

# L'accompagnamento professionale e le questioni della qualità dei servizi per l'infanzia

**Pr. Florence Pirard,**

responsable unité PERF

(Professionnalisation en Éducation : Recherche et Formation)

Université de Liège

Master in coordinamento pedagogico dei servizi educativi per l'infanzia

Pistoia, 9 mai 2014



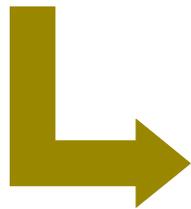
Per voi accompagnamento è ...  
Per voi qualità dei servizi è ...

- Le vostre parole ....
- Le vostre immagini ....
- I vostri disegni ....



## La qualità: un concetto che fa discutere

- Polisemica (Pirard, 2007; a paraitre)
- Che presenta rischi di esclusione, di standadizzazione (Dahlberg, Moss et Pence, 2012)



*La qualità una scelta, non una necessità*  
(Dahlberg, Moss, 2007)

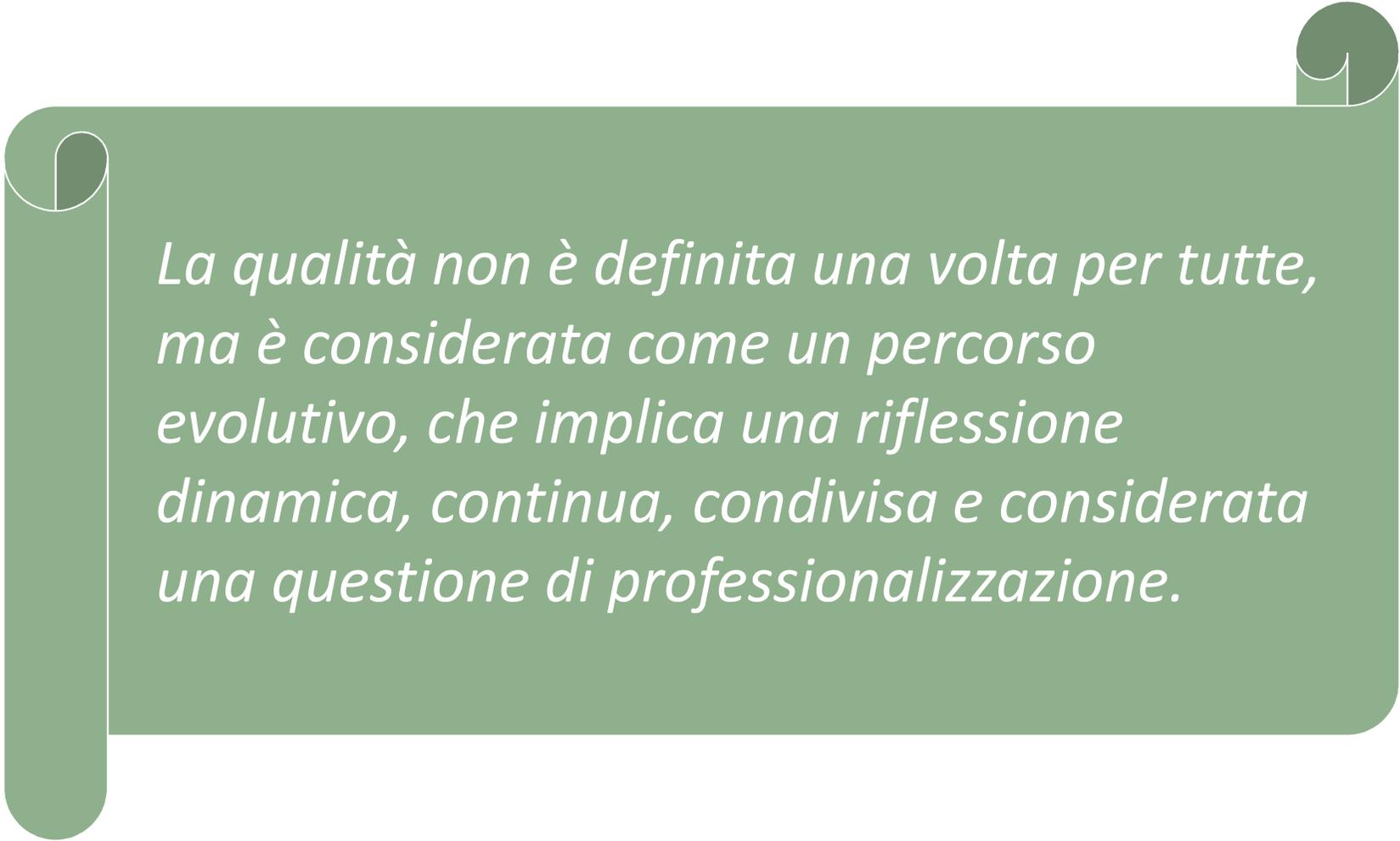


## Una tensione tra due tendenze

- Favorire dei processi condivisi nella prospettiva della professionalizzazione ?

e/o

- Favorire dei processi collettivi per puntare della standardizzazione ?



