment des parents très stressé et du coup pour nous, c'est presque trop des fois. C'est toujours agréable de savoir ce qu'ils ont fait mais des fois c'est un peu trop détaillé.

- Une discussion ou un monologue ?

B : Alors ces derniers temps, c'est plutôt un monologue car c'est la stagiaire qui nous fait le retour et on voit qu'elle est dans l'apprentissage car elle explique tout dans les détails. Quand c'est une éducatrice, elle nous connaît un peu mieux et elle va un peu plus vite et c'est plus une discussion.

J'imagine que ce n'est pas toujours la même personne qui vous fait la retransmission :

- Est-ce qu'il y a une personne que vous préférez côtoyer durant ces moments ? Si oui pour quelles raisons ?(sa manière de communiquer, propose un contenu différent, sa posture professionnelle)

B : Je n'ai pas de préférence. Mais l'éducatrice qui nous connaît sait qu'elle peut aller moins dans les détails.

- Est-ce que vous préfèreriez avoir une personne de référence et communiquer uniquement avec elle ?

B : Non, nous c'est complétement égale.

Est-ce que vous avez l'impression que votre retour est personnalisé ?
B : Il y a une partie qui n'est pas personnalisé quand elle explique les activités effectuer avec le groupe par exemple mais après c'est personnalisé dans le temps du sommeil, les quantités de nourriture, les petites anecdotes en rapport avec les activités.

Est-ce que vous avez l'impression que ces moments sont répétitifs et que vous entendez les mêmes choses chaque jour ?
B : Comme notre enfant va une fois par semaine, c'est répétitif dans le sens où elle mange toujours beaucoup, elle veut toujours aller dehors. C'est le caractère de notre enfant. Avec notre grand, c'était pas la même chose, il pleurait beaucoup et donc il y avait plus de choses à dire.

Est-ce que vous vous sentez libre de poser vos questions ?
B : non alors s'il y a des questions, elles sont toujours à l'écoute et y'a vraiment pas de soucis. On peut aussi téléphoner. Elles prennent toujours le temps même s'il y a beaucoup de parents en même temps. Il y a toujours le temps qui est pris pour chaque personne.

Est-ce que vous appréciez le fait que votre enfant participe à la retransmission malgré que cela puisse prendre plus de temps ? Ou vous préféré qu'il continue à jouer le temps que vous discutiez avec les professionnels de l'enfance ?
B : alors comme j'ai une enfant qui est calme, Ça ne me dérange pas qu'elle soit là. Mais c'est vrai que si on a un enfant qui est vif ou comme ça, c'est mieux d'être seule.

Si oui, est-ce que vous souhaiteriez que vos retransmissions se fassent quotidiennement avec la participation de votre enfant ?
B : Non pas forcément.

Comment voyez-vous la relation avec les professionnels de l'enfance ?

- ☐ Une relation employé-employeur (vous payez les professionnels pour une prestation)
- ☐ Une relation de collaboration et d'entraide (égale à égale)
- ☐ Une relation d'apprentissage (Les professionnels ont les connaissances théoriques et l'expérience pour apprendre certaines choses aux parents)

Vos besoins et vos attentes

Qu'attendez-vous de ces retransmissions ?
(Compte-rendu détaillé de la journée, conseils de la part des professionnels, avoir un échange sur certains sujets,…)
B : J'aimerais savoir ce qu'ils ont fait grossièrement pendant la journée. Ce qui s'y passe et comment ça va. Après avec le grand par exemple, vu qu'il y avait beaucoup de soucis, on a pu mettre en place plein de choses. On a eu des entretiens par rapport aux retransmissions qu'on avait quotidiennement et après on a mis des choses en place. Avec la petite, on a pas eu besoin.

Concernant le compte-rendu de la journée, quels sont les informations exacts que vous aimeriez avoir de la part des professionnels ?
(Repas, activité, soins, comportement, accident, relation,…)

B : J'aime bien comme elles font là, c'est assez basique. Elles disent toujours ce qu'ils font par exemple les activités, sans les détails, s'ils ont fait une sieste ou pas, s'ils ont bien mangé, si il y a quelque chose qui s'est mal passé pendant la journée ou s'il y a eu un couac.

Est-ce que la crèche vous a déjà demandé quelles étaient vos attentes lors de ces moments ?
B : Non.

Est-ce que vous prenez toujours le même temps pour ces retransmissions ou cela varie en fonction de votre emploi du temps, de vos besoins et attentes du moment ?
B : je dirais qu'on prend toujours le même temps.

