

**CONCOURS EXTERNE SUR TITRES AVEC EPREUVES
D'EDUCATEUR TERRITORIAL DE JEUNES ENFANTS**

SESSION 2006

**RAPPORT ETABLI A PARTIR D'UN DOSSIER
portant sur une situation en relation avec les missions du cadre d'emplois
et notamment la déontologie de la profession**

**Durée : 3 heures
Coefficient : 1**

Vous êtes éducateur(trice) territorial(e) de jeunes enfants dans une crèche collective de la commune de X. Le (la) directeur(trice) souhaite engager une action de sensibilisation des professionnels à la bientraitance des enfants. Il (elle) vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents ci-joints, un rapport sur ce sujet.

- DOCUMENT 1 :** « Violences institutionnelles » - Métiers de la petite enfance - 1998 - 2 pages
- DOCUMENT 2 :** « Le retour du non. Du calme ! » - Véronique Maréchal - Le journal des professionnels de l'enfance - Mai/Juin 2003 - 3 pages
- DOCUMENT 3 :** « Le concept de bientraitance et son illustration concrète » - Site www.famille.gouv.fr - 16 janvier 2004 - 3 pages
- DOCUMENT 4 :** « Les gestes et les mots adressés à l'enfant » - Métiers de la petite enfance - Octobre 2001 - 4 pages
- DOCUMENT 5 :** « La bientraitance, enjeu quotidien d'humanité » - Francisca Flamand - Cahiers de la puéricultrice - Mars 2002 - 3 pages

Ce dossier contient 16 pages, y compris celle-ci.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

- ✎ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni signature ou paraphe.
- ✎ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- ✎ Seul l'usage d'un stylo noir ou bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

DOCUMENT 1

Violences institutionnelles

Derrière ses murs, que l'on imagine volontiers impénétrables, l'institution n'en ferait, pour ainsi dire, qu'à sa guise. Lorsque s'entrouvrent ses portes et filtre l'information, que les limites de l'acceptable ont été franchies, l'étonnement et l'indignation se justifient de l'inaccessibilité des faits.

L'enquête historique s'entête pourtant à lever le voile sur ce que nul, au fond, n'ignore : les institutions, établissements et services en charge de l'enfant confié par ses parents ou les autorités publiques peuvent détourner le cours de leur mission socio-éducative et passer, plus ou moins délibérément, de la sollicitude à la maltraitance.

Les temps ne sont d'ailleurs pas si lointains où, dans l'hexagone, certaines institutions s'enorgueillissaient de pratiques coercitives d'une extrême violence au nom d'un projet de correction ou de rééducation que peu de voix s'autorisaient à contester en prenant le contre pied des certitudes de l'époque (...).

Conceptions et pratiques éducatives ont indéniablement évolué et, aujourd'hui, beaucoup de professionnels sont conscients, comme le souligne S. Tomkiewicz, que « toute institution est à risque de violence » et qu'il leur appartient de contrarier l'expression d'une telle prédisposition (...).

Hydre tenace donc, la violence institutionnelle s'exprime sur des modes récurrents, souvent plus furtifs qu'apparents. S. Tomkiewicz, dont les travaux font autorité, en propose la définition suivante : « toute action commise dans ou par une institution, ou toute absence d'action, qui cause à l'enfant une souffrance physique ou psychique inutile et/ou qui entrave son évolution ultérieure ». Sur la sellette, les institutions plus préoccupées d'elles-mêmes que de l'enfant et les institutions en défaut de projet, délétères car incapables d'impulser la dynamique éducative attendue.

Large (trop, diront certains), économe de classifications pointilleuses, cette définition laisse ouvert le champ de la réflexion et renvoie les professionnels à leurs propres pratiques, dont il leur faut bien se demander si elles conviennent aux besoins de l'enfant et aux nécessités de son développement. Encore faut-il que l'institution autorise ce questionnement, ce qui, nous le verrons, ne va pas de soi !

Les pouvoirs publics se sont (...) inquiétés du phénomène et une circulaire datée du 5 mai 1998 vient appeler, fort opportunément, les directeurs départementaux des affaires sanitaires et sociales (DDASS) à une vigilance renforcée.

Violences impensables

À première vue, les institutions de la petite enfance ne prêtent guère le flanc à la critique. Crèches, haltes-garderies, jardins d'enfants..., peuvent se prévaloir d'un souci permanent du bien-être de l'enfant qui se traduit par des pratiques adaptées, respectueuses de ses besoins, attentives à ses évolutions. Les dispositifs d'accueil sont conçus pour que chaque enfant trouve progressivement ses marques et investisse à son rythme espace relationnel et espace physique, en continuité avec ce qu'il vit auprès de ses proches. Formés ou non, les personnels sont réputés experts dans l'art du soin et de l'accompagnement, crédités d'une motivation inépuisable.

Le contraire est maintenu, à grand renfort de principes, aux confins du possible, dans le domaine du fantasme, sur le terrain de la pathologie : un professionnel ne peut vouloir de mal à un jeune enfant, encore moins lui en faire, et, si dérapages il y a, ils doivent être mis au compte de difficultés personnelles avec lesquelles l'institution n'a pas ou si peu à voir.

Le cas peut effectivement se présenter (les filtres de la sélection ne sont pas infaillibles), certaines personnalités se révélant, un jour ou l'autre, et toujours de manière dramatique, en déséquilibre structurel, l'enfant pouvant être le premier à en faire les frais.

Mais, plus communément, la violence agie par un professionnel de la petite enfance le montre dans un état d'épuisement, d'incertitude, de démotivation que sa situation personnelle ne permet pas seule d'expliquer. La violence surgit en bout de chaîne symptomatique, après l'absentéisme, l'accumulation des retards, le désengagement du travail en équipe, le relâchement des relations avec les parents, l'expression de l'ennui, le désintérêt croissant pour les progrès de l'enfant ou ses difficultés... Syndrome connu d'épuisement professionnel, ou « burn out », qu'on ne peut considérer exclusivement sous l'angle personnel.

Le travail auprès de jeunes enfants exige une disponibilité qui peut peiner à se renouveler lorsque tout concourt, au sein du dispositif institutionnel, à empêcher l'expression de la lassitude et de la difficulté à s'affronter à l'ambivalence de la relation à l'enfant et à ses parents. Ambivalence peu consciente qui imprime un cours particulier aux relations avec l'enfant, entre surinvestissement et intérêt relatif, attachement et distance, appropriation et intolérance... Dans un tel entrelacs affectif, en l'absence de recours institutionnels, certains professionnels s'exténuent, dans de vaines tentatives pour maintenir à flots leur

professionnalisme. Tous ne passent pas à l'acte, loin s'en faut, mais beaucoup se perdent dans la routine, emportés par un courant qu'il devient difficile de remonter sans le soutien d'une équipe avertie.

Il est étonnant de constater que des équipes peuvent abriter longtemps des professionnels qui posent jour après jour des actes que chacun s'accorde à juger répréhensibles - fessées « pédagogiques » ; gestes brutaux ; exigences déplacées ; paroles blessantes ; négligences ; attention sélective sans entreprendre en temps utile les démarches qui pourraient permettre de dénouer la situation et prévenir la fuite en avant. Au prix, immanquablement, d'une souffrance dont la multiplication des arrêts maladies, des demandes de mutation et des signes de dégradation du climat socio-émotionnel donne une juste mesure.

Avançons une hypothèse : au-delà de la mise en oeuvre d'un principe élémentaire de solidarité, ce délai trahit la crainte d'être pris dans les rets d'une opinion sans nuances ou d'une rumeur insidieuse : « tous coupables, tous responsables ! » Crainte d'autant plus paralysante que ces professionnels maltraitants entraînent leurs collègues dans un enchevêtrement d'identifications et de contre identifications dont il devient difficile de se dégager tant qu'un événement ne fait pas tiers. Manifestations pathologiques, pas aussi fréquentes qu'on le prétend, ou maltraitances professionnelles dont aucune statistique ne rend compte à ce jour, sont généralement désignées à la vindicte des tutelles lorsque l'aide a épuisé son crédit ou quand le dysfonctionnement institutionnel ne peut plus s'accommoder d'actes contraires à la déontologie professionnelle.