*La qualità non è definita una volta per tutte, ma è considerata come un percorso evolutivo, che implica una riflessione dinamica, continua, condivisa e considerata una questione di professionalizzazione.*



## La questione qualità: la svolta degli anni 90 in FWB

- Programmi di ricerca
- Questione politica
- Testi di legge (ex. Code de Qualité deliberato dal Governo, 1999, 2004)
- Produzione di orientamenti
- Una preoccupazione degli operatori e delle famiglie

# Fédération Wallonie-Bruxelles : « Code de qualité » e « référentiels »

**17 DECEMBRE 2003. - ARRÊTE DU GOUVERNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE FIXANT LE CODE DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

Version	Publication au Moniteur Belge
Initiale : A.G.C.F. du 17/12/2003 fixant le code de qualité de l'accueil	19-04-2004

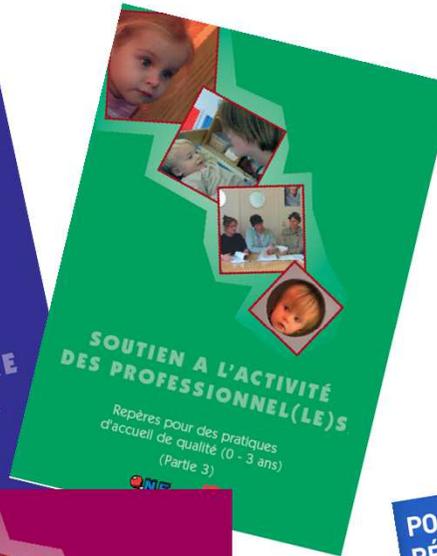
Le Gouvernement de la Communauté française,  
Vu le décret du 17 juillet 2002 portant réforme de l'Office de la Naissance et de l'Enfance, en abrégé « O.N.E. », notamment son article 6,  
Vu l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 31 mai 1999 fixant le code de qualité de l'accueil,  
Vu l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 février 2003 portant réglementation générale des milieux d'accueil,  
Vu l'avis de l'Office de la Naissance et de l'Enfance, daté du 3 septembre 2003,  
Vu l'avis du Conseil d'Etat n° 33.964/4, daté du 18 novembre 2003,  
Considérant la Convention internationale du 20 novembre 1989 relative aux droits de l'enfant, Considérant la recommandation du Conseil des Communautés européennes du 31 mars 1992 concernant la garde des enfants,  
Considérant la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie,  
Considérant le décret du 14 juillet 1997 portant organisation de la promotion de la santé en Communauté française,  
Considérant le décret du 16 mars 1998 relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitances, Considérant la Charte d'évent pour la Communauté Wallonie-Bruxelles adoptée par le Gouvernement de la Communauté française le 26 septembre 2001 précisant que « la Communauté se doit de garantir à tous les enfants les conditions optimales d'un accueil de qualité »,  
Considérant que les besoins en matière d'accueil dépassent la seule nécessité de surveillance de l'enfant durant les périodes d'indisponibilité des personnes qui le cohabitent et concernent particulièrement son développement physique, psychologique, cognitif, affectif et social, Considérant que la multiplicité et la diversité des services d'accueil existants reflètent l'étendue des besoins en la matière,  
Considérant que cette multiplicité et cette diversité, qui constituent une richesse, doivent s'intégrer dans un cadre cohérent garantissant une continuité dans les pratiques d'accueil, cette continuité étant d'autant plus nécessaire qu'un grand nombre d'enfants peuvent être amenés à fréquenter successivement, parfois au cours d'une même journée, des services d'accueil différents de par leur contexte institutionnel, leur mode de fonctionnement, leur philosophie d'action ainsi que par le type d'activités proposées,  
Considérant qu'il convient de renforcer cette cohésion par la détermination de principes fondamentaux constituant la base commune aux différents pratiques en matière d'accueil d'enfants, principes reposant notamment sur les connaissances scientifiques relatives au développement de l'enfant,  
Considérant que ces principes fondamentaux se traduisent en termes de pratiques d'accueil,  
Considérant qu'un accueil de qualité doit faire l'objet d'un processus dynamique, constant, partagé et considéré comme tel,  
Sur proposition du Ministre de l'Enfance,  
Arrête :

ACCUEILLIR LES TOUT-PETITS  
OSER LA QUALITÉ



Un référentiel psycho-pédagogique  
pour des milieux d'accueil de qualité

Fonds Hausman  
ONE



# Strumenti professionali

- Fondare le pratiche su riferimenti pertinenti che appoggiano su saperi pluridisciplinari e valori democratici
- Dare punti di riferimento chiari e ufficiali sui quali appoggiare l'elaborazione e/o la riattualizzazione del progetto educativo
- Avere riferimenti nella formazione iniziale e continua
- Sollecitare un adeguamento delle condizioni educativo grazie alla riflessività professionale



## Strumenti da prevedere in un contesto specifico

- Orientamenti educativi chiari che sostengano :
  - la presenza di un progetto educativo
  - la predisposizione di strumenti di valutazione e di accompagnamento
- Per un processo condiviso di alleanza tra la ricerca e la pratica

# Scelte

- Proporre orientamenti per pratiche educative auspicabili (non tutto si equivale )
- Accordare sufficiente apertura e flessibilità per garantire pratiche adeguate al contesto sociale, ai valori delle persone e delle istituzioni locali

## « Orientamenti »

**Punti di riferimento  
fondati su una  
concezione dinamica  
della costruzione  
dei saperi e delle pratiche  
in relazione ai  
cambiamenti**

- ~~○ Non prescrizioni obbligatorie~~
- ~~○ Non un elenco di obiettivi~~
- ~~○ Non una lista di azioni, di capacità e/o competenze~~



## « Psicopedagogici »

- A proposito delle condizioni di vita e di sviluppo dei bambini nei servizi per l'infanzia
- A proposito delle pratiche educative considerate come scelte consapevoli e alimentate da saperi interdisciplinari con finalità individuali e sociali



## Dalla produzione alla diffusione degli orientamenti

- Come la produzione di un lavoro realizzato da una minoranza può essere utilizzato da altri che non hanno partecipato all'insieme del percorso?
- Come evitare meccanismi di rigetto, assimilazione, applicazione?
- Come produzioni di questo genere possono stimolare gli attori locali a costruire insieme progetti educativi sia specifici in relazione alla complessità della realtà locale che trasversali in riferimento ad orientamenti educativi condivisi nella FWB ?