Êtes-vous satisfait de la manière dont se passent les retransmissions actuellement ?
B : Oui tout à fait.

Interviews : Personne C

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions des informations lorsque vous revenez chercher vos enfants à la crèche. Pour mon dossier, je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
Toutes les données resteront anonymes et la conversation est enregistrée selon votre accord.

Les moments de retransmission

Lors de votre première rencontre avec l'institution, est-ce qu'on vous a expliqué à quoi servaient ces moments de retransmission ainsi que leur importance ?

C. : Je ne pense pas qu'on en ai directement parlé. Je ne crois pas, qu'on nous ferait un retour oui mais nous expliquer pourquoi c'était important je pense pas qu'on nous l'a expliqué.

Comment vivez-vous les moments de retransmission ?

- Est-ce que vous êtes à l'aise ou est-ce que ces moments sont stressants ?

C. : alors non, je suis assez à l'aise en tout cas par rapport aux éducatrices pas de souci mais c'est vrai que c'est toujours un moment où ben les enfants ils se réjouissent de nous voir donc il nous saute dans les bras donc des fois c'est pas toujours évident d'écouter les transmissions, d'être vraiment présente pour ce moment-là tout en ayant mon enfant qui me saute dans les bras, qu'il veut me raconter sa journée. Donc c'est plutôt ça qui est un petit peu, c'est pas stressant mais qu'il faut un petit peu gérer.

- Une discussion ou un monologue ?

C. : Au début, je pense que c'était plutôt une transmission de comment c'est passé la journée et moi je posais quelques questions si je voulais plus de détails. Puis après, au fur et à mesure de se connaître ben c'est venu aussi plus des échanges où moi je transmettais aussi des informations.

J'imagine que ce n'est pas toujours la même personne qui vous fait la retransmission :

- Est-ce qu'il y a une personne que vous préférez côtoyer durant ces moments ? Si oui pour quelles raisons ?(sa manière de communiquer, propose un contenu différent, sa posture professionnelle)

C. : Non je n'ai pas de préférence.

- Est-ce que vous préfèreriez avoir une personne de référence et communiquer uniquement avec elle ?

C. : Du moment que les autres personnes qui sont présentes connaissent aussi bien l'enfant, ça m'est égal. Pour les retours de tous les jours, peu importe l'éducatrice mais pour des choses un peu plus approfondi, s'il y a des difficultés ou un projet particulier, on doit pouvoir être avec la référente.

Est-ce que vous avez l'impression que votre retour est personnalisé ?
C. : Oui alors avec le groupe des 2-4 ans vraiment beaucoup. Avec ma plus grande, je n'avais pas ces retours-là et je trouvais dommage, il y a cette différence et puis moi je me sentais beaucoup plus à l'aise avec les retransmissions des petits car je retrouvais vraiment mon petit garçon, de comment il est à la maison, dans la description des éducatrices. Tandis que dans le groupe des grands, j'avais plus des grandes lignes basiques. Ce n'était pas personnalisé.

Est-ce que vous avez l'impression que ces moments sont répétitifs et que vous entendez les mêmes choses chaque jour ?
C. : Non, je n'avais pas cette sensation dans le groupe des 2-4 ans. Il y a des choses qui reviennent car forcément, ils ont des habitudes mais on me racontait toujours de nouvelles choses. Je pense que ça varie en fonction des parents aussi car moi j'avais tendance à poser quelques questions.

Est-ce que vous vous sentez libre de poser vos questions ?
C. : Oui, complétement.

Est-ce que vous appréciez le fait que votre enfant participe à la retransmission malgré que cela puisse prendre plus de temps ? Ou vous préféré qu'il continue à jouer le temps que vous discutiez avec les professionnels de l'enfance ?
C. : Oui, je trouve ça super quand l'éducatrice intègre l'enfant et lui pose des questions pour qu'il raconte sa journée.

Si oui, est-ce que vous souhaiteriez que vos retransmissions se fassent quotidiennement avec la participation de votre enfant ?
C. : Oui, tant que l'enfant est motivé à le faire aussi.

Comment voyez-vous la relation avec les professionnels de l'enfance ?

- ☐ Une relation employé-employeur (vous payez les professionnels pour une prestation)

Comme on paye un service, on attend une certaine qualité derrière.

- ☐ Une relation de collaboration et d'entraide (égale à égale)

C'est essentiel au bienêtre de l'enfant. Il faut être ensemble pour aller vers les mêmes objectifs.

