

Suzon Bosse-Platière : Genève 14 juin 2018 « Répondre aux multiples demandes des parents ? »

Intervenir dans un autre pays que le sien interroge inévitablement sur les réalités différentes. Si je vous ai demandé de me poser les questions que vous aviez dans votre travail, c'est bien sûr pour tenter de mieux percevoir le contexte dans lequel vous travaillez, tout en permettant d'entamer un premier travail de réflexion. Un certain nombre d'entre vous ont répondu simplement et je vous en remercie. C'est extrêmement précieux pour moi car j'ai quelques indications sur ce qui vous préoccupe, dans l'espoir que mon propos ne demeure pas trop extérieur à vos questions, pas trop plaqué.

Je viens en voisine mais d'un autre pays, d'une autre histoire que la vôtre, particulièrement, pour ce qui touche à la prise en charge des bébés par d'autres personnes que leurs mères. Ces questions concernent les familles au plus intime de leurs choix de vie, mais aussi toute société, dans ses modes de mode de vie, ses valeurs, son présent et son avenir. Nous avons toutes combien, elles sont ancrées dans l'histoire de chaque pays et donnent lieu à des débats politiques passionnés et récurrents, alors qu'elles ne datent pas d'hier. La très vieille histoire des nourrices, en France, datant de la Renaissance, ainsi que celles des crèches, datant du milieu du 19^e siècle, en sont des illustrations. Question de société et question politique de premier plan, toujours en débat, liée à la famille, à l'éducation, mais aussi à la dynamique économique et à l'avenir démographique de nos pays.

Pourtant, aujourd'hui, les constantes dans l'évolution de nos pays sont plus importantes que les différences. Partout se multiplient les lieux d'accueil des très jeunes enfants, car partout la demande est forte : les deux parents, père et mère, continuant à travailler en étant parents. Partout se pose la question que vous posez du rôle et de la place des accueillantes vis-à-vis des parents des enfants accueillis et avec elle, celles des limites de ce rôle par rapport aux besoins des parents et à leur vie privée : jusqu'où aller, jusqu'où accepter des demandes perçues comme sans limites, « dévorantes », en miroir avec celles des jeunes enfants qui nous « bouffent », au risque de ne plus savoir qui l'on est ni à quoi l'on sert ?

Je n'ai jamais été responsable d'une équipe d'accueillantes de jeunes enfants et de leurs parents et je n'ai pas de réponse toute faite à vous transmettre. Par contre, j'ai écouté pendant plus d'un quart de siècle les questions que votre travail posait à vos collègues de France et d'ailleurs. Au-delà des différences de fonctionnement et de modes d'expression, ces questions sont les mêmes, pour la plupart. Elles portent essentiellement sur la manière de concevoir son rôle professionnel vis-à-vis des parents des enfants accueillis. Nous avons travaillé ces questions depuis plus de 25 ans, avec ma collègue et amie, Nathalie Loutre-Du Pasquier, franco-suisse (elle y tient) et nous avons publié plusieurs ouvrages chez Erès, dont la ré édition de l'Accueil des parents, complétée par un double développement sur ce qu'il en est de devenir parents et d'être professionnel de la petite enfance, à paraître le 4 octobre.

I Des questions particulières et récurrentes

Ainsi, les questions que vous vous posez sont partagées par celles et ceux qui font métier d'accueillir des enfants et leurs parents, quelque soient le contexte et les situations différentes. Je les ai regroupées et complétées de façon un peu provocante par d'autres fréquemment exprimées, afin de faire ressortir le questionnement central sur votre rôle professionnel.

Lorsqu'on veille chaque jour, comme vous le faites directement ou avec vos équipes, à ce que tout se passe du mieux possible pour chaque enfant et chaque parent, **pourquoi** :

- est-ce si difficile de se situer clairement comme professionnelle vis-à-vis des parents et des enfants accueillis, sans se sentir profondément déstabilisée à la moindre difficulté ?

- ressent-on les demandes des parents comme « sans limites » ? Pourquoi penser aussi, si on répond à ce qu'ils demandent, qu'ils risquent de « se décharger » de leur enfant voire « se déresponsabiliser », suscitant chez l'accueillante la crainte de se laisser déborder et le besoin partagé de se protéger en imposant des règles parfois inadaptées à ce qu'on sait, par ailleurs, être un accueil de qualité des enfants et des parents ; au risque de rendre les relations entre adultes encore plus complexes qu'elles ne le sont déjà, par définition ?