## Sfide da raccogliere insieme gli operatori

Come superare una lettura formale delle indicazioni ?

Come permettere agli operatori di interpretare le indicazioni in una maniera funzionale e contestualizzata ?

Come incitarli a trasformare l'esigenza di una formalizzazione della loro attività (in progetto educativo) nell'occasione di un'analisi condivisa e generatrice di un cambiamento auspicabile?

Come evitare che ci sia unicamente adeguamento?



## Una diffusione accompagnata che garantisce :

- l'attivazione dei diversi attori a livello locale
- la ricerca di una connessione tra gli obiettivi e le pratiche educative dei servizi e gli orientamenti generali, senza cadere nella deriva della standardizzazione
- lo sviluppo di azioni integrate per l'infanzia, senza rinforzare le disparità esistenti



Le vostre parole, le vostre immagini,  
i vostri desideri rispetto  
all' « accompagnamento »  
per la « qualità » dei servizi...



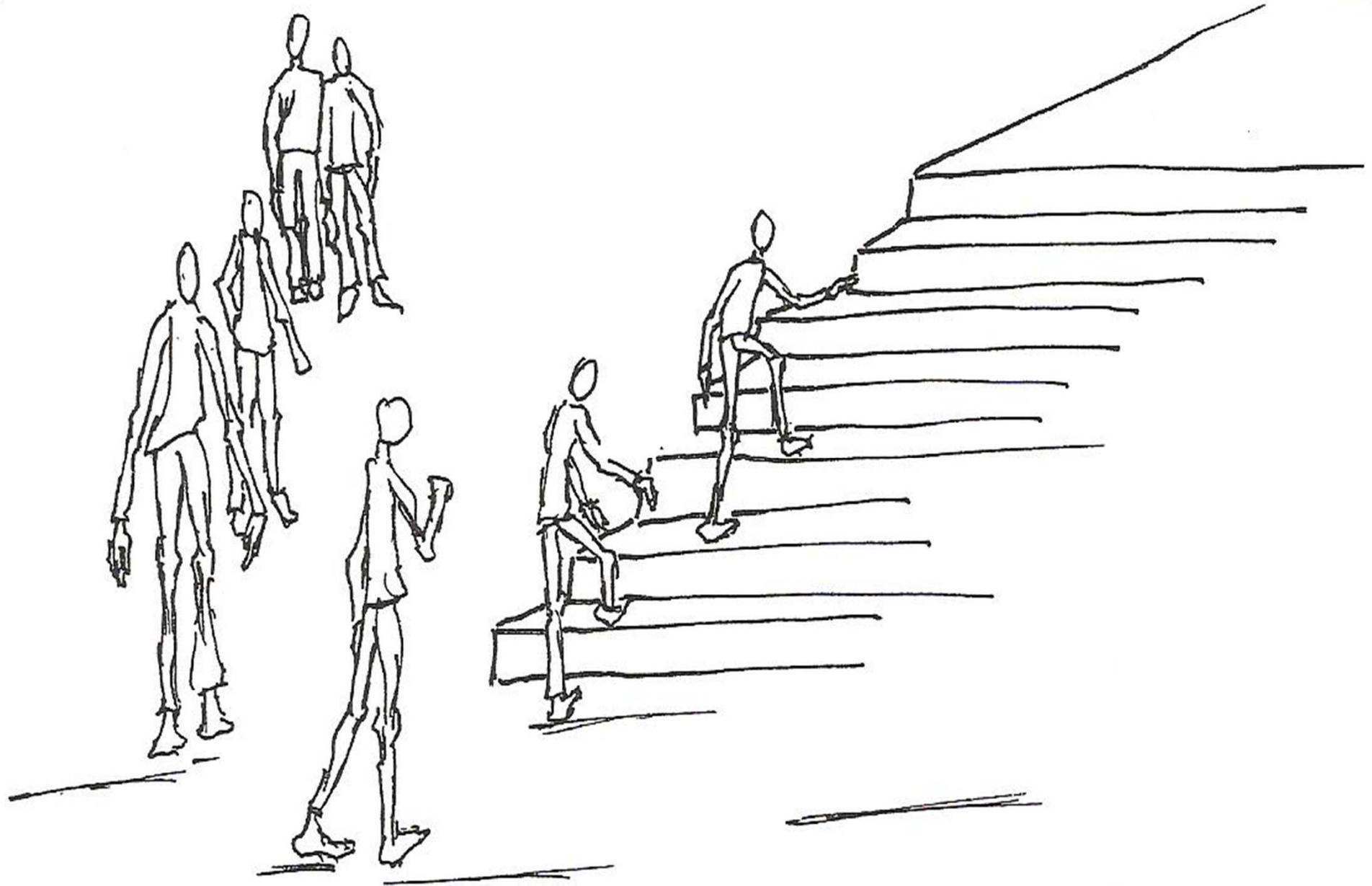
## 3 visioni dell'accompagnamento per la qualità dei servizi

(Pirard, 2007)