- ☐ Une relation d'apprentissage (Les professionnels ont les connaissances théoriques et l'expérience pour apprendre certaines choses aux parents)

Les professionnels ont un diplôme et donc certaines connaissances que les parents n'ont pas forcément.

Vos besoins et vos attentes

Qu'attendez-vous de ces retransmissions ?
(Compte-rendu détaillé de la journée, conseils de la part des professionnels, avoir un échange sur certains sujets,…)
C. : Ce que j'attends, c'est d'avoir un retour personnalisé. C'est très important pour moi.

Concernant le compte-rendu de la journée, quels sont les informations exacts que vous aimeriez avoir de la part des professionnels ?
(Repas, activité, soins, comportement, accident, relation,…)
C. :Je n'aime pas qu'on s'arrête juste à « pipi-caca, repas, dodo ». J'aime bien qu'il y est un petit peu plus, qu'on me dise comment il était dans les activités ou avec les autres enfants ou s'il a eu des difficultés. Plus détaillé et personnalisé. J'aime bien aussi avoir des conseils car des fois en tant que parent, on a la tête dans le guidon pour certaines choses et donc c'est intéressant d'avoir un avis extérieur, d'entendre comment est mon enfant quand je ne suis pas là. Ce qu'ils ont essayé aussi et ce qui a marché ou pas.

Est-ce que la crèche vous a déjà demandé quelles étaient vos attentes lors de ces moments ?
C. : Non. Je ne crois pas.

Est-ce que vous prenez toujours le même temps pour ces retransmissions ou cela varie en fonction de votre emploi du temps, de vos besoins et attentes du moment ?
C. : En général, je dirais qu'on prend toujours le même temps car je le trouve important car ça fait vraiment la transition entre la vie à la crèche et la vie à la maison. Et si on fait ça trop vite, je trouve qu'on a pas de sujet de discutions avec l'enfant quand ils sont petits et qu'ils n'arrivent pas encore à bien parler. J'essaye de ne pas être stressé dans ces moments.

Êtes-vous satisfait de la manière dont se passent les retransmissions actuellement ?
C. : Oui pour le groupe des 2-4 ans.

Interviews : Personne D

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions des informations lorsque vous revenez chercher vos enfants à la crèche. Pour mon dossier, je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
Toutes les données resteront anonymes et la conversation est enregistrée selon votre accord.

Les moments de retransmission

Lors de votre première rencontre avec l'institution, est-ce qu'on vous a expliqué à quoi servaient ces moments de retransmission ainsi que leur importance ?
D : Oui

Comment vivez-vous les moments de retransmission ?

- Est-ce que vous êtes à l'aise ou est-ce que ces moments sont stressants ?

D : Je suis plutôt à l'aise. Après, ça se passe bien donc ça aide.

- Une discussion ou un monologue ?

D : Plutôt un monologue

J'imagine que ce n'est pas toujours la même personne qui vous fait la retransmission :

- Est-ce qu'il y a une personne que vous préférez côtoyer durant ces moments ? Si oui pour quelles raisons ?(sa manière de communiquer, propose un contenu différent, sa posture professionnelle)

D : Oui mais plus au niveau de l'affinité et je vois que mon enfant est bien avec elle.

- Est-ce que vous préfèreriez avoir une personne de référence et communiquer uniquement avec elle ?

D : Non, c'est égal

Est-ce que vous avez l'impression que votre retour est personnalisé ?
D : Oui clairement car quand mon enfant avait des problèmes au niveau des selles, elles étaient attentives à ça.

Est-ce que vous avez l'impression que ces moments sont répétitifs et que vous entendez les mêmes choses chaque jour ?
D : ça change pas beaucoup parce qu'elles suivent toujours le même cadre.

Est-ce que vous vous sentez libre de poser vos questions ?
D : Oui

Est-ce que vous appréciez le fait que votre enfant participe à la retransmission malgré que cela puisse prendre plus de temps ? Ou vous préféré qu'il continue à jouer le temps que vous discutiez avec les professionnels de l'enfance ?
D : Je préfère qu'il continue à jouer car c'est plus facile de discuter et plus tard é la maison, on prend un moment avec notre enfant pour parler de sa journée.

Si oui, est-ce que vous souhaiteriez que vos retransmissions se fassent quotidiennement avec la participation de votre enfant ?

Comment voyez-vous la relation avec les professionnels de l'enfance ?

- ☐ Une relation employé-employeur (vous payez les professionnels pour une prestation)
- ☐ Une relation de collaboration et d'entraide (égale à égale)
- ☐ Une relation d'apprentissage (Les professionnels ont les connaissances théoriques et l'expérience pour apprendre certaines choses aux parents)

D : Je leur ai déjà demandé quelques conseils.

