

Communiquer et transmettre

Pour assurer l'accueil des enfants en collectivité, les professionnels se relaient sur une amplitude horaire pouvant aller jusqu'à 15 heures, notamment pour les crèches des personnels hospitaliers. Répartis plus généralement sur 11 heures d'ouverture, les temps de transmissions interprofessionnels tissent le quotidien des adultes et des enfants. Comment faire circuler les informations, parler des enfants, des équipes, des parents ou peut-être de soi, sans dénaturer la qualité de l'accompagnement de ces très jeunes enfants ? Analyse.

© 2018 Publié par Elsevier Masson SAS

Mots clés - analyse de pratiques ; concertation ; écoute ; observation ; transmission

Parues/
à paraître

Des chariots qui se croisent,
décembre 2017, n° 252

Sortir dans le jardin,
février 2018, n° 254

Temps d'accueil, avril 2018,
n° 258

Premiers départs, août-
septembre 2018, n° 260-261

Communiquer
et transmettre,
novembre 2018, n° 263

Situation

♦ Il est 8 h 30 dans cette unité de vie de huit enfants d'âges différents. Florence s'est occupée de l'ouverture et, durant près d'une heure, elle a accueilli six enfants, juste avant l'arrivée de sa collègue, Catherine. Les enfants jouent tranquillement, deux "grands" se trouvent dans le "coin poupées" et s'affairent à mettre la vaisselle sur la table, tandis que les biberons sont bien alignés sur le rebord du lit en bois. Trois bébés sont sur le tapis. Ils gigotent, bougent leurs pieds tout en s'assurant de la présence de Florence, assise juste à côté d'eux, qui leur parle doucement. Quant à Thomas, 18 mois, il s'exerce sous l'œil rassurant de Florence à grimper sur le toboggan

"à l'envers", à s'asseoir une fois arrivé en haut, à se retourner pour mieux descendre la pente, et semble pouvoir refaire ce jeu à l'infini.

♦ L'ambiance est sereine lorsque Catherine ouvre la porte, lance un grand "bonjour" souriant, le cahier de transmissions à la main. Elle s'assoit juste à côté de Florence, ouvre le cahier et commence à lire à voix haute chaque transmission écrite, tout en attendant les commentaires de sa collègue. Pendant plus de dix minutes, les deux professionnelles discutent de ce qui est écrit sur le cahier, et, rapidement, les enfants s'agacent, les bébés commencent à pleurer...

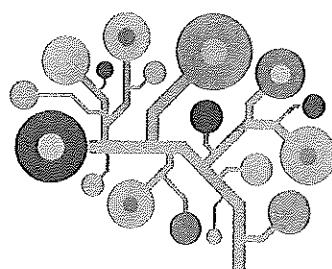
Christine SCHUHL
Formatrice petite enfance,
conseillère pédagogique

c/o Métiers de la petite
enfance, Elsevier Masson,
92442 Issy-les-Moulineaux
cedex, France

Analyse

L'arrivée d'une collègue implique forcément un relais d'informations. Il est important que chaque professionnel soit informé des dernières nouvelles concernant les enfants, et peut-être l'équipe. Les temps de transmissions sont incontournables et doivent être répétés à plusieurs reprises, d'où l'importance de réfléchir à la manière de transmettre les différents éléments en fonction du moment et des personnes présentes : enfants, parents, professionnels, personnes extérieures, etc.

© sarkofin - Adobe Stock.com



alors que les informations sont notées dans le cahier ou le classeur ?

- Le cahier de transmissions est-il suffisamment pratique et lisible pour permettre une transmission sans "lecture accompagnée" ?
- Plus globalement, quelles sont les informations indispensables pour bien accompagner l'enfant dans sa journée ?

Hypothèses

Il est important que le professionnel dispose de quelques renseignements sur l'enfant, à partir de la question "Comment vas-tu (ou comment va-t-il) ce matin ?" ou "As-tu (a-t-il) passé une bonne journée ?" [1].

♦ Lors de l'accueil du matin, ce sera à la professionnelle présente de faire le lien avec ses collègues

Adresse e-mail :
christine.schuhl@free.fr
(C. Schuhl).