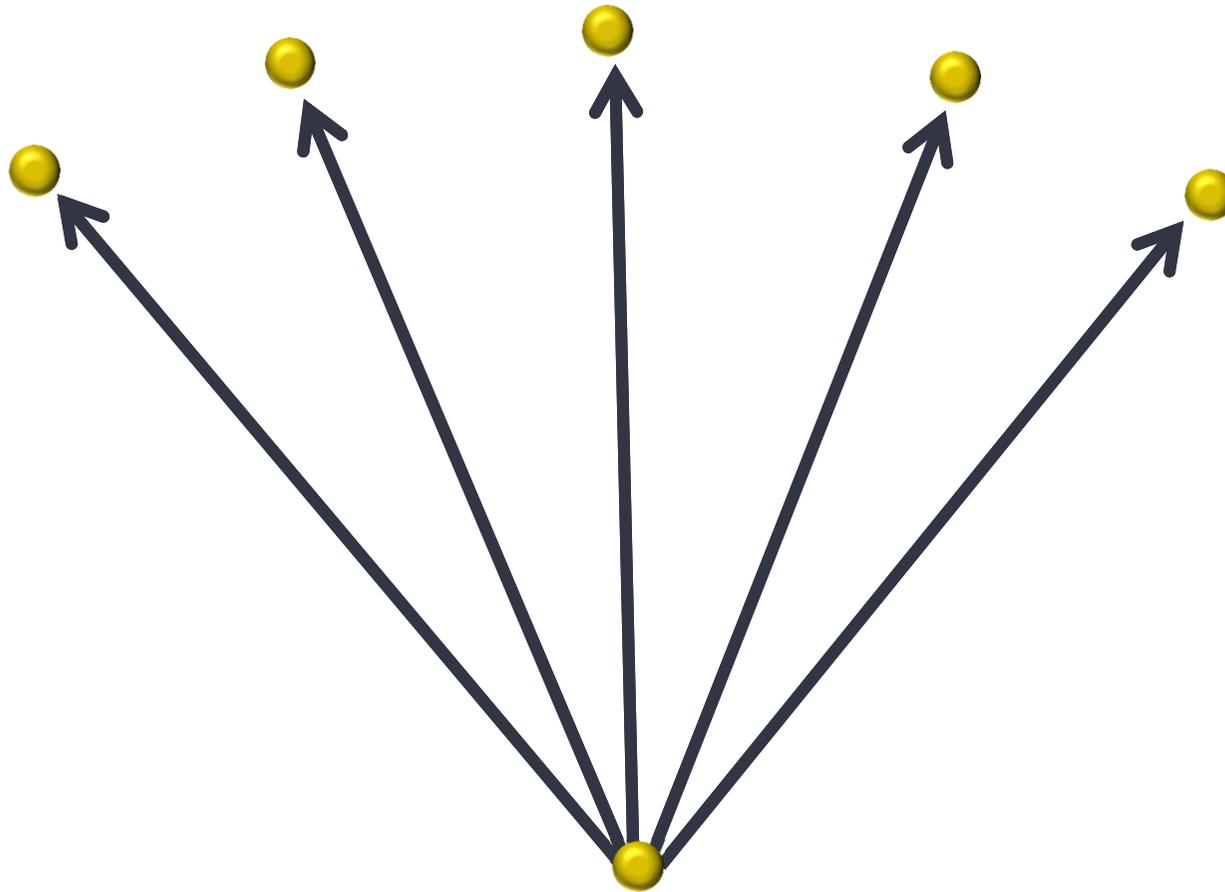
1. Accompagnamento guidato verso una qualità prescrittiva
2. Accompagnamento differenziato per una qualità intersoggettiva
3. Accompagnamento interattivo per una qualità effettiva