- avoir peur de prendre la place des parents auprès de l'enfant, de prendre trop de place ? Cette place, la plus privée qui soit, serait-elle à prendre ? Est-ce la même que la vôtre ?

- être sans cesse tenté de comparer les réactions des parents avec les siennes propres, alors qu'on sait combien les situations sont différentes ? Pourquoi concevoir son rôle comme devant « former » les parents et penser que vos savoirs professionnels, acquis par formation et expérience, peuvent aider les parents dans leurs relations personnelles avec leur enfant ; au risque de se positionner vis-à-vis d'eux comme « celle qui sait », par rapport à eux « qui ne sauraient pas » ? De quels savoirs s'agit-il et sont-ils les mêmes, qu'ils soient professionnels ou parentaux ? Serait-ce du même ordre d'accueillir l'enfant de l'autre et d'élever son propre enfant ? Poser la question, c'est déjà y répondre. Nous ne sommes pas sur le même registre et c'est toujours une impasse professionnelle que de les mettre sur le même plan ;

- ressentir les demandes des parents en opposition, voire en concurrence avec les besoins de leurs enfants, comme s'il y avait tension ou conflit entre parents et enfant, entre ce qui serait bien pour l'adulte et ce que l'on sait, en tant que professionnel, être bon pour l'enfant ? Pourquoi, si l'on satisfait certaines demandes des parents, serait-ce mauvais pour l'enfant ? Pourquoi être tenté de se positionner professionnellement du côté de l'enfant, garant de ce qui serait bien pour lui, contre ses parents et ce qu'ils vous demandent ?

Ces questions sont si constantes, qu'elles soient explicites ou implicites, qu'elles ne peuvent que renvoyer au travail lui-même et non aux personnes. C'est en effet, ce travail particulier de prendre soin d'un enfant qui n'est pas le sien, à l'âge de sa grande dépendance à l'adulte, qui fait vivre ces interrogations et peut empêcher de comprendre ce qui est en jeu réellement pour l'autre accueilli, l'enfant et le parent ; chercher plus à se protéger qu'à répondre de façon adaptée à leurs demandes, en analysant avec chacun ce qui est possible et ce qui ne l'est pas. Mais quel est donc ce travail qui est le vôtre ? De quoi est-il fait ? Que vous fait-il vivre et que vous demande-t-il ?

II- Accueillir l'enfant de l'autre

Votre travail

Bien que vous soyez d'abord responsables d'une équipe d'accueillantes, vous accueillez aussi les enfants et leurs parents, particulièrement lors de la première rencontre à l'inscription. Autant d'enfants, autant de parents, voire le double pour la plupart, autant de personnalités différentes, de vécus, d'histoires familiales, de valeurs et de conceptions de la vie, de

l'éducation différents ; mais aussi de manières différentes de vivre la séparation d'avec leur bébé, de demandes différentes à votre égard. Vous devez faire avec toutes ces différences, dans des relations les plus humaines qui soient et faire en sorte que tous et chacun soient rassurés, satisfaits. Réfléchir à votre rôle d'accueillante est une manière de répondre à vos questions concrètes d'amplitude d'ouverture. Celles-ci relèvent du travail d'équipe pour apporter les réponses concrètes en fonction des caractéristiques sociales de chaque quartier.

La définition première de votre travail est d'être un **travail relationnel**. C'est un travail où l'essentiel des compétences acquises sont des compétences relationnelles et particulièrement pour vous, les directrices. Dans ce travail chacun doit travailler sur les relations établies avec chaque enfant, chaque parent accueillis. La qualité de votre travail se joue d'abord dans la qualité des relations établies avec chacun. Pour vous, se rajoutent les relations avec chaque membre de votre équipe, individuellement et collectivement. Chacun est donc investi personnellement dans ses relations professionnelles, avec certaines conséquences :

- **les confusions multiples et permanentes** : votre travail confond en permanence la personne et la professionnelle. Chacune est impliquée en tant que professionnelle et en tant que personne, à chaque moment, dans ses réactions personnelles, alors que le petit enfant touche chacun, homme ou femme, au plus profond de lui. Dans ce travail, il est difficile d'être clair en permanence sur son rôle vis à vis de l'enfant et de ses parents, car on est renvoyé sans cesse à ce que l'on ressent. Prendre en charge un enfant qui n'est pas le sien met, ainsi, toute personne qui exerce dans la confusion des rôles, des places, des affects avec les parents. Il y a toujours un moment où on ne sait plus qui l'on est, à quoi l'on sert par rapport à ses parents. Cela pousse à comparer les réactions des parents avec leur enfant avec sa propre expérience parentale, ce qui n'aide guère à les comprendre ;