Cependant, la personne du professionnel apparaît rarement seule en cause. Reconnaître cette réalité n'équivaut pas à dédouaner le professionnel d'actes dont il reste responsable devant la collectivité. Mais c'est rendre possible un véritable travail de prévention en ne laissant de côté aucun des déterminants de telles situations.

Facteurs de risques

Là où la violence s'insinue, l'organisation et le fonctionnement se révèlent sous l'influence de facteurs de risques à tendance cumulative :

- ouverture minimale sur l'extérieur ;

- absence ou mise en sommeil du projet pédagogique ;
- déni des droits des usagers ;
- étanchéité des fonctionnements d'une section ou d'un service à l'autre et résistances au mouvement interne ;
- qualification insuffisante du personnel et absence de politique de formation ;
- manque d'instances de régulation de la vie institutionnelle ;
- relâchement du contrôle des autorités de tutelle.

(...)

Le style d'exercice de l'autorité adopté par le directeur de la structure paraît également constituer un facteur décisif dans la genèse des situations de violence institutionnelle. Retranché dans son bureau, se consacrant aux tâches administratives, ou peu présent dans la structure, ou, à l'inverse, exerçant un contrôle ne souffrant aucune délégation, le responsable d'une structure, par sa quasi absence ou son omniprésence, peut faire peser un poids insupportable sur une équipe trop libre ou trop contrainte dans l'expression de sa capacité d'initiative.

Dans le milieu de l'accueil collectif des jeunes enfants, la figure de l'autorité se présente parfois sous les traits de Janus*. Alternativement, au gré des circonstances, autocratique et « maternaliste », elle met l'équipe dans l'impossibilité de bâtir une identité propre, en ayant recours soit à l'injonction sans appel, soit à l'appel pressant à retrouver le giron du collectif, au risque majeur de susciter le désespoir et, à terme, le dysfonctionnement.

Mais, là encore, gardons-nous de braquer les projecteurs sur l'un ou l'autre des acteurs de la scène institutionnelle, en laissant dans l'ombre les autres protagonistes, sans considération pour la trame des événements, l'histoire et le cadre institutionnels.

** Dieu aux deux visages*

Métiers de la petite enfance – 1998 (extraits)

Le retour du non Du calme !

Dans les structures d'accueil de jeunes enfants, fatigue, manque de personnel, de reconnaissance, de désir de changement... peuvent favoriser chez les adultes des conduites autoritaires. Un contexte explosif peu propice à l'épanouissement des petits...

Vers 2 ans, l'enfant a acquis une relative autonomie, mais il est encore dépendant des adultes qui s'occupent de lui dans les structures d'accueil. Curieux, mobile, agité ou en retrait dans ses relations avec les autres, il suscite à la fois l'enthousiasme et l'exaspération des professionnels... Tout dépend du moment.

Il grimpe, tombe. Court, attrape, pousse, griffe, mord et même s'il commence à formuler des demandes, il n'est pas très « sociable » il aime s'isoler, refuse les contraintes, s'oppose, se met en colère et est souvent émotif. Il ramène tout à lui et le verbalise maintes fois :

« C'est à moi ! » Qu'il s'agisse de sa maman, d'un jouet ou d'attention, de la proximité d'un adulte, tout lui appartient, jusqu'à l'activité de l'autre qu'il lui arrache par l'intermédiaire d'un objet, qu'il délaisse aussitôt...

Les conflits entre enfants débutent parfois sur ce type de provocation : « C'est pas ta maman. C'est à moi ! Mamaaan ! ... » auquel l'autre rétorque aussi vite que son ombre : « Non ! Pas à toi, à moi ! Mamaaan ! ». Quelques enfants passant par là, attirés par ces altercations dans lesquelles leur mère peut aussi être impliquée symboliquement, s'associent parfois au jeu, pour le plaisir de surenchérir, de crier plus fort, de se faire entendre à leur tour... ou de distribuer quelques coups si l'enjeu en vaut la chandelle. En l'occurrence, il s'agit d'une mère, de toutes les mères : on joue à qui perd gagne et l'on répète les scénarios de la séparation. On gagne du terrain tant que c'est possible, jusqu'à ce que ça dégénère et que l'adulte le plus proche se précipite pour éviter le pire. Les enfants affirment leur force, leur place, de tout leur corps, et il faut parfois joindre le geste à la parole, quand ça se tape et que ça se bouscule : une griffure au visage est si vite arrivée et, le soir, il faut expliquer aux parents ; « Qu'est-ce qui se passe, encore ? » L'adulte alerté empoigne, sépare, au mieux essaie d'entamer le dialogue, demande aux enfants de raconter... Mais pour les petits, l'histoire est déjà terminée et ils aimeraient plutôt passer à autre chose. D'ailleurs, ils ne se souviennent même pas de ce qui a provoqué tout cela.

Des boîtes à bonbons ?

Le travail auprès des tout-petits n'est pas de tout repos. Les dimensions personnelle, affective et émotionnelle des petits et des grands y sont convoquées à chaque instant, d'où la nécessité de solides formations et de réelles motivations, sans lesquelles les journées seraient longues, exténuantes, bruyantes, « déréalisantes ». Contrairement à ce que pensent certains non professionnels, il ne s'agit pas uniquement de jouer avec les enfants - encore que cela ne soit pas « donné » d'emblée à tout le monde... - de changer les couches - il y a quelqu'un dedans... - ou d'alimenter les petits. Il y a l'art et la manière de le faire, d'accompagner, d'écouter, de prendre le temps - ou pas.

Les lieux d'accueil pour tout-petits sont parfois idéalisés et assimilés à de belles bonbonnières rose layette où les enfants sont « à croquer », les adultes tendres et patients. Certains noms de structures comportent d'ailleurs ces sous-entendus de bon goût, de bonheur et de quiétude. À la recherche d'un paradis perdu - dont l'existence ne tombe pourtant pas sous le coup de l'évidence.

Des bébés en groupe, ça pleure. Et pas tous en même temps : il faut les rassurer individuellement, répondre à leurs besoins le plus efficacement possible, le bruit, l'agitation, l'absence de personne - ou sa réduction, son non-remplacement -, ont des répercussions directes sur les conditions de travail matérielles, relationnelles, pédagogiques... Pour que l'institution fonctionne, il y a des horaires, à respecter : pour que les bébés se sentent bien, il s'agit d'être attentif à leurs rythmes et de faire avec les manifestations comportementales liées à la séparation. Discuter, réfléchir, penser l'organisation d'abord en fonction des jeunes enfants ne va pas sans concessions ni concertations.

Pas de légumes, pas de dessert

Et lorsque les contraintes sont trop lourdes pour les adultes, ce sont les enfants qui en pâtissent. La tolérance, les limites, et la permissivité de chacun s'articulent et s'expriment à partir des histoires des uns et des autres. Le quotidien résonne au rythme des cycles de veille et de sommeil des enfants. On « fixe » les horaires, on « démarre » le repas, on « commence » les couches, on place des repères pour tous.

Quelquefois, c'est le dérapage, le grain de sable dans le mécanisme : c'est l'échec du travail en équipe, les gestes automatiques, les habitudes non remises en question, les paroles blessantes, les discours inadaptés. Chacun use alors de sa méthode plutôt que d'un savoir-faire ajusté à la prise en charge des enfants. La compétence négligée puisque non reconnue. Les plats présentés à table ont alors le goût de l'aigreur ou de l'amertume de celui qui les sert, ou plutôt de l'ambiance dans laquelle il baigne : « on doit tout goûter » - même si l'enfant, lui, sait qu'il n'aime pas, et le coup des betteraves ou des endives, ce n'est pas sûr qu'ailleurs on ne le lui ait pas déjà fait... et s'il dit non, c'est non ! -, « tout finir », « on n'a pas toujours ce qu'on veut dans la vie », « pas de doudou à table », « tu manges comme un cochon », « c'est pas bon ce qu'elle a préparé ? », « si t'as pas faim pour les légumes, t'auras pas faim pour le dessert », « t'es sale, t'en mets partout », « je t'ai déjà expliqué qu'on mange pas avec les mains, tu comprends pas ce que je te dis ? », « on t'a déjà dit de pas mettre les mains dans ton verre, c'est pas pour se laver... », « sois sage sinon t'iras manger à une table tout seul ! »...