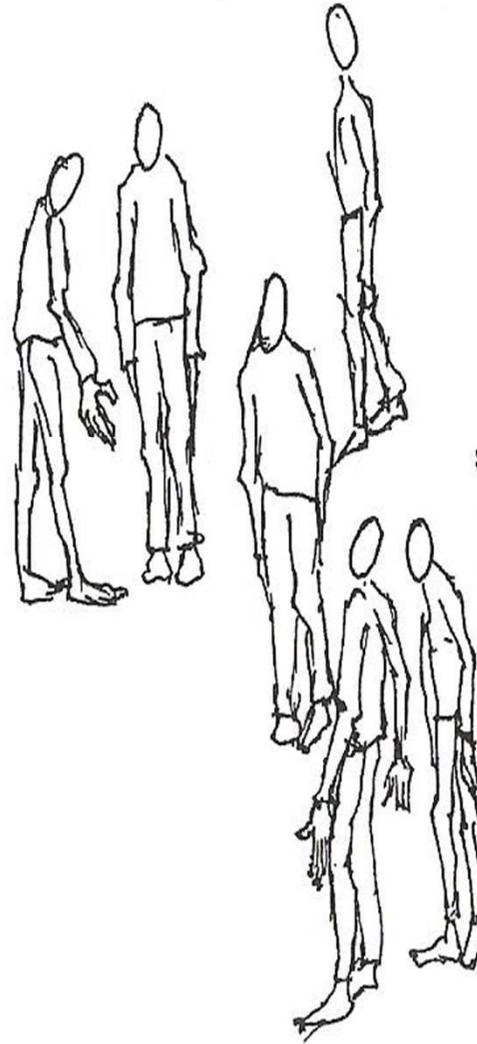
# Visione della qualità normativa





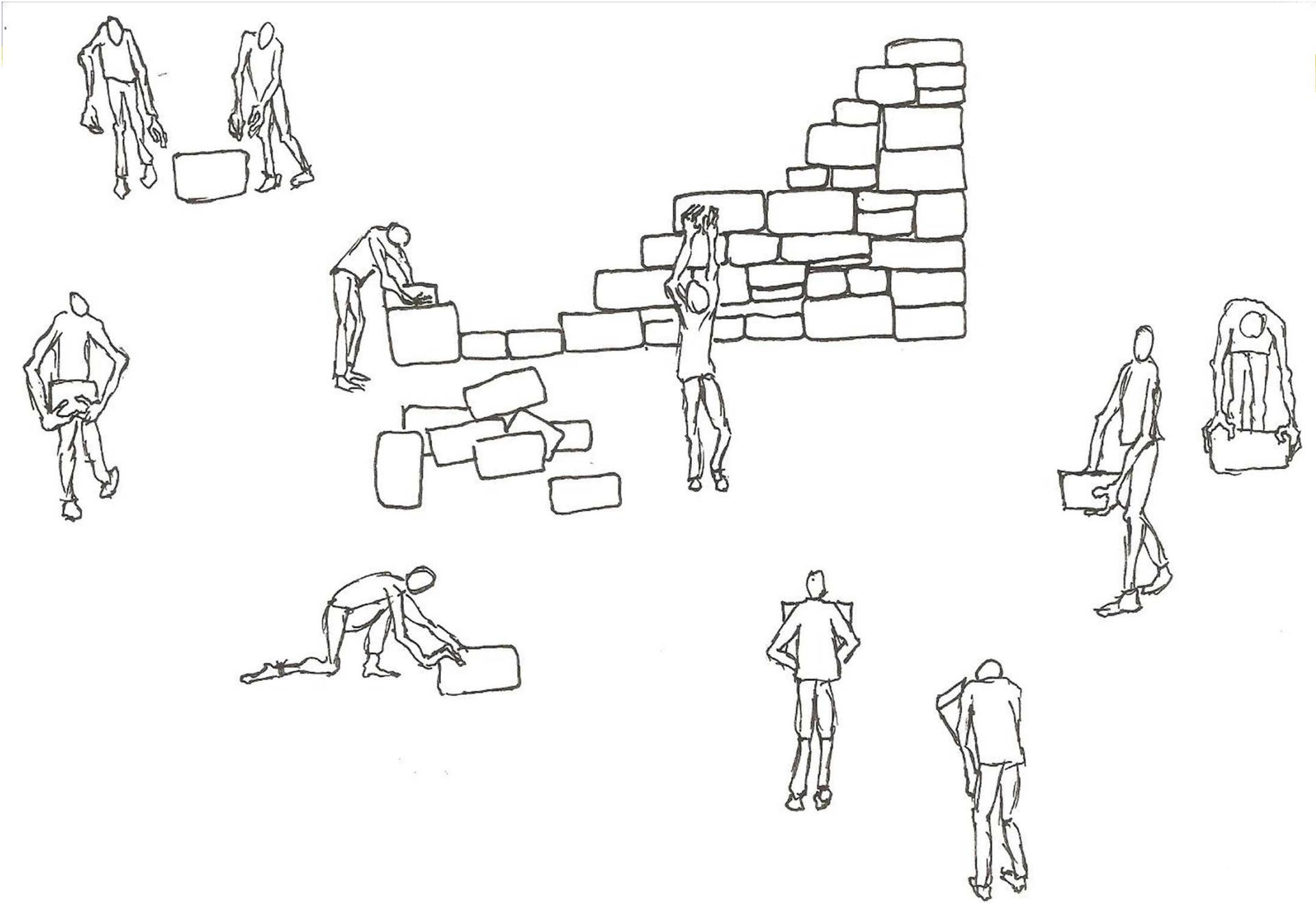
# Visione della qualità intersoggettiva



