

Préface d'Etienne GNOUMOU



Guide pratique de l'accueil des enfants au préscolaire

OTTO Michel • RADILOFE Miarisoa

**GUIDE PRATIQUE DE
L'ACCUEIL DES ENFANTS
AU PRESCOLAIRE**

Dépot légal:
Agrément :

- Infographie : Arnold MUVUTU
 - Illustration : SILOU SANGOLO Siméon Guy-Brel
 - Conception couverture : Cara BULAYA
 - Impression :
-

©n-press-Janvier 2025
Tous droit réservés

SOMMAIRE

PREFACE	10
INTRODUCTION GENERALE	13
Première partie : BRAINSTORMING SUR L'ACCUEIL DES ENFANTS AU PRESCO-	
LAIRE	15
Chapitre 1 : Observations du personnel scolaire	17
Chapitre 2 : Observations des parents	20
Chapitre 3 : Discussions directes	22
Deuxième partie : L'ACCUEIL DES ENFANTS AU PRESCOLAIRE :	
Aspects théoriques et pratiques	24
Section 1 : Aspects théoriques	25
Chapitre 1 – L'accueil : définitions	26
1.1 L'accueil est un acte que tout le monde expérimente au quotidien	26
1.2 L'accueil comme ouverture du lien social	26
1.3 L'accueil : un ensemble de processus destinés à recevoir quelqu'un.....	27
1.4 L'accueil : un espace géographique défini	28
Chapitre 2 : Les trois étapes de l'accueil	29
2.1 Sécuriser la personne accueillie	29
2.2 Connaître la personne accueillie	29
2.3 Adaptation de la personne à la situation et à son environnement	30
Chapitre 3 : les enjeux spécifiques de l'accueil au Préscolaire	32
3.1 La problématique de séparation	32
3.2 Les besoins de l'enfant du préscolaire	33
3.3 Accompagner la famille	34
Section 2 : Aspects pratiques	35
Chapitre 4 : Les fonctions de l'accueil	36
4.1 Assurer la transition entre la famille et l'école	36
4.2 Réinstaller progressivement l'enfant dans le groupe	37
4.3 Permettre une entrée progressive dans les activités	37
Chapitre 5 : Ce qui implique un bon accueil	39
5.1. La Chaleur humaine	39
5.2. La Confiance	39
5.3. L'empathie	39
5.4. La Complicité	39

5.5. La Confrontation positive	40
5.6. La Cohérence	40
5.7. La Constance	34
5.8. La Crédibilité	34
5.9. La Coopération	40
 Chapitre 6 : Des points-clés d'un bon accueil au préscolaire	42
6.1 L'enfant au centre de l'accueil et de la relation	42
6.2 Etre Professionnel à tous les niveaux	44
6.3 Bien gérer la prise de congé	46
 Chapitre 7 : Du rôle de chacun dans l'accueil au Préscolaire	47
7.1. Du rôle des parents ou des accompagnateurs	47
7.2 Du rôle des éducateurs(trices).....	47
7.3 Du rôle des enfants	48
 Chapitre 8 : Quelles activités pendant l'accueil ?	49
8.1 Des activités ritualisées	49
8.2 Des activités libres	49
8.3 Des activités guidées	50
 Troisième partie : Retours d'expériences	52
1) Que faire lorsqu'un parent arrive pour la première fois déposer son enfant à l'école et vous trouve ?	53
2) Que dois-je faire quand j'arrive avant les enfants à l'école ?.....	53
3) Que faire quand l'enfant refuse de rester avec moi. Il ne fait que pleurer au départ de son parent ?	53
4) Au début de l'année, certains enfants refusent d'entrer en classe jusqu'au-delà de 1 mois. Comment m'y prendre ?	54
5) Que dois-je faire quand j'arrive après les enfants à l'école ?	54
6) Quand c'est ma première affectation dans une école, que dois-je faire pendant l'accueil des enfants ?	54
7) Quand je suis devant les parents moins gentils, comment dois-je me comporter ?	54
8) Que faire lorsqu'un parent m'amène un enfant en état de maladie, de malpropreté ?	55
9) Que faire de certains parents qui sont tentés de retourner chez eux avec leur enfant qui ne cesse de pleurer ?	56
10) Que dois-je faire quand je suis devant un enfant qui arrive en pleurant ?	56
11) Durant la formation, je n'ai pas appris à faire l'accueil. Que faire quand je suis sur terrain ?	57
12) Que dois-je faire d'un parent qui tape sur son enfant et qui dit	

des paroles méchantes à son endroit en ma présence ?	57
13) Que faire quand un parent ou un/e accompagnateur/trice de l'enfant tombe amoureux de moi ?	58
14) Que faire quand la personne qui devait faire l'accueil est en retard et que je suis déjà là ?	58
15) Que faire si je suis affectée à l'accueil mais, je ne suis pas de bonne humeur ?	59
16. Je dois accueillir un enfant dont les parents n'entretiennent pas de bonnes relations avec moi. Comment me comporter ?	60
17) Je suis devant un enfant qui refuse d'être accueilli par moi mais préfère mon/ma collègue. Que faire ?	60
18) J'ai une tenue/coiffure/maquillage accepté/toléré par l'école mais certains parents boudent. Que dois-je faire ?	60
19) Comment me comporter lorsqu'un parent m'amène un enfant différent (autres nationalités, albinos, bossu, etc.) ou en situation de handicap (boiteux, malentendant, malvoyant etc.) ?	61
20) Je suis posté (e) à l'accueil. Un parent arrive avec son enfant et celui-ci fait pipi ou caca sur place. Que dois-je faire ?	62
22) Un parent qui nous amène toujours son enfant avec des jouets. Comment faire ?	63
23) Un parent qui abandonne son enfant et n'entre pas en contact avec le personnel de l'école qui est affecté à l'accueil. Que dois-je faire ?	64
24) Un parent qui a toujours des remarques à formuler aux éducateurs (trices) de l'école. Que dois-je faire ?	64
25) Un enfant avec handicap physique (moteur), comment l'accueillir ?	65
26) Que faire si un parent sous-estime l'éducatrice professionnellement ?	65
27) Certains(es) éducateurs(trices) placés à l'entrée de l'école pour l'accueil des enfants et des parents passent plus de temps à causer entre eux(elles) en lieu et place de s'occuper des arrivants.	66
28) Lorsqu'un enfant a causé un dommage à un autre enfant (fait tombé, tapé, griffé, mordu...); Est-ce que je dois le dire aux parents de l'enfant pour qu'il reprenne, corrige son enfant ?	66
29) Entre l'enfant et le parent accompagnateur, qui dois-je accueillir ?	68
30) Le (la) directeur(trice) ou une autre autorité scolaire m'a indisposée avant le moment d'accueil, comment me comporter ?	69
Conclusion générale	70
Bibliographie	71

<< Où tu es bien accueilli,
là est ton pays >>

(Proverbe allemand 1856)

« Pour bien se détacher,
l'enfant doit pouvoir bien
s'attacher. >> Bernard Golse

PREFACE

L'éducation est pour la République Démocratique du Congo et le Madagascar un droit fondamental de l'être humain. Elle est également une priorité, à l'instar des autres états africains, signataires des instruments juridiques au niveau national, régional et international relatifs aux droits de l'enfant. Elle est aussi une condition essentielle du développement ainsi que de la paix et de la stabilité durable; elle est donc le moyen indispensable d'une participation effective à l'économie et à la vie des sociétés soumises à un processus de mondialisation rapide. L'impact de l'éducation est plus grand si elle commence dès la petite enfance, socle des apprentissages. C'est pourquoi une stimulation précoce des facultés cognitives, psychomotrices et socio-affectives est essentielle pour jeter les bases du bien-être et du développement de l'enfant.

Mais le constat est que le droit à une éducation accessible et de qualité pour les tout-petits notamment pour les enfants d'âge préscolaire demeure un défi en Afrique car les indicateurs y relatifs sont très faibles avec une moyenne ne dépassant pas les 15%. Pourtant, l'importance pour un enfant de passer par le préscolaire n'est plus à démontrer. Comme le disait Fröbel, un enfant qui ne commence sa scolarité qu'à partir de 6 ans, perd des atouts qu'il pourra difficilement rattraper avec le temps. D'où la nécessité de revisiter les pratiques professionnelles afin de trouver des réponses appropriées capables de susciter la demande d'éducation et faciliter l'accès au préscolaire.

Pour y parvenir, l'accueil, un des grands moments au préscolaire, constitue la porte d'entrée et est déterminant pour la suite des activités de la journée. En effet, l'accueil qui est le moment où l'éducatrice reçoit l'enfant venant de la maison, est le premier contact de l'enfant avec la structure. Il facilite les échanges entre les éducateurs et les parents et permet aux éducateurs de mettre les enfants en confiance pour bien démarrer les activités. Par ailleurs, il permet à l'enfant de se sentir en sécurité, et de renforcer ses relations avec les éducatrices d'une part et avec les autres enfants, d'autre part tout en suscitant chez lui le goût de venir dans la structure.

Nonobstant la noblesse des objectifs assignés à l'accueil dans les structures du préscolaire et la place de choix qu'il occupe dans la réussite des apprentissages, force est de reconnaître que sa pratique sur terrain est à améliorer.

Si certains enfants éprouvent encore des difficultés à se séparer de leurs parents, d'autres sont pressés de franchir la porte de la structure sans saluer les éducateurs ni dire au revoir aux parents. Le moment de l'accueil constitue un relais entre la maison et l'école. C'est aussi un moment d'apprentissage des règles et normes sociales. Il appartient donc à l'éducateur.rice d'accueillir avec sourire l'enfant, de le rassurer afin de réduire son stress lié à sa séparation momentanée d'avec ses parents puis de lui permettre d'acquérir de bonnes habitudes telles que "bonjour tonton ou tantie", "aurevoir papa ou maman", etc. C'est aussi l'occasion pour lui/elle de nouer des échanges cordiaux avec les parents notamment sur les problèmes ou les progressions de l'enfant et sur l'état de santé de l'enfant.

C'est dans ce cadre que le livre « Guide pratique de l'accueil des enfants au préscolaire » écrit par monsieur OTTO Michel (République Démocratique du Congo) et madame RADILOFE Miarisoa (République du Madagascar), tous experts et formateurs en enseignement préscolaire et primaire, vient donner aux professionnels de l'éducation préscolaire les rudiments nécessaires pour faciliter un bon accueil des enfants et des parents dans les structures préscolaires.

Convaincus que l'accueil est un facteur essentiel pour un bon démarrage des activités pédagogiques et d'une bonne intégration sociale et préscolaire de l'enfant, les deux experts de la petite enfance, à travers ce livre, veulent transformer les structures du préscolaire en véritables espaces conviviaux d'apprentissages et suffisamment stimulants pour les enfants.

Ce livre que nous recommandons à tous, donne des stratégies pour recevoir et maintenir les enfants tout au long de leur cursus préscolaire voire primaire.

« Guide pratique de l'accueil des enfants au préscolaire » est un outil important pour tous ceux qui ont la mission de recevoir et de veiller au maintien des enfants dans les écoles maternelles. Il est également une opportunité pour tous les acteurs au niveau local, national, régional et international de promouvoir et de rendre effectif le droit à une éducation préscolaire de qualité et accessible à tous les enfants.

C'est en cela que l'ouvrage de l'inspecteur OTTO Michel et de la directrice RADILOFE Miarisoa, fait œuvre utile. Il faut alors espérer qu'il contribuera à améliorer l'accès et la qualité de l'éducation préscolaire en Afrique et à fonder l'espoir que d'autres auteurs puissent emboîter leur pas pour un rayonnement de l'éducation préscolaire.

Je vous invite donc à vous approprier ce document au grand bonheur des tout-petits.

Étienne GNOUMOU

Inspecteur d'Éducation de la petite enfance
Directeur de l'Éducation Préscolaire au Burkina Faso
Chevalier de l'Ordre des Palmes académiques
Écrivain

INTRODUCTION GENERALE

« Qui commence bien finit bien » dit-on. La journée et l'année scolaire dépendent des premiers moments de l'enfant à l'école et dans la classe.

L'enfant d'âge préscolaire peut ressentir de l'inquiétude, de la peur devant tout ce qui lui est inconnu et non expliqué, que ce soit un lieu, une personne, une façon de faire. L'école devra s'organiser pour briser en lui cette peur de l'étranger, de l'inconnu. L'enfant, devant un inconnu, présente une attitude d'hésitation. Cette hésitation a des conséquences sur l'ambiance générale du milieu scolaire qui, les premiers jours, lui est étranger et parfois hostile.

Certains enfants sont habitués à être choyés ou gâtés par leurs parents. D'autres par contre, déséquilibrés par la mort ou la séparation des parents, ou encore par les mauvais traitements subis ou vécus, doivent trouver à l'école maternelle un milieu propice à leur épanouissement. « L'enfant vit dans le présent, il oublie vite le passé et ignore le futur. » comme le stipule le fondement psychologique du principe d'actualité.

L'accueil, une affaire de l'école, des parents et des accompagnateurs. Cette œuvre va répondre aux différentes questions suivantes que se posent les parties prenantes, notamment :

1. Qu'est-ce que l'accueil ?
2. Comment doit être un bon accueil ?
3. Quel rôle joue l'accueil pour l'enfant qui vient apprendre ?
4. Quels sont les bienfaits de l'accueil et à quels obstacles sont confrontés les éducateurs(trices) des autres structures préscolaires ?

L'éducateur(trice) a le devoir d'accueillir l'enfant, d'aménager l'espace pour le rendre non seulement sécurisant, mais également attractif, interactif pour permettre le partage des différentes activités quotidiennes. Cet accueil plonge l'enfant dans une communauté qui fonctionne selon certaines règles et signe son appartenance à un groupe. Les principaux enjeux de l'accueil sont donc la création d'une confiance, pour que le nouvel arrivant accepte de prendre des risques pour mieux appréhender et accepter ce nouvel univers. L'encadreur (se) devra savoir que le temps d'accueil quotidien est un moment transitionnel important.

Il sert non seulement d'intégration au groupe mais permet également une acquisition progressive et évolutive des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Pour répondre à toutes ces questions, ce livre est subdivisé en trois parties : un brainstorming des différents acteurs de l'éducation au préscolaire, une partie théorique et pratiques et enfin, un retour d'expériences.

La première partie « Brainstorming sur l'accueil des enfants en préscolaire » est composée de trois chapitres : observations des éducateurs, observations des parents et un dialogue avec un enfant de 5 ans.

La deuxième partie intitulée l'accueil des enfants au préscolaire : aspects théoriques et pratiques composée de 8 chapitres. Elle s'attache à présenter les différentes approches théoriques de l'accueil. Nous présenterons d'abord les définitions collectées dans la Littérature. Nous étudierons ensuite les problématiques liées à l'accueil dans le cadre de situations pouvant être sources de stress. Nous clôturerons enfin cette partie avec l'examen des spécificités de l'accueil des enfants du préscolaire (3 à 6 ans).