- **la résonance interne** : votre travail fait résonner en chacun sa propre histoire d'enfant, d'adulte, de mère, de père. Vous êtes impliqués dans la manière dont vous êtes construits, dans la manière dont vous avez été élevés et ce que vous en avez fait dans les circonstances de la vie. C'est difficile d'être sans cesse confronté à soi-même, à la manière dont on vit les relations avec cet enfant-là, ce parent-là ; d'être confronté à ses propres limites réactivées par les réactions de l'autre, dans ce qu'on supporte ou pas, à sa conception de l'éducation ;

- **rien n'est jamais acquis** : tout se redéfinit et se retravaille sans cesse, dans ces relations professionnelles car tout se rejoue à chaque fois différemment, avec chacun ;

- **c'est très exigeant** : ainsi, votre travail a un niveau d'exigences qu'on peut qualifier de « contre nature ». En effet, il vous demande un contrôle constant de vos réactions et contrarie en permanence votre spontanéité, alors que les réactions spontanées du bébé et du jeune enfant, celles de ses « jeunes parents » font résonner en chacun de vous votre propre spontanéité, enracinée dans votre histoire personnelle. Ainsi, accueillir un jeune enfant et ses parents demande un niveau d'implication personnelle dans la relation, qui peut s'avérer « dangereuse », dans le sens où on peut vite perdre le fil conducteur de sa pratique professionnelle et se sentir débordé, si cela n'est pas travaillé ;

- **une position paradoxale** : s'il est nécessaire d'être impliqué personnellement dans la relation à l'autre, les jeunes enfants en ont besoin, et d'une certaine manière les parents aussi, il importe que ce soit sur un mode adapté à chacun, enfant et parent, et non sur ce que la professionnelle vit et ressent à ce moment-là. S'il est nécessaire d'être « dedans » la relation, il importe d'être suffisamment « dehors », pour garder la capacité d'analyser ce qui est en

jeu avec lui à chaque instant, quel qu'il soit, qu'il nous plaise spontanément ou moins. S'il importe d'être suffisamment « naturel » dans ses relations avec chacun, il importe tout autant de se contrôler sans cesse. Les risques de glissement ou de dérapages vers « du trop » ou « du trop peu », du « trop proche » ou du « trop loin » sont permanents dans votre travail. Le questionnement porte à la fois sur la professionnelle en vous, dans ce qu'elle est, ce qu'elle dit, ce qu'elle fait et sur la personne que vous êtes. Rien n'est plus difficile et inconfortable de se questionner sans arrêt sur soi, sur ses réactions, sur ses limites, sur ce qu'on induit dans la relation à ce moment-là, et durant toute sa vie professionnelle. Il importe, alors, d'avoir suffisamment confiance en soi pour pouvoir ainsi se « remettre en question ». C'est ce que demande votre travail. Il peut être tentant de chercher à se protéger, s'économiser derrière des règlements pas toujours adaptés au rôle professionnel à tenir ou aux personnes en présence ;

- l'obligation de se centrer sur l'autre, des relations inégales. Accueillir un enfant et ses parents demande d'être à l'écoute de chacun, de tenter de s'adapter à ce qu'il vit et demande pour répondre de façon satisfaisante. Cela signifie savoir écouter, observer, pour voir et entendre ses demandes ; se mettre en position de ne pas savoir à la place de l'autre et apprendre à tâtonner pour s'ajuster au plus près, alors que vous avez acquis tant d'expérience. C'est savoir négocier pour répondre avec justesse à la situation et à la personne. Cela exige de réagir en fonction de lui, de ce qu'on a entendu, compris de ses demandes et non en fonction de ce qu'on pense qui est bien pour lui, de ce qui arrange dans le fonctionnement de la structure, dans l'organisation mise en place dans l'équipe. C'est d'autant plus essentiel dans les relations avec le jeune enfant pour qu'il se sente en sécurité avec vous à la crèche, mais cela se joue aussi d'une certaine manière avec les parents. C'est extrêmement exigeant.