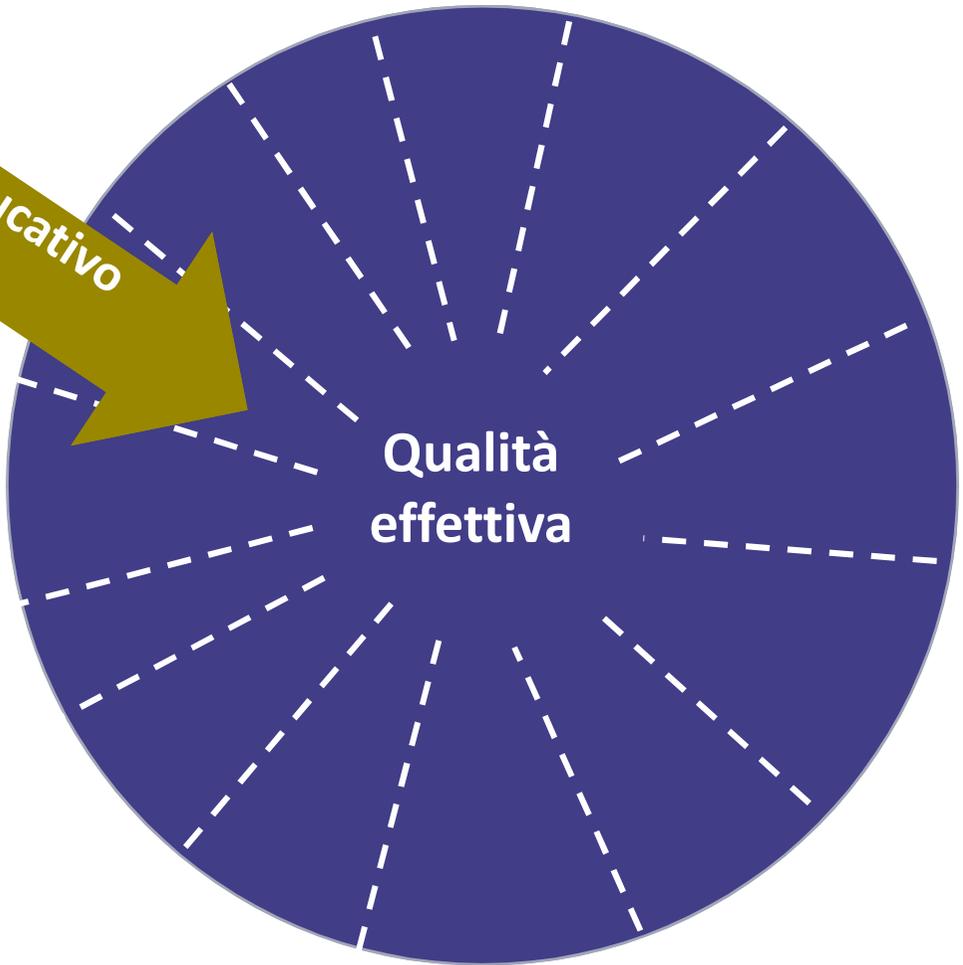


# Visione della qualità effettiva

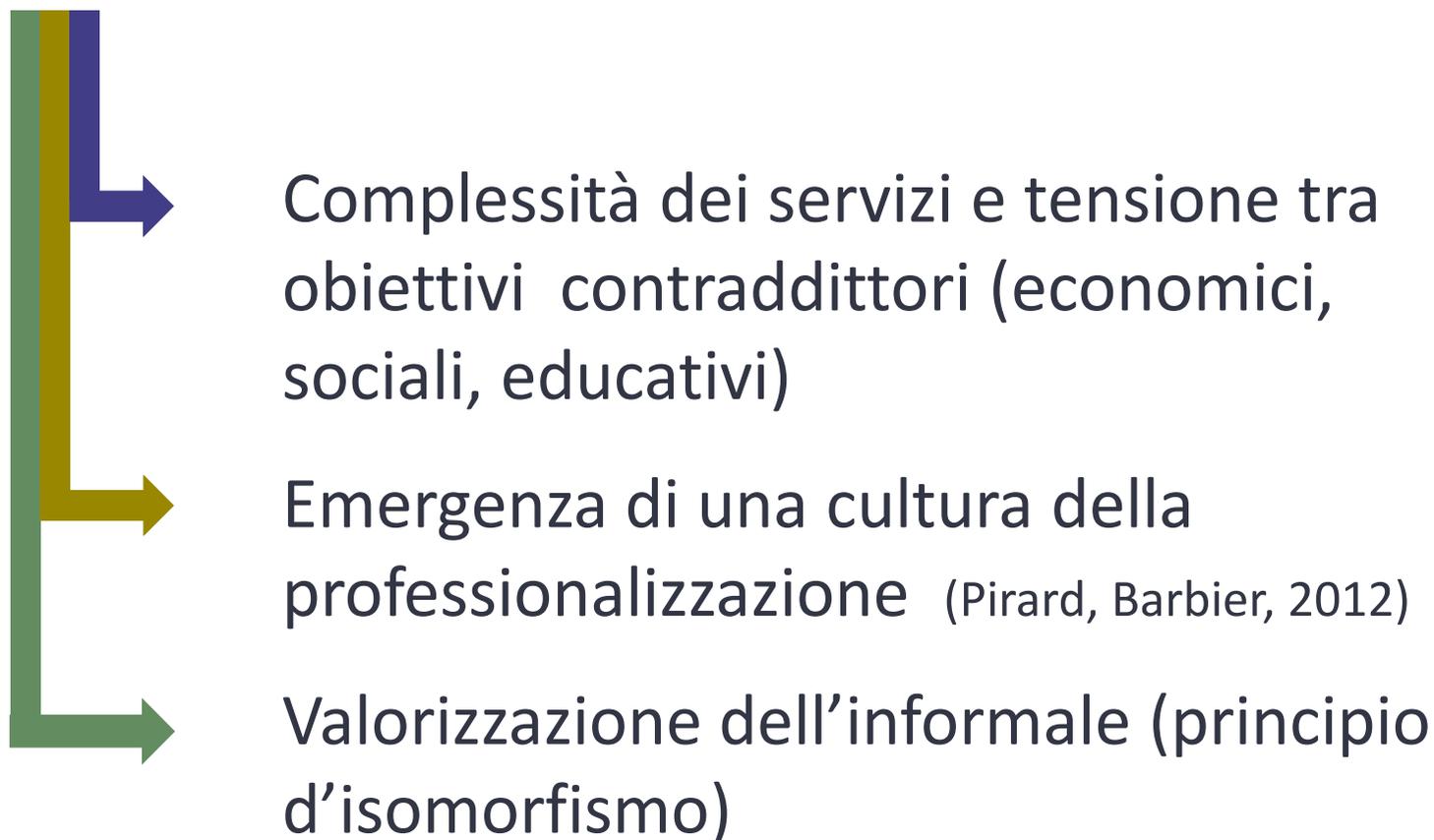




Progetto socioeducativo  
« Référentiels »