Et ce ne sont que quelques phrases parmi celles que l'on entend si souvent pendant les repas. Indigeste, non ? Cela vous rappelle des souvenirs ? Pas forcément des bons, j'imagine. Il y aurait tout à gagner, pour tous, si d'autres conditions de repas étaient mises en place. Un soupçon de réflexion, une touche de dialogue et une pincée de plaisir pour assaisonner l'ensemble. Des conditions idéales ? Utopiques ? Certaines structures y arrivent, d'autres pas. Il y a inévitablement des raisons. Encore faut-il vouloir regarder les choses en face. Eprouver un minimum d'empathie avec les enfants, comme avec leurs parents.

Parler aux enfants...

Le respect ? Certains contextes favorisent le passage de l'autorité à l'autoritarisme. Lorsqu'une personne se fait reconnaître par le pouvoir de crier, punir, frapper ou priver les enfants de ce qu'ils aiment, l'équipe devrait pouvoir l'aider à se ressaisir en réalisant que son comportement n'est pas adapté et qu'il peut nuire au développement des petits.

Bénéficier d'un accompagnement, réfléchir et

apprendre à se positionner autrement que par la force - des mots ou des gestes -, s'informer, se former, permet d'adapter le travail avec davantage de sérénité et de compréhension.

L'exigence d'obéissance brutale et radicale s'oppose fréquemment à la théorie, « bien jolie mais qui ne sert à rien » disent certains. Ce qui s'entend dans les structures, à mots découverts : « Quand c'est l'heure de dormir, c'est l'heure de dormir, je vire tous les doudous et maintenant, vous dormez ! » « Avec moi, la théorie, c'est vite réglé ! », ajoutait la dame quand on lui suggérait de venir y réfléchir en réunion.

Ici, les réunions sont d'ailleurs « en option » ; on y va ou pas, il faut « s'inscrire ». Justement, on réfléchit sur les « objets transitionnels » et la théorie a beau s'interroger entre quelques-uns, les plus concernés par une pratique peu conforme aux besoins des enfants, les plus résistants à la remise en question de leurs habitudes n'iront pas. C'est du moins ce qui se dit. Et pourquoi donc ?

Si l'humain est un être de langage, le tout-petit baigne dans son apprentissage. Et les longues heures qu'il passe dans son environnement extrafamilial le préparent aux relations qu'il entretiendra, selon les modèles et les repères de « bien vivre ensemble » qu'il aura mémorisés, ressentis, adoptés.

Que dire aux enfants ? Comment leur parler ? La réduction du temps de travail, l'absentéisme et les budgets souvent insuffisants conditionnent aussi la qualité de l'accueil et la manière dont les choses se transmettent aux enfants.

Ces lieux de « maternage » ont pourtant ceci d'insolite qu'ils sont aussi lieux de séparation, de socialisation et d'ouverture sur le monde. Fonction paternelle, donc, avec si peu d'hommes pour la représenter. Là aussi le bât blesse, semble-t-il.

L'autorité s'assoit alors comme elle peut, au gré de la pluridisciplinarité choisie, du manque de personnel diplômé parfois, des passages en direct par l'émotion, la sensibilité, la crainte de la hiérarchie, le sentiment de non-reconnaissance qui se répercute sur l'agir, dans les faits.

Les statuts, rôles et fonctions des professionnels « confondus », mal définis, peu valorisés et non rédigés dans des projets attisent les conflits qui bouillent dans la marmite du quotidien. Il y a surchauffe et la soupape lâche... C'est comme le lait sur le feu, ça se surveille de près ! La sécurité doit tout de même être garantie. Et pourtant, ici ou là, on s'adresse aux enfants à la troisième personne – « il va bientôt finir son assiette, oui ! » « Il va pas commencer à pleurer, hein ? » - ou bien on utilise de petits noms d'oiseaux – « les titis » par-ci, « les poussins » par-là pour chaque

proposition, dans un déni de l'identité qui en laisse supposer d'autres.

Ailleurs, on entend : « si tu veux pas dire merci, t'auras pas de gâteau ! », « si tu manges pas ta compote, ton gâteau après, c'est moi qui vais le manger » - et on met sa menace à exécution.

Réfléchir ?

La réflexion amène à savoir pourquoi on dit non, pourquoi on pose des limites, où et comment. C'est ce qui supporte les fondations d'une autorité ajustée, d'une éducation travaillée en commun.

Mais lorsque les consignes et les obligations sont vécues comme des corvées, quand la part du jeu passe à la trappe et l'intérêt pédagogique avec, la pédagogie n'est plus de mise et l'éducation échappe au sens commun de l'équipe.

Certains adultes vont jusqu'à s'enfermer dans une relation autoritaire à l'égard des enfants et ne peuvent plus (s') en sortir. Mobiliser les connaissances, solliciter la créativité, offrir la possibilité de se reposer, évite les dérapages liés à la fatigue, à l'incompréhension, à la lourdeur administrative.

Alléger le quotidien, replacer l'intérêt des enfants au centre des préoccupations, gomme les tensions, resitue le positionnement de chacun, répond aux questions arbitraires et lapidaires comme « il t'a rien fait... Pourquoi tu le tapes ? », « on t'a déjà dit d'arrêter de courir, tu le fais exprès ou quoi ? t'as pas entendu ce que je t'ai dit ? », « si tu continues, je te mettrai dans le coin ! » Argumentation sans appel, chantage, menaces, humiliations... parfois pour un même enfant à de multiples reprises dans la journée : on ne saurait s'étonner qu'il ne tienne pas « en place » ! Laquelle lui donne-t-on ?

Des mises en place matérielles peuvent accompagner la parole et les enfants sont capables d'aider à installer les matelas pour la sieste, de mettre les doudous dessus ou de s'occuper de disposer les assiettes du repas. Les faire participer encourage, valorise, responsabilise - à leur niveau -, et ce peut être un jeu, même si, bien sûr, c'est très sérieux !

Comprendre les déplacements des enfants quand ils détournent les jouets de leurs fonctions ou de leurs espaces, grâce à des observations que chacun devrait pouvoir effectuer, à tour de rôle, pour affiner son regard et adapter ses interventions, en retirer du plaisir aussi, permet de modifier son jugement et d'assouplir sa pratique. Et s'il faut

toujours « tout ranger » ensuite, on peut le faire en jouant, évidemment.

Donner du sens à ce que l'on annonce, et les enfants sont toujours partants - ou presque. Donner un rôle à chacun, le remercier pour sa participation, apprécier ce qu'il réalise et le lui dire, c'est aussi le reconnaître et se faire comprendre, être accessible. Pas au-dessus, mais avec, à côté, auprès des enfants, comme on dit dans les textes.

Jouer ensemble

La prévention est un investissement à long terme et l'organisation du temps de l'espace ne l'est pas moins. Ramenés à taille humaine, à hauteur d'enfant, les espaces comme les projets, clairs et interrogés, barrent la « fausse route », aux projets individuels et contradictoires, donnent du sens à ce qui se passe et permettent de repérer, de créer, de modifier et d'améliorer. Colorer des feuilles, malaxer pâte ou terre, élaborer des constructions ou des destructions, associer divers objets collectés ça et là pour les mettre en scène, expérimenter ses possibilités motrices - parcours moteurs, jeux de ballons ou d'extérieur, sorties -, plonger tout ou partie de son corps dans l'eau, procure du plaisir et reflète comme tout jeu ce qui se transvase et ce qui se contient, comme ce qui s'acquiert et ce qui se perd.

Véronique Maréchal

Le journal des professionnels de l'enfance –
Mai/Juin 2003

Le concept de bientraitance et son illustration concrète

Le ministère délégué à la famille est de longue date impliqué dans une action d'amélioration des conditions de vie des enfants accueillis en établissement social, médico-social ou sanitaire, qui se donne pour objectif général de contribuer à la bientraitance institutionnelle des jeunes enfants et de leurs parents.