Ainsi, pour tenir votre rôle de façon satisfaisante, au-regard des exigences d'un véritable accueil de l'enfant de l'autre et de ses parents, il est nécessaire de travailler pour savoir ce qui est important de faire avec un enfant, un parent, tout en ne sachant jamais à sa place ce qui est bon pour lui, sans avoir tenu compte de ce qu'il demande ; d'être attentive à vous-même, à ce que vous ressentez, pour mieux vous contrôler et savoir vous centrer sur cet autre, sans inquiétude ni peur de vous faire « dévorer », sans vous sentir débordées par ses demandes, répondre sereinement, en négociant ce qui est possible et ce qui ne l'est pas.

- La qualité de votre travail

Comme nous l'avons déjà dit, la qualité de votre travail se joue dans la qualité des relations avec chacun, enfant et parent, la qualité de leur accueil. La qualité de votre travail peut se résumer à **travailler la capacité à répondre à la demande de l'autre de façon adaptée**. Cela demande de savoir écouter, de chercher à acquérir progressivement une nécessaire souplesse du point de vue et d'apprendre à négocier le possible et l'impossible ; c'est à dire apprendre à discerner ce qui est acceptable et ce qui ne peut pas l'être, au-regard du bien-être des enfants et dans le cadre de votre travail. Chercher à s'ouvrir sans cesse devient une exigence professionnelle. Avoir trop de positions de principe est un piège professionnel.

Dans vos relations quotidiennes à la crèche, cela signifie que **c'est toujours à vous, professionnelle, dans la mesure des possibles, de vous adapter à celui que vous accueillez** (parent et enfant) et non de lui demander de s'adapter à vous et au fonctionnement de la structure. C'est dans ce contexte seul que les relations avec les parents seront apaisées. Si c'est difficile de toujours chercher à s'adapter aux demandes de l'autre, cela ne signifie pas accepter toutes ses demandes. C'est tout l'enjeu de votre travail : savoir négocier les possibles et les impossibles oblige à chercher à toujours vous adapter à celui que vous

accueillez, enfant et parent, afin de répondre aux enjeux de la qualité de votre travail, à la qualité de leur accueil, dans le cadre de votre travail. Il importe alors de clarifier ce qu'il en est de cet accueil des parents.

III- Accueillir les parents

Ainsi, on peut dire que les **relations professionnelles avec les parents sont toujours sur un mode inégalitaire et non réciproque**. Elles sont dissymétriques, pas sur le même plan, voire contraires aux relations de la vie privée. Il faut être clair là-dessus pour supporter un travail aussi exigeant. En effet, il y a un vrai décalage entre vous et eux : vous êtes dans cette relation en tant que professionnelle, et eux en tant que personne privée, concernés au plus profond d'eux-mêmes puisqu'il s'agit de leur enfant. Si les parents ne peuvent que réagir sur un mode personnel, spontané, vous devez contenir votre spontanéité pour réagir professionnellement, comme vous devez le faire.

Un exemple : lorsque les parents vous font des confidences sur leur intimité ou leur vie professionnelle et que cela n'a pas de lien direct avec l'accueil de leur enfant, c'est souvent embarrassant pour vous, ne sachant pas où mettre la limite. Pourtant, il est normal que les parents vous parlent de ce qu'ils vivent, car vous êtes proche de leurs vies, au plus intime même du fait de la prise en charge de leur enfant. S'il est important, alors, d'écouter ce qui vous est confié, il est tout aussi nécessaire de ne réagir qu'au sujet de ce qui concerne l'accueil de l'enfant. Petit à petit les relations se repositionnent correctement. Nous avons appelé cette démarche « l'écoute discriminatoire ». C'est une manière professionnelle de ne pas se laisser envahir, tout en respectant la parole du parent.

Je sais combien ceci est difficile à tenir au quotidien et particulièrement lorsque vous êtes sans cesse prises par ceux qui arrivent et ceux qui partent. Je sais aussi combien cela demande de travail en équipe pour accepter, supporter d'être ainsi bousculée, remise en question, que tout ne soit pas comme on l'a réfléchi rationnellement. Il peut être, alors, rassurant de privilégier l'organisation. Par exemple : mettre des horaires fixes, valables pour tout le monde. L'organisation du travail peut en être facilitée d'un certain point de vue, surtout lorsque le projet pédagogique de la crèche se centre particulièrement sur les activités effectuées en groupes, à un âge des enfants où ils ont si peu de capacités à supporter le groupe. Toute organisation doit être interrogée : permet-elle aux accueillantes d'accueillir chacun de façon satisfaisante ? Permet-elle, par exemple, que les rythmes des bébés soient réellement respectés, à la maison comme à la crèche, du fait des horaires imposés ? L'organisation du travail doit-elle aider à rendre plus souple et ouvert ou empêcher de l'être ? Peut-elle avoir un autre sens que la qualité du travail ? Ce sont de vraies questions. Si votre travail est difficile, se questionner sans cesse en fait son intérêt et sa richesse humaine.