La troisième partie est intitulée retour d'expériences. Elle se veut plus concrète et pratique. C'est un véritable retour d'expériences présenté sous la forme de questions/réponses. Nous tenterons de répondre de façon pratique aux différentes questions que se posent les acteurs de l'éducation au préscolaire en Afrique francophone. Pour cela, 30 questions posées sont répondues par ces deux experts avec le concours des autres praticiens à travers certaines sessions de formation d'expérimentation de cette œuvre.

Première partie :
***BRAINSTORMING SUR
L'ACCUEIL DES ENFANTS
AU PRESCOLAIRE***

1. Introduction

Cette partie présente une synthèse des préoccupations, des observations et des recommandations sur l'accueil des enfants dans les structures du préscolaire. Ces préoccupations proviennent des acteurs impliqués directement ou indirectement dans l'accueil des enfants dans des structures préscolaires de plusieurs pays d'Afrique francophone. Ce sont les parents, les accompagnateurs des enfants et les agents des structures scolaires.

Pour obtenir les données présentées dans cet échantillon, les réseaux sociaux tels que « Whatsapp » et « facebook » ont été utilisés. Il s'agit du groupe de discussions « Vive la maternelle en RDC » pour whatsapp ainsi que le groupe « Agence pour la Promotion de l'Enseignement, APE » sur facebook. Les membres de ces différents groupes ont accepté de témoigner sur la thématique abordée afin d'enrichir cet ouvrage. Nous avons aussi pris un temps de discussions directes avec les parties prenantes.

Pour des besoins de discrétion et d'éthique, les noms de tous les contributeurs dans ce livre sont des pseudonymes. Ces informations, tout en gardant leur caractère original, ont été mises en un langage adapté à notre cible.

Ainsi, cette première partie comporte trois chapitres. Le premier est intitulé « Observations du personnel ». Il aborde les différentes manières de percevoir et de concevoir l'accueil des enfants dans une structure préscolaire par les acteurs. Le deuxième chapitre porte le titre de « Observations des parents ». Il présente une série de questions que se posent les parents, les accompagnateurs des enfants dans des structures préscolaires. Il présente aussi leur façon de voir les choses dans ces établissements. Le dernier chapitre de cette première partie porte le titre de « Discussion directe ». Lui, il présente un échange que nous avons eu avec un enfant de 5 ans, venu pour la première fois à l'école maternelle.

Chapitre 1 : Observations du personnel scolaire

Ce chapitre constitue un brainstorming sur l'accueil des enfants dans des structures préscolaires. Les contributeurs, constitués du personnel enseignant, de direction et autre ouvrier, donnent leur manière de voir l'accueil. Ils définissent et donnent des caractéristiques de l'accueil. Ils parlent de leurs difficultés qui sont liées notamment aux relations avec les parents. Les conditions environnementales pas toujours bonnes sont aussi évoquées dans leurs observations.

Ghislaine : Il est bon que l'éducatrice connaisse le tempérament et l'atmosphère dans laquelle l'enfant évolue depuis son réveil jusqu'à son arrivée à l'école. Il se peut que cette atmosphère d'avant l'école ait des répercussions au cours de la journée sur l'apprenant. L'encadreur (euse) devra être en même d'expliquer le pourquoi et le comment des attitudes et comportements des enfants, futurs élèves. C'est au cours du bref entretien avec le parent qui accompagne l'enfant que l'éducatrice récolte ces données. Il serait intéressant de bien organiser l'accueil des enfants le matin.

Chantal : Dans la plupart d'écoles où les enseignants ne sont pas bien motivés, pas associés à la gestion de l'établissement scolaire, l'accueil n'est pas prioritaire. Par expérience, les parents savent évaluer le niveau de la prise en charge de leurs enfants par l'école, à partir des contacts directs avec les enseignants. Ils comprennent dans quelle mesure leurs enfants ne sont pas bien pris en charge.

Hanta : Les parents qui arrivent le matin évaluent le niveau de prise en charge de leurs enfants.

Augustin : l'enseignant motivé sait combien l'accueil contribue à lutter contre le décrochage ou l'abandon scolaire et à renouveler incessamment la confiance des enfants et des parents dans leurs établissements d'enseignement.

Julie : l'accueil doit figurer comme activité en début de la journée sur l'horaire. Les parents sont tenus d'en être informés. Si cette activité se prolonge en vue d'attendre les retardataires, considérez ce que cela va donner. Les informations sur la vie de l'enfant à l'école ont-elles un jour de prévu durant le trimestre ? Non !

Léonie : En 2014, j'ai eu à diriger une école maternelle à Kinshasa/Gombe pendant 3 ans. Il y avait une garderie où on avait 2 enfants inscrits, une fille de 3 ans et un garçon de 2 ans. Le garçon avait des difficultés à se détacher de sa maman quand elle l'accompagnait ; l'enfant ne faisait que pleurer. Il fallait à chaque fois le distraire avec des jouets ou par une petite promenade devant l'école. Un jour, une petite coïncidence, j'étais habillée avec le même pagne que sa maman. Et bien, ce jour-là, le garçon était descendu de la voiture en courant et en criant maman, maman ! Nous nous étions embrassés. Depuis ce jour-là, nous étions devenus des amis et l'enfant m'appelait toujours maman. Finis les pleurs, finis les caprices, nous étions devenus amis. Le petit a eu confiance en moi.

Betty : L'éducatrice étant en contact avec les parents pendant que l'enfant arrive à l'école avec un bonjour pour commencer, accompagner d'un sourire demandant aux parents <<comment va mon ami ? >>, <<est-ce qu'il a été sage ? >> <<La santé ? >>, etc.

Marie : L'accueil du matin est un moment charnière, de transition entre la famille et l'école. Si l'accueil est raté, cela peut créer de l'anxiété et un rejet de l'école par l'enfant. Ce moment est un prérequis pour les autres activités de la journée. Pour bien assurer cette transition, l'éducateur (trice) doit construire une relation de confiance avec l'enfant et avoir une collaboration avec les parents ou les personnes qui accompagnent l'enfant à l'école. L'accueil doit être programmé, organisé et préparé.

Doudou : Certains parents n'acceptent pas de laisser les enfants en l'absence de la titulaire de classe. Pour cela, les éducateurs(trices) doivent éviter d'arriver en retard. Les parents se sentent à l'aise lorsqu'ils trouvent les éducateurs(trices) en place. Les accompagnateurs devraient aussi faire confiance à toutes personnes trouvées à l'école pour recevoir les enfants.

Aurélié : Certains parents gâtent trop leurs enfants en leur offrant trop de choses, même les plus nuisibles pour l'enfant. S'il arrive que le parent n'ait plus assez de possibilités, à ces moments-là, l'enfant pleure et l'accueil devient difficile. Certains parents laissent aussi certains enfants venir en classe avec des jouets. Une fois ce jouet confisqué, l'enfant comprend difficilement.

Sœur Thérèse : Je suis directrice depuis quinze ans dans une école

maternelle de Brazzaville. Une fois, un cas difficile nous était arrivé. Il n'est pas permis, dans notre école que les enfants viennent avec des boucles d'oreilles. Cependant, une éducatrice n'avait pas fait attention et avait laissé entrer une fille avec ses boucles d'oreilles en pacotille. Lorsqu'elle les a vues, la titulaire de classe les enleva des oreilles de l'enfant. Après les cours, la titulaire, les remit au parent. Mais ce dernier refusa de les prendre, prétextant que les boucles de sa fille étaient en or massif. Par ce cas, j'attire l'attention des personnes commises à l'accueil à plus d'attention. Car par inadvertance, des cas similaires peuvent subvenir.

Chapitre 2 : Observations des parents

Ce chapitre, comme le précédent, constitue un brainstorming des parents et autres accompagnateurs sur l'accueil des enfants dans des structures préscolaires. Les contributeurs, constitués des parents et autres accompagnateurs, donnent leur manière de voir l'accueil. Ils définissent et donnent des caractéristiques de l'accueil. Ils parlent de leurs difficultés qui sont liés notamment aux relations avec le personnel de l'école. Le comment faire pour faciliter cet accueil, étant donné que le processus commence à la maison sont évoqués dans leurs observations.

Nicole : Je viens d'assister à une altercation entre un parent et une éducatrice dans une école de la place où étudie mon enfant. Le parent se plaint du fait que son enfant rentre toujours avec quelque chose qui manque. Elle responsabilise l'école sur la garde et la protection des enfants, tant que ces derniers n'ont pas quitté l'établissement scolaire.

Lyvie : Certaines institutrices ne sont pas accueillantes. Juste à voir leur front, leur expression faciale, vous sentez qu'elles ne sont pas prêtes à accueillir les enfants.

Octave : Certains responsables arrivent en retard avec leurs enfants. Lorsqu'une suggestion leur est faite, ils ne comprennent pas et se mettent à gronder les éducateurs.

Diamant : Lorsqu'on s'adresse à un enfant pendant l'accueil, il faut lui parler naturellement. Nous avons tendance à vouloir parler comme eux et cela est universel. Cela est à éviter. Il est donc conseillé de parler normalement.

Kevin : Certaines personnes affectées à l'accueil des enfants ne répondent pas aux salutations des parents et des enfants. Cela pourrait être dû soit à un manque d'attention, soit à un comportement volontaire ; ce qui relèverait d'une insuffisance de formation.

Victorine : Certains(es) éducateurs(trices) placés à l'entrée de l'école pour l'accueil des enfants et des parents passent plus de temps à causer entre eux(elles) en lieu et place de s'occuper des arrivants.

Micha : Les écoles manquent de cadre pour placer les enfants avant le début des cours. Ils sont placés directement dans les salles de classe avant de sortir de nouveau pour l'animation en ronde chantée ;
Suzanne : Les encadreurs arrivent en retard, nous ne savons pas à qui confier nos enfants en toute sécurité ;

Ravaka : Certaines éducatrices font peur aux enfants par leur tenue/ coiffure/ maquillage ;

Noro : Certaines écoles ne sont pas accueillantes sur le plan infrastructure.

Cynthia : Je suis blogueuse depuis 2016. Plusieurs de mes blogs traitent sur l'accueil des enfants à l'école. Une situation très sensible qui malheureusement, est mal gérée.

Laetitia : pensée à une transition en cas de changement d'enseignant pour une raison ou une autre. par exemple un congé divers, un licenciement, une mesure disciplinaire.

Chapitre 3 : Discussions directes

En plus des témoignages obtenus, des entretiens ont été menés avec certaines cibles. Dans ce cadre, nous n'allons présenter notre discussion qu'avec un enfant de 5 ans. Cet ami, à qui nous donnons le pseudonyme de Joël, étudie dans une école maternelle de la ville de Kinshasa. Nous l'avons rencontré lors de son premier jour d'école. Nous l'avons trouvé à la porte de l'école, surveillé par la sentinelle qui a bloqué la grille de l'école.

Pour besoin de facilité, nous allons utiliser le « je », la première personne du singulier car, il va s'agir d'un entretien, d'un échange, d'un dialogue avec cet ami.

Avec une face remplie de larmes et un nez qui coule, je lui ai posé la question suivante : Pourquoi pleures-tu, mon ami ? « Maman m'a fui », m'a-t-il répondu avec une voix tremblante. Je l'ai pris par la main et lui ai demandé de ne plus pleurer et d'aller jouer avec les autres qui étaient déjà dans la ronde chantée. Il a refusé catégoriquement malgré la bonne ambiance qui caractérisait cette ronde chantée, regroupant tous les enfants et tous les enseignants de l'école. Je l'ai laissé pendant plus ou moins cinq minutes. Je suis revenu vers lui et lui ai pris de nouveau par la main jusqu'au toboggan qui était installé dans la cour de l'école. Je lui ai demandé de glisser, de jouer. Malgré les larmes à ses yeux et un nez qui continuait à couler, il a présenté un petit sourire.

Dans l'entre-temps, les autres enfants continuaient à jouer à la ronde chantée avec les institutrices. La ronde, très mouvementée, a attiré le petit Joël mais, il ne joue pas. N'ayant pas joué avec les autres, Joël vient me rejoindre dans mon coin à côté du toboggan où j'étais assis prenant mes notes. Il m'a juste dit : « Elle a tenu mon sac. » « Elle », c'est cette inconnue, cette étrangère qu'il voit pour la première fois. C'est l'institutrice, cette tantine, cette madame.

La ronde terminée, les autres enfants vont en classe, mon ami Joël n'entre pas avec eux. Il me rejoint dans mon nouveau coin à côté de la crèche. Il me demande de lui faire du thé. Je lui ai répondu, toujours avec un sourire, que le thé, il le prendra à la maison, mais après avoir étudié. Il me demande encore : « Toi, tu connais chez nous ? », c'est où ? Lui demandais-je. « C'est au quartier Salongo, m'a-t-il répondu. ». Comment s'appellent ta mère et ton père ? « Ma mère s'appelle maman Berthe et mon père c'est papa Ricky. »

Je le ramène encore au toboggan, il prend plaisir et commence à jouer. Après un moment, il quitte le jeu de toboggan et me rejoint sur le banc à côté du jeu. « Si tu termines, tu m'accompagnes à la maison. Je vais prendre du thé. » Oui, lui ai-je répondu. Après un moment, mon ami Joël a finalement décidé d'intégrer la classe. Avant mon départ de l'école, pour ne pas faire comme sa maman qui l'avait fui, je suis allé lui promettre que même si je pars, je pourrai revenir demain matin.

Ce que je ne vous ai pas dit au début c'est le fait que le petit Joël avait été abandonné par tout le personnel de son école. A la base, il a tellement pleuré sa maman que personne n'a su le maîtriser. Je peux même dire qu'il avait été abandonné par l'école qui était fatiguée de lui.

▪ De la conclusion partielle

Nous venons de recueillir des témoignages des acteurs pédagogiques, des parents mais aussi celui de Joël. Nous constatons que la qualité de l'accueil de l'enfant au préscolaire est un facteur déterminant pour sa journée voire de sa scolarité de façon plus générale. En effet, si l'accueil était bien fait, le petit Joël n'aurait pas eu des problèmes pour entrer dans sa classe. Cette étape transitionnelle importante permet à l'enfant d'appréhender le nouvel univers en toute confiance, d'accepter la séparation d'avec sa famille et de s'intégrer dans cette nouvelle communauté.

Nous avons constaté toutefois des décalages entre les attentes des différents acteurs impliqués dans l'accueil. En effet, les éducateurs souhaitent plus d'implication des parents tandis que les parents expriment leur insatisfaction quant à la qualité de l'accueil dans certains établissements. Il nous semble opportun de tenter, par cet ouvrage, de poser un cadre pour permettre à tous, par des techniques concrètes d'améliorer l'accueil des enfants au Préscolaire.