C'est dans ce cadre que des groupes de travail réunissent des professionnels travaillant auprès d'enfants accueillis en établissement. Ils ont pour objectif d'identifier dans leurs pratiques professionnelles les éléments qui contribuent à la bientraitance de l'enfant et de ses parents et de rassembler des connaissances sur les conditions de la bientraitance institutionnelle puis les diffuser.

Le point de départ de la réflexion est d'observer ce qui se passe pour un enfant dans une institution, au quotidien et de s'interroger sur ce que cet enfant, compte tenu de son âge et de ce qu'il manifeste, peut éprouver. L'objectif est de rechercher des « actions » de « bientraitance » fondées sur l'observation de la réalité concrète de l'enfant et de son environnement puis de les mettre en place au quotidien.

C'est dans ce cadre que, périodiquement des journées techniques nationales sont organisées en partenariat avec un Conseil général, prenant appui sur des démarches locales de recherche de la bientraitance des enfants et de leurs parents.

Comment favoriser la bientraitance institutionnelle ?

Les expériences des établissements pour enfants du Nord, du Pas-de-Calais, de l'Isère, de la Gironde, du Finistère ou des Côtes d'Armor

1. La gestion des appels téléphoniques dans les lieux de vie des enfants

Des professionnels de plusieurs établissements différents, réunis pour réfléchir sur la bientraitance institutionnelle de l'enfant, ont constaté qu'au moment du repas, de nombreux appels téléphoniques convergeaient vers l'endroit où ils se trouvaient. Ils se sont interrogés sur l'impact de la sonnerie du téléphone sur certains enfants particulièrement fragiles et ont cherché à connaître la nature de ces appels pour trouver des solutions prenant en compte la bientraitance de l'enfant.

Jérôme est un enfant polyhandicapé dont la perception sensitive est très présente et souvent mal vécue. Il est très sensible au bruit. Il ne contrôle pas les bruits environnants et cela se sent dans ses réactions. Ces appels téléphoniques perturbent l'enfant dans sa relation avec l'adulte. Jessica, 2 ans ½, vivant au sein d'une pouponnière à caractère social projette son désir d'entendre un de ses parents. La sonnerie du téléphone est source d'angoisse. Elle regarde fixement l'auxiliaire de puériculture, puis l'interroge sur la nature de l'appel : « c'est peut-être papa ou maman ? ». Ce qui amène toujours une grande déception car Jessica ne reçoit jamais d'appels téléphoniques. La suite de son repas est agitée, ce qui peut entraîner une coupure dans la relation et influencer sur son comportement et son appétit.

D'autres exemples similaires ont mis en évidence l'impact de la sonnerie du téléphone sur la qualité de la prise en charge de l'enfant ou même sur la sérénité de la relation entre adulte et enfants. La transmission de ces observations et la prise en considération des perturbations des enfants, ont contribué à mobiliser les adultes dans la recherche de solutions mieux traitantes.

Par exemple, ici, en un premier temps il s'est agi d'identifier la nature des appels et de les comptabiliser à l'aide d'une fiche placée auprès de téléphone. Lorsqu'il s'est avéré que la plupart des communications étaient souvent mal orientées et concernaient surtout le chef de service : une demande de téléphone portable a été faite pour lui, et le standard a été prié de ne pas laisser passer de communication pendant l'heure du repas entre 11h30 et 12h30 afin de ne pas déranger les enfants.

Dans un autre établissement, à partir des mêmes constats, c'est une équipe spécialisée qui a été mise en place et formée pour traiter la question des accueils téléphoniques et de leur orientation, de manière à perturber le moins possible la vie des enfants tout en apportant des réponses adéquates aux appelants. Ainsi des modes de faire différents

ont pu être mis en place à partir d'un constat partagé et de la recherche active du bien-être de l'enfant.

2. Aménagements des règles de vie dans une maison d'enfants

Julien, quatre ans, est arrivé en cours d'année dans un groupe d'enfants âgés de six à douze ans et constitué depuis deux ans. Les éducateurs se sont rendu compte que les règles de vie qu'ils avaient mises en place avec les enfants du groupe, n'étaient pas totalement adaptées à la prise en charge de Julien. Ils en ont donc réaménagé certaines pour lui :

- Julien ne participe pas aux tâches ménagères (mise en place de la table, débarrassage) sauf s'il a envie d'aider. Cela va aussi dans le sens de sa protection car certaines manipulations pourraient être dangereuses pour lui.
- Julien peut prendre un bain plusieurs fois par semaine car les éducateurs ont observé qu'il s'y détendait beaucoup (ils ont aménagé le temps des toilettes pour cela).
- Julien est moins contraint que les autres à se dépêcher le matin. Il déjeune à l'étage avec la maîtresse de maison et trois autres petits.

Depuis que Julien est arrivé, et après un temps d'observation, les éducateurs ont décidé de passer plus de temps pour l'aider à s'endormir. Si nécessaire, un éducateur reste assis près de sa chambre lorsqu'il le sent agité. Avant la mise en place de ce fonctionnement, Julien se relevait, s'agitait, jetait ses peluches. Maintenant il s'endort plus facilement.

L'éducatrice référente a aménagé un temps de rencontre le mercredi, avec ses deux sœurs plus âgées qui ne sont pas dans le même groupe de vie que lui. Ce sont des moments privilégiés où ils apprennent à être bien, ensemble.

Julien est de temps en temps invité dans un autre groupe où il y a un enfant avec qui les éducateurs ont observé qu'il aimait bien jouer. Il participe à certaines sorties avec lui.

Les éducateurs ont installé un coin jeux dans sa chambre, qui lui est personnel. Les autres enfants doivent se faire inviter pour y jouer ; et lorsque c'est le cas, ils sont très attentifs à Julien. Cela l'aide dans la construction de jeux, dans le partage avec ses pairs, dans le rangement, etc...

Ces aménagements vont dans le sens de la bien-traitance car ils tiennent compte :

- du rythme de l'enfant,
- de ses capacités à participer à la vie collective et à la socialisation du groupe,
- de son bien-être corporel,
- du maintien dans de bonnes conditions du lien avec ses sœurs,
- du besoin d'être sécurisé.

L'adaptation de Julien dans le groupe de vie est en partie due à cette observation de ses besoins et à l'aménagement des règles de vie auxquelles l'équipe éducative a pu répondre.

3. Un déménagement pour que les petits soient mieux traités

Dans cette maison à caractère social, un des bâtiments est constitué d'un rez-de-chaussée avec cuisine, salles à manger et salle d'activités.

- un 1^{er} étage accueille un groupe de petits (12) de 4 à 8 ans ;
- un 2^{ème} étage, un groupe de grands (12) jeunes de 9 à 12 ans.

Constat

A l'occasion du travail engagé par l'établissement sur la bientraitance institutionnelle, deux éducateurs du groupe des petits ont alerté le directeur sur les perturbations importantes entraînées par cette configuration des locaux :

- bruits provenant du dessus, notamment le soir et le matin
- violences et insécurité lorsque les grands passent près des petits : ce sont des injures, bousculades, coups et pressions diverses. Les petits ont peur, pleurent, appréhendent le passage des grands.

Action entreprise

Le directeur a demandé aux deux éducateurs de présenter un projet à toute l'équipe de direction ainsi qu'à l'ensemble du personnel.

Le projet présenté a été de réaliser un déménagement :

- les petits seraient installés au 2^{ème} étage. Ils seraient mieux protégés puisqu'il n'y aurait plus le passage des grands. Leur rythme de vie serait mieux respecté (sieste, temps du coucher, repas, activités, travail scolaire...) ;
- les grands investiraient le 1^{er} étage.

Réactions du personnel

Pour certains, l'objectif est la recherche du mieux être de l'enfant et de l'amélioration des conditions matérielles dans un objectif de bientraitance. Mais une majorité de personnes s'opposent au changement de locaux pour des raisons diverses : sentiment d'appartenance, aménagements particuliers déjà réalisés (des WC pour les petits, la décoration...), quelques uns ne reconnaissent pas la notion de « bientraitance » comme une raison valable pour entraîner un tel changement sur le plan matériel et dans leurs habitudes.