- la place d'accueillante

Accueillir : par définition, (Le Robert), c'est « donner l'hospitalité », ce qui a étymologiquement la même origine que « hostilité ». C'est dépasser le premier mouvement d'hostilité envers l'inconnu, celui qu'on ne connaît pas, et « le recevoir favorablement ». D'emblée, accueillir demande un travail sur soi-même.

Accueillir un enfant, à l'âge de sa grande dépendance de l'adulte, c'est accueillir chaque jour, matin et soir son ou ses parents. Il n'est pas possible de dissocier les enfants des parents. Les relations entre adultes influent inévitablement sur les relations des professionnelles avec

les enfants, Une part importante de la qualité de l'accueil d'un enfant dépend et découle de la qualité des relations avec ses parents. Quand il y a tension ou conflit entre adultes, il est impossible que cela n'ait pas des répercussions sur l'enfant. L'enfant ne peut pas être détendu, heureux, se développer harmonieusement sur le lieu où les adultes qui s'occupent de lui au quotidien ont des relations difficiles avec ses parents. Comment le bébé peut-il passer de son parent à son accueillante tranquillement s'il y a tension entre les deux ?

Toutes ces affirmations font consensus aujourd'hui chez les professionnels. Du moins sur le principe. La réalité est beaucoup plus complexe. Essayons de voir pourquoi et dans quelles conditions les relations avec chaque parent peuvent être satisfaisantes, de qualité.

Accueillir des « jeunes parents », c'est accueillir chaque jour des parents très différents, dans des situations sociales et familiales différentes. C'est accueillir un homme, une femme, deux personnes, qui ont vu leurs vies bouleversées par l'arrivée de l'enfant. Ils sont souvent fatigués, fragilisés, parfois déprimés, trop seuls, inquiets, un peu perdus. Leurs demandes peuvent vous apparaître vertigineuses, parallèlement à celles de leur bébé à leur égard. En accueillant ce bébé, vous êtes leur premier interlocuteur au sujet de la séparation avec lui. Vous êtes au cœur de leur intimité personnelle et familiale. Cela vous demande de faire preuve d'une grande délicatesse. Vous pouvez être parfois interpellées par ce que vous observez ou entendez dire de difficile. Vous êtes témoins privilégiés de la manière dont ils deviennent parents de cet enfant-là, dont ils « font famille », comme on dit aujourd'hui.

Au-delà de leurs différences de personnalités et de manières d'être, ils ont des exigences à votre égard, ils s'appuient sur vous. Il y a ceux avec qui la communication est facile d'emblée et ceux avec qui elle est difficile pour x raisons. Vous savez cela mieux que moi. Il vous faut faire avec chacun et faire en sorte que cela se passe du mieux possible. Cela se joue dès l'inscription. Votre capacité d'écoute de ce qu'ils ont à vous dire de leurs vies, de leur enfant, sera déterminante sur ce qui se vivra avec eux après et sur ce que vous transmettez à l'équipe.

- que demandent les parents ?

Les parents ont choisi de confier leur enfant à d'autres, un temps de la journée, pour reprendre le travail. Leur choix est plus ou moins déterminé selon les personnes, mais au moment de la séparation, c'est toujours difficile, pour les mères particulièrement, puisque ce sont elles qui se séparent de leurs bébés, (à l'exception de certaines en difficulté avec leur bébé). Tout dépendra de l'âge de l'enfant. Si un enfant arrive à trois mois à la crèche, la séparation est vécue différemment que pour celui qui arrive plus tard, autour de six mois-un an, par exemple. La mère et l'enfant ne sont, alors, pas au même stade de leurs relations. Ni l'un ni l'autre ne sont encore vraiment prêts pour se séparer et ils peuvent être les deux fragilisés par cette séparation précoce. Ils sont en train d'apprendre à se connaître, à s'ajuster mutuellement l'un à l'autre, dans cette relation qui restera unique pour les deux, pour la vie. Il vous faut être d'autant plus présentes en les accueillant, alors. Vous, et les membres de votre équipe, êtes à la fois en position de celles qui séparent et témoins de cette difficulté à se séparer, même si tout se passe bien pour l'enfant après. Accueillir une mère et un bébé en souffrance est toujours difficile, quelle que soit leur manière de l'exprimer. Elles se montrent souvent méfiantes, vite défensives, parfois ne peuvent pas parler. Lorsque l'enfant est plus âgé, c'est différent : aussi douloureuse qu'elle puisse être, la séparation représentera plus une ouverture pour l'enfant et une liberté retrouvée pour le parent, mère et père.