## L'orientamento per l'accompagnamento



## Tre assi nell'accompagnamento



# L'accompagnamento degli operatori nel loro percorso

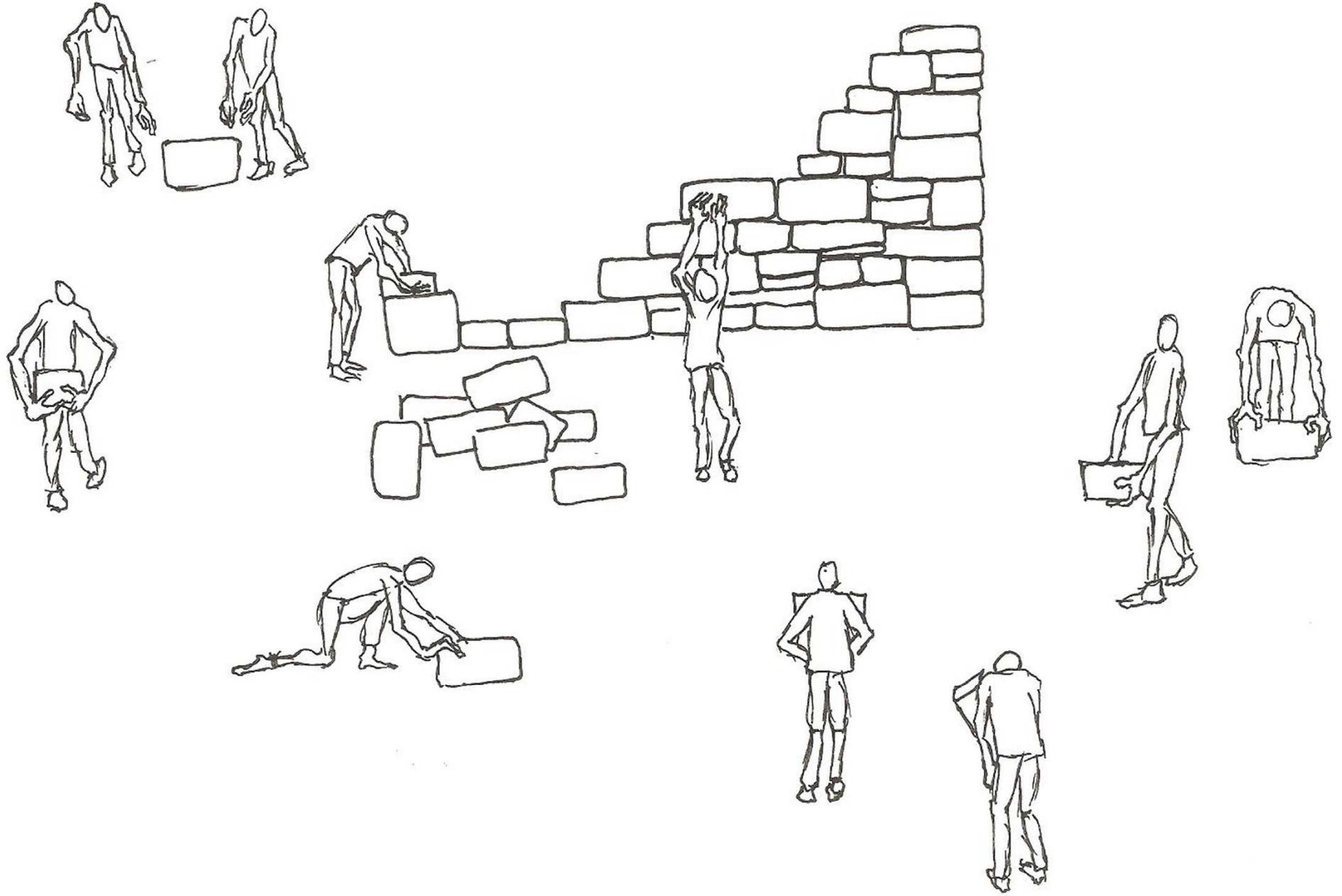




# L'accompagnamento degli operatori...

...nell'elaborazione del progetto educativo e nella pratica quotidiana: accompagnamento individualizzato e in rete

- Mettersi in una prospettiva di elaborare e fare evolvere il progetto educativo
- Progetti di azione mirati alla formalizzazione di un progetto educativo globale



Des **ricerca**  
Des **riferimento**  
Des **repository**

Des **prescritto**  
Le Code de Qualité



Une **référentialization**  
Des **pratica**

## Problematica di partenza



La libertà di movimento dei bambini piccoli = un aspetto poco conosciuto nei servizi

- Materiale fino ai 18 mesi (trotteurs fixes, tables d'éveil, balançoires, portiques, etc.)
- Organizzazione dello spazio (spazio morbido per i più piccoli spesso limitato e troppo soffice)



## Un episodio rivelatore

Un' educatrice pone un bambino di 10 mesi in un tavolo attrezzato. Un tessuto tra le gambe sostiene il bambino in posizione verticale. Diversi oggetti sono attaccati alla maniglia. Cosa vediamo?

- L'educatrice vede un bambino in movimento e in attività
- Gli osservatori ONE vedono un bambino in bilico che cerca, con molti sforzi, dei punti di appoggio.

## Le domande

Come superare la diagnosi?

Come arrivare ad una  
co-costruzione di criteri  
condivisi tra tutti i  
soggetti implicati?

Come sostenere un processo di  
referenzialità senza indurre un  
appiattimento delle pratiche  
educative in funzione di un  
criterio esterno?

Come aprirsi ad altri modi  
di fare e di pensare senza  
screditare le pratiche esistenti?

## « Voglia di muoversi »



- Un percorso centrato sulla libertà di movimento
- Progetti di azione suscettibili di contribuire a un miglioramento delle possibilità di movimento e di sperimentazione dei bambini
- Una documentazione di pratiche, seguita da un'analisi e una valutazione regolatrice
- Un'apertura ad altre possibilità



## Proposta di un dispositivo e di un percorso in rete

Accompagnamento centrato su progetti di più servizi di un medesimo settore :

- elaborazione di progetti di azione a partire da domande, idee e piste di azione di ogni equipe
- analisi delle pratiche in ogni equipe e tra équipes in vista di aggiustamenti e esplicitazione dei criteri condivisi a partire dagli effetti previsti, poi osservati

**Analyse des projets  
par évaluation régulatrice**

**Démarrage**

**Bilan**

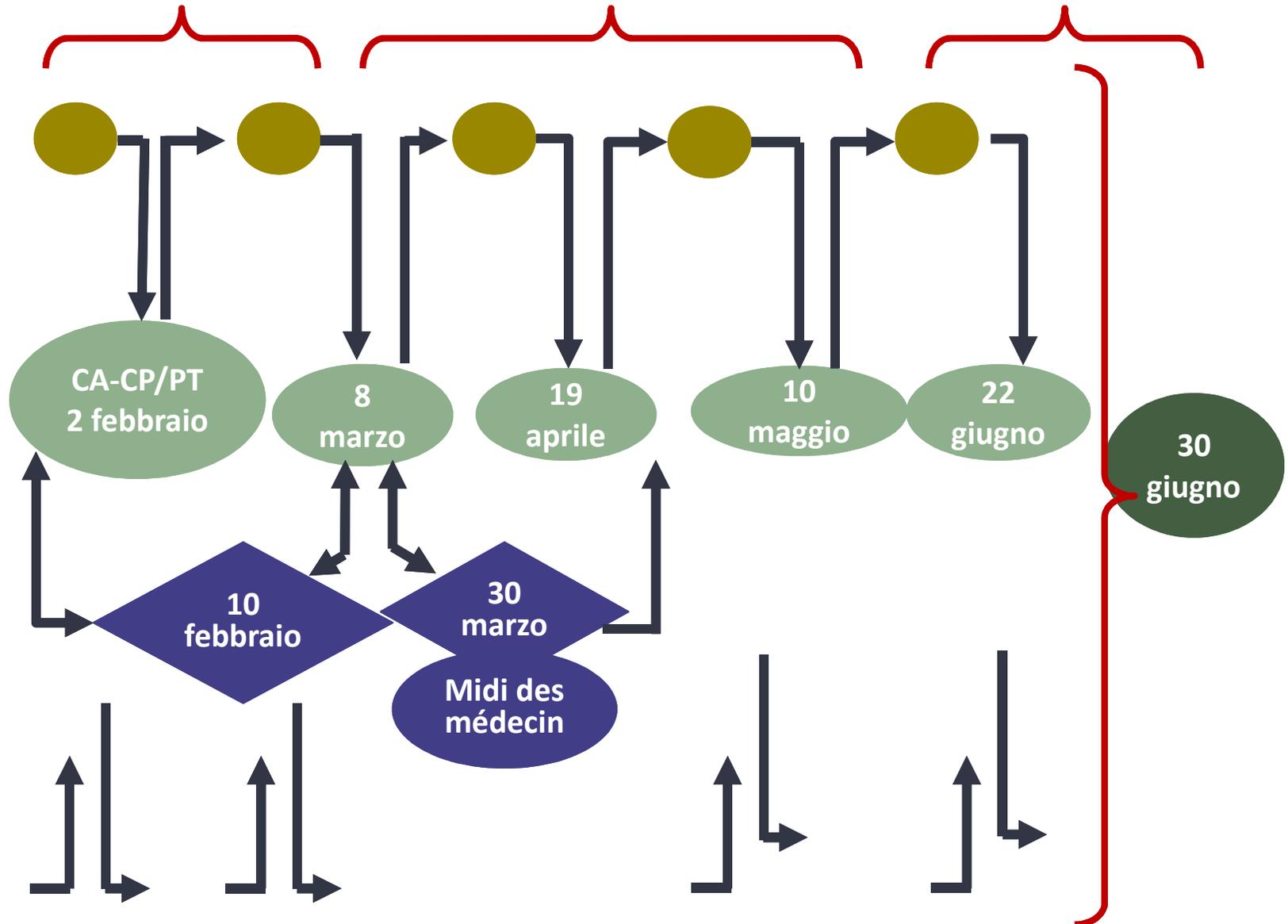
Febbraio 2004

*Riunioni  
Personale sul  
campo*

*Riunioni  
Supervisor  
Personale sul  
campo*

*Interventi  
A. Szanto*

*Riunioni  
sterzo*



# Quando gli educatori si mettono in ricerca



## Un' iniziativa centrata su un' analisi di pratiche con strumenti e risorse

- Apporto di una persona risorsa lungo il processo (A. Szanto)
- Apporto e produzione di documentazione (articoli, video)
- Coordinamento delle riunioni inter-equipes :
  - riferimenti che misurano il lavoro di ogni equipe
  - momenti che stimolano a rendere conto del lavoro
  - momenti per condividere osservazioni (scritti e video)
  - momenti per riconsiderare la maniera di vedere, di comprendere il lavoro con i bambini
  - momenti di rilancio che aiutano a tenere il filo e a rilanciare la riflessione

## Un esempio di correzione di rotta

Un'equipe aveva un enorme cuscino morbido sul tappeto dei più piccoli. Pensava così di offrire uno spazio confortevole. Dopo l'osservazione dei bambini in attività si rese conto che questo cuscino sarebbe più adeguato per i bambini capaci di spostarsi. Piuttosto che eliminarlo dà al cuscino un'altra funzione e osserva di nuovo gli effetti sui bambini del gruppo.





## La valutazione regolatrice delle pratiche educative, un percorso di crescita professionale?

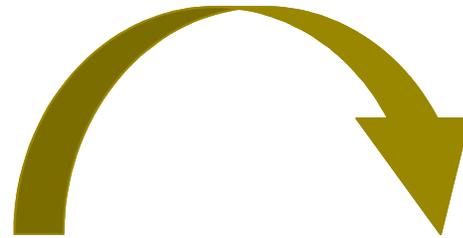
- Scoperta delle molteplici competenze dei bambini e consapevolezza di consegne troppo spesso imposte (materiale, organizzazione, modi di intervento, ecc.)
- Cambiamenti nei materiale (oggetti semplici che consentono usi molteplici) e nell' organizzazione
- Trasformazione dell'immagine del bambino (altro sguardo)
- Trasformazione dell'immagine del proprio ruolo professionale (a partire dalla formazione iniziale)



## Valutazione al termine del processo

- Presa di coscienza del lavoro necessario per coinvolgere maggiormente le famiglie nella riflessione
- La volontà di rinforzare la collaborazione tra i servizi per l'infanzia e le scuole
- La ricerca di un approccio interdisciplinare mirato ad obiettivