



## **GRAPE INNOVATIONS**

L'humain à part entière

115 rue Vendôme  
69006 LYON

Tél : 04 37 24 04 79  
<http://www.grape-innovations-coop.com>

## **VOTRE FORMATION**

**Développer les pratiques bientraitantes en Petite Enfance**

**Document pédagogique**

## I – DÉFINITIONS

### Introduction

La recommandation de l'ANESM (l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements et Services sociaux et Médico-sociaux) sur la bientraitance a l'ambition de traduire la vision de trois grands textes récents porteurs d'un projet de bientraitance envers l'utilisateur :

- La loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- La loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- La loi de 2007 réformant la protection de l'enfance.

### L'évolution d'une notion

La notion de bientraitance fait référence à l'éthique et à la loi. Elle recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs (respect, soins, manifestations de confiance, d'encouragement, d'aide...) envers des personnes, usagers d'un service.

La notion de **bienfaisance**, citée dans le **rapport Belmont** de 1979, figure dans une réflexion concernant la protection des sujets humains dans le cadre de la recherche.

La notion de **bienveillance**, plus récente dans sa déclinaison professionnelle, se situe au niveau de l'intention des professionnels, elle consiste à aborder l'autre, le plus fragile, avec une attitude positive et avec le souci de faire le bien pour lui. Il convient donc de retenir de ce concept l'importance de l'intention envers l'autre.

Enfin le concept de **bien-traitance** voit le jour dans les années quatre-vingt-dix au sein du **comité de pilotage ministériel de « L'opération pouponnières »** qui visait à l'humanisation de l'accueil des très jeunes enfants.

**« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance » (ANESM).**

**Ainsi, la bientraitance ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.** Elle naît d'un équilibre entre un fond commun d'exigences permanentes – celle de répondre aux besoins fondamentaux de l'enfant, de la manière la plus individualisée et personnalisée possible malgré les contraintes institutionnelles et familiales. Elle trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité dans la prise en compte des différences et de l'expérience personnelle de l'individu.

La bientraitance pour les professionnels est une manière **d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, elle est réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.** Elle comporte tout aussi bien le nécessaire souci de maintenir un cadre d'accueil stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, et un refus sans concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane. Cela implique que les professionnels eux-mêmes soient reconnus, soutenus et accompagnés dans le sens qu'ils donnent à leurs actes.

La culture de la bientraitance exige une réflexion et une analyse sur ses pratiques professionnelles et leur nécessaire remise en cause.

## II - QUELQUES SIGNAUX D'ALERTE

Prononcez-vous ou entendez-vous souvent, des phrases comme celles-ci ? :

- Cet enfant ne comprend rien
- Les parents sont démissionnaires
- Si vous n'êtes pas gentils on va vous attacher !
- Si on doit demander l'avis des enfants maintenant !
- Il pleure tout le temps

Avez-vous tendance à vous laisser aller à la routine ? :

- Est-ce qu'il vous arrive de penser ou d'entendre que sans plus de moyens sur le terrain, il est inutile d'aller en formation et de réfléchir !
- Est-ce qu'il vous arrive de dire ou d'entendre : « on a toujours fait comme ça alors... »

Est-ce qu'il vous arrive de nommer un comportement, une caractéristique de l'enfant plutôt que l'enfant lui-même ?

- Les « rampants » du groupe « bébés/moyens »
- C'est un enfant difficile, il est vraiment pénible
- C'est un mordeur

Vous arrive-t-il de faire des commentaires ou d'attirer l'attention sur un élément de la personnalité d'un enfant ou un événement intime de la vie d'un enfant ?

- Qu'est-ce qu'il est lent !
- Commenter les selles d'un enfant
- Soulever un enfant alors qu'il joue et sentir sa couche

Vous arrive-t-il de privilégier la technique plus que le relationnel ?

- Expliquez-vous ce que vous allez faire et pourquoi ?
- Pensez-vous que vous devez vous en tenir à ce que l'on vous a appris ?
- Comment prenez-vous en compte le point de vue de l'enfant ?
- L'intimité, la pudeur des enfants est-elle protégée ?
- Faites-vous souvent les choses parce qu'il le faut et non en fonction des besoins repérés des enfants ?

Vous sentez-vous isolé(e) moralement, socialement et/ou professionnellement ?

- Vous ne vous sentez pas autorisé(e) à vous exprimer
- Il n'existe pas de lieu de parole où vous vous sentiez en confiance
- Vous travaillez rarement en partenariat avec des intervenants extérieurs
- Vous êtes dans une activité permanente et ne communiquez que sur ce qui est urgent et important...Vous n'avez pas le temps de communiquer sur ce qui est important mais non-urgent
- Il vous arrive régulièrement de vous sentir « mauvais(e) professionnel(le) »

### Références :

« La douce violence des pratiques professionnelles » Christine SCHUHL, *Métiers de la petite enfance*, n°56, Mars 2000.

« Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », ANESM-2008.

### III - LES RAISONS D'ÉMERGENCE DES DÉRIVES

Combinaisons de facteurs qui font qu'on ne voit pas les signaux des besoins de l'enfant.

#### **Ce qui relève de l'enfant lui-même :**

- Enfant vulnérable, défaut de langage : interprétations, on ne lui parle pas...
- Expression du développement de l'enfant (comportement d'opposition, agressivité, lancer des objets par exemple) avec comportements non admis et rapidement interprété sous un angle déviant, problématique (il me provoque, il se venge, futur délinquant...)
- Handicap avec comportements que l'on ne comprend pas (autisme)

#### **Ce qui relève des conditions institutionnelles**

- Ce qui peut entraîner de la fatigue, de l'épuisement, des tensions, une moins bonne disponibilité :
- Organisation/horaires
- Nombre d'enfants accueillis, impression de travail à la chaîne
- Moyens humains et matériels
- Manque de personnel/stress
- Aménagement de l'espace (figé, rangé, n'évolue pas)
- Gestion du temps (morcelé, figé, ritualisé)

#### **Ce qui relève du travail en équipe :**

Composition de l'équipe

- Échange entre professionnels au détriment d'une parole d'enfant
- Nature des relations interpersonnelles
- Manque de reconnaissance
- Manque de confiance en soi
- Sentiment d'être débordé, dépassé, de ne pas savoir faire
- Possibilité de faire part de ses difficultés

#### **Ce qui relève de la démarche pédagogique :**

- Nature du projet (absent ou trop figé, rigide)

#### **Ce qui relève de la gestion des temps forts :**

- Gestion trop collective et moins d'individualisation
- Rythme
- Activisme
- Répétitivité, manque de créativité
- Systématisme des actes (routine, banalisation de certains comportements)

#### **Ce qui relève d'une dimension personnelle :**

- Pratiques familiales/professionnelles
- Problèmes personnels, isolement
- Ce que renvoie l'enfant, la situation
- Gestion des émotions

#### IV - COMMENT ENGAGER UNE DÉMARCHE DE BIENTRAITANCE ?

- Respecter la parole de l'enfant et de l'adolescent, l'entendre
- Personnaliser le projet d'accueil en fonction de l'enfant
- Être attentif au refus et à la non-adhésion pour faire évoluer la situation de manière adaptée
- Accompagner l'enfant vers l'autonomie, (s'adapter aux déficiences et capacités de la personne)
- Prendre en compte le rythme de l'enfant et l'ensemble de ses besoins (créer l'environnement qui prend en compte l'entourage et la nature des liens affectifs ...)
- Améliorer sa relation à l'autre et sa communication (comment je fais passer les messages ?)
- Assurer la protection et veiller au bien-être physique et psycho-affectif des enfants accueillis
- Donner un cadre d'accueil stable (mettre en place des règles adaptées à l'âge et aux capacités des enfants et s'y référer) sans glisser dans l'excès de rigidité et d'autorité.
- Intervenir en cas de violence pour contenir la personne qui l'exerce envers les autres
- Travailler avec le service et les référents et respecter les relations de l'enfant avec ses proches et sa famille
- Maintenir un positionnement professionnel neutre et sans jugement de valeur à l'égard des relations entre les proches et l'utilisateur.

#### V - QUELQUES OUTILS DE COMMUNICATION

La notion de bientraitance s'inscrit dans l'héritage du psychologue **Carl Rogers** dont les enseignements en matière de **communication** invite à :

- Observer les faits en évitant les jugements de valeur,
- Reconnaître ses propres sentiments afin de permettre à l'interlocuteur de trouver plus facilement un espace pour exprimer également les siens,
- Prendre conscience de ses besoins propres et être en mesure de les exprimer, ce qui facilite également la compréhension des besoins de l'autre.
- Formuler sa demande et indiquer à l'autre quelles actions concrètes peuvent contribuer à mon bien-être.

À travers l'ensemble de ces dimensions, c'est la faculté d'empathie et la posture de négociation qui doivent être retenues par le professionnel. L'accompagnement s'inscrit dans une expérience plutôt que dans un savoir préconçu, il ne peut se faire que dans un climat de confiance patiemment instauré.

La communication passe une cohérence d'attitude entre le verbal et le non verbal. C'est montrer que l'on est vraiment à l'écoute et que l'interlocuteur est l'objet de notre attention.

##### Des outils pour communiquer :

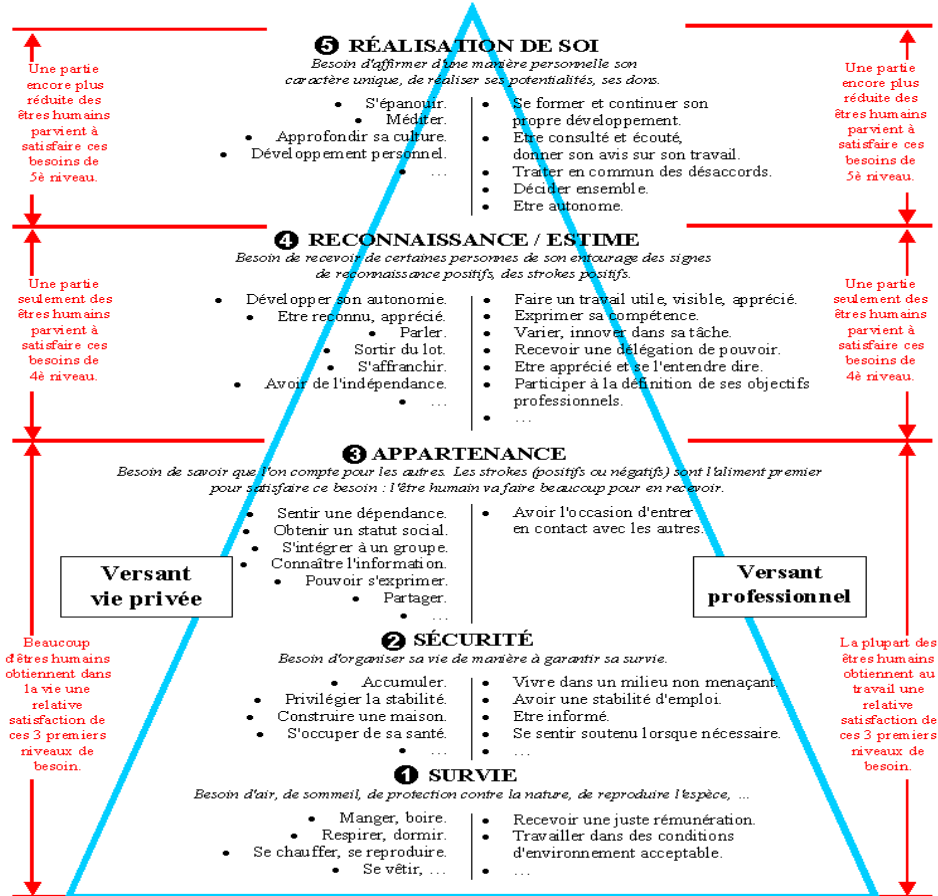
- Ne pas parler à la place de l'autre
- Invitation à en dire plus, reformuler, questionnements de clarification
- Écoute active
- Oser dire non, apprendre à se positionner avec l'utilisation du « je »
- Être aussi à l'écoute de ses émotions. Qu'est-ce qui me met en colère, quelle attitude me rend triste... ?

# LA PYRAMIDE DE MASLOW

Time Management  
Pyramide des besoins de Maslow

Besoins propres au monde occidental.

1. pyramide particulièrement intéressante pour le monde du travail
2. les humains ne ressentent l'apparition d'un besoin supérieur que lorsque le besoin actuel est relativement satisfait.



## VI - LES 7 BESOINS DE L'ENFANT

Commentaires, d'après :

**T.B. Brazelton**, Professeur de Pédiatrie clinique, Faculté de Médecine de Harvard, fondateur de l'Unité du développement infantile de l'Hôpital des Enfants de Boston

**S.I. Greenspan**, Professeur de Pédiatrie et de Psychiatrie cliniques, Faculté de Médecine, Université George Washington

Ces deux auteurs sont parmi les plus reconnus pour l'importance de leurs travaux sur l'évolution psychologique de l'enfant. Ils définissent ainsi les besoins fondamentaux de l'enfant indispensables à son développement psychologique.

1 - Le besoin de relations chaleureuses et stables est une évidence qui est confirmée par tous les travaux. Ce sont dès le très jeune âge des relations émotionnelles interactives. Avant d'être gestuelles ou verbales, elles s'expriment par le regard, les mimiques... qui traduisent lors des tout premiers échanges avec la ou les figures d'attachement l'importance et la primauté du système affectif du bébé.

2 - Le besoin de protection physique, de sécurité et de régulation concerne la sphère affective et psychologique. Il réclame la stabilité du milieu de vie et des relations familiales et sociales,

génératrice de sensation de sécurité. On connaît à l'inverse les effets néfastes du stress familial et environnemental qui réalise une authentique maltraitance psychologique.

3 – Le besoin d'expériences adaptées aux différences individuelles. Chaque enfant a son propre comportement dans les domaines émotionnel, relationnel et dans celui de l'apprentissage. Il évoluera avec l'âge et la maturité. Ceci exige une approche spécifique de la relation avec chaque enfant, incompatible avec une attitude ou décision standardisée et préétablie.

4 – Le besoin d'expériences adaptées au développement. A chaque âge ses besoins. Ceux-ci passent par plusieurs étapes : la sécurité vis-à-vis des événements extérieurs dès 3 à 4 mois ; la sécurité intérieure vers 4 à 6 mois permettant des relations confiantes avec les personnes ; le développement de la communication non verbale puis de la conscience de soi de 6 à 18 mois ; enfin la maîtrise des mots et de la pensée. L'organisation de la vie de l'enfant (échanges, jeux, activités diverses...) doit naturellement tenir compte de ces évolutions.

5 – Le besoin de limites, de structures, et d'attentes. Il s'agit des apprentissages, qui sont rendus possibles par le climat de confiance et de sécurité établi entre l'enfant et les personnes qui l'entourent. La discipline doit être progressivement inculquée sous la forme d'un enseignement répété et patient. Le but est pour l'enfant de faire plaisir aux personnes proches et de contrôler ses impulsions tout en étant respecté et aimé, et plus tard d'acquérir à son rythme une véritable autodiscipline de vie.

6 – Le besoin d'une communauté stable et de son soutien, de sa culture. C'est pour l'enfant le besoin de vivre dans un milieu où il est intégré, accepté, aidé dans ses démarches relationnelles. La langue, le type de civilisation, la culture, la religion... y participent. De même la famille, les personnes assurant la garde, l'école, les activités personnelles...

7 – La protection de notre avenir. La fréquence grandissante des séparations parentales, l'évolution des conditions de vie, la moindre disponibilité des parents sont de plus en plus pour l'enfant des causes de carence affective et de privation de ses besoins essentiels. Cette évolution n'est pas sans influence sur les relations interhumaines. A côté des problèmes de démographie, d'alimentation, de santé physique, assurer les besoins psychologiques et affectifs des bébés et des jeunes enfants est une nécessité pour l'avenir de notre société, et des générations à venir qu'ils représentent.

## **EN CONCLUSION**

"La bientraitance repose sur un ensemble d'attitudes, de comportements, de gestes ou de paroles susceptibles d'être proposés à l'autre pour l'aider à se développer, à se construire ou tout simplement être lui-même sur les bases d'une sécurité et d'une confiance intime lui permettant d'exister au mieux de ses ressources, de ses capacités intellectuelles, physiques et morales."

Jacques Salomé