Quelques soient les demandes explicites, les personnalités, les modes de vie, les parents demandent d'abord de pouvoir **confier en confiance** la fameuse « prunelle de leurs yeux »; que tout se passe du mieux possible pour leur enfant, qu'il se développe confiant et joyeux et que les relations avec lui soient sereines. Ils pourront, alors, se sentir suffisamment libres pour travailler. Aucun parent ne peut confier son enfant s'il n'est pas en confiance avec celle qui l'accueille et va le « prendre en charge » sur son temps d'absence. Par contre, la confiance ne peut se construire que de personne à personne et non avec un groupe, une équipe. Il s'agit bien, alors, d'une « décharge de l'enfant » sur vous et d'une « charge » à prendre pour vous, avec toutes les contraintes liées à sa dépendance à l'adulte, mais ce n'est en rien un désintérêt pour leur enfant, bien sûr. Vous êtes, alors, dans une position inversée par rapport aux parents. C'est ce qui explique tant de malentendus, de difficultés.

Par ailleurs, la plupart des parents ont des contraintes professionnelles importantes, plus encore aujourd'hui qu'hier. Ils ont des contraintes horaires et de régularité de présence au travail ou des exigences de tâches à accomplir. Ils ont absolument besoin de votre présence stable et sûre. On est dans une société où les femmes sont rentrées très généralement dans le mode du travail. Elles ne conçoivent, d'ailleurs, pas leurs vies autrement, mais cela reste extrêmement difficile, à ce moment-là de leurs vies, où elles doivent concilier leur enfant tout petit et leur travail (Yvonne Knibielher, et 1001BB « La mère, le bébé, le travail »). Elles doivent partout « assurer » et faire bonne figure, même auprès de vous quand elles viennent inscrire leur enfant. A les écouter, il en est souvent autrement pour elles

- la confiance à construire avec les parents

La confiance est le maître mot des relations entre les professionnelles et les parents. Sans confiance réciproque, il ne peut y avoir véritable accueil. S'il est humainement impossible à tout parent, quel qu'il soit, de confier son enfant à quelqu'un en qui il n'a pas confiance, il est impossible pour vous, professionnellement, d'accueillir un parent sans faire le pari de la confiance en lui. Cette confiance nécessaire n'est pourtant pas acquise spontanément du seul fait que le parent vous « confie » son enfant et elle n'est jamais acquise définitivement. Elle se rejoue à chaque nouvelle rencontre et c'est essentiellement en se parlant que la confiance se construit entre les adultes concernés différemment par le même enfant :

- pour l'équipe d'accueillante : la confiance entre les parents et celle qui prendra particulièrement en charge leur enfant en leur absence va se construire, jour après jour, au cours des échanges qu'ils auront au sujet de la journée de l'enfant passée sans ses parents. Aucun parent ne peut imaginer son enfant sans lui, sur un lieu où il n'est pas, comment son enfant se comporte, comment il s'éveille, à quoi il s'intéresse, comment il évolue, comment il réagit avec les autres, si vous ne le lui dites pas. Il vous faut nourrir leur imaginaire.

Echanger chaque jour, ou presque, avec chaque parent en lui rendant l'enfant, dont chacune a particulièrement la charge, sur ce qu'il vit, fait et comment il se comporte avec elle et les autres enfants, est une dimension essentielle du travail. C'est en effet, au-travers de ces « **petits riens** » de la journée de l'enfant que chaque accueillante montre aux parents l'intérêt qu'elle lui a porté tout au long de son temps d'accueil ; qu'il n'a pas été oublié dans le nombre. C'est cet intérêt manifesté pour l'enfant qui permettra aux parents de lui faire confiance et qu'ils pourront se sentir de « suffisamment bons parents », puisque leur enfant est intéressant. Ces échanges seront, alors, le meilleur soutien à leur parentalité en cours d'élaboration et les relations avec eux en seront d'autant plus sereines.