Vos besoins et vos attentes

Qu'attendez-vous de ces retransmissions ?
(Compte-rendu détaillé de la journée, conseils de la part des professionnels, avoir un échange sur certains sujets,…)
D : un compte rendu global de la journée

Concernant le compte-rendu de la journée, quels sont les informations exacts que vous aimeriez avoir de la part des professionnels ?
(Repas, activité, soins, comportement, accident, relation,…)
D : Savoir globalement comment ça c'est passé, s'il y a eu des choses particulières. Si mon enfant a bien mangé ou s'il a dormi.

Est-ce que la crèche vous a déjà demandé quelles étaient vos attentes lors de ces moments ?
D : Non ça c'est fait plutôt naturellement car ce qu'on donne comme informations le matin, elles seront attentives la journée et nous le retransmettront le soir.

Est-ce que vous prenez toujours le même temps pour ces retransmissions ou cela varie en fonction de votre emploi du temps, de vos besoins et attentes du moment ?
D : ça varie en fonction de nous mais aussi d'elles car si elles sont au goûté, elles vont moins entrer dans les détails. Les informations utiles seront toujours données.

Êtes-vous satisfait de la manière dont se passent les retransmissions actuellement ?
D : Oui.

ANNEXE E

Les deux questionnaires originaux dûment remplis par les institutions

Questionnaire : Crèche 1

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions lorsque les parents reviennent chercher leurs enfants. Je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
La crèche restera anonyme.

Je vous remercie d'avance pour vos précieuses réponses.

1. Les retransmissions

Quelles sont les informations que vous transmettez aux parents lors des retours de fin de journée ?
Lors des transmissions aux parents le personnel éducatif donnent les informations suivantes : repas, sieste, changes, soins , activités et comportement (moment de blues, pleurs, altercation avec d'autres enfants etc.)

Est-ce que vous expliquez aux parents l'importance de ces moments lors des premières rencontres ?
X OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____

Est-ce que vous demandez systématiquement à ce que l'enfant soit présent lors des retransmissions ?
☐ OUI ☐NON X AUTRE :_____
Pourquoi ?
Oui en cas de difficultés rencontrées durant la journée, le personnel demande à ce que l'enfant soit présent lors des retransmissions afin de le responsabiliser. Idem lorsqu'un enfant a eu une période difficile et que cela s'améliore, le personnel félicite et encourage l'enfant à continuer lors de la transmission de fin de journée.

Faites-vous participer l'enfant à la discussion lors des retransmissions ?

- ☐ Toujours
- X De temps en temps
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

Est-ce que la direction a des demandes et des attentes particulières pour ces moments ?
X OUI ☐ NON
Si oui, lesquelles ?
De la transparence envers les familles, faire preuve de disponibilités et d'écoute. Des conseils et soutien aux parents.

Dans votre projet pédagogique, avez-vous un chapitre concernant les moments de retransmissions ? (La posture professionnelle, le déroulement,…)
X OUI ☐ NON

2. Les besoins et les attentes des parents durant ces retransmissions

Selon vous, quels sont les besoins et les attentes des parents lors de ces moments de retransmission ?
Un retour complet de la journée de leur enfant, de la disponibilité, de la transparence, des conseils.

Comment faites-vous pour connaître les besoins et attentes des parents ?
Le personnel éducatif échange beaucoup avec les parents afin de connaître leurs besoins et leurs attentes. Le personnel éducatif informe également les familles de leur disponibilité en tout temps pour d'éventuels entretiens.

Est-ce que des échanges se font régulièrement avec eux autour de ce sujet ?
☐ OUI : lors X d'entretien ☐ NON
☐ de questionnaire _____
X des retransmissions _____
☐ Autre :_____
_____

3. Les outils professionnels

Est-ce que vous différenciez chaque famille lors des moments de retransmission ?
X OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____
Si oui, que mettez-vous en place pour individualiser les parents ?
Les transmissions sont adaptées en fonction des familles, certains parents souhaitent un retour très détaillé de la journée et d'autres souhaitent juste savoir l'essentiel.

Dans le suivi quotidien, avez-vous des outils personnalisés pour chaque enfant ?
XOUI ☐ NON
Si oui, quels sont ces outils ?
Le personnel éducatif utilise des feuilles journalières pour chaque enfant. Pour certains enfants nous utilisons de petit cahier de bord ou le déroulement de la journée est noté, toutefois ce support est souvent utilisé pour les enfants entre 0-2 ans, mais il arrive que nous devions continuer de l'utiliser pour diverses raisons. Pour les enfants plus grands, il arrive que nous utilisions un tableau lorsqu'ils sont en cours d'acquisition de la propreté car les parents souhaitent souvent savoir si l'enfant a demandé lui-même pour aller sur le pot ou si c'est le personnel qui lui a rappelé. De ce fait tout est noté dans un tableau afin

d'avoir une vue d'ensemble et de faire un récit complet aux parents en fin de journée. Des dossiers d'observation sont également utilisé pour le suivi de l'enfant.

Quels sont vos outils de communication avec les parents ?
Les feuilles journalières, l'application Whaller (application installée sur un i pad qui remplace les cahiers de transmission entre éducatrices)

Est-ce que vous utilisez le même outil de communication pour tous les parents ou chaque famille à son propre outil personnalisé ?

X Même outil pour tous les parents
☐ Outil personnalisé

Avez-vous des outils spéciaux que vous mettez en place lors de retransmissions problématiques ?

☐ OUI X NON ☐ AUTRE :

Si oui, lesquels ?

Questionnaire : Crèche 2

Le sujet de mon travail de diplôme se base sur les retransmissions lorsque les parents reviennent chercher leurs enfants. Je me focalise sur les enfants de 2 à 4 ans donc je vous demanderai de répondre en fonction de cette tranche d'âge.
La crèche restera anonyme.

Je vous remercie d'avance pour vos précieuses réponses.

1. Les retransmissions

Quelles sont les informations que vous transmettez aux parents lors des retours de fin de journée ?
Résumé de la journée de l'enfant ; repas, sieste, changes (selles), activité matin + après-midi, particularité (médicament, anecdote,…)

Est-ce que vous expliquez aux parents l'importance de ces moments lors des premières rencontres ?
X OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____

Est-ce que vous demandez systématiquement à ce que l'enfant soit présent lors des retransmissions ?
☐ OUI X NON ☐ AUTRE :_____
Pourquoi ?
Certaines fois, les enfants son vers leur parent, d'autres fois l'enfant joue encore. Certaines fois l'enfant participe aux retransmissions

Faites-vous participer l'enfant à la discussion lors des retransmissions ?
- ☐ Toujours
- X De temps en temps
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

Est-ce que la direction a des demandes et des attentes particulières pour ces moments ?
☐ OUI X NON
Si oui, lesquelles ?
_____

Dans votre projet pédagogique, avez-vous un chapitre concernant les moments de retransmissions ? (La posture professionnelle, le déroulement,…)
X OUI ☐ NON

2. Les besoins et les attentes des parents durant ces retransmissions

Selon vous, quels sont les besoins et les attentes des parents lors de ces moments de retransmission ?
Les besoins et les attentes varient en fonction de l'âge de l'enfant ainsi que du parent. Certains parents ont besoin d'un résumé complet et d'autres ont juste besoin d'une ou deux informations. Les parents aiment surtout savoir le temps de sieste et l'alimentation.

Comment faites-vous pour connaître les besoins et attentes des parents ?
Certaines fois nous posons la question ou nous nous adaptons en fonction des questions des parents, de leur enfant

Est-ce que des échanges se font régulièrement avec eux autour de ce sujet ?
☐ OUI : lors ☐ d'entretien X NON
☐ de questionnaire
☐ des retransmissions
☐ Autre :

3. Les outils professionnels

Est-ce que vous différenciez chaque famille lors des moments de retransmission ?
X OUI ☐ NON ☐ AUTRE :
Si oui, que mettez-vous en place pour individualiser les parents ?
Comme dit plus haut, certains parents souhaitent un retour complet, d'autres parents ont besoin de peu d'informations. Certains parents nous disent ou nous montrent qu'ils sont peu intéressé par nos informations.

Dans le suivi quotidien, avez-vous des outils personnalisés pour chaque enfant ?
☐ OUI X NON

Si oui, quels sont ces outils ?

Quels sont vos outils de communication avec les parents ?
Contact de vive voix lors des accueils et des départs, les informations sont écrites sur des feuilles journalières et discutées entre collègues.

Est-ce que vous utilisez le même outil de communication pour tous les parents ou chaque famille à son propre outil personnalisé ?
X Même outil pour tous les parents
☐ Outil personnalisé

Avez-vous des outils spéciaux que vous mettez en place lors de retransmissions problématiques ?

X OUI ☐ NON ☐ AUTRE :_____

Si oui, lesquels ?

Grille d'observation, supervision, objectif spécifique