Accompagnement du changement

Le directeur a eu le souci de faire valoir la notion de bientraitance (relativement nouvelle dans la maison) comme un élément essentiel à prendre en compte et de démontrer que "ne pas maltraiter" n'est pas pour autant "bien traiter". La réunion avec l'ensemble du personnel a eu lieu en juin et le déménagement a été réalisé pour la rentrée de septembre.

Effets observés

Les résultats sont positifs. L'ensemble des personnes concernées reconnaît que « les enfants vont mieux » pour toutes les raisons évoquées au départ.

L'adaptation du personnel aux nouveaux locaux a été reconnue comme une source d'inventivité, des mesures nouvelles ont été prises dans l'objectif d'améliorer l'accueil des enfants. Ainsi le changement de locaux a, semble-t-il, permis de regarder de plus près d'autres aspects de la vie de l'enfant et a amené les personnels à se questionner, à faire des propositions pour améliorer le quotidien des enfants.

(...)

Les gestes et les mots adressés à l'enfant

Lorsque l'adulte s'adresse à l'enfant, il utilise un langage complexe et multiple constitué de postures, d'attitudes, de gestes, de mimiques, de regards, de sourires, de mots, d'intonations. "Tout est langage" a dit Françoise Dolto. Ces éléments du langage non verbal et verbal sont indissociables et reçus simultanément par l'enfant. Il est donc important d'identifier et d'analyser certaines situations d'interactions adulte/enfant afin de mieux comprendre en quoi ces éléments du langage de l'adulte (il s'agira avant tout ici du professionnel) adressé au jeune enfant, en particulier ses gestes et ses mots, vont aider ou non l'enfant à comprendre, à s'approprier le monde qui l'entoure et à exister en tant que sujet.

Les gestes

Tout geste accompli auprès de l'enfant ne devient compréhensible par celui-ci que s'il est annoncé, puis accompagné de mots qui lui donnent sens. Ce n'est pas alors une intrusion de l'adulte, dont l'enfant tente de se protéger par l'opposition ou la passivité. Les mots qui précèdent et/ou accompagnent les gestes vont lui permettre d'anticiper la situation et de ne pas la subir, dans une véritable relation d'échanges et dans un moment de plaisir partagé.

Porter l'enfant

Ce qui fonde la sécurité de base de l'enfant, c'est l'ensemble des conditions affectives, relationnelles et matérielles mises en place d'abord par la famille, puis par les adultes professionnels accueillant l'enfant dans les structures d'accueil (maternité, crèche, halte-jeu, PMI, service de pédiatrie, pouponnière, jardin d'enfants, école maternelle, etc.). Ces conditions favorisent la fiabilité, la stabilité et la continuité de l'expérience vécue, au sens de Winnicott. Elles protègent ainsi l'enfant d'angoisses que les adultes peuvent difficilement imaginer : angoisse de chute, de morcellement, d'arrachement, résultant d'une altération de "l'enveloppe".

Le nourrisson a besoin d'être enveloppé par les bras, les mains, la poitrine de l'adulte afin de pouvoir s'y lover. La position du bras et de la main de l'adulte permet au bébé de sentir une continuité entre sa tête, son dos et ses fesses. Ainsi, comme l'a bien montré l'équipe de l'Institut Pikler Lőczy à Budapest, il est essentiel par exemple lorsque l'adulte sort l'enfant de son lit, de pouvoir soutenir d'emblée sa tête et son dos, et qu'il soit en contact avec le corps de l'adulte. Une telle manière de faire, qu'on peut rapprocher du "*holding*" de Winnicott, protège l'enfant des sensations de vertige qui pourraient l'envahir s'il était brusquement soulevé à distance. Au cours du repas, le confort de l'adulte peut conditionner celui du jeune enfant qui mange encore dans ses bras. Pour être confortable, l'enveloppe des bras de l'adulte ne doit pas être rigide. Il est important que, dès le plus jeune âge, le bébé puisse avoir les mains libres, notamment pendant la tétée. Au fur et à mesure de son développement, l'enfant va construire son chemin vers l'autonomie et sera donc plus apte à se soutenir en partie lui-même, et c'est à l'adulte qu'il appartient de s'ajuster à ce

processus sans aller trop vite et d'adapter son attitude aux situations nouvelles.

Les changements de position

Il est important que les changements de position ne représentent pas pour l'enfant des expériences de rupture. Différentes précautions peuvent être prises, par exemple limiter les gestes inutiles et, encore une fois, associer le plus possible l'enfant à ce qui lui arrive. Par exemple, lors du change de la couche, il n'est pas forcément nécessaire de retourner l'enfant pour le déshabiller ; un simple soutien des jambes suffit souvent à glisser la couche propre sous les fesses et le bas du dos de l'enfant. L'enfant vit également une expérience de rupture lorsqu'il se trouve soudainement soulevé par l'adulte venu le prendre par derrière ; un afflux de sensations lui arrive tout à coup, sans possibilité de contrôle et d'anticipation. C'est pourquoi il importe de se montrer à lui d'abord face à face et de lui parler avant de le prendre dans les bras. De même, quand l'enfant est tiré par un bras ou poussé dans le dos, il est physiquement placé en position d'objet manipulé.

Douceur et lenteur relative du geste

Il est important, notamment lors des soins sur le corps de l'enfant, que les gestes de l'adulte soient empreints de douceur, et celle-ci suppose une certaine "lenteur" relative. Parfois, l'adulte tente de répondre à l'agitation de l'enfant par une accélération de ses propres gestes, croyant sans doute ainsi mettre un terme rapide à une situation pénible pour l'un et l'autre. L'effet obtenu est généralement inverse : l'enfant s'agite davantage, tiraille, se crispe, se contracte. Ce qui aurait pu être un temps d'échange, s'apaisant peu à peu, se réduit à une succession de postures et de gestes qui sont imposés à l'enfant et contre lesquels il essaie de résister (le gain de temps escompté par l'adulte est souvent nul). Par ailleurs, l'adulte (un peu énervé ou fatigué) n'a parfois pas conscience de serrer trop fort ce poignet d'enfant, de tirer trop vite ce bras, d'écarter trop violemment ces jambes lors du change de la couche, de maintenir trop puissamment ce corps dans le lit pour qu'il s'endorme, d'appuyer trop fort le mouchoir sur ce nez qui coule, de soulever trop rapidement cet enfant... En revanche, lorsque le geste de l'adulte est plus tranquille, apaisant, il peut être intégré plutôt que subi et l'enfant peut,

progressivement, prendre conscience des différentes parties de son corps puis de son unité.

Un seul geste à la fois

Si l'adulte, par exemple, alors qu'il commence à donner le biberon à un bébé, a oublié la serviette ou le mouchoir, ou encore doit répondre au téléphone à ce moment-là, se lève avec l'enfant dans les bras, il perturbe ce moment privilégié en créant une situation de rupture. De même, si l'adulte avec un enfant dans les bras essaie d'installer un autre enfant qui pleure sur le tapis, ni le portage du premier, ni le mouvement en direction du second ne peuvent se réaliser de façon adaptée aux besoins de l'un et de l'autre. Mieux vaut alors, sauf urgence bien sûr, différer l'intervention de quelques instants.

Tenir compte des gestes de l'enfant

En ce qui concerne l'enfant, certains gestes ont valeur de message. C'est à l'adulte qu'il appartient de les percevoir, d'où l'importance de l'observation, d'essayer de les comprendre et d'en tenir compte au cours des interactions. Ainsi, lorsque l'enfant repousse la cuillère avec sa langue et ses lèvres, c'est sans doute qu'il ne désire plus manger. Il est donc important que l'adulte accepte, au moins un moment, d'éloigner la cuillère de la bouche de l'enfant, de lui parler, d'observer sa réaction, avant de présenter à nouveau la cuillère contre les lèvres du bébé sans chercher à l'introduire de façon insistante. Si l'enfant a encore faim, il ouvre généralement la bouche et reprend le repas. Toujours lenteur et douceur des gestes et non brusquerie ou intrusion. Le bébé ne subit pas ainsi une expérience d'envahissement forcé, mais vit une situation où il participe à la tétée en prenant la nourriture à son rythme. Ces gestes de l'enfant, répétés, observés et reconnus par l'adulte, acquièrent une valeur de langage. Ce sont des signaux efficaces qui prennent une place grandissante au cours des interactions. Ce mélange subtil de constance et de souplesse dans la manière de faire de l'adulte suppose que celui-ci se maintienne en état de réceptivité à ce que l'enfant manifeste (conserver une attention, une fonction observante, tout en agissant auprès de l'enfant et respecter ce qu'il exprime en en tenant compte et en s'ajustant au mieux). L'enfant fait ainsi l'expérience de pouvoir agir sur son environnement, ce qui favorise l'autonomie. Cette sécurité dans la relation fortifie peu à peu sa confiance en lui-même, elle édifie solidement les bases de son identité.