Deuxième partie :
**L'ACCUEIL DES ENFANTS
AU PRESCOLAIRE :**
***Aspects théoriques et
pratiques***

Section 1 : Aspects théoriques

1. Introduction

Pour pouvoir proposer des techniques concrètes pour réussir l'accueil des enfants au préscolaire, commençons par comprendre ce qu'implique un accueil réussi de manière générale pour ensuite identifier la problématique principale liée à l'accueil de jeunes enfants.

Nous nous attachons donc dans cette partie à regrouper les différentes définitions de l'accueil dans la littérature. Nous identifions dans un deuxième temps les étapes permettant de réussir l'accueil dans des situations pouvant être sources d'inquiétudes. Nous terminons enfin cette partie par l'examen des besoins particuliers des enfants en âge préscolaire pour comprendre les défis auxquels la structure préscolaire doit répondre pour réussir l'accueil de ces enfants.

Chapitre 1 – L'accueil : définitions

1.1 L'accueil est un acte que tout le monde expérimente au quotidien.

En effet, notre vie quotidienne est jalonnée de rencontres qui font naître des situations d'accueil, rituels qui varient selon la culture, le contexte, l'appartenance sociale. Il y a donc lieu de dire que le terme accueil peut être défini de plusieurs manières. Nous n'allons pas les donner toutes ici mais, nous allons nous limiter à celles qui nous semblent les plus pertinentes pour notre cible.

Le Larousse définit l'accueil comme une réception que l'on fait à quelqu'un qui arrive ou que l'on rencontre.

L'accueil, dit-on, est un ensemble de dispositions prises pour recevoir une ou plusieurs personnes.

Le dictionnaire de la maternelle définit l'accueil comme une modalité de prise en charge et d'accompagnement des enfants et de leurs parents qui arrivent pour la première fois à l'école, ou quotidiennement chaque jour de classe.

D'après Jacqueline PILLOT, l'accueil c'est le moment au cours duquel l'enseignant prend en charge l'enfant qui quitte l'adulte qui l'a accompagné à l'école¹.

Parler du concept d'accueil pour les professionnels, surtout pour ceux du domaine de l'éducation en général et ceux du préscolaire en particulier, revêt d'autres dimensions. L'accueil devient en effet, un acte professionnel réfléchi, qui s'apprend et qui peut se développer par la formation.

1.2 L'accueil comme ouverture du lien social

Nous savons tous que les premières impressions d'une rencontre déterminent souvent la qualité d'une relation. Ainsi l'accueil joue un rôle primordial dans la création du lien social avec la personne accueillie.

- Dans son sens originel, le mot accueil vient du verbe « accueillir » qui signifie accompagner, être avec, impliquant ainsi une disponibilité pour l'autre, une attention tournée vers l'autre ...
- Pour Tocquer et Langlois, l'accueil est « le premier contact qui donne le ton à l'expérience ».

¹Jacqueline PILLOT, *enseigner à l'école maternelle : Quelles pratiques pour quels enjeux ?*, ESF Editeur, Paris, 2024, p. 43.

- Eymard affirme « Accueillir c'est d'abord une dimension humaine et chaleureuse, au service du client, au service d'une promesse qui lui a été faite (...), c'est un mode de relations et de communications entre les personnes² ».
- Formarié insiste sur le lien qui se crée en disant que « C'est l'ouverture du lien social, ritualisé avec et par des automatismes sociaux et culturels³ ».
- Pour Ebengo Makoke, il est une « façon de recevoir quelqu'un ou une prise en charge à l'arrivée d'un invité ou d'une personne ayant répondu à un rendez-vous⁴ ».
- Catherine Cudicio définit l'accueil comme étant « d'abord une fonction, un processus, un service qui consiste à recevoir les gens venus de l'extérieur et à les diriger ou les guider de manière à ce qu'ils trouvent ce qu'ils sont venus chercher.



gens venus de l'extérieur et à les diriger ou les guider de manière à ce qu'ils trouvent ce qu'ils sont venus chercher.

- Pour Gouirand, l'accueil est « une médiation qui comprend un ensemble d'attitudes, de gestes et de choses qui font passer une personne ou une idée de l'extérieur à l'intérieur d'un lieu ou d'une communauté, et qui transforme l'étranger en une personne ou une idée, connue et acceptée. »

1.3 L'accueil : un ensemble de processus destinés à recevoir quelqu'un.

Dans le cadre professionnel, l'accueil est le premier point de contact avec le client. Dans notre cas, le client doit être compris comme enfant, parent ou tout autre visiteur arrivant à l'école. Pour pouvoir garantir la qualité de l'accueil, il est important de le formaliser sous forme de processus.

² Saloua Toul dj, Maheri, Samira Zine, Danguir et autres, C'est d'accueil ou d'hospitalité ? La perception des touristes, inédit, 2024, <http://archives.marketing-trends-congres.com/2013/pages/PDF/695.pdf>.

³ Idem
⁴ E. MAKOKÉ, Techniques d'accueil, d'animation et de communication aux enfants d'âge préscolaire, cours inédits, CCEPT, 2020.

1.4 L'accueil : un espace géographique défini

L'accueil définit également le lieu physique où on accueille les personnes. Cet espace d'accueil prendra la dénomination du bureau d'accueil ou de réception. « Il est aussi une signalisation facile et compréhensible ainsi qu'un cadre agréable en cas d'attente ».

En résumé, l'accueil est à la fois le premier point de contact avec le client, l'enfant ou son accompagnateur dans notre cas, l'ensemble des actions pour créer une atmosphère où le visiteur se sent attendu et le lieu physique où le client est accueilli.

Chapitre 2 : Les trois étapes de l'accueil

Le précédent chapitre nous a permis de dire que l'accueil est la première phase de la prise en charge de la personne accueillie. Dans le cas d'accueil pouvant générer une inquiétude, cette prise en charge se déroule généralement en trois étapes selon Monique Formarier. Ainsi donc, ce chapitre traite de ces trois différentes étapes pour accueillir une personne.

2.1 Sécuriser la personne accueillie

Qu'il s'agisse de l'accueil d'un client en entreprise ou d'un patient en milieu hospitalier, ou encore d'un écolier, d'un parent dans une structure préscolaire, dans notre cas, il est indispensable de sécuriser la personne accueillie. L'objectif de cette première étape est de permettre à la personne accueillie de trouver ses marques en lui donnant les repères nécessaires pour appréhender son nouvel environnement. Cette étape est souvent régie par de nombreux protocoles (hôtesses, standardiste ...). Il s'agit bien sûr de donner des repères géographiques (localisation) et temporels (timing) mais aussi et surtout des repères identitaires. Ces repères permettent à la personne accueillie de se situer dans l'interrelation. Cela est particulièrement important quand l'accueil se fait dans un cadre où l'accueilli a un besoin important d'être rassuré.

Tout parent qui accompagne son ou ses enfant (s) dans une structure préscolaire a besoin de sécurité, d'assurance pour son (ses) bouts-de-choux. Ainsi, il suffit qu'un parent constate une négligence, un manque de sécurité pour que la confiance soit rompue et que son (ses) enfant (s) soit (soient) retiré (s) de l'établissement.

Comme on peut le remarquer, la sécurité de l'enfant qui arrive à l'école est très importante. Aucun parent ne saura laisser son enfant dans une école ou un endroit non sécurisé. Il est donc important de penser à renforcer cette notion dans les différents établissements d'enseignement préscolaire. Pour cela, la clôture de l'école, le portail, les personnes assurant la sécurité sont des éléments à considérer.

2.2 Connaître la personne accueillie

Cette deuxième étape est indispensable si on veut aider l'accueilli à s'adapter à une situation nouvelle. Il s'agit donc d'aller bien au-delà de l'identification administrative. Il s'agit de situer la personne accueillie dans son unicité et dans son originalité. En fonction du contexte, cette phase d'accueil peut être plus ou moins longue. Dans le cas par exemple

des patients, cela peut s'étaler en fonction de l'évolution des interactions. Il faudra toutefois être vigilant pendant cette phase pour ne pas tomber dans des « abus de pouvoir » notamment en effectuant un inventaire des « besoins » de la personne accueillie sans son accord.

Le cas des patients s'applique également chez les enfants, les parents qui les accompagnent dans des structures préscolaires. Ils sont chacun différents, les uns des autres.

Parlant des enfants d'abord, on en distingue des filles et des garçons, les aînés et les cadets, les enfants uniques et ceux issues des familles nombreuses, ceux ayant mangé et ceux n'ayant rien pris, les enfants malades et ceux en bonne santé, etc.



S'agissant des parents, comme pour les enfants, ils sont également différents les uns des autres. On en rencontre les femmes et les hommes, les nantis et les modestes, les patients et les pressés, les travailleurs et les chômeurs, les mariés et les célibataires, ceux qui sont indisposés et ceux qui sont en bonne santé, les parents biologiques et ceux adoptifs des enfants, etc.

Pour chacune des catégories aussi bien des enfants que des parents et autres accompagnateurs, il est important à la structure préscolaire de bien connaître chacun des personnes à accueillir afin

d'adapter son accueil.

Par exemple, le rapport d'un enfant à comportement répréhensible sera donné différemment à sa mère, à son père, à son oncle, sa tante, à la nounou, etc. La connaissance de la personne accueillie permet à celle qui accueille d'adapter son langage : parole, postures, gestes, expressions faciales, etc.

2.3 Adaptation de la personne à la situation et à son environnement

Cette dernière étape représente la finalité de l'accueil. Ce dernier est achevé une fois que la personne accueillie se sent à l'aise dans son

environnement. Cette étape est particulièrement déterminante quand il s'agit d'accueil dans un environnement qui peut être source de stress pour la personne accueillie. En effet, face à une situation nouvelle jugée stressante (admission en centre hospitalier, rencontre avec un avocat ...) Il est important que la personne accueillie puisse être capable de déployer les efforts nécessaires pour réagir positivement au stress et à l'incertitude.

Dans le cas de l'accueil des enfants et des autres accompagnateurs dans des structures préscolaires, il est très important qu'ils soient mis en confiance. Les enfants de manière particulière se trouvent devant une « personne étrangère », de ce fait, ils se méfient. La personne affectée à l'accueil devra ainsi rassurer l'enfant par sa détente, son expression faciale, son habillement, sa coiffure, ...

Ainsi, un accueil est réussi lorsque les conditions permettent une adaptation psychologique au stress.

Chapitre 3 : les enjeux spécifiques de l'accueil au Préscolaire

L'entrée au préscolaire peut souvent être source d'inquiétudes pour les jeunes enfants. Nous présentons dans ce chapitre la problématique particulièrement liées à l'accueil des enfants de 3 à 6 ans et de leurs parents ou tout autre accompagnateur dans une structure préscolaire.

3.1 La problématique de séparation

Pour chaque enfant, l'entrée au préscolaire mais aussi le matin de chaque jour est le moment où il doit se séparer de la cellule familiale pour intégrer le milieu scolaire. Il fait le pont entre le monde familial et le monde du préscolaire. Le temps d'accueil de ce point de vue marque le changement de statut. L'enfant en famille devient « élève » à l'école.

La gestion de la séparation fait partie des étapes fondamentales dans le développement des enfants. Cette séparation se fait progressivement : naissance, sevrage, marche, entrée à l'école ... Psychologiquement, chaque nouvelle étape de séparation peut potentiellement réactiver des séparations antérieures qui ont pu être douloureuses. Les moments de séparation ne sont pas toujours vécus sereinement et ce en particulier chez les jeunes enfants. La façon de vivre la séparation peut varier selon les enfants. Elle est apaisée si l'enfant se sent en sécurité et difficile quand l'enfant n'est pas rassuré. « Pour bien se détacher, l'enfant doit pouvoir bien s'attacher » nous dit Bernard Golse, pédiatre, pédopsychiatre et psychanalyste. Ce dernier fait écho à la théorie d'attachement développé par J. Bowlby, psychanalyste (1978) Selon J. Bowlby, l'attachement fait partie des besoins primordiaux au même titre que le besoin de se nourrir. Selon la qualité de cet attachement, la gestion de la séparation se fait avec plus ou moins d'anxiété.

L'entrée à l'école préscolaire peut donc être une source de stress plus ou moins grande, qui risque de désorganiser l'enfant, voire de le faire régresser. La durée de cette phase d'adaptation et l'importance de cette désorganisation est variable selon les enfants. Ainsi, le premier accueil à la rentrée scolaire et celui de chaque matin sont déterminants et capitaux. C'est dans ce cadre que l'ensemble de l'équipe pédagogique et tout autre personnel de l'établissement préscolaire doit accompagner l'enfant pour qu'il puisse construire un nouvel environnement rassurant où il sera heureux d'y retourner. Dans ce cas, l'accueil est donc l'affaire

de tous et non d'une catégorie de personnes. La sentinelle, comme les autres membres de la structure doit être initiée à l'accueil. Il n'est pas rare de constater certains parents, accompagnateurs arriver bien avant l'arrivée du personnel attitré pour l'accueil. La sentinelle trouvée sur place devra jouer ce rôle, bien le jouer.

3.2 Les besoins de l'enfant du préscolaire

Pour un accueil au préscolaire réussi, il est aussi important de prendre en compte les besoins des enfants, en particulier ceux des plus jeunes (trois ans). Comme dit plus haut, les enfants du préscolaires sont, comme tous les individus, différents les uns des autres. Un enfant du préscolaire reste encore largement dépendant des adultes. Ils réclament de l'attention, font de nombreuses demandes, parfois sans les formuler de façon explicite et souhaitent que leurs besoins soient immédiatement satisfaits. Ils ont donc besoin d'une proximité affective et d'une relation stable avec un adulte clairement identifié. Ces besoins devront être satisfaits aussi bien par les parents qui le font déjà et aussi et surtout par les instituteurs (trices) et autre personnel de l'école devant s'occuper de ces enfants.

Pour se sentir en sécurité, l'enfant du préscolaire a besoin d'un lieu à lui, qu'il peut facilement identifier. Lorsqu'il entre en première année maternelle (petite section, les 3 ans), les autres enfants sont considérés comme des rivaux dans la conquête de l'adulte et de l'espace. Ce n'est qu'en grandissant que les enfants commencent à jouer ensemble. Les enfants du préscolaire ont également besoin de réconfort, de protection et de routine ; c'est ainsi qu'ils développent leur confiance en leur nouvel environnement.

Le besoin de communiquer est également important. De la naissance à six ans, l'enfant est dans ce que Maria Montessori appelle la période sensible du langage. En entrant à l'école, l'enfant commence à utiliser le langage et à en saisir son importance. Il commence à exprimer ce qu'il ressent et a besoin que les situations qu'il vit soient verbalisées.

L'entrée à l'école maternelle implique donc de répondre efficacement aux besoins de chaque enfant pour que le temps entre le départ de ses parents et leurs retours se passe dans les meilleures conditions. Ce qui exige du professionnalisme, une certaine formation de la part des personnes affectées dans des structures préscolaires pour s'occuper des enfants.

