



L.A.P.E. Lorraine

Vendredi 13 mars 2008 à Fontenoy la Joute

Compte-rendu de la journée du 13 mars 2008 à Fontenoy-la-Joùte « La démarche d'évaluation dans les Lieux d'Accueil Enfants parents »

Introduction

Le concept d'évaluation a été déjà réfléchi en novembre 2004 avec Nathalie Jung de la « Papothèque éducative de Strasbourg » qui proposait un bilan qualitatif emprunt de quantitatif, modèle original qui a fait son chemin dans le réseau et que d'autres lieux ont repris.

Ce n'est pas un modèle proposé par les financeurs mais c'est un modèle qui permet d'alimenter nos demandes auprès d'eux car il est pertinent à rendre compte de la qualité de notre travail et nous sommes sûrs que de notre capacité à rendre lisible notre travail dépendra aussi notre avenir.

C'est un modèle qui nous permet aussi de mieux connaître l'évolution de nos lieux en interne et d'en rediriger la politique.

C'est un modèle où l'évaluation s'écrit toute l'année, après chaque accueil et elle est prête quand les financeurs la demandent.

C'est l'utilisation de ce modèle dans deux expériences de lieux d'accueil que nous vous proposons :

- « **Le Café des parents** » de l'Ecole des Parents et des Educateurs de Moselle qui est un lieu qui a d'autres objectifs que les LAPE : c'est un lieu de rencontre et d'échanges entre parents d'enfants de tous âges.
- "**La Ribambelle**" "**La Farandole**" structures de l'ADEFI à CREUTZWALD

L'évaluation pour qui ? et pourquoi ?

Il s'agit de considérer l'évaluation comme un outil de travail à part entière et non comme une contrainte qui s'imposerait aux LAPE. Il s'agirait de rendre compte de la valeur de notre travail, à la fois en interne, entre professionnels et à notre hiérarchie mais aussi en externe.

Elle est utile à divers niveaux :

- pour les professionnels : savoir ce qu'on fait et le mesurer, recadrer l'action, se remettre en question, définir les priorités, et transmettre à tous les membres de l'équipe,
- pour les financeurs : remplir les dossiers, prouver notre efficacité, rendre compte de nos actions en gagnant en précision,
- pour la supervision : mieux observer, noter ce qui se passe,
- permettre éventuellement au Public reçu de s'exprimer.

Il ne s'agit pas, comme l'a dit Nathalie Jung de la Papothèque éducative de Strasbourg, d'évaluer les personnes, ou le taux de satisfaction des personnes que nous accueillons, ni de diffuser des informations sur ces personnes....il y a une véritable difficulté à évaluer la relation humaine avec tout le respect que cela demande. L'évaluation propose une « lecture de la réalité » et pose la question de

l'interprétation. Il est important de se questionner en amont sur les valeurs que l'on pose comme importantes aux familles. Et quand on parlera d'évolution des familles, on doit se demander si elles évoluent par rapport à elles-mêmes ou par rapport à des critères qui les rendraient plus conformes à nos modèles éducatifs.

Pour reprendre encore les propos de N. Jung, quand on évalue pour quelqu'un (financeurs) il faut entrer dans sa représentation du lieu, entrer dans sa logique et surtout rendre très explicite ce que l'on dit du lieu. Il s'agit de montrer à nos financeurs que le travail que nous faisons entre dans un véritable travail de prévention, que ces lieux participent à des changements des comportements des parents et des enfants qui les fréquentent, changements qui vont dans le sens d'une plus grande intégration sociale, d'une autonomie.... Mais aussi d'une explicitation de ce qu'est être parent.

Des familles se servent de ces lieux pour bouger, pour s'étayer, pour élaborer des demandes de consultation parfois.... Les enfants se servent de nos lieux pour entrer dans la vie collective, la façon dont ils y entrent aura un impact certain sur leur vision du monde et de la société.

Les familles bougeront dans nos lieux mais aussi à l'extérieur, ne nous attribuons pas des évolutions qu'elles feraient sans nous mais sachons voir sur quels outils de nos lieux et sur quels savoirs faire (des professionnels mais aussi des autres parents) elles s'appuient pour évoluer. Ceci nous permettra de développer ces outils, de les mettre en valeur au service d'autres usagers après eux.

Certes l'évaluation prend du temps, prend de l'attention du professionnel mais elle lui permet de garder en tête son but, ses objectifs de lieu et de ne jamais s'en dessaisir tel un navigateur qui quelque soit le temps, les vagues ou le navire ne lâche pas son cap.

Les aspects quantitatifs

Ils se mesurent quotidiennement :

- le sexe du parent
- le lien parental
- l'âge de l'enfant
- leur commune d'habitation
- le vecteur informatif
- le temps de présence

On peut mesurer en plus et seulement quand on le sait ou quand ça apparaît dans les conversations spontanées :

- la culture d'origine
- le modèle familial
- s'il s'agit d'un nouveau ou d'un ancien usager
- la mixité sociale

Les résultats de ces mesures peuvent orienter la politique du lieu ex : multiplier le brassage social, toucher davantage de travailleurs sociaux pour faire venir certaines populations qui ne viendraient pas , toucher davantage de pères, modifier l'âge des enfants en ciblant, par exemple pour les jeunes enfants l'information en maternité...

Le qualitatif

C'est une démarche qui doit être aussi quotidienne !

Les préalables :

1. Mieux définir les objectifs du lieu ;

- ex : l'objectif « socialiser l'enfant » : il va s'agir de montrer : comment le lieu travaille à cette question (organisation de l'espace, attitudes professionnelles...)

2. Créer des outils qui vont permettre de mesurer si les objectifs sont atteints :

- comment mesurer qu'on est efficace sur cet objectif de socialisation ex : est-ce que les enfants vont dans ces coins jeux, est-ce qu'ils se séparent de la mère et pour quelles circonstances....est ce que des enfants sont réticents à le faire ? comment évoluent ces enfants sur quelques séances ? quels sont les obstacles à cette socialisation pour certains enfants ?.... ;

Il va s'agir d'observer le comportement de l'enfant mais aussi du parent et trouver la manière de le noter pour un recueil qui puisse se faire quotidiennement avec un résumé annuel. Ainsi, pour chacun des objectifs de nos lieux, il va s'agir de mener ce travail.

Des lieux lorrains se sont appuyés sur l'expérience de la Papothèque éducative : l'intérêt que nous y avons vu, en tant que réseau, à l'époque était multiple :

- le qualitatif devient du quantitatif
- c'est une grille d'observation de ce qui se passe dans ces lieux
- les accueillants participent eux-mêmes à cette évaluation et ainsi à la promotion de ce qui se fait dans ces lieux
- les objectifs du lieu ne sont jamais perdus de vue par les professionnels.

C'est un Exemple : et pas un modèle unique, chaque lieu doit construire son propre outil en fonction de ses objectifs ex : certains de nos lieux ont pour objectif de désenclaver la population d'un quartier. Cet objectif sera réalisé quand, par exemple, une maman copine avec une autre d'un autre quartier et continue à la fréquenter à l'extérieur ou quand on verra des mamans prendre des moyens de transport pour vaquer à diverses occupations alors qu'elles ne le faisaient pas avant....

Présentation de l'évaluation qualitative du Café des parents

Pour ce qui concerne le Café des parents : ses objectifs sont de:

- créer un lieu neutre, ouvert à tout parent : futur parent, parent, grand-parent, dans une perspective de prévention, proposer un espace d'écoute, d'accompagnement, de partage de paroles et d'expériences entre parents, proposer un espace intermédiaire entre le quotidien, les questions, les difficultés des parents et les consultations spécialisées, apporter un autre regard sur les parents entraînant pour eux-mêmes et les professionnels du Café des Parents une dynamique de la confiance et du respect indispensable.

Les objectifs spécifiques

Pour les parents :

- Permettre aux parents d'expérimenter leurs compétences en tant que parents, de retrouver du lien, du sens entre les générations.
- Permettre aux parents de « réinvestir la fonction de parent » et de retrouver une juste distance avec leur enfant.

- Favoriser l'émergence des savoir-faire et des demandes des parents à propos de leurs relations avec leur enfant.
- Développer et renforcer leur assise personnelle.
- Accueillir les nouvelles expressions de la vie familiale (ex : familles « recomposées », parents isolés...).
- Permettre à des parents d'enfants de tous âges d'échanger avec d'autres parents.
- Favoriser l'expérience de temps intergénérationnels, de façon ludique et conviviale, dans un espace adapté.
- Permettre à chaque adulte d'aborder une problématique dans son lien à l'enfant, aussi banale qu'elle puisse lui sembler.

Ces objectifs vont être d'abord déclinés en sous objectifs qui vont être déclinés en objectifs « opérationnels » qui vont être :

- Convivialité : on va voir si les parents s'expriment dans ce lieu
- reconnaître les parents et leurs compétences et permettre aux parents d'expérimenter ces compétences : on va noter quelles compétences s'expriment, quels conseils les parents échangent car s'ils ont des compétences, ils vont les partager aux autres parents et ainsi confronter les modèles éducatifs
- renforcer l'assise des parents : on va noter les évolutions de ces parents dans le lieu (les changements d'attitude...)
- permettre aux parents d'exprimer leurs difficultés : on va noter leurs difficultés, quelles solutions sont trouvées par eux-mêmes ou par d'autres
- informer les parents et de leur permettre de s'orienter vers des lieux de consultation : on va noter combien de parents et vers quels lieux... ;
-

Ce ne sont pas les objectifs d'un LAPE ! Mais il y a un tronc commun d'objectifs.

Grille proposée à remplir chaque jour par les accueillants :

- Support de l'échange entre eux
- Transmission aux accueillants absents ce jour
- Support d'évaluation pour le bilan annuel

Le recueil du dépouillement par rubrique au en fin d'année :

Ex : Les échanges spontanés entre les parents : thèmes classés par ordre d'importance, ce qui donne pour 2007 :

- La santé 45% des accueils
- Autour de la naissance 36% des accueils
- L'éducation 35% des accueils
- L'école 33% des accueils
- La société 27% des accueils
- Le travail 26% des accueils
- La famille 22% des accueils
- Le couple 22% des accueils
- Les modes de garde 21% des accueils

- Les aspects multiculturels 17% des accueils
- Le logement 15% des accueils
- Les activités 15% des accueils

Compétences des parents les rubriques 2007 :

- Dans le domaine éducatif : poser des limites, accepter la coéducation, dialoguer avec l'enfant....
- Dans les activités : les animations des parents en interne
- Dans la solidarité entre famille : comment faire un CV, amitiés qui se créent, échange de services à l'extérieur

Des attitudes parentales seront ressenties pas un professionnel comme une compétence et pas par un autre (ex d'un père qu'un accueillant trouve stimulant pour son bébé et qu'un autre trouve trop présent, voire excitant). Cette grille provoque le débat. Evaluer c'est se poser la question de la norme et de la culture.

Pour d'autres années ce pourrait être : parents qui favoriseraient la socialisation, qui atténueraient les conflits entre enfants....

Ce qui va dans le bilan annuel c'est ce qu'on observe le plus et pas l'ensemble de tout ce qu'on observe.

Ce qui serait intéressant aussi est de voir que certains de nos objectifs ne seraient pas atteints. On pourrait ainsi se demander pourquoi et rectifier soit l'attitude des professionnels ou la configuration du lieu. Par exemple, quand on voit souvent que les parents sont insuffisamment attentifs aux enfants, on se pose des questions sur la configuration du lieu.

Autre mesure des compétences parentales : les conseils échangés :

Les rubriques créées en 2007 :

- Domaine éducatif
- Alimentation, développement psychomoteur
- Santé
- Autres

Mesure des difficultés exprimées par les parents:

- La santé 20% des difficultés exprimées dans le lieu
- Le couple 16% des difficultés exprimées dans le lieu
- Les traumatismes 11% des difficultés exprimées dans le lieu
- Les enfants difficiles 11% des difficultés exprimées dans le lieu
- Le travail 10% des difficultés exprimées dans le lieu
- La solitude 7% des difficultés exprimées dans le lieu
- L'adolescence 6% des difficultés exprimées dans le lieu
- Le logement 6% des difficultés exprimées dans le lieu
- La famille 5% des difficultés exprimées dans le lieu
- L'autorité 4% des difficultés exprimées dans le lieu
- Les modes de garde 4% des difficultés exprimées dans le lieu
- L'argent 4% des difficultés exprimées dans le lieu
- Autres

Effets du lieu sur les parents :

- Des parents nouent des relations, s'ouvrent aux remarques des autres, rentrent dans les discussions collectives.
- Des parents progressent dans leur capacité à réfléchir sur eux-mêmes, à penser leurs difficultés, à se prendre en charge.

- L'intégration des règles du lieu se fait peu à peu chez certains parents, mais aussi la capacité à mettre des limites à l'enfant.
- Des enfants se socialisent et apprennent la vie en groupe. Des parents intègrent plus facilement leurs enfants à des modes de garde suite à leur venue régulière dans le lieu.
- Des parents parviennent à améliorer certaines difficultés relationnelles avec leurs enfants.
- Des enfants progressent sur le plan moteur (quand il y a des difficultés et des retards) et sur le plan relationnel.
- Certains enfants évoluent aussi dans leur capacité à accepter les limites imposées dans le lieu.
- Des parents acceptent mieux la garde de leur enfant par le conjoint dont ils sont séparés.

Certains aspects de la grille interviennent dans l'évaluation quantitative mais ne sont pas mises dans la grille quantitative pour éviter le questionnaire, c'est le cas des cultures diverses, des modèles familiaux.

Certaines parties de cette évaluation servent surtout à la transmission de ce qui s'est passé à la collègue absente, ainsi chaque accueil commence par la lecture de la journée précédente. D'autres servent à la supervision (par ex faits traduisant une régression) car on sait qu'en supervision on parle essentiellement des parents qui nous posent problème.

Contrairement à la Papothèque qui devait observer les attitudes professionnelles dans la grille, le Café des parents ne fait pas ce travail dans sa grille, c'est un point qui est à réfléchir.

Les limites de la méthode

- On ne note pas tout, on note dans l'après coup,
- On ne retient que certains éléments dont ceux qui nous ont marqué le plus,
- C'est une mise en relief du lieu : on ne note que ce qui dépasse l'aspect subjectif est important et l'angle de vue de chacun est important.

Durée de cette évaluation : 15 mns maximum et recueil mensuel : 2h.

Ce recueil mensuel se fait uniquement par la responsable du lieu et son écriture est débattue en équipe.

Enquête

Distribuée en fin d'année à des parents qui fréquentent régulièrement le lieu, elle valide l'évaluation en montrant comment des parents s'approprient le lieu.

Intervention de Dominique Padoin (accueillante à « La Ribambelle » et à « La Farandole » à Creutzwald) :

L'évaluation n'a pas été « pensée » au départ du projet (ouverture de La Ribambelle fin 1991). Mais, au moment de l'élaboration des bilans annuels, s'est posé le problème de rendre compte du travail effectué dans le lape d'un point de vue qualitatif ; le bilan quantitatif n'ayant jamais posé problème.

Suite à l'intervention de Nathalie Jung en 2004, nous avons travaillé au sein de l'ADEFI à l'élaboration d'une grille inspirée de celle de la Papothèque mais sensée être plus simple à exploiter. Cette grille reprend nos objectifs dont certains ne sont sans doute pas communs à d'autres lape. En effet, nous nous inscrivons dès l'origine du projet dans un cadre « politique de la ville » avec des objectifs liés aux finalités de cette politique tels que le désenclavement des quartiers, la mixité sociale, l'ouverture des familles sur l'extérieur (vie sociale et scolaire) avec des liens noués de façon privilégiée avec des partenaires comme les centres sociaux et les écoles. Ce travail avec les collègues a permis de retravailler sur les objectifs, d'avoir en tête ce à quoi il faut être attentif et de mener une réflexion sur la méthodologie : construction, présentation de bilans cohérents et

lisibles pour les financeurs et les partenaires. Concrètement, cette grille n'a pas été utilisée sur du long terme (Nous l'avons utilisée à Creutzwald pendant 1 an). Pourquoi avons-nous abandonné cet outil ? Il y a sans doute plusieurs raisons : il est difficile de changer les habitudes de fonctionnement d'où l'intérêt d'y travailler avant de démarrer le lape, le manque de temps après la séance d'où l'intérêt d'avoir un outil qui permet d'être rapide et d'aller à l'essentiel et l'équipe réduite à 2 accueillants permanents donc pas besoin de transmettre ce qui s'est passé à d'autres accueillants.

Actuellement, nous utilisons d'autres outils qui nous permettent de réaliser des bilans qui ne sont pas insatisfaisants mais qui pourraient être plus pertinents grâce à une mesure plus rigoureuse des objectifs à atteindre. Une grille d'observation précise permet de recentrer le partage entre accueillants sur le professionnel, de se concentrer sur l'essentiel, de sortir de l'arbitraire.

Les outils actuels :

- Le Cahier de bord où nous faisons une synthèse de ce qui s'est passé au cours de la séance, des observations des deux accueillantes.
- Tous les cas évoqués en supervision sont notés
- Les réunions du comité de suivi (3 fois par an) avec différents partenaires (PMI, Service social, coordonnateur ZEP, Centres Sociaux, Bibliothèque, municipalité, CAF, halte d'enfant) permettent de présenter un bilan quantitatif et qualitatif de vive voix et en temps réel, d'évoquer les difficultés rencontrées et de mettre en commun les avis et remarques de chacun et d'être réactif rapidement.
- Enquête auprès du public accueilli afin de percevoir quelles sont les attentes des familles.
- Note sur papier libre en fin de séance ou le lendemain avec dans la tête les objectifs.
- Projet : recueil de petites phrases de parents qui parlent du lieu (exemples cités) et nourrissent le bilan théorique qui reprend les objectifs du lieu.

Synthèse des observations :

Avantages de la première méthode (type Papothèque ou Café des parents) :

- Laisser l'évaluation se faire par les accueillants : ce qu'on dit du lieu est réellement ce qui s'y passe
- Avoir une grille d'observation qui empêche de perdre les objectifs du lieu
- Prendre le temps dans l'équipe d'accueil de repenser au quotidien la pratique
- Rendre le processus de l'évaluation constant
- Rendre l'évaluation disponible en temps réel et corriger s'il le faut les risques (ex : les nouveaux parents ne s'intègrent pas dans un lieu, on peut retravailler la question de la dynamique de groupe créée).
- Se montrer attentif aux familles en difficultés en repérant les expressions de ces difficultés

Inconvénients : la question de la norme exemple dans le domaine de compétence parental ce qu'on note comme compétence n'échappe pas à nos grilles personnelles de valeur.

Risques de la seconde méthode :

C'est un travail par « à coup », qui n'est possible que parce que l'accueillante a une longue expérience qui ne lui fait pas perdre de vue les objectifs de travail. De plus la préoccupation de l'évaluation est constante et le risque est qu'un jour elle ne corresponde pas à la demande des financeurs.

Il n'y a que 2 personnes à l'accueil et donc la collègue participe aussi au travail sans qu'il soit nécessaire de passer par un écrit quotidien. La responsable est à chaque accueil donc rien ne lui échappe. Si l'organisation du travail était différente, cette méthode désimpliquerait peut-être les autres accueillants.

Travaux en atelier :

A partir des objectifs des lieux d'accueil enfant-parent, il s'agit de trouver des outils d'observation permettant d'évaluer si les objectifs sont atteints.

Synthèse des travaux :

Objectifs :

1- Socialiser le jeune enfant : ces lieux permettent aux enfants de moins de 6 ans de rencontrer d'autres enfants et de partager l'espace et les jouets disponibles en toute sécurité puisqu'un parent reste présent.

Observations pour mesurer l'atteinte de cet objectif :

- L'enfant s'éloigne du parent.
- L'enfant joue ou entre en relation avec d'autres enfants.
- L'enfant commence à respecter les règles du lieu.
- L'enfant sollicite un adulte ou un autre parent.
- L'enfant prend des initiatives.

2- Faciliter une séparation en douceur de l'enfant et de son parent en vue de son entrée dans d'autres structures d'accueil et dans les écoles.

Observations pour mesurer l'atteinte de cet objectif :

- Le parent passe le relai, fait confiance à un autre parent.
- Le parent prend l'initiative pour un enfant qui ne se déplace pas seul, de l'installer sur le tapis.
- Prise de distance entre enfant et parent.
- Capacité à accepter la présence d'un tiers (pour le parent et pour l'enfant).
- Fréquentation régulière (quantifier la fréquence de venue par semaine, par mois et la durée).
- Age de l'enfant.

3- Il s'agit pour les parents de passer un moment avec d'autres parents et des professionnels avec lesquels ils peuvent, s'ils le désirent, échanger leurs préoccupations parentales et être rassurés dans un climat convivial.

Observations permettant de mesurer comment cet objectif est atteint :

- Le parent échange avec d'autres adultes (parents et accueillants).
- Echanges de conseils, d'expériences entre parents.
- Soutien, solidarité envers un autre parent.
- Liens qui perdurent en dehors du lieu.
- Capacité à accueillir d'autres parents (relations multiculturelles).
- Le parent adopte une autre pratique éducative.
- Appropriation du lieu (participation au rangement, autonomie pour évoluer dans le lieu).
- Pouvoir partager une idée, une information, un gâteau...
- Des parents font la promotion du lieu, accompagnent d'autres parents.
- Accepter la différence de l'autre.

4- Prévenir les difficultés de socialisation, du lien enfant-parents et faciliter pour l'enfant l'investissement des premiers apprentissages.

Observations pour mesurer l'atteinte de cet objectif :

- Capacité du parent à poser le cadre, à faire respecter les règles du lieu, à poser les limites.
- Capacité à demander de l'aide, à consulter.
- Capacité à répondre aux besoins de l'enfant.
- Initiatives de parents envers leur enfant (accompagnement dans ses apprentissages...).