Les mots

On sait à quel point, dès sa naissance, le nouveau-né est réceptif à la voix humaine et combien il s'apaise, intéressé, quand on s'adresse doucement à lui. Cela est d'autant plus facile si la parole de l'adulte est bien une parole vivante : l'intonation, la "mélodie des mots" permettent au bébé de ressentir l'accord entre cette parole et ses propres émotions ; le

regard, le sourire, les mimiques, la mobilité du visage de l'adulte confirment et renforcent le message que reçoit l'enfant ; celui-ci entend, certains mots, souvent répétés lors de moments précis, qui vont peu à peu prendre sens pour lui. Il va les reconnaître et anticiper grâce à eux ce qui lui arrive.

C'est aussi parce les mots de l'adulte sont entrecoupés de silences que l'enfant va pouvoir participer activement à l'échange et éprouver le plaisir de s'exprimer par des vocalises, puis parler. L'adulte n'est pas un moulin à paroles ; il est capable de ne pas "parler pour ne rien dire" ou débiter des phrases de façon mécanique, d'écouter, de se taire. La parole que l'enfant entend comme celle qu'il exprime y devient quelque chose qu'il peut garder et retrouver en lui dans les moments de solitude. Ainsi, quand il babille, vocalise en l'absence de l'adulte, peut-être se redonne-t-il à lui-même de façon indépendante, le plaisir vécu en sa présence. Quand l'adulte s'adresse à l'enfant (en l'appelant d'ailleurs par son prénom et non par un surnom ou un diminutif), voici quelques fonctions de sa parole, pour l'enfant.

Information, signalisation, explication

Lors de certains soins, l'adulte peut obtenir une plus grande coopération de l'enfant si ses gestes sont annoncés par des mots et que l'enfant est en mesure de s'y préparer. De même, la parole annonciatrice de la séparation permet à l'enfant de s'y préparer ; l'enfant peut d'ailleurs protester avant qu'elle n'ait eu lieu, mais il n'y a pas alors de rupture et souvent la détresse est moindre et de courte durée. Informer l'enfant des aliments qui sont dans son assiette, lui signaler que c'est chaud ou froid, qu'il y a une petite marche à franchir et qu'il faut faire attention, etc., sont des paroles importantes, rassurantes, qui permettent par ailleurs à l'enfant d'enregistrer et de mémoriser de très nombreux mots, avant même d'en prononcer un seul. Parfois il s'agit de "parler" à l'enfant, parfois de lui "dire" des choses, d'autres fois de lui "expliquer". Attention cependant aux commentaires inutiles et qui peuvent maintenir l'enfant dans une relation de dépendance affective vis-à-vis de l'adulte professionnel : "Allez, fais-moi plaisir ; t'es un amour ; c'est bien mon chéri...". Ou encore : "Il est beau ton dessin, c'est quoi ?". Finalement il s'agit toujours de s'interroger sur l'intérêt qu'il y a (ou pas) à dire telle ou telle chose à l'enfant.

Mise en mots du vécu émotionnel, accompagnement et soutien

Si l'adulte accompagne de sa parole l'enfant en proie à certaines émotions observables, il lui montre ainsi que ces émotions sont reconnues. Les mots de l'adulte qui nomment l'émotion ainsi que la circonstance qui l'a déclenchée jouent un rôle d'enveloppe, de filtre protecteur par exemple face aux "agressions extérieures" telles des bruits importants et soudains (aspirateur, sirène, aboiement, marteau piqueur, etc.), des mouvements brusques involontaires de

l'adulte, des perceptions visuelles semblant inquiéter l'enfant (visage inconnu...), des perceptions et sensations diverses provenant du corps propre de l'enfant (gargouillis gastriques ou intestinaux...), etc. C'est la traduction verbale de ces événements, par l'adulte, qui joue un rôle organisateur en permettant à l'enfant (surtout s'il n'a pas encore les mots pour dire) de différencier peu à peu ce qui vient de lui et ce qui vient du monde extérieur, et de comprendre progressivement cet environnement. Les mots de l'adulte ont également un rôle d'accompagnement, de soutien et d'incitation à parler. Avec la parole, la relation peut être établie à distance (si c'est nécessaire ; parfois le regard suffit...), d'une façon qui soutienne l'enfant dans sa quête d'autonomie, les mots servant à la fois à reconnaître et nommer les affects manifestés par l'enfant dans la situation. Souvent, l'enfant, dont la détresse paraissait insurmontable, parvient alors à s'apaiser et même à redevenir actif. La parole qui lui est adressée atteste pour lui l'importance qu'il conserve dans l'esprit et la pensée de l'adulte. L'enfant se développe dans un climat de sécurité s'il fait l'expérience d'un lien inconditionnel et durable avec des personnes adultes qui l'acceptent, quels que soient les sentiments qui l'habitent et qu'il manifeste : colère ou contentement, joie ou tristesse, rires ou pleurs, inquiétude ou sérénité... La parole de l'adulte, dans des circonstances difficiles au cours desquelles l'enfant peut manifester certaines émotions, joue un rôle important. Reçu dans ses pleurs, ses colères ("Tu pleures, tu rouspètes, tu n'as pas l'air content..."), l'enfant peut à la fois faire l'expérience d'un cadre structurant et celle de l'empathie de l'adulte (ne jamais nier les émotions d'un enfant avec des mots comme : "Ce n'est rien, ce n'est pas grave", ou pire, "Tu n'es pas beau quand tu pleures", ou même "Tu es méchant"). Il est également important de souligner combien le respect des affects de l'enfant implique l'absence de pression des adultes sur lui, notamment en vue de susciter des conduites sociales "normalisées", par exemple en cas de conflit ou de tension avec un autre enfant ("Demande pardon, va lui faire un bisou..."), ce qui reviendrait à nier la réalité de ses sentiments actuels. Attention cependant aux dérives de la "verbalisation des émotions", parole toute-puissante de l'adulte qui "sait" interpréter ; laisser toujours la place au doute (peut être qu'on se trompe...). Attention aussi à l'idée de dire "tout" à l'enfant... La prudence est, là aussi, de rigueur, au même titre que la discrétion et le secret professionnel, et le travail d'équipe est là pour aider chacun à réfléchir avec les autres à tout cela.

Moyen d'une relation respectueuse

Parler à l'enfant, c'est établir un lien avec lui. Dans certains cas (enfant un peu rêveur, un peu "ailleurs"...), l'adulte peut être conduit à forcer la relation en insistant du regard, de la voix ou même du geste (tout est bien sûr

intriqué). Or, ce n'est pas parce qu'un enfant semble "ailleurs" qu'il est inaccessible ; par exemple, l'enfant qui vient d'arriver à la crèche a parfois besoin de temps pour "être vraiment là", il préfère même peut-être garder son manteau sur lui. Il est important de respecter ce temps et ne pas forcer par la parole cette "bulle" où l'enfant s'est réfugié ("Allez, va jouer! Bouge, ne reste pas planté comme ça !..."). De même, attention à ne pas intervenir verbalement lorsque l'enfant est tranquillement en train de jouer et qu'il ne demande rien ; s'interposer par exemple dans un dialogue entre deux enfants, ou entre un enfant et sa poupée, etc. Ne pas non plus faire des remarques sur son dessin ou sa peinture... A l'inverse, une trop grande distance vis-à-vis d'un enfant ne convient pas non plus : cela intensifie parfois le sentiment de solitude, d'être abandonné dans un environnement anonyme, impersonnel, froid, voire hostile, où il n'est pas reconnu en tant que personne. Il est important que les adultes professionnels parlent suffisamment à chaque enfant, en tant qu'individu, et ne s'adressent pas toujours au groupe de façon impersonnelle. Par ailleurs, la relation de confiance ne peut s'établir que si l'adulte ne ment pas à l'enfant (comment pourrait-il le croire ensuite ?).