3.3 Accompagner la famille

Accueillir un enfant au préscolaire c'est aussi accueillir sa famille. La première scolarisation peut aussi être compliquée pour la famille.

En effet, quand le parent pénètre l'école il se retrouve inconsciemment dans le passé, dans son passé et transmet parfois ses émotions à l'enfant d'aujourd'hui. Il peut penser à ses bons et mauvais souvenirs lorsqu'il était au préscolaire. Il peut être effrayé du regard social qui sera inévitablement posé sur son enfant par les personnes destinées à accueillir et encadrer son enfant. Pour cela :

- Le parent devra faire preuve d'une confiance suffisante pour permettre à d'autres personnes de transmettre à son enfant de nouvelles habitudes, de nouvelles compétences et de prendre le risque de le voir s'éloigner de lui.
- Le parent devra également accepter de ne plus être là tout le temps pour veiller sur son enfant et accepter la part de risque qu'il prend en laissant son enfant à autrui.

Il est donc indispensable de bien accompagner la famille pour que l'enfant se sente en sécurité. Cet accompagnement se traduit par la création d'espace et de moment institutionnalisés pour parler des enfants, exprimer ses inquiétudes ou ses incompréhensions. Pour se sentir accueillie, la famille doit également être sollicitée sur ses savoir-faire et aussi sa culture d'origine.

Section 2 : Aspects pratiques

Introduction

Le premier jour de classe mais aussi chaque matin d'école est synonyme de séparation pour le jeune enfant. Pour un accueil réussi, il est nécessaire de prendre en compte les besoins spécifiques des enfants du préscolaire tout en assurant un accompagnement bienveillant des familles.

Dans cette troisième partie, nous tâcherons de proposer des techniques concrètes pour un accueil efficace au préscolaire. Nous commencerons par présenter les différentes fonctions de l'accueil dans une structure préscolaire. Nous énumérerons ensuite les différentes qualités nécessaires à un bon accueil pour enchaîner sur les points clés sur lesquels s'appuieront un accueil de qualité. Nous terminerons cette partie sur le rôle des différents acteurs impliqués dans l'accueil : parents, éducateurs(trices) et enfants.

Chapitre 4 : Les fonctions de l'accueil

Dans les structures préscolaires, l'accueil est une activité structurante qui remplit des fonctions essentielles notamment la transition entre la famille et l'école, l'intégration du nouvel arrivant dans le groupe classe et le démarrage en douceur des activités de la journée.

4.1 Assurer la transition entre la famille et l'école

Comme nous l'avons vu précédemment, la rentrée au préscolaire mais aussi l'arrivée de chaque matin en classe replonge chaque enfant dans la séparation avec sa cellule familiale. L'accueil doit donc permettre à l'enfant de s'assurer une transition sereine entre la maison et l'école pour qu'il se sente en sécurité.

Pour une transition réussie, il est indispensable de saluer l'enfant personnellement à son arrivée et ce avant même les adultes qui l'accompagnent. En effet, les salutations collectives aux enfants ne sont pas adaptées ! Considérer un jeune enfant comme élément d'un ensemble peut être perçu par lui comme une négation de son existence. En instaurant une relation duelle avec l'enfant, l'éducateur(trice) lui offre le temps et l'espace nécessaire pour se sentir à l'aise. Progressivement il/elle étendra la relation avec un petit groupe d'enfants afin de lui permettre d'apprendre à prendre des distances avec l'adulte.

Cette transition maison-école pourra être soutenue par la mise en place de rituels. Les éléments de ces rituels peuvent être :

- Accrocher son sac, déposer son sac ;
- Signaler sa présence au tableau en ouvrant la case de sa photo ;
- Choisir une activité à faire avant le début des leçons. Les rituels permettront de rassurer les enfants sur la répétition des événements. Ils peuvent ainsi mieux anticiper les différents moments de la journée. Ils acceptent alors plus facilement de prendre des risques car à la fin de la journée Papa, Maman ou la nounou viendra le chercher. Ces rituels permettront de plus à l'enfant de ritualiser le passage dans un nouvel espace. Il apprendra à vivre dans ce nouvel espace, à s'y familiariser, s'y repérer, reconnaître ses ressources, les utiliser, s'en approprier en fonction de ses choix.

Pour une transition réussie, la construction d'un rapport positif avec les familles des enfants est indispensable. Le temps d'accueil doit permettre à l'éducateur(trice) d'offrir une écoute aux familles et ce, de façon individuelle. La famille se sent ainsi reconnue et en confiance. Plus l'éducateur(trice) sait se montrer disponible, plus les parents et donc les enfants se sentent rassurés. Les parents peuvent également être invités à prendre part de façon plus active à l'accueil en offrant une lecture ou en dessinant avec les enfants.

4.2 Réinstaller progressivement l'enfant dans le groupe

Une fois la transition maison-école réussie, l'enfant doit trouver sa place dans le groupe classe. C'est la deuxième fonction de l'accueil. Elle permet de ritualiser le passage dans un nouvel espace. Cette ritualisation peut se faire au niveau des porte-manteaux (si l'école en dispose), mais si l'espace le permet la création d'un petit espace à l'intérieur de la classe qui deviendrait ainsi un endroit symbolique entre l'intérieur et l'extérieur.

Cette ritualisation favorise le passage de l'enfant du mode de fonctionnement de la famille au mode de fonctionnement de l'école. Il permet le passage de l'activité individuelle à l'activité partagée ! Ces activités partagées augmentent avec l'âge des enfants ! En effet, à 3 ans, les enfants jouent souvent en parallèle. Ils aiment que d'autres enfants jouent à côté d'eux mais ils ne jouent pas ensemble. A partir de 4 ans, les enfants jouent plus volontiers ensemble et ceux qui sont déjà engagés dans un jeu invitent souvent d'autres enfants qui arrivent à prendre part au jeu. Dans les classes multi-niveaux, les plus grands (5 ans) se portent même volontaires pour assister l'éducateur(trice) pour accueillir les plus petits. Ils se sentent fiers et valorisés ! De plus, la coopération permet aux enfants de découvrir l'autre comme un être dissocié et différent. Il peut ainsi découvrir son identité et construire sa personnalité.

4.3 Permettre une entrée progressive dans les activités

L'accueil doit enfin permettre à chaque enfant d'entrer progressivement dans des activités plus structurées. Pour cela, l'accueil doit être pensé en amont et doit être organisé. Il doit notamment offrir des activités particulières et évolutives en termes de durée, de contenu, d'organisation en fonction de l'âge des enfants et de leur besoin. Ces activités ne doivent être ni obligatoires, ni fastidieuses ; au contraire, elles doivent permettre de découvrir ou de réinvestir certaines notions. Elles doivent

être flexibles pour permettre de jouer à deux, par petit groupe ou seul avec ou sans supervision d'un adulte.

Nous pouvons distinguer dans un premier temps les activités libres qui sont des invitations à participer. On retrouve notamment dans cette catégorie les jeux symboliques (dinettes, poupées, etc.), mais aussi la lecture ou encore la création artistique (dessin, peinture, modelage, etc.). Il y a également les activités guidées voire à consignes quand les enfants sont plus grands. Dans ce cas, l'éducateur(trice) propose des activités en fonction des apprentissages en cours : jeux de forme, jeux de découverte, graphisme, jeux mathématiques etc.

Ces activités doivent permettre à l'éducateur(trice) d'observer les enfants en action pour identifier les progrès, discuter de leurs productions ou encore de voir comment les relations évoluent entre eux. Les activités d'accueil sont également d'excellentes occasions pour procéder à quelques cas de remédiation qui ne nécessitent pas de matériel particulier comme l'écriture. Enfin, le temps d'accueil permet à l'éducateur(trice) d'évaluer de façon plus ou moins formelle l'évolution du langage de l'enfant.

Chapitre 5 : Ce qui implique un bon accueil

Avant d'aller plus loin dans les aspects pratiques de l'accueil des enfants au préscolaire, il nous semble indispensable de faire l'inventaire des qualités indispensables pour un accueil réussi. Un bon accueil implique donc :

5.1. La Chaleur humaine

Par « chaleur humaine », il faut entendre dans son large la gentillesse. Il est recommandé que le premier « bonjour » que l'on adresse à l'enfant, au visiteur soit le « chaud salut » avec le prénom de l'enfant. Il réchauffe les cœurs froids et craintifs et fait germer le sentiment d'être reconnu par l'institutrice, conjugué au plaisir d'apprendre. La clé de l'accueil s'utilise beaucoup sur le mode non verbal : sourire, clin d'œil, paume ouverte, mimiques, etc. L'éducateur (trice) devra bien sûr faire très attention à ses gestes et attitudes.

5.2. La Confiance

Samuel CIWIE affirme que le renforcement de la confiance entre les familles et l'école est un facteur majeur de tout système éducatif. Elle est fondamentale à l'épanouissement de l'enfant et à la réussite de tous les élèves. De nos jours, la confiance souffre beaucoup et elle devient très rare. La confiance est pourtant nécessaire à toute relation. La confiance se gagne et se construit de part et d'autre. Le nouvel enfant qui arrive et son parent pourront faire confiance à l'école en fonction de l'accueil qu'ils auront reçus.

5.3. L'empathie

C'est la qualité qui amène l'éducateurs(trice) à voir, à entendre et à ressentir la réalité telle que l'enfant la vit. C'est très souvent le point de départ vers un échange qui débouchera sur un contrat tacite, une entente, dans laquelle chacune des parties sera satisfaite. La connaissance de la nature et des besoins de l'enfant permettront à l'éducateur(trice) de comprendre l'enfant qui lui a été confié.

5.4. La Complicité

C'est lorsqu'on se sent bien ensemble, devenir l'autre... en portant ses joies, ses craintes ; ainsi un clin d'œil nous remet en contact. C'est un sentiment de bien-être ensemble qui n'a pas toujours besoin d'être

exprimé avec des mots. Il suffit d'un regard, d'une main sur une épaule, d'un sourire en passant et voilà activé le facteur complicité.

5.5. La Confrontation positive

Différente de l'affrontement, cette clé permet par exemple, de refuser une permission à un enfant en lui expliquant clairement les raisons de sa décision. De ce fait, il n'est donc pas obligatoire de toujours accéder aux demandes des enfants, même si elles ne sont pas importantes.

5.6. La Cohérence

La cohérence est un élément important qui bâtit la crédibilité et instaure la confiance. Elle permet aux paroles de trouver un écho dans les actes. Pour établir cette cohérence, un règlement intérieur liant les parents, les éducateurs(trices) et le chef d'établissement doit être défini. Ce dernier doit refléter de façon précise, les règles permettant aux différents acteurs de l'accueil d'assumer leurs responsabilités.

5.7. La Constance

La constance se définit comme étant la capacité d'intervenir de la même façon chaque fois qu'un comportement se présente. (Maude Dubé) C'est une qualité indispensable lorsque nous travaillons avec de jeunes enfants. Un manque de constance risque de vous faire perdre une certaine crédibilité aux yeux des enfants. Il est parfois difficile de garder cette constance : nous avons tous des journées plus ou moins bonnes, les imprévus viennent entamer notre motivation. Dans ces cas-là, il est important d'être suffisamment lucide pour faire une pause et/ou demander de l'aide.

5.8. La Crédibilité

C'est le caractère de quelqu'un qui est digne de confiance. (Larousse) La crédibilité est donc la clé qui permet de témoigner des engagements pris; de la fidélité aux exigences établies et aux promesses tenues. Être crédible, c'est aussi accepter de dire « je me suis trompé, je m'excuse ». Elle assure une base solide à la communication.

5.9. La Coopération

C'est faire ensemble, travailler pour une même cause ; partager les mêmes objectifs. La coopération est indispensable car l'atmosphère à la

maison a des répercussions sur l'attitude de l'enfant en classe (arrivée d'un petit frère ou d'une petite sœur, perte d'un proche, maladies, etc.) et inversement (dispute à l'école, affaires perdues etc.). Il est donc indispensable de mettre en place des moyens de communication efficaces entre la maison et l'école (cahier de liaison, email, Facebook, WhatsApp et autres réseaux sociaux.)

Chapitre 6 : Des points-clés d'un bon accueil au préscolaire

Les qualités d'un bon accueil sont à présent connues et identifiées. Revenons maintenant à l'accueil des enfants dans des structures préscolaires. Un accueil est réussi quand tous les enfants ont été reçus, pris en compte, écoutés; que chacun a trouvé sa place pour écrire, lire, dessiner, jouer, s'acquitter de ses tâches obligatoires; et que les parents se sentent rassurés en quittant l'école.

Enfants et parents sont donc les « clients » des établissements préscolaires. Il est donc indispensable de les accueillir de façon professionnelle. Nous baserons nos conseils sur les points clés du bon accueil développés par la CCI Languedoc-Roussillon (Chambre de Commerce et d'Industrie du Languedoc Roussillon).

6.1 L'enfant au centre de l'accueil et de la relation

« La culture client est l'art de se mettre au service du client quelle que soit la fonction occupée dans l'entreprise, de répondre à ses besoins et, mieux, de les anticiper », définit Brendan Natral, dirigeant d'Easiware, éditeur de logiciels de CRM (gestion de la relation client). Les enfants et les parents doivent être au centre des activités quotidiennes des écoles préscolaires et ce à tous les niveaux !

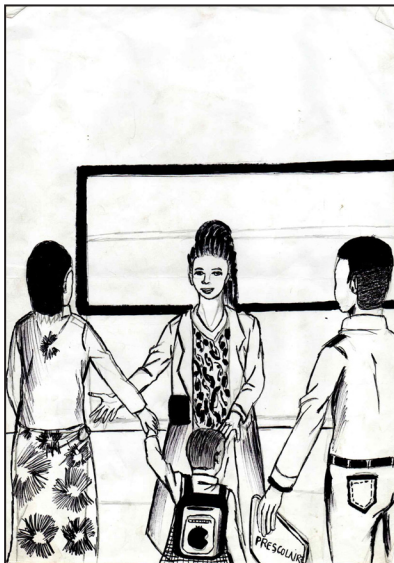
Savoir « s'occuper » d'un parent dès qu'il arrive à l'école est un très bon signe d'accueil. Dire : « Bonjour madame », « Bonjour monsieur » place le client dans de bonnes dispositions. Lorsqu'un parent ou un enfant est en face de vous, une attention particulière doit lui être accordée. Il ne faut donc pas manipuler son téléphone, ni écrire, ni lire mais être pleinement disponible pour échanger. Ecouter et être disponible sont des vertus à développer dans une école. L'écoute peut également se matérialiser par la mise à disposition d'une boîte à suggestions. Cette écoute permet de suivre de près votre réputation et les réactions de vos clients (parents d'élèves et autres autorités scolaires). L'écoute active doit aussi être pratiquée pendant les réunions avec les parents d'élèves. Lorsque les problèmes sont posés en termes de réclamations, de plaintes, il est recommandé de ne pas rester sur la défensive mais au contraire montrer que les préoccupations des parents sont comprises et que des solutions vont être recherchées. Le cas de certaines qui ont un problème de propreté des toilettes, les parents (clients) réclament depuis bien longtemps,

l'école qui, pourtant promet des améliorations ne le réalise pas. L'idéal est d'appliquer la politique du « client est roi ».

