



La qualité de l'accueil : quel défi aujourd'hui ?

Par Thollon-Béhar (dir.), Erès, 2010

Les ouvrages les plus utiles ne sont pas forcément les plus longs, les plus ardues ou les plus chers: ce petit livre d'accès facile et de prix modique en est une éclatante preuve. Il se présente comme le compte-rendu d'une Journée de Rencontres réunissant des acteurs francophones de la petite enfance, autour de la thématique de la qualité dans les lieux d'accueil. Un remarquable travail éditorial rend également accessibles et complémentaires les différentes contributions, rédigées dans un langage simple qui permet au plus néophyte des lecteurs de saisir les enjeux du débat.

En effet, en sept courts chapitres, encadrés par deux propos concis et éclairants de M-P Thollon-Béhar, se croisent les regards des principaux acteurs du champ (chercheurs et experts, responsables institutionnels, professionnels, parents) et se déploient des questionnements essentiels: comment soutenir la recherche de la qualité dans un environnement professionnel aux ressources amoindries et aux qualifications menacées? Comment concilier prescription administrative de la qualité d'accueil et engagement volontaire des équipes? Comment faire aussi de ce mot d'ordre gestionnaire le prétexte d'un ralliement de ceux que les logiques consuméristes voudraient mettre en concurrence, professionnels et parents ?...

Ce livre court n'est pas simpliste, il offre délibérément la parole à des courants divers, que l'on aurait eu beau jeu d'opposer: à la défense d'une grille standardisée d'évaluation de la qualité d'accueil, d'inspiration comportementaliste et nord-américaine, succède le récit d'expériences de recherches-actions très participatives, inspirées par Winnicott ou Janusz Korczak; grilles et guides, chartes et labels, questionnaires et enregistrements vidéos... tous les outils expérimentés sont décrits avec précision et soumis à l'évaluation, dans cet ouvrage qui se veut d'abord être un recueil d'idées pour stimuler la réflexion.

A ce propos, j'ai trouvé particulièrement féconde la notion de « douce violence » évoquée par Christine Schuhl, pour repérer et nommer tous ces comportements hâtifs par lesquels nombre de professionnels peuvent être amenés à répondre aux incessantes injonctions à l'efficacité, à la productivité, voire à la qualité, comportements le plus souvent en contradiction avec l'esprit de respect pour les enfants qui les anime... C'est là un terme, « douce violence », qui gagnerait à migrer hors du champ de la petite enfance, pour gagner l'ensemble du travail social. Dans cette perspective, lire ce petit livre est un premier pas bénéfique.

Bernard Peny