Ce temps d'échanges entre adultes, au moment des « retrouvailles », est estimé à une dizaine de minutes en moyenne. Faire en sorte qu'il soit possible et se vive dans de bonnes conditions, chaque soir, est un enjeu professionnel important. Si c'est votre rôle de directrice, cela demande à être travaillé en équipe, comme une question centrale de l'accueil qui demande une véritable « disponibilité » professionnelle. Il importe d'organiser les conditions favorisant cette disponibilité. En effet, si les parents arrivent tous en même temps du fait d'horaires imposés, la parole est empêchée. Il n'est jamais possible de se parler dans la bousculade. Par ailleurs, du côté professionnel, si c'est un devoir de restituer à ses parents les observations sur leur enfant, il en est tout à fait différemment pour leurs vies familiales. Quelques informations de rythmes de vie, de santé sont le plus souvent suffisantes.

- ***pour les directrices*** : Votre rôle est premier dans ce que vous initiez du fonctionnement de l'équipe, dans ce que vous permettez et mettez en place pour que ces échanges réguliers entre chaque accueillante et chaque parent soient possibles et satisfaisants. Vous rencontrez vous aussi les parents à des moments particuliers, comme à l'inscription de l'enfant ou à son « adaptation ». Vous les rencontrez alors individuellement, l'un des deux parents ou les deux ensemble. Ce temps est un moment privilégié. Par votre capacité d'écoute, chacun pourra vous parler de leur enfant, dire ce qu'il souhaite vous dire de lui, ce qu'ils ont appris à connaître de lui, ce qu'ils vivent avec lui. Cela aura une incidence fondamentale sur leurs comportements futurs vis-à-vis de la crèche. Quelque soit ce qu'ils demandent à ce moment-là, ils ont essentiellement besoin **d'être écoutés**, souvent plus que de prendre connaissance du déroulé des activités proposées à la crèche, par exemple. Plus ils se sentiront écoutés, alors, plus ils feront confiance, pour la plupart, et moins ils seront tatillons, suspicieux, exigeants par la suite ; plus le dialogue pourra s'établir entre vous et eux, à propos de tout ce qui les préoccupe, les inquiète ou les met en difficultés et certaines solutions pourront se trouver ensemble. Par exemple : que faire avec un enfant qui a de la fièvre, alors que le travail de l'un ou l'autre parent n'a aucune souplesse ?

Vous rencontrez aussi les parents de façon informelle au sein de la crèche, une fois l'enfant confié. Prendre le temps d'échanger avec eux, quand c'est possible, est évidemment précieux pour vous comprendre et vous accorder. Vous pouvez aussi rencontrer certains d'entre eux avec l'accueillante de l'enfant lors de moments particuliers de tension. Votre rôle de **tiers**, garant du respect de la parole de chacun, accueillante et parents, et garant de la qualité de l'accueil de chaque enfant est, alors, essentiel.

En conclusion nous pouvons dire ;

- d'une part, que si la parole entre tous les professionnels (accueillantes et directrice) et tous les parents, quels qu'ils soient, est essentielle dans la qualité de votre travail, elle ne s'improvise pas. Parler aux parents demande un véritable travail en équipe, accompagnée par un professionnel de l'écoute spécialisé sur les problématiques de la petite enfance, tant c'est complexe et subtil. Par exemple : ce qu'on accepte de leurs demandes ou pas, ce qu'il est possible de négocier et comment ? Que dire aux parents de ce qui est observé de difficile parfois, comment dire, comment peuvent-ils entendre ?

- d'autre part, entretenir avec les parents des relations de qualité, interroge inévitablement le fonctionnement de la crèche, le projet « pédagogique », la conception du travail, les propositions faites, l'organisation du travail et de la vie des uns et des autres dans la structure. Cela remet tout en perspective et questionne le sens de la crèche, de ce qui est proposé et la place qui est faite à l'établissement de relations satisfaisantes. On ne doit pas oublier qu'il y a

toujours un emboitement entre le bébé et sa mère, son père : s'il ressent que ses parents ne sont pas en confiance, il ne peut pas l'être lui-même, avec de nombreuses conséquences.