Pour une relation client efficace, il est important de personnaliser cette relation. Pour cela, l'école peut toutefois mettre en place les actions suivantes pour que les parents se sentent attendus et reconnus :

- Etablir un recueil, répertoire téléphonique personnalisé des parents.
- Etablir un fichier personnalisé par parent donnant des renseignements sur chaque enfant ou famille.
- Offrir des avantages aux familles nombreuses (réduction des frais scolaires, échelonnement des paiements etc.)
- la personnalisation c'est aussi connaître individuellement chaque enfant pour montrer qu'il compte pour vous.

Enfin, il s'agira de s'adapter en permanence. Chaque réclamation d'un client ou autre est une opportunité d'amélioration. L'école devra s'adapter. Toute plainte d'un parent, d'une autorité devra constituer une opportunité de se remettre en question puis penser à une remédiation. La formation continue est une piste à explorer pour une adaptation régulière. Vous avez, en tant qu'école, le devoir de rassurer vos clients afin qu'ils continuent à vous confier leurs enfants.



Les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont parmi les formations à assurer au personnel commis à l'accueil. Il est souhaitable que le personnel travaillant au service d'accueil soit à l'aise avec l'utilisation des réseaux sociaux et Internet. Cela permet à l'école de garder contact les clients que sont les parents d'élèves. Un message de vœu, un message de suivi sur la santé d'un enfant rentré à la maison avant ou absent pour raison de santé reste une bonne pratique.

6.2 Etre Professionnel à tous les niveaux

Pour un accueil réussi dans un établissement d'enseignement préscolaire ou ailleurs, votre professionnalisme doit se traduire dans tous les points de contact. Nous allons évoquer certains points d'attention suivants :

1. Le cadre

L'aménagement des locaux fait intégralement partie de la culture client. Il faut pour cela, veiller à la propreté et à l'entretien des lieux du travail dont les bureaux et les salles de classe. Ces derniers doivent être accueillants, bien rangés et bien éclairés. Cela rassure vos clients et par conséquent, leurs enfants. Le cadre d'accueil c'est aussi la cour scolaire. Dans cette dernière on devra retrouver les jeux en plein air. Ses dimensions et son aménagement (arbres, fleurs) comptent beaucoup dans le choix d'une école. Les dimensions des salles de classes et les toilettes sont parmi les éléments qui attirent ou repoussent le client. La décoration extérieure, les écrits sur les murs de l'école, les enseignes doivent être soignés. Le choix du mobilier doit également être fait avec soin : il doit être adapté à l'âge des enfants, sécurisé et ergonomiques. Point n'est besoin de rappeler que ces bonnes conditions favorisent un accueil et font naître et conserver la confiance. Un parent responsable et sérieux est celui qui cherche à visiter des salles de classes et des installations sanitaires qui seront fréquentés par ses enfants.

2. La communication

Votre professionnalisme en tant qu'opérateur pédagogique devra également se traduire dans votre façon de communiquer. Il est bien sûr indispensable de surveiller son langage, à la fois pour être un bon exemple pour les enfants que pour respecter les parents, vos clients. La politesse et la bienveillance seront nos maitres-mots. Sur le plan non verbal, toute l'équipe de l'école prendra en compte l'expression corporelle et faciale, le regard, le ton de la voix, la gestuelle, la posture. Tous ces éléments sont très importants dans la communication.

Concrètement, dans un établissement où le personnel s'habille de manière négligée, les enseignants et autres parlent avec beaucoup de fautes, les parents-clients devraient s'abstenir

La communication écrite devra également être soignée. Dans ce cas, aucun écrit ne devra sortir de l'école sans l'aval de la direction qui devra contrôler minutieusement le fond et la forme. Le contenu des documents

écrits doit être clair, courtois et sans fautes. Les autres supports de communication (les calendriers, les T-shirts, les tasses, les écussons posés sur les chemises/blouses/tabliers des apprenants, les autres supports de votre école constituent des puissants moyens de soigner l'image de votre établissement. Pour cela, rien de devra être laissé au hasard.

3. *L'attitude générale*

L'accueil étant une opportunité de vendre l'image de son école, la personne commise à l'accueil des enfants doit développer les qualités suivantes :



1. Être ponctuelle : Il n'est pas normal que le parent ou toute autre personne qui vient accompagner l'enfant à l'école et ne trouve personne. La sentinelle n'étant pas généralement pas qualifiée pour cette tâche est parfois trouvée sur le lieu. Ce qui ne rassure pas toujours les parents qui sont des clients pour l'école ;
2. Avoir un grand cœur afin de supporter toute sorte de parents, visiteurs car il y en a de toutes les catégories. Certains sont polis gentils, compréhensifs, bien éduqués par contre, on en trouve de tout contraire. Pour cela, il est

conseillé de ne pas répondre au « coup par coup ». il faut garder son sang-froid en face d'un parent moins gentil ;

3. Être courtoise, polie et avoir un langage bienveillant : La courtoisie dans le langage parlé peut aider à améliorer l'image ternie d'une école ;
4. Être endurante physiquement car, elle peut rester de longs moments debout et/ou faire des va-et-vient ;
5. Avoir une tenue vestimentaire sobre, sans trop d'extravagance et

un maquillage simple. S'assurer également que les membres du personnel dégagent une bonne odeur et non pas le contraire.

6. Être capable de vite revenir à la bonne humeur après avoir reçu un visiteur qui peut l'avoir énervé (ce qui devra être évité).

6.3 Bien gérer la prise de congé

La prise de congé ou la séparation est une partie intégrante de l'accueil. Cette prise de congé doit être agréable et sympathique. C'est en effet la dernière image que le parent et l'enfant ont et gardent de l'école. En soignant cette prise de congé, on se construit une image de marque.

La prise de congé, la séparation d'avec les parents doit toujours laisser une impression chaleureuse, une bonne impression. Il ne s'agit donc pas de se dépêcher de rejoindre la classe mais résumer éventuellement ce qui a été décidé ou lui montrer que nous avons bien entendu ses préoccupations s'il en a. Quand le moment est opportun profitez pour le remercier de la confiance qu'il nous témoigne. Dans tous les cas, saluez-le cordialement en utilisant la personnalisation.

Au niveau des enfants, la fin de la classe doit aussi être traduite par un temps de groupe dès que c'est possible. On peut alors se dire au revoir en chantant.

Chapitre 7 : Du rôle de chacun dans l'accueil au Préscolaire

Un accueil professionnel doit se ressentir à tous les niveaux au sein de l'établissement préscolaire. Pour un accueil réussi, chacun a son rôle à jouer des enfants à l'éducateur en passant par les parents.

7.1. Du rôle des parents ou des accompagnateurs

Un accueil réussi dans une structure préscolaire commence bien à la maison. Les parents jouent donc un rôle primordial au moment de la préparation de l'enfant qui sera accueilli à l'école. Pour cela, il faut notamment :

- Tenir compte des intérêts de l'enfant (habits, chaussures, repas, boisson) sans tomber dans un laisser-aller ;
- Voir à quelle heure partir avec son enfant de la maison. Par conséquent, tenir compte de l'heure pour son coucher ;
- Profiter du trajet maison-école pour rester connecté avec son enfant en discutant, en chantant ensemble, en racontant des histoires, en répondant à ses multiples questions qui ne manquent pas, etc.

En arrivant à l'école, les parents ou les accompagnateurs effectuent un certain nombre d'actions avec les enfants (aider au déshabillage, accrocher son sac, l'emmener aux toilettes, etc.) En acceptant de faire ces gestes, l'adulte accompagnant montre à l'enfant que c'est maintenant à l'équipe enseignante de s'occuper de lui. C'est aussi le moment privilégié pour dialoguer avec l'éducateur(trice) sauf s'il s'agit d'une longue discussion. Certains parents/accompagnateurs peuvent également aller plus loin dans l'accueil en offrant une lecture ou aidant à une tâche particulière. Tout ceci peut s'arrêter à la première ou à la deuxième de l'école. Ceci c'est dans le but de faire une certaine « remise-reprise ».

7.2 Du rôle des éducateurs(trices)

Pendant l'accueil, l'éducateur(trice) se met au service des enfants. Il/elle doit absolument se montrer disponible. L'accueil est l'occasion de créer une relation duelle avec les enfants notamment en appelant l'enfant par son prénom, s'intéressant à lui et en montrant qu'il est le bienvenu.

En accueillant l'enfant, l'éducateur(trice) est invité à l'encourager, le mettre en confiance, le valoriser et le rassurer pour que la transition maison-école se fasse sans heurt.



L'accueil c'est également un moment pour observer les enfants et faire ensuite évoluer les dispositifs de l'accueil ou évaluer certaines compétences. Enfin l'accueil c'est également un temps d'échange avec les familles à condition que celles-ci n'accaparent pas l'éducateur(trice). Il est important d'identifier les communications qui sont d'un registre « compliqué » nécessitant la prise de rendez-vous. Afin de ne pas abandonner les autres enfants.

Dans certains établissements préscolaires, il y a plusieurs éducateurs(trices) par classe. Dans

ces cas précis, il est important de bien se répartir les rôles. Pendant que l'un/une s'occupe de l'accueil à proprement parler, l'autre peut prendre en charge les aspects matériels et logistiques notamment en installant les enfants à un atelier ou en assurant les soins aux enfants (moucher, laver les mains etc.)

7.3 Du rôle des enfants

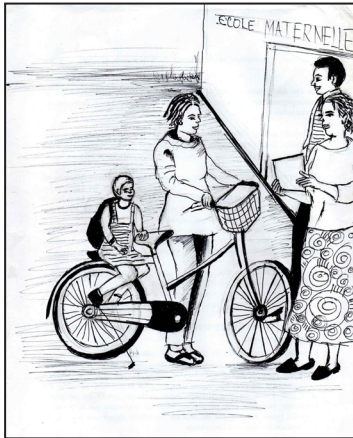
Les enfants ont également leur rôle à jouer pendant l'accueil. En effet, après avoir effectué les différents rituels et salué leurs parents, ils deviennent des apprenants du préscolaire et en acceptent les règles.

En grandissant (à partir de 4 ans généralement), l'enfant peut également devenir acteur de l'accueil en accueillant ses camarades. Cela se voit plus particulièrement dans les classes multi-grades où les grandes sections (5 ans) assistent volontiers les éducateurs(trices) dans l'accueil des moyennes et petites sections. Ils peuvent notamment les aider à reconnaître leur prénom, les inciter à rejoindre une activité ou encore les consoler si la séparation a été plus difficile ce jour-là. En donnant l'opportunité aux plus grands d'accueillir les plus petits, nous contribuons à renforcer leur confiance en eux.

Chapitre 8 : Quelles activités pendant l'accueil ?

Si vous choisissez d'accueillir les enfants en classe, il est important de leur présenter des activités qui respectent les besoins des enfants, qui organisent les continuités et qui structurent les apprentissages. Vous trouverez ci-dessous des suggestions d'activité (non exhaustives) qui peuvent être proposées pendant l'accueil.

8.1 Des activités ritualisées



Un rituel est une action qui est répétée dans le temps et l'espace nous dit Héroïse Junior. Le cerveau humain, qu'il soit petit ou grand adore la redondance. Cela le rassure. Pendant l'accueil, les enfants réalisent successivement différentes actions : accrocher son sac, se déshabiller, aller aux toilettes, ... Une fois ces actions réalisées, ils peuvent par exemple être invités à signaler leur présence. Cela matérialise le début du temps d'école.

Un rituel collectif prend le relais une fois que tous les enfants sont arrivés. C'est le premier regroupement de la journée. Il doit permettre à chaque enfant de trouver sa place au sein du groupe-classe. L'éducateur(trice) doit veiller particulièrement à reconnaître chacun dans l'échange collectif. Pour que chaque enfant puisse développer l'écoute et le respect mutuel, nous recommandons de privilégier les activités collectives d'expression comme les comptines, les chants et les jeux de doigts.

8.2 Des activités libres

Les activités de l'accueil ne doivent être ni obligatoires, ni fastidieuses. Les enfants devraient donc être invités à choisir librement une activité. Parmi elles, nous préconisons :

- Des jeux symboliques, ce sont les jeux où on fait semblant (poupées, dinette, etc.). Vous pouvez aussi mettre à la disposition des enfants du matériel polyvalent (blocs cubes, cartons, rouleaux de papier essuie-tout etc.) pour laisser plus de place à l'imagination.

- Des activités artistiques (dessin, peinture, ...). Il n'est pas nécessaire de proposer cela tout le temps mais donner accès à du matériel artistique permet aux enfants de s'exprimer par d'autres moyens tout en développant leur motricité fine.
- Des jeux de constructions libres (blocs cubes, blocs en bois, lego) pour mettre en scène des histoires.
- La lecture

8.3 Des activités guidées

L'éducateur(trice) peut en plus des activités libres proposer des activités guidées en fonction des apprentissages en cours (à partir de la moyenne section).

- Graphisme. Il n'est pas recommandé de démarrer le graphisme en petite section dans la mesure où l'enfant n'a pas encore les capacités motrices pour bien tenir son outil scripteur, son écritoire.
- Jeux divers (jeux de société, jeux de nombres, jeux de mots, ...).
- Construction selon modèle, puzzles, etc.
- Participation aux projets de classe.

Ces différentes activités devront être évolutives à la fois au cours de l'année scolaire mais aussi de section en section. Le signalement de la présence par exemple peut commencer chez les 3 ans par l'utilisation d'étiquettes avec photo et Prénoms. En fin d'année, la photo est supprimée une fois que le prénom est reconnu. Les activités d'accueil pourront être réalisées seuls ou à plusieurs à condition que les règles de la classe soient respectées. Enfin, ces activités pourront être temporaires ou permanentes en fonction de l'organisation de la classe.

Conclusion partielle

Pour conclure cette deuxième partie consacrée aux théories et pratiques de l'accueil des enfants au préscolaire qui a été développé en huit chapitres. Nous pouvons dire que les techniques d'accueil des enfants au préscolaire regroupent les processus permettant :

- De sécuriser et de reconnaître le jeune enfant ;
- De respecter les besoins particuliers des enfants de 3 à 6 ans (routine, communication, etc.)
- D'accompagner les familles dans cette belle aventure qu'est l'école préscolaire, la première école pour l'enfant.

En outre, l'accueil des enfants au préscolaire a des fonctions spécifiques : assurer la transition entre la maison et l'école, permettre au nouvel arrivant de trouver sa place dans le groupe pour ensuite entrer progressivement dans les activités proposées par les éducateurs(trices).