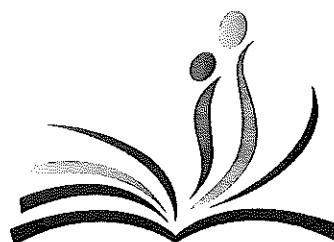
Références

- [1] Schuh C. Les transmissions. Métiers de la petite enfance. 2006;118:11-28.
- [2] Bonnabesse ML, Blanc MC. Parents et professionnels dans les structures d'accueil de jeunes enfants. Enjeux, intérêts et limites des interactions. Rueil Malmaison: Lamarre; 2008.

qui arriveront plus tard, sans pour autant avoir besoin de communiquer toute l'histoire de l'enfant dans ses moindres détails. La transmission du parent, à l'arrivée, est un point de repère, un point d'accroche sur lequel viendra s'arrimer le déroulement de la journée à venir. Ce n'est en aucun cas un "arrêt sur image" à partir duquel tout va se jouer. Quant à la transmission du soir, elle est un témoignage de la journée de l'enfant, pour que le parent puisse en écrire la suite à son tour.

♦ Nous constatons dans cette observation le focus posé sur ce cahier de transmissions qui, faute de donner suffisamment d'informations, a besoin d'être raconté, commenté. Il s'agit pourtant d'un temps précieux pour la deuxième professionnelle qui arrive auprès des enfants et qui a besoin de s'inscrire doucement dans ce qui se vit dans la pièce. Florence, en discutant avec Catherine, coupe sa relation, très rassurante, avec les enfants, et, visiblement, ceux-ci lui expriment leur insécurité, alors qu'ils la connaissent bien.

© vectordesigns/stock.adobe.com



♦ À partir de cet exemple, toutes les formes de transmissions peuvent être interrogées. Où sont-elles réalisées ? Où se trouvent les enfants pendant les transmissions, même de très courte durée ? Toutes les informations peuvent-elles être données "au-dessus de la tête" des enfants ? Comment se tenir informé, sans se perdre dans ce partage répété d'informations d'adultes, au milieu d'informations d'enfants ? Quel outil de transmission est le plus adapté, le plus lisible en fonction du but poursuivi ?

♦ Il est important, bien sûr, de communiquer, mais tout ne peut pas se dire "à la volée", entre deux portes : certains messages ne peuvent être donnés instantanément et ont besoin d'un échange plus approfondi. Par ailleurs, à part concernant un état de santé préoccupant ou une information médicale, toute transmission d'informations peut être différée et prévue sur d'autres temps.

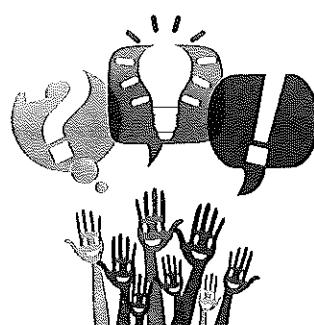
Propositions pour donner du sens à l'action

♦ Il est intéressant de réfléchir aux outils de transmissions disponibles dans la structure. Sont-ils pratiques, c'est-à-dire permettant une utilisation rapide, claire et comprise par tous ? Possèdent-ils suffisamment d'espace pour donner les informations essentielles, et est-il possible d'y raconter une anecdote qui deviendra, au fil du temps, peut-être plus importante que les autres informations concernant les soins ?

♦ Des réunions peuvent aider les professionnels à réfléchir à leur besoin d'informations. Qu'avez-vous besoin de savoir ? Pourquoi ? À quel moment ? Toute transmission doit respecter la continuité

relationnelle et ne pas envahir la sécurité affective des enfants [2].

© Jérôme Romné - Adobe Stock.com



♦ Une transmission est une information donnée à un instant "t". Elle procure un état des lieux, un détail dans un contexte précis, pour permettre d'adapter une réponse. Elle n'est pas un état de fait pour que les choses se figent. Aussi, toute transmission fournit une ou plusieurs précisions, qui s'estomperont au fil des heures, ne servant de repères qu'en cas de problème, et constituant de "vagues souvenirs" si tout se passe bien.

Déclaration de liens d'intérêts
L'auteur déclare ne pas avoir de liens d'intérêts.