Donner ou rappeler les règles, les interdits

L'enfant admet des restrictions à ses actes, lorsqu'elles lui sont verbalisées sous une forme qui le respecte en tant que sujet. Il ne faut jamais humilier un enfant, toujours lui parler poliment. La parole n'est pas un couperet ; elle permet de formuler la règle mais aussi d'en expliquer la raison. C'est parce que les mots sont porteurs d'un sens accessible à l'enfant qu'ils jouent un rôle humanisant. Ils ne représentent pas alors une arme toute-puissante dans la bouche de l'adulte visant à restreindre arbitrairement l'autonomie de l'enfant ("Descend ! Viens ici ! Arrête ! Attends !..."). Trop souvent on ne s'adresse à l'enfant que pour dire des choses "négatives" ou des interdits. Il serait souhaitable de lui dire aussi des choses "positives"...

Lorsqu'il s'agit de mots appartenant au répertoire des marques conventionnelles de politesse ("Merci, s'il te plaît, pardon..."), il est préférable que l'enfant puisse en intégrer peu à peu la valeur sociale en éprouvant le plaisir d'imiter l'adulte qui les utilise lui-même, plutôt que de les faire reproduire sur le mode d'un réflexe conditionné (singé savant). Comme sur tous les autres aspects, la cohérence au sein de l'équipe du lieu d'accueil est extrêmement importante.

Pour l'adulte : faciliter la recherche de la "bonne distance"

Les mots prononcés par l'adulte professionnel ne sont pas seulement utiles à l'enfant. Ils le sont aussi pour l'adulte lui-même. En effet, en même temps qu'ils donnent sens aux

situations vécues, ils constituent une sorte d'intermédiaire entre les deux personnes. Le langage verbal a en effet une fonction de communication, mais aussi une fonction d'expression de la pensée.

Il peut être difficile parfois de savoir comment se comporter vis-à-vis d'un jeune enfant. On peut, par exemple, redouter d'être trop proche ou au contraire trop distant. C'est pourquoi la relation de parole peut faciliter la recherche de la bonne distance (les mots peuvent éviter de "passer à l'acte"). C'est vrai dans la mesure où la relation de l'adulte professionnel avec l'enfant suppose précisément une distance minimale : celle qui existe entre deux

personnes distinctes, séparées l'une de l'autre par l'espace nécessaire pour se voir tout en se parlant. La force des mots, c'est de constituer, contrairement au toucher, une modalité de relation avec autrui dont l'enfant peut expérimenter très tôt la permanence, malgré l'éloignement physique de son interlocuteur. Cette permanence propre à la parole offre ainsi l'avantage appréciable pour l'adulte lui-même de ne pas être gagné trop intensément par certaines émotions. La séparation ou la distance n'est pas synonyme de rupture. La capacité de l'enfant d'être "seul en présence de l'adulte" peut se développer. Il peut l'expérimenter et la consolider peu à peu.

Alain Contrepois

Métiers de la petite enfance - Octobre 2001

La bientraitance, enjeu quotidien d'humanité

« L'humanité n'est pas un état à subir mais une dignité à conquérir » a dit Vercors. La bientraitance, voilà donc un bel enjeu de civilisation en ce début de XXI^e siècle !

UNE PRISE DE CONSCIENCE NÉCESSAIRE
Nous disposons d'une multitude de travaux scientifiques et de publications sur le tout-petit qui nous disent combien il est important de prendre en compte les mécanismes de développement physiques et psychiques de l'enfant ainsi que ses codes de langage. Les scientifiques et les chercheurs s'accordent désormais à reconnaître que, déjà *in utero*, l'enfant commence à élaborer ses modes de fonctionnement affectif en fonction de la qualité de la relation et des expériences qu'il entretient avec le monde extérieur. Très tôt, l'être humain se révèle être un formidable communicant.

C'est un fait acquis : dès les premiers mois, les événements de la vie de l'être humain auront des répercussions sur la construction de son identité. Grâce à cette connaissance, nous avons le devoir de mieux accompagner les différentes étapes de sa vie et de son développement en vue de faciliter son apprentissage de l'autonomie.

UNE SITUATION PARADOXALE

Mais entre les écrits, les bonnes intentions et la réalité quotidienne, il existe une véritable dichotomie qui réside dans le comportement et l'attitude que les adultes adoptent à l'égard de l'enfant. Il n'est que de constater le nombre de situations de violences insidieuses qui mettent en lumière le manque d'information ou la méconnaissance des mécanismes de fonctionnement de l'enfant, que ce soit en milieu médical, au sein des institutions, à l'école, dans les médias ou dans la vie familiale. Cette méconnaissance se traduit trop souvent par le manque de respect de sa personne et un déficit de communication donc de langage et de paroles à son égard. Il est donc nécessaire de faire connaître ces violences insidieuses quotidiennes qui ont des répercussions négatives sur le développement de l'enfant et qui sont justifiées très souvent sous le couvert de préoccupations éducatives. C'est justement dans cet anodin du quotidien que se situent les leviers du respect pour tendre vers la bientraitance. Cet objectif pour l'adulte - parent ou professionnel - ne coule pas de source. Il est accessible pour un peu qu'on cesse de mettre en avant en premier postulat l'amour comme garantie de bientraitance. Ce sont le respect, la considération, la compassion et l'attention qui contribuent à une attitude bientraitante. Plus encore, il existe des gestes et des attitudes précises qui sont des leviers de bientraitance faciles d'accès.

Mais ce qu'il est important d'admettre enfin lorsqu'on prend soin d'un tout-petit, c'est la présence de ces émois personnels que chacun porte en soi et qui peuvent ressurgir de sa propre enfance comme autant de souffrances non réglées et/ou non connues.

UN AUTRE REGARD POUR FAIRE ÉVOLUER NOTRE VISION DE L'ENFANT

De nombreuses étapes restent à franchir dans le changement des mentalités pour faire évoluer la vision que l'on a de l'enfant et le regard et la considération qu'on lui porte. Parce que l'identité d'un enfant s'amorce au tout début de sa vie, la manière de le toucher, de lui parler (choisir les mots), de l'initier au monde et de le regarder est absolument capitale. Un enfant petit ou grand est un être humain. Cela paraît dérisoire d'annoncer une idée pareille : cela semble être une tautologie et pourtant... Un enfant n'est pas une « race à part entière » qui nous autoriserait à traiter tous les enfants de la même manière parce que « à cet âge, ça crie, ça pleure, etc. ». Chaque enfant est un être vivant unique doté d'une dimension affective et émotionnelle, d'un corps sexué : il ressent, éprouve et réagit. Comme tout être vivant, il a besoin d'être respecté dans son apprentissage de la vie au cours des différents âges et de ses rythmes propres, de ses capacités mais également de son environnement familial. C'est dans les gestes, les mots et les attitudes quotidiennes que nous lui dispensons que vont se construire non seulement sa personne mais également sa représentation du monde par laquelle il déterminera son attitude et sa capacité à devenir autonome : c'est-à-dire conquérir petit à petit sa liberté d'action et de jugement. Cette conquête de l'autonomie commence déjà *in utero* lorsque reconnu, il peut s'identifier à ceux qui l'accompagnent dans cette naissance à la vie d'être humain.

« La bientraitance, c'est donc respecter l'enfant en lui donnant les moyens d'être sujet-désirant et acteur de sa vie, en le considérant comme une personne en devenir, un interlocuteur à part entière que l'on accueille, auquel on s'adresse et avec lequel on se comporte avec respect psychique, physique et affectif »

Bientraiter un enfant c'est le prendre au sérieux en tenant compte de sa capacité à intégrer son environnement varié comme autant d'expériences et d'émotions qui lui sont données de vivre à chaque instant. C'est parce

qu'il est vivant, qu'il est essentiel toujours de tenir compte de son énorme potentiel et de son désir d'entrer en relation avec autrui, de communiquer ce désir et de faire connaître ses besoins affectifs, psychiques et physiques. Lorsque Françoise Dolto évoque le « tout est langage », il ne s'agit pas uniquement de mots et de paroles mais d'attitudes ouvrant la porte à une communication diversifiée que l'être humain, dès les premiers instants de vie, est capable de manifester à son entourage et dont il attend un retour. Il ne peut vivre sans cet échange que l'on peut dire vital. En le privant de signification dans les événements qu'il a à vivre, on ferme la porte à l'humanisation de l'être humain. Nier le besoin vital de communication du tout-petit, c'est aussi nier qu'il est né humain, c'est aussi nier qu'il est son propre créateur d'humanité. Mais prendre soin d'un enfant, et d'un tout-petit en particulier, renvoie aussi à l'humanité qui réside en chacun de nous et doit nous inviter à la faire grandir dans le partage des émotions et des échanges relationnels

QUELQUES LEVIERS DE BIENTRAITANCE DANS LE SOIN

Un adulte qui, lors du soin (que ce soit lors d'un bain, d'un changement de linge, de couche ou lors d'un repas), reconnaît le plaisir que prend le tout-petit à construire ses savoirs, à influencer le cours des événements, à communiquer avec de plus en plus de signes variés et à jouer de ses ressources et de sa fragilité, va modifier son attitude et sa connaissance de l'enfant et ouvrir un temps pour l'accueillir dans une relation respectueuse. Pour cela, il est nécessaire que le parent et le professionnel soient soutenus dans une démarche qui leur permet de stimuler leurs ressources propres et leurs capacités à agir tout comme ils stimuleront dans cette dynamique celles du tout-petit.

ATTITUDES ET GESTES DE BIENTRAITANCE DANS UNE RELATION CONSENTIE PAR L'ENFANT

La prise en charge en maternité, en crèche ou en pouponnière de l'enfant par le professionnel qui s'en occupe, qui le touche et lui parle, quel que soit son âge devient vecteur de respect. Quelques exemples d'attitudes et de gestes (il y en a tellement !) dans la relation bientraitante à l'enfant sont proposés dans l'encadré « Conseils ». Savoir s'émerveiller, se reconnaître réciproquement prendre du plaisir à vivre des instants ensemble sont autant de leviers pour la mise en place de gestes et de comportements bientraitants.

LA BIENTRAITANCE, ESPACE D'HUMANITE

La définition du mot « respect » donnée par le dictionnaire est : « traiter quelqu'un avec grands égards ». Respecter, c'est le garde-fou de nous-mêmes : c'est justement poser des limites à nos jugements, à nos actes, à nos

paroles, et à nos désirs de « maîtriser » l'autre. Respecter c'est poser les premières pierres de la démocratie, de la vie en société : c'est accepter la différence, la contradiction. C'est s'ouvrir à l'autre en apprenant à ne pas imposer ses sentiments. Lorsque nous aimons sans respect, de quelle sorte d'amour s'agit-il ? Aimer avec respect c'est déjà un amour qui s'inscrit dans des limites où chacun a sa place et son espace de liberté individuelle nécessaire à tout être pour s'accomplir et se développer.

Ainsi, il y a une expérience du respect qui permet de respecter, de se faire respecter et d'établir un mode relationnel fondé sur la confiance et le partenariat. Etre respecté permet pour un enfant qui se construit d'apprendre à discriminer, à refuser et à choisir ce qu'il considère correspondre à ses besoins et ses attentes. C'est aussi le début de l'apprentissage de l'autonomie. Respecter un enfant, ce n'est pas lui épargner la violence de la vie et du monde et la frustration nécessaire à sa construction. Bientraiter un enfant, ce n'est pas une garantie de non-souffrance. Mais bientraiter un enfant, c'est lui permettre de se construire, de rester « ancré les pieds dans la terre » solidement amarré, doté « d'une colonne vertébrale » qui le tient debout dans une perspective de vie (et non pas de survie) pour lui permettre d'affronter les difficultés ou les situations qu'il rencontre. Il faudra de l'humilité pour faire accepter la bientraitance sans stigmatiser, sans maltraiter - insidieusement - celui et celle qu'elle interrogera sur ses pratiques, ses attitudes, son comportement et son regard. Il faudra également de la patience pour que la bientraitance devienne une référence et s'inscrive dans les mentalités comme une normalité. La bientraitance invite à vivre la relation humaine dans un espace où la remise en question, l'écoute et l'empathie, le changement de mentalité autorisent d'emblée l'évolution et la créativité pour tous. En effet, la bientraitance, au-delà de l'idée de prévention et de nécessité sociale, est un art de vivre, une manière de faire et d'agir, de se comporter et de se vivre aussi dans une dynamique heureuse. Car il y a de l'aventure heureuse à conquérir notre dignité d'être humain en mettant en actes, dans « la noblesse de l'anodin du quotidien » le respect qui nous rend vivants.

Conseils :

QUELQUES EXEMPLES D'ATTITUDES ET DE GESTES DANS UNE RELATION CONSENTIE PAR L'ENFANT

Comment la prise en charge en maternité, en crèche ou en pouponnière de l'enfant par le professionnel qui s'en occupe, qui le touche et lui parle, quel que soit son âge devient vecteur de respect :

- par un toucher qui se prépare (le dire et la proposition de faire) ;
- par des mots qui expliquent ce qui se fait et dans quel but ;
- prévenir l'enfant avant d'agir : douceur, attention, et accompagnement ;
- solliciter sa coopération, l'inviter au partage d'un nouveau moment (du bain au change), écouter ce qu'il exprime (pleurs) et pourquoi, quelle réponse possible ;
- être attentif à ce qui lui plaît et éviter la tétine « tais-toi » qui empêche la communication ;
- par un soin, une activité qui se dit avant et qui se prépare de manière participative : exercer un toucher et des gestes respectueux de sa peau et de ses membres, regarder l'enfant, s'adresser à lui en lui expliquant ce que l'on fait et pourquoi ;
- par un comportement qui ne s'appuie pas sur le chantage, la punition, (corporelle ou affective) ou la menace ;
- par la compassion, l'empathie devant une souffrance exprimée (« ta mère est partie, je comprends que cela te chagrine mais elle va revenir et tu sais qu'elle doit aller travailler... ») exprimer la réalité sans broder un imaginaire qui parle de culpabilité. Il y a des mères qui aiment travailler, d'autres qui souffrent : dire les choses telles qu'elles sont en accord avec les parents, en en ayant parlé avec eux, éviter de dire « ne pleure pas » mais plutôt « je comprends que tu pleures » et l'inviter à vivre autre chose... là où il est à ce moment ;
- accueillir les parents et les soutenir : favoriser chez les parents la prise de conscience de leurs compétences et leur faire prendre conscience de ce nécessaire apprentissage ainsi que de leurs responsabilités devant ce petit être à la fois fragile et capable de comprendre et d'entendre ce qui lui arrive ; expliquer aux parents les capacités de leur enfant et son besoin d'entrer en relation, de communiquer comme autant de temps de découverte et de richesses à venir ;
- éviter les qualificatifs péjoratifs, réducteurs et définitifs à l'égard de l'enfant qui rendent confus ce qu'il est réellement et ce qu'il fait à un instant T (« celui-là est ceci ou cela », il est différent de dire « ce que tu fais ne va pas » et d'expliquer pourquoi) ;
- éviter de parler de l'enfant à un tiers devant l'enfant comme si il n'était pas là : l'impliquer dans la discussion, s'adresser directement à lui ; ou parler en son absence ;
- un enfant sait ce qu'il doit manger, ne pas le forcer ; de la même manière pour le sommeil : attention les besoins vitaux ne sont pas à confondre avec des besoins d'organisation internes et ne pas faire l'objet de chantage !
- éviter d'interrompre une activité parce que c'est l'heure sauf nécessité mais en lui expliquant pourquoi et en l'y invitant au préalable ;
- respecter l'intimité des parents et de l'enfant en leur proposant un temps pour se quitter et se retrouver sans se « dévorer ».