Pour que cet accueil soit réussi, il devra être articulé autour de l'enfant, être professionnel à tous les niveaux de l'établissement et prendre en compte la prise de congé ou la séparation. Enfants, parents et éducateurs ont leur rôle à jouer. Comprendre cela permettra à chacun de clarifier ses attentes.

Enfin, un accueil réussi c'est aussi des activités adaptées. Les activités de l'accueil devront être ritualisées, libres et évolutives.

Troisième partie :

Retours d'expériences

En rédigeant cet ouvrage, nous avons souhaité être au plus près des préoccupations de lecteurs et acteurs de terrain. Aussi avons-nous pris le temps de collecter des questions que se posent aujourd'hui les professionnels de la Petite Enfance en Afrique francophone. Ce chapitre tentera d'apporter des conseils concrets sur les différentes situations présentées.

Toutes ces questions très importantes doivent être traitées dans le code éthique de l'école.

1) Que faire lorsqu'un parent arrive pour la première fois déposer son enfant à l'école et vous trouve ?

Soyons simples. Accueillons le parent avec gentillesse, courtoisie, politesse, etc. Présentons nous au parent, demandons le nom de l'enfant puis recevons et installons le jeune enfant.

1. Saluer le parent et l'enfant par son nom (inscrit sur son macaron qui sera déjà remis au parent à l'inscription) ;
2. Se présenter soi-même au parent et à l'enfant ;
3. Lui tendre les mains, l'embrasser ;
4. S'il ne pleure pas, l'amener à l'endroit prévu en attendant le début de la classe et le laisser jouer avec les autres enfants.

2) Que dois-je faire quand j'arrive avant les enfants à l'école ?

Quand j'arrive avant les enfants à l'école, j'arrange les places pour eux afin qu'à leur arrivée tout soit dans les normes et je les attends.

- Ouvrir la classe,
- Préparer la classe et la cour, le matériel de jeux, etc.
- Se présenter au poste d'accueil.

3) Que faire quand l'enfant refuse de rester avec moi. Il ne fait que pleurer au départ de son parent ?

Je dois accueillir gentiment ce petit enfant, le prendre dans mes bras en souriant et le bercer si besoin. S'il le faut, je le porterai sur le dos. En tant qu'éducateur(trice) il est indispensable de savoir accueillir les émotions des enfants. Les émotions négatives peuvent effectivement affecter la motivation et l'intérêt de l'enfant pour l'école. En Préscolaire, les enfants n'arrivent pas forcément à se connecter à leurs sentiments, c'est donc aux éducateurs(trices) de les guider dans cette découverte. Cela passe par exemple par la reformulation « tu es triste parce que Maman est

partie ? Je te comprends moi aussi je serai triste si ma maman partait. Mais je sais qu'elle va revenir. En l'attendant on peut jouer ensemble ». Mon attitude envers ce nouvel ami est déterminante pour son affection ou son aversion future pour l'école.

4) Au début de l'année, certains enfants refusent d'entrer en classe jusqu'au-delà de 1 mois. Comment m'y prendre ?

Généralement la période d'adaptation à l'école va de 1 jour à 1 mois. Si au bout d'un mois, un enfant refuse toujours d'entrer en classe il est indispensable que tous les acteurs impliqués dans l'accueil se remettent en question. Une réunion doit être faite avec la famille pour évaluer les conditions à la maison, la gestion du trajet et définir ensemble une stratégie. Si malgré cela, les difficultés persistent il faudra investiguer plus en faisant appel par exemple à un psychologue.

5) Que dois-je faire quand j'arrive après les enfants à l'école ?

Pour commencer, il n'est pas acceptable qu'un/une éducateur(trice) arrive en retard, après les enfants. Mais, des cas de force majeure existent. Dans ce cas, il est primordial de contacter la direction ou le secrétariat en amont pour que des mesures adéquates soient prises.

Quand j'arrive, je dois m'excuser auprès de la direction puis entrer dans la salle de classe en souriant puis m'excuser auprès des enfants.

6) Quand c'est ma première affectation dans une école, que dois-je faire pendant l'accueil des enfants ?

Lors d'une première affectation, il est important de faire connaissance avec ses collègues et de demander à la Direction quelles sont les missions qui sont attribuées au responsable de l'accueil. Ainsi les faux-pas sont évités. N'oublions pas qu'avant d'être éducateur(trice), nous sommes aussi parents d'un ou de plusieurs enfants directs ou indirects. Le sens de l'accueil fait partie de la nature humaine. Une fois en poste, la priorité est de créer le lien avec l'enfant et ensuite les parents.

7) Quand je suis devant les parents moins gentils, comment dois-je me comporter ?

Mon travail m'oblige à me comporter dignement, même si tous les parents ne sont pas de même nature, n'ont pas tous la même éducation. Une façon pour moi de les aider est de bien me comporter à leur égard et aussi à celui de leurs enfants. Ainsi, mes attitudes doivent être positives.

1. Je le salue, même s'il refuse. A force de le saluer chaque jour, il peut changer ;
2. Je m'occupe correctement de son enfant ;
3. Mais, si le parent ne change pas toujours, je le laisse dans ses affaires ;

8) Que faire lorsqu'un parent m'amène un enfant en état de maladie, de mal propreté ?

En tant qu'éducateur(trice), nous contribuons également à l'éducation des familles. Si un enfant arrive visiblement malpropre, je demanderai gentiment à l'accompagnateur de rentrer avec l'enfant car je ne peux pas accueillir un enfant dans cet état. J'expliquerai à l'enfant « tu vois j'explique à ton « parent » qu'il est mieux pour toi de retourner chez toi pour que l'on te fasse une toilette et que tes vêtements soient propres (ou changés) ainsi ce sera confortable pour toi pour passer une bonne journée »

Il est conseillé de ne pas parler au-dessus de la tête de l'enfant sans lui exposer ce qui se passe afin d'éviter de générer de l'inquiétude par manque d'explications à son égard. Il est important quelle que soit la situation, que l'enfant soit toujours considéré en l'incluant dans l'échange car c'est lui qui en premier lieu est concerné, bien qu'il ne soit pas responsable.

En effet, les autres enfants qui voient un des leurs venir dans cet état risquent de le prendre pour modèle ou au contraire il risque d'être victime d'une certaine discrimination de la part de ses pairs.

En cas de maladie, un enfant doit rester à la maison à la fois pour son bien-être que celui de la communauté scolaire. L'éducatrice (ou enseignante) gérant le groupe d'enfants n'a pas la disponibilité pour donner l'attention nécessaire à un enfant malade ayant besoin de réconfort, de calme.

Si l'enfant doit rester à la maison pour maladie, l'école doit être prévenue dans les meilleurs délais. L'équipe pédagogique doit être informée rapidement en particulier si vous suspectez une maladie contagieuse : corona virus, conjonctivite, gastro-entérite, varicelle, rougeole, oreillons, etc.

Un enfant doit notamment rester à la maison

- S'il a de la fièvre ;
- S'il est contagieux ;
- S'il a une infection ORL ;
- S'il a une toux grasse ;
- S'il a des difficultés respiratoires ;

Si l'enfant doit prendre des médicaments à l'école, les parents doivent impérativement en informer la Direction qui devra assurer le suivi.

9) Que faire de certains parents qui sont tentés de retourner chez eux avec leur enfant qui ne cesse de pleurer ?

Certains parents se sentent effectivement très démunis face aux pleurs de leurs enfants. Les ramener à la maison permettrait d'arrêter les pleurs immédiatement. Ce n'est cependant pas la bonne solution. Je vais faire comprendre au parent que c'est normal pour l'enfant de pleurer en début d'année scolaire ou au retour des vacances. Cela permet de décharger ses émotions avant de trouver une activité ou jouer avec ses amis. Je le rassure en rappelant que j'ai l'habitude de gérer ce genre de séparation difficile et que je le ferai en toute bienveillance. Je précise également aux parents qu'ils doivent dire au revoir à son enfant avant de partir car s'ils partent en cachette, ils abiment la confiance que leur enfant a en eux. Il est important que les parents rassurent leur enfant avec des paroles valorisant l'école et l'éducateur (trice). « Je vois que c'est difficile pour toi ce matin, je le comprends, mais je dois aller (travailler, faire...) et c'est avec grande joie que je te retrouve (tout à l'heure, ce soir, après le goûter...), je viens te chercher comme d'habitude. Je te fais confiance je sais que tu connais tout le monde et que tu aime jouer avec Bisous à tout à l'heure »

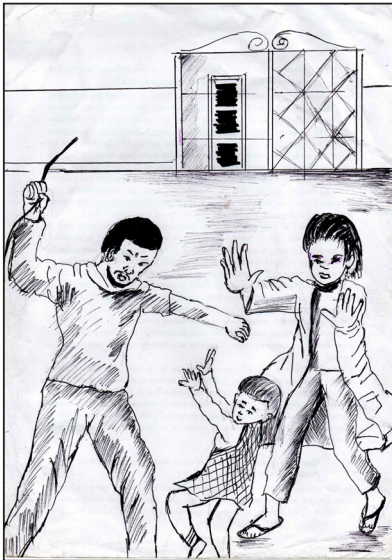
10) Que dois-je faire quand je suis devant un enfant qui arrive en pleurant ?

Ce cas est différent du premier où l'enfant est arrivé tout joyeux. C'est au départ du parent qu'il a commencé à pleurer. Dans le cas présent, il vient déjà en pleurant. Je vais commencer par demander à la personne qui l'accompagne de me raconter ce qui s'est passé pour que cet enfant soit dans cet état. En fonction de sa réponse, je vais adopter un discours et une posture adaptée. Il faut généralement éviter de demander à un enfant « pourquoi tu pleures » La question « pourquoi ? » amène l'enfant dans une démarche de raisonnement alors qu'il est dans l'émotion. Il vaut mieux lui demander « que se passe-t-il ? », « qu'est-ce que tu ressens ? » Une fois que les émotions de l'enfant sont accueillies, je peux essayer de le divertir par des chants, des danses, des jeux, etc.

11) Durant la formation, je n'ai pas appris à faire l'accueil. Que faire quand je suis sur terrain ?

Si la personne en charge de l'accueil n'a pas suivi la formation adéquate, il serait intéressant que cette dernière se mette à sa disposition d'un coach, d'un encadreur dans ce domaine qui est très important. Le bon sens doit toujours nous accompagner. Se référer à l'accueil qui se fait dans nos maisons, dans nos églises, etc.

12) Que dois-je faire d'un parent qui tape sur son enfant et qui dit des paroles méchantes à son endroit en ma présence?



Nous savons qu'il est déconseillé de taper sur l'enfant, cela est même interdit dans plus de 50 pays dans le monde (Suède, France, mais aussi Kenya, Somalie ...) Au Burkina Faso, l'état s'est engagé à interdire complètement les violences éducatives. (source : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1009383/quels-pays-interdisent-fessee-chatiment-enfant-carte>). Si un parent lève la main sur un enfant, je vais le prendre à part pour lui parler des conséquences de cet acte. En effet, les violences physiques impactent sur la suite de la journée à l'école mais aussi sur la santé aussi bien mentale que physique

de l'enfant. Par ailleurs, l'enfant qui se trouve déjà à l'école est sous la responsabilité des éducateurs(trices) et, le parent n'a pas le droit de violer ce milieu d'asile qui est presque une ambassade. Voici un exemple de ce que l'on pourrait dire :

« Bonjour, oh ! Je vois que la journée commence difficilement pour tout le monde ce matin, que ce passe-t-il ? (question au parent) écouter la réponse, reformuler à l'enfant ce que le parent explique Ainsi le parent se sent accueilli, entendu dans sa problématique, que l'enfant soit la cause ou non, on reprend « Je vois que c'est difficile aussi pour toi, tu vois papa m'explique que ce matin ...la raison et il est très en colère. Nous pouvons

encourager le parent à se séparer réconcilié par une marque d'affection, embrasser, prendre dans les bras, (refaire un point avec le parent au moment opportun)

Même si ce genre de situation est violente autant pour celui qui en est témoins que ceux qui la vivent .mais accueillir aussi les émotions du parent est important pour essayer un retour au calme, montrant au parent qu'on ne le juge pas, qu'on entend.

C'est une situation très délicate car souvent les parents qui frappent leurs enfants ne savent pas quoi faire pour obtenir le respect de leurs enfants. Plutôt que de réagir à chaud et de mettre le parent mal à l'aise en public, il est préférable de demander un rendez-vous au parent. Eduquer les parents fait aussi partie de la mission des écoles. Pendant ce rendez-vous, il faudra tâcher d'être le plus à l'écoute possible du parent et tâcher de lui proposer des stratégies pour poser des limites à son enfant.

13) Que faire quand un parent ou un/e accompagnateur/trice de l'enfant tombe amoureux de moi ?

Je vais faire comprendre gentiment au parent que les relations qui nous lient ne sont que des relations de partenariat et pas plus. Mais, si le monsieur n'est pas engagé et s'il est sérieux, je ne trouve pas d'inconvénients si je suis aussi libre. Des tentations sont présentes à tout moment de la vie. Il est important de savoir pourquoi on est à l'école et quel est ton travail réel.

1. Saluer, comme d'habitude gentiment l'accompagnateur ;
2. Lui dire qu'on est libre ou pas, intéressé ou pas ;
3. Si le monsieur est célibataire et qu'il me plaît, je commence la relation amoureuse ;
4. mais, s'il est occupé, même si je suis intéressée, je ne m'engage pas.

14) Que faire quand la personne qui devait faire l'accueil est en retard et que je suis déjà là ?

L'accueil est et reste avant tout une affaire de tous et de chacun. Bien que la direction scolaire prévoie un calendrier d'accueil en affectant une personne ou des personnes à la fois, chacun, à son niveau devra se sentir concerné par l'accueil de manière automatique. Je joue son rôle dans la mesure où nous sommes tous (toutes) membres d'une même école dont l'image, la bonne image doit être défendue, vendue et distillée. (devant le parent il est important de

garder une attitude accueillante et que l'échange il n'y ait pas de sous entendus, de critiques envers sa collègue en retard, sans signes d'agacement si cela est répétitif. Le parent ne doit pas être mêlé aux dysfonctionnements internes, dans le soucis de maintenir un bon esprit de travail d'équipe.)

Comment occuper les enfants avant le début de la classe?

En fonction de l'organisation de l'établissement, les enfants peuvent jouer dehors ou choisir des activités prévues pour l'accueil. Si les enfants jouent dehors, la vigilance doit toujours être de mise. Si les enfants sont à l'intérieur, il faudra les installer à l'activité qu'ils auront choisie (blocs cubes, poupées, dessin, ballons, etc.). Dans l'installation des matériels de jeux lors de l'accueil, il est encouragé de tenir compte du thème de la semaine, du mois ou du trimestre.

15) Que faire si je suis affectée à l'accueil mais, je ne suis pas de bonne humeur ?

Il peut arriver que certains jours soient compliqués causant un chamboulement émotionnel, il est bien d'en prendre conscience, mais cet état ne s'installe pas au moment de franchir le seuil de l'école. Aussi chacun est responsable de sa personne et il est bon avant de partir de prendre un temps pour se calmer : exercices courts de respiration ramenant le corps et le mental au calme, prier , citer des versets positifs qui transformeront les pensées négatives.

Je vais voir si :

1. Je peux négocier que quelqu'un d'autre me remplace;
2. S'il n'y a pas de remplaçant, je vais m'efforcer à garder ma bonne humeur, ce qui n'est pas facile.

Le (la) directeur(trice) ou une autre autorité scolaire m'a indisposée avant le moment d'accueil, comment me comporter ?

Il n'est pas rare de rencontrer ce genre de cas. Dans le cas où cela arrive, il est judicieux de se rappeler du principe suivant : « Devant les enfants, toujours garder la constance de son humeur ». En outre, le (la) directeur (trice) ou toute autre autorité scolaire devra à tout prix éviter ce genre de comportement. De la même manière qu'il est recommandé à l'instituteur(trice), le (la) directeur(trice) ou toute autre autorité scolaire devra également garder sa constance d'humeur.

16) Je dois accueillir un enfant dont les parents n'entretiennent pas de bonnes relations avec moi. Comment me comporter ?



Tant que cela est possible, il est toujours recommandé de garder des relations cordiales avec les familles. Si malheureusement ce genre de cas se produit, il est indispensable de faire un distinguo entre mes relations avec ce parent et l'enfant qui constitue l'objet de notre travail. L'arrivée de cet enfant peut constituer une opportunité de réconciliation entre nous car, le parent est obligé de remettre son enfant à l'éducatrice(trice) et aussi, à l'inverse, ce dernier devra remettre l'enfant à son parent à la fin de la journée. Dans le cas où cette tension devient pesante, il est également conseillé d'en discuter avec la Direction qui pourrait organiser

une rencontre de médiation. En effet, il n'est pas souhaitable que ce type de problème perdure dans la communauté scolaire.

17) Je suis devant un enfant qui refuse d'être accueilli par moi mais préfère mon/ma collègue. Que faire ?

Quoi qu'il se passe, je me dois remplir avec professionnalisme la tâche qui m'est confiée. J'accueille l'enfant qui pleure de frustration car ma collègue n'est pas là. J'essaie de verbaliser son ressenti. « Tu aurais préféré que tantie Nicole (un exemple) soit là. Je te comprends tantie joue beaucoup avec toi et est très gentille. Aujourd'hui, elle n'est pas encore arrivée ; c'est moi qui vais m'occuper de toi. Qu'est-ce que tu aimes bien faire quand tu es avec elle ? » Une fois cette verbalisation faite, je peux lui changer les idées en le portant, lui présentant des activités, etc.

18) J'ai une tenue/coiffure/maquillage accepté/toléré par l'école mais certains parents boudent. Que dois-je faire ?

« Le client est roi ». Lorsque les parents ne sont pas d'accord avec ma tenue, coiffure, maquillage, etc. malgré le fait que cela ne soit pas interdit à l'école, je devrais répondre aux attentes des clients. En tant qu'enseignant, il est recommandé d'être, en toute circonstance, des modèles identificatoires pour l'enfant. En tout état de cause, il est interdit

aux éducateurs(trices) de porter des tenues qui sont contraires aux bonnes mœurs. Il en est de même pour les coiffures et les maquillages extravagants.

19) Comment me comporter lorsqu'un parent m'amène un enfant différent (autres nationalités, albinos, bossu, etc.) ou en situation de handicap (boiteux, malentendant, malvoyant etc.) ?

Nous sommes à l'heure de l'éducation inclusive, l'apprentissage de la tolérance est indispensable pour la construction d'un monde meilleur et en paix. Souvent un enfant présentant une différence va susciter la curiosité des autres enfants. L'enfant différent pourra se sentir mal à l'aise. Il est donc important que l'éducateur(trice) puisse développer l'acceptation de la différence à partir de lectures comme « Veux-tu être mon ami ? » (Eric Battut), « Le Vilain Petit Canard » (Andersen) ou de jeux. L'accueil d'enfant en situation de handicap peut effrayer. Souvent les éducateurs(trices) ne se sentent pas suffisamment armés. En fonction du handicap à prendre en charge, une formation spécifique ou l'intégration d'un(e) éducateur(trice) spécialisée devront être envisagées. Pour cela, il est vivement recommandé que ça soit l'éducateur (trice) qui soit la première à ne pas paniquer mais, à s'approcher de l'enfant différent.

20) Je suis posté (e) à l'accueil. Un parent arrive avec son enfant et celui-ci fait pipi ou caca sur place. Que dois-je faire ?

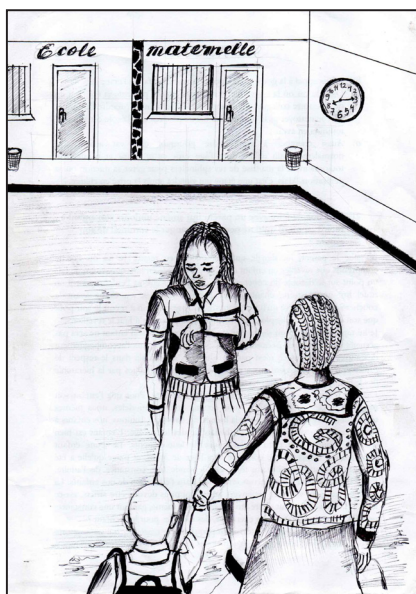
Quand un enfant est déjà arrivé à l'école toute la responsabilité incombe à l'éducatrice (école). Il n'y a même pas à beaucoup réfléchir. Automatiquement, il est conseillé une prise en charge cet enfant qui est en détresse en se rassurant de ne pas laisser son poste vide. Le traitement relatif à la propreté de l'enfant à ces instants est orienté vers la gouvernante, la femme de service ou l'aide maternelle.

Pour cela :

- a) Je mets le parent en confiance et lui rassure que c'est notre travail et que nous allons nous en occuper. Il peut donc partir et nous laisser faire ;
- b) Je fais appel à la gouvernante pour remettre l'enfant à l'état ;
- c) Dans le cas où la gouvernante n'est pas encore présente et qu'il y a un ou une autre collègue, je fais appel à lui (elle) afin de prendre l'enfant et aller le nettoyer et le donner des habits propres car, l'école est supposé toujours en avoir ;

d) Aussi chercher à comprendre pourquoi cela est arrivé. Car normalement, un enfant dont l'âge varie entre 3 ans et 6 ans peut toujours avoir la maîtrise de ses sphincters pour gérer sa miction ou sa défécation. Mais, c'est une étape qui viendra après la prise en charge.

21) Que dois-je faire avec un parent qui amène toujours son enfant en retard au motif qu'il ne peut pas déranger le sommeil de son enfant ?



Je salue le parent, lui signale qu'il est encore en retard. Je lui dis que je comprends que réveiller un enfant qui dort est difficile en tant que parent, je fais un point sur le déroulé du coucher : à quelle heure s'endort l'enfant, y a-t-il un rituel lire une histoire, chanter une chanson, faire un jeu calme avant le coucher ? Je lui montre qu'il y a peut-être une organisation à revoir le soir pour que son enfant se réveille plus facilement le matin, même s'il faut le réveiller.

Je lui rappelle qu'il y a un règlement et que si ça perdure, son enfant ne sera pas accueilli car les retards

occasionnent une perturbation dans l'accompagnement des autres enfants et ce n'est pas possible, pas acceptable dans le respect de tous. Apprenons à nos enfants à respecter les normes établies par la hiérarchie dès le bas âge.

L'enfant apprend par l'expérience et ce qu'il voit faire. Pour que l'enfant soit respectueux des règles établies, nous devons être des modèles, nous mêmes respectueux des règles établies par la hiérarchie, l'autorité. Initiions nos enfants à respecter les normes établies par la hiérarchie dès le bas âge. L'enfant est bien souvent tributaire du rythme, des choix de leurs parents. Le jeune enfant commence à respecter une consigne vers l'âge de 3 ans, et parce qu'elle a été répétée un grand nombre de fois cela demande une constance de l'adulte. Raison pour laquelle nous devons

être stricts dans l'éducation de nos enfants. La question qui peut se poser est envers qui, quoi nous devons être stricts, est-ce les parents qui se doivent d'être stricts envers eux même, gardant une constance, une discipline de vie, étant des exemples, des modèles pour leur enfant ? Le mot strict peut paraître excessif impliquant une exigence, qui ne supporte aucune négligence, aucun écart, n'admet pas les fautes, les faiblesses, prompt à punir, blâmer, limitant la liberté (selon le dictionnaire) Peut-on avoir une telle exigence envers soi-même et la transmettre comme modèle à l'enfant ?

Proposition: Raison pour laquelle il nous faut être des adultes responsables, conscients, conséquents avec ses principes et sa conduite dans le but d'apporter une éducation bienveillante contribuant à développer les facultés intellectuelles, morales, physiques, socio-émotionnelles de l'enfant lui permettant de devenir un adulte épanoui, responsable, autonome.

22) Un parent qui nous amène toujours son enfant avec des jouets. Comment faire ?



Toujours se référer au code éthique, il est prévu d'accepter que l'enfant emmène son doudou de maison qui est un lien d'attache en l'absence de ses parents et cela peut être accepté pendant les premières périodes de rentrée, le temps que l'enfant se familiarise avec sa deuxième maman et prenne conscience de la multitude des jouets qu'il rencontre dans son nouveau milieu. Ainsi l'enfant n'accepterait plus, par lui-même, que son parent lui confie les jouets pour l'école.

23) Un parent qui abandonne son enfant et n'entre pas en contact avec le personnel de l'école qui est affecté à l'accueil. Que dois-je faire ?

Normalement, il doit y avoir une remise-reprise entre le parent et l'éducateur (trice). Il n'est donc pas normal que le parent puisse abandonner son enfant et lui laisser entrer seul à l'école.

Dans cas pareils, si cela vous arrive, se poser la question de savoir pourquoi ce parent l'a-t-il fait. Il se pourrait qu'il ait des litiges non encore payés. Il revient donc à l'école de revoir sa communication avec ses partenaires qui sont les parents. Pour la question, il faut convoquer le parent. Car en tant qu'école il faut garder une communication permanente avec le parent et lui rappeler les règles et devoirs d'une institution. Le conseil à prodiguer à l'école est celui de faire usage d'une carte de dépôt et de retrait de l'enfant. Cette carte oblige le parent qui accompagne l'enfant à entrer en contact avec l'école et est obligé de passer par un personnel de l'école pour son retrait car, aucun enfant ne sera retiré par une personne non attitrés.

24) Un parent qui a toujours des remarques à formuler aux éducateurs (trices) de l'école. Que dois-je faire ?

Ce genre de parents, c'est fatigant pour le personnel. Parfois c'est signe que ces personnes ont des choses non guéries et ce mode de communication leur permet d'exister, d'avoir un contrôle dans le lieu ne pouvant pas l'avoir sur l'enfant.

A ces parents il est conseillé de toujours se référer au règlement. Lorsque les remarques ou demandes dépassent la mission du personnel, le mot d'ordre sera de répondre par exemple :

« j'entends tout à fait j'en réfère à la direction » et je prenais le relais ou bien de manière informelle j'étais présente certains matins à l'accueil jouant avec les enfants avec « une oreille qui traîne » pour intervenir.

Normalement, dans le cadre de la collaboration entre l'école et les familles, une relation franche est à privilégier. Il est recommander au parent de toujours avoir du temps d'échanges avec l'école et vice-versa.

25) Un enfant avec handicap physique (moteur), comment l'accueillir ?

Nous sommes chacun différent des autres. Nous devons vivre en harmonie dans la diversité. Il est important voire recommandé de faire savoir aux enfants que nous avons des différences qui peuvent être liées à notre couleur de peau, notre physique, la couleur de nos cheveux, notre taille, notre masse, notre parole, etc. Ainsi, lorsqu'un parent nous apporte un enfant avec un handicap physique, nous, en tant qu'éducateurs, devons être les premiers à nous approcher de cet enfant en lui montrant notre amour. Ainsi, nous serons pris comme modèle par les autres enfants qui nous imiteront.

Si, au contraire, notre comportement va dans le sens d'avoir peur, ne pas nous approcher de cet enfant vivant avec handicap, nous aurons ouvert une porte difficile à fermer pour les autres enfants qui sont toujours prêts à nous imiter.

Une autre astuce, le prendre et le présenter à d'autres enfants en leur faisant voir qu'il est notre ami et qu'il est différents de nous. De la même manière que nous autres n'avons pas la même taille, la même masse, la même couleur des yeux, etc.

26) Que faire si un parent sous-estime l'éducatrice professionnellement ?

Ne peut sous-estimer professionnellement un enseignant qu'un autre enseignant. Un parent qui le ferait devra être ou avoir été enseignant ou gestionnaire des enseignants. Ainsi, ces genres de comportements qui peuvent malheureusement arriver sont à éviter. Sous-estimer un enseignant par un parent c'est faire preuve de manque de confiance envers ce dernier.

Dans la plupart de cas, ce sont des médisances qui sont mis en avant. Certains parents se permettent de dire du mal de l'enseignant en dehors de l'établissement, avec les autres parents ou autres personnes non concernées par l'encadrement de son enfant à l'école. La recommandation à faire serait l'entretien des bonnes relations parents-écoles basées sur la confiance mutuelle.

27) Certains(es) éducateurs(trices) placés à l'entrée de l'école pour l'accueil des enfants et des parents passent plus de temps à causer entre eux(elles) en lieu et place de s'occuper des arrivants.

Oui, il est certes vrai que des pareils cas sont signalés çà et là. Ce qui n'est pas une bonne chose dans la mesure où, lorsqu'on est placé à l'accueil, c'est pour véritablement accueillir les enfants accompagnés de leurs parents. A deux ou à trois, des échanges, des causeries peuvent arriver pendant les temps-morts. Mais, lorsqu'un parent (client) arrive, il est vivement recommandé de ne s'occuper que de lui et son enfant au lieu de continuer à tailler bavette avec sa collègue.

Le gestionnaire (chef d'établissement) qui observe ce genre de comportement qui n'honorent pas l'école est appelé à interpellé les deux personnes car, vendent la mauvaise image de l'école. Vous avez été placé à l'accueil pour un but bien précis et non pour parler des affaires n'ayant aucun rapport avec l'accueil.

28) Lorsqu'un enfant a causé un dommage à un autre enfant (fait tombé, tapé, griffé, mordu...); est-ce que je dois le dire aux parents de l'enfant pour qu'il reprenne, corrige son enfant ?



Pour l'enfant, il y a toujours une raison, valable, à sa réaction. L'enfant agit encore dans l'émotion, soit dans un échange dans le jeu, vouloir la même activité que l'autre, soit vouloir prendre la place ou un copain qui prend sa place, qui veut passer devant.... bien souvent la frustration, le sentiment d'impuissance est à l'origine de ces actes.

Pour le jeune enfant, bien que son langage se développe, exprimer son désaccord, son ressenti, ses émotions n'est pas forcément chose aisée ; alors le geste reste la solution plus rapide pour régler la frustration, le conflit.

Avant toute chose, il est important de savoir si ce genre d'acte est occasionnel ou récurrent :

Si c'est occasionnel : L'éducateur (trice) cherchera à comprendre le contexte, le pourquoi du geste, en reprenant dans le calme, les 2 enfants en même temps.

Exemple : "on ne passe pas devant le copain mais on attend son tour, et quand on est pas d'accord on dit non tu peux pas....., non je ne suis pas d'accord....Tu peux venir voir l'adulte". Ainsi les règles du savoir être ensemble sont reprises et les 2 enfants en bénéficient. Attention de ne pas déposer sur la personne de l'enfant des mots blessants (méchant, agressif, tu n'écoutes jamais, tu es vilain, tu as fait mal au copain....) Ce qui se passe dans la classe reste au sein de la classe en ce qui concerne l'apprentissage du respect des règles, des consignes qui fait.

Pour l'enfant ayant subit le dommage et que celui-ci est visible (griffure, morsure) L'éducateur (trice) sans donner le nom de l'enfant responsable) expliquera au parent : "il y a eu une altercartion avec un copain ils voulaient tous les deux la même activité, ma collègue (ou moi même) a repris avec les 2 enfants, et dans le calme les à aidés à choisir une activité".

Si l'attitude de l'enfant est récurrente : Peut-être avez vous remarqué depuis plusieurs jours un changement dans le comportement de l'enfant. : Il semble agacé dès que des enfants jouent trop proche de lui, la moindre frustration, contrariété le met rapidement en colère, difficile à calmer. Il sera bon d'échanger avec les parents : Alors en premier, je décrirai toute cette observation pour permettre au parent de visualiser la situation, que l'on ne condamne pas l'enfant, mais que l'on veut comprendre ce changement : "Nous remarquons depuis plusieurs jours que X est plus sensible, pleur plus facilement, est vite contrarié, se met vite en colère, supporte difficilement la présence des copains qu'il peut taper, pousser. Avez-vous remarqué le même comportement à la maison ? Ya-t-il quelque chose de changer à la maison ? (travail, maladie, deuil.....) ce qui pourrait expliquer le changement d'attitude de votre enfant"

Lors des transmissions auprès des parents, l'éducateur (trice) doit toujours se poser la question dans quel but je transmets telle anecdote, tel acte ? Qu'est-ce que je recherche ?

Le but est de savoir comment accompagner l'enfant en comprenant son environnement, et non de le blâmer. Aussi l'objectif n'est pas que le parent reprenne ou punisse son enfant.

Si il n'y a rien de spécial, demander si il y a des jeux à la maison ou on se tape, on joue à la bagarre, si il y a de grands frères, soeurs. Dans ce cas on peut dire : " depuis quelques jours X a tendance à taper, pousser

facilement les copains et cela au cours de la journée. je pense qu'il faudrait expliquer à votre enfant que le jeu de la bagarre est réservé à la maison mais pas à l'école," Et reprendre avec l'enfant présent : " Tu vois j'explique à papa, maman, que pousser, taper pour jouer c'est à la maison, et à l'école on joue autrement avec les copains".

De la conclusion partielle.

Quelles que soient les situations parfois compliquées auxquelles, nous, éducateurs(trices) du préscolaire nous nous trouvons confronter, il est important de ne pas se laisser submerger par nos émotions. Prendre du recul, faire preuve de bienveillance envers soi-même et envers ses interlocuteurs et savoir demander de l'aide quand on ne sait pas. Les situations présentées dans cette partie ne sont pas toujours celles qui sont vécues mais peuvent l'être. Dans ce cas, les solutions proposées ne sont pas forcément des recettes magiques mais, des suggestions qui peuvent être enrichies par chacun des groupes dans une école.

29) Entre l'enfant et le parent accompagnateur, qui dois-je accueillir ?

À l'école maternelle, il est important d'accueillir à la fois l'enfant et son parent. L'accueil de l'enfant est essentiel pour qu'il se sente en sécurité et à l'aise dans ce nouvel environnement. Cela contribue à son bien-être et à sa confiance en soi.

En parallèle, accueillir le parent est également crucial. Cela permet de créer un lien de confiance entre l'école et la famille, d'informer le parent sur le fonctionnement de l'école, et de discuter des besoins spécifiques de l'enfant. Une communication ouverte entre les enseignants et les parents favorise un meilleur développement de l'enfant.

Ainsi, un accueil chaleureux et inclusif des deux parties est bénéfique pour la réussite de l'intégration de l'enfant dans la structure préscolaire. Le triangle éducationnel (enfants-école-maison ou famille) est indispensable dans le processus. Bien qu'au centre se trouve l'enfant, l'acteur principal. « Accueillir un enfant, c'est accueillir sa famille » : oui, mais... a écrit.

Françoise Näser dans « Accueillir un enfant, c'est accueillir sa famille » dit que : « Lorsque j'ai entendu pour la première fois cette phrase dans la bouche d'une formatrice il y a bien longtemps, immédiatement, elle

a fait écho en moi. Bien sûr ! C'est ainsi qu'il fallait agir pour être une bonne professionnelle de la Petite enfance. On ne pouvait pas dissocier l'enfant accueilli de ses parents, de sa famille. Ce n'est pas possible, ni envisageable, ni souhaitable. Il nous faut trouver une place pour l'enfant, et de même, une place pour ses parents : lumineux ! Ni une, ni deux, j'ai immédiatement adopté ce précepte avant même que la Charte d'accueil ne le précise dans ses dix grands principes pour grandir en toute confiance.

« Je me sens bien accueilli.e quand ma famille est bien accueillie » était devenu pour moi une évidence et j'ai donc décidé illico de le mettre en œuvre dans ma pratique. Accueillir un enfant, c'est se mettre à sa hauteur, le reconnaître en tant qu'individu, le nommer par son prénom, s'informer de ses besoins et de ses émotions, savoir s'y adapter. Accueillir ses parents, c'est se montrer avenante, à l'écoute, cordiale voire conviviale, c'est également prendre en compte leurs besoins et leurs émotions, c'est les reconnaître et les conforter dans leur rôle.

Je nous voyais déjà, les parents avec leurs compétences de parents, et moi avec mes compétences de professionnelle, je nous voyais déjà former une belle et formidable équipe autour de Bébé. J'ai donc ouvert ma porte à tous les parents qui se présentaient, prenant soin de n'en rejeter aucun.

30) Le (la) directeur(trice) ou une autre autorité scolaire m'a indisposée avant le moment d'accueil, comment me comporter ?

Lorsqu'une autorité vous indispose juste avant un moment clé comme l'accueil des enfants, il est important de réagir de manière professionnelle, tout en protégeant votre bien-être et en assurant un bon cadre pour les élèves. Il y a lieu de relever que ce sont des casa qui arrivent. Il n'est rare que pas que ces genres de situations arrivent. Ainsi, dans le cadre de cette œuvre, nous recommandons aux autorités et autres collègues, parents compris d'éviter au maximum d'indisposer une personne prête à accueillir les enfants. Mais, dans la mesure où cela arrivait, voici quelques suggestions :

1. Gardez votre calme
2. Focalisez-vous sur les enfants
3. Notez ce qui s'est passé
4. Analysez la situation
5. Échangez à froid
6. Cherchez du soutien

C. CONCLUSION GENERALE

À l'issue de ce travail de recherche, nous retenons que l'accueil des enfants au préscolaire nécessite une attention particulière de la part de tous les acteurs de l'enseignement en préscolaire. En effet, c'est le premier point de contact entre le jeune enfant et l'école. Il va donc conditionner son lien avec l'enseignement de façon plus général.

La théorie nous enseigne que les techniques d'accueil regroupent différents processus dans le but de recevoir quelqu'un convenablement. Quand la situation est source d'inquiétudes comme c'est le cas de l'entrée en classe, il est important de sécuriser l'accueilli et de le reconnaître pour qu'il puisse s'adapter à son nouvel environnement. Dans les structures préscolaires, il faudra prendre particulièrement en compte les problématiques de séparation, les besoins psychologiques et physiologiques des enfants de 3 à 6 ans mais aussi la nécessité d'accompagner les familles.

Dans la pratique, les techniques d'accueil devront répondre aux fonctions spécifiques de l'accueil en préscolaire : permettre une transition douce entre la vie de famille et la vie scolaire, intégrer l'enfant dans sa classe et l'encourager à entrer dans les activités guidées. Pour un accueil réussi, parents, enfants, éducateurs et direction ont leur rôle à jouer.

- Les parents doivent préparer l'enfant et accepter de déléguer leur autorité à l'école.
- Les enfants doivent accepter leur rôle d'apprenants et peuvent accueillir leurs pairs.
- Les éducateurs(trices) doivent être disponibles et préparer leur classe pour accueillir les apprenants.
- La direction doit s'assurer que l'accueil est professionnel à tous les niveaux de l'établissement.

L'accueil des enfants au préscolaire ne s'improvise pas. Comprendre les enjeux d'un accueil réussi, identifier les leviers pour renforcer la qualité de l'accueil et rester à l'écoute des critiques constructives sont les axes principaux qui permettront d'améliorer concrètement l'accueil des enfants à l'école maternelle. Dans le prolongement de cet ouvrage, il serait intéressant de développer une charte de qualité de l'accueil des enfants dans les écoles maternelles.

BIBLIOGRAPHIE

1. Carine Courtes Lapeyrat, « L'accueil dans les organisations », [www. Creg.org](http://www.Creg.org), mardi 4 mai 2010, consulté le 28 mai 2013.
2. Catherine Cudicio, Les règles d'or de l'accueil, Paris, Editions d'Organisations, 2000, p.10.
3. Catherine Dumonteil-Kremer «Poser des limites à son enfant et le respecter», 2004
4. CCI Languedoc-Roussillon, Savoir accueillir en toute situation Les 10 points clés du bon accueil, fiche pratique/commerçant.
5. Céline Alvarez, Les lois naturelles de l'enfant, Les arènes, Paris, 2026
6. Dominique WELOLI KANDA, Relations publiques et Protocole, support de cours G3, ISP-Gombe, Kinshasa, 2016.
7. Ebengo Makoke, Accueil, Animation et Communication aux enfants d'âges préscolaires, cours inédits, CCEPT, 2000.
8. Eve Leleu-Galland et Chantal Costantini, Dictionnaire de la maternelle, Nathan, 2019
9. Isabelle Filliozat « Au cœur des émotions de l'enfant », 1999
10. Jacqueline PILLLOT, Enseigner à l'école maternelle : quelles pratiques pour quels enjeux ?, ESF Editeur, Paris 2024
11. OTTO Michel et Allyson TACHE, Les activités libres et les coins-jeux au préscolaire, N-Press, Kinshasa 2021.
12. Thierry TOURNEBISE, Professionnaliser l'accueil, l'humanisation au sens de la performance, document publié en ligne, 2006.

WEBOGRAPHIE

1. www.cnrtl.fr/definition/accueil
2. http://pedagogie.ac-montpellier.fr/inno/inno_2005/ecrits_2005/66e_latourbaselne_collioure__mutualisation.pdf
3. « Pour bien se détacher, l'enfant doit pouvoir bien s'attacher » nous dit Bernard Golse, pédiatre, pédopsychiatre et psychanalyste
4. De la mère à l'école
5. dcalin.fr/textes/maternel.html
6. L'accueil des jeunes enfants à l'école maternelle
7. <http://dcalin.fr/textes/accueilm.html#t1>
8. Christiane El Hayeck, Petite enfance, éveil aux savoirs, La Documentation Française, Paris, 1993.
9. Alain Grimont, L'école maternelle aujourd'hui : réflexions et

témoignages (Des idées pour innover), Col. Pédagogie, Retz, Paris, 1996.

10. Gestes d'accueil ou d'hospitalité, la perception des touristes, Toulzine, DanGuire et Gilles NGoal
11. http://www.ac-grenoble.fr/ien.annemasse2/IMG/pdf/accueil_et_rituels.pdf
12. http://imf.stnazaire.free.fr/pages/accueil_mater.htm
13. http://www.ac-guadeloupe.fr/sites/default/files/documents/l_accueil_des_tps_ecole_maternelle_m_els0_pdf_13503.pdf
14. http://www.crdp-strasbourg.fr/maternelle/dossiers_tra/tra_temps/documents/accueil.pdf
15. <https://www4.ac-nancy-metz.fr/maternelle88/articles.php?lng=fr&pg=45>
16. http://doc.rero.ch/record/260710/files/md_bp_p25711_p26212_2015.pdf

Achevé d'imprimer en juin 2025

.....

Numero d'impression :

Numero d'editeur :

Dépôt légal : juin 2025

Cet ouvrage, « Guide pratique de l'accueil des enfant au préscolaire » traite et propose des « techniques d'accueil » qu'un(e) éducateur(trice) de tout établissement préscolaire et autres personnalités qui s'intéressent à l'enseignement de la petite enfance doivent maîtriser. En dehors des écoles, ce livre s'adresse aussi à toute institution dont l'accueil est pratiqué. Il constitue un ensemble de pistes de solution à un certain nombre de questions se posant dans ce domaine. Il aborde les notions générales de l'accueil, son importance, les techniques à utiliser pour un accueil réussi. Un entretien avec un enfant de cinq qui vient pour la première fois à l'école préscolaire est présenté dans ce volume. 30 questions que se posent les opérateurs pédagogiques sont répondues.



RADILOFE Miarisoa

- Nationalité : Malgache
- Co-fondatrice de l'école Edukely, première école alternative bilingue de Madagascar
- ☛ Diplômée de l'EDHEC (Ecole des Hautes Etudes Commerciales du Nord – France) – Bac+5

OTTO Michel



- Nationalité : RD Congolais
- Inspecteur Principal au SERNAFOR Préscolaire
- Président du comité national de l'OMEP-RDC et Coordinonateur national de l'Agence pour la Promotion de l'Enseignement (APE) ;
- Expert et consultant international en enseignement préscolaire ;
- Formateur des enseignants et cadres du préscolaire et du primaire ;
- Spécialiste en Développement des Matériels Scolaires ;
- Facilitateur des ateliers de formation et des conférences ;
- ☛ Licence Spéciale en Pédagogie et Didactique des Disciplines à l'Université Pédagogique Nationale (UPN)
- ☛ Licence (BAC + 5) en Animation Culturelle de Développement à l'Institut National des Arts (INA) ;
- ☛ Master en Administration Publique au School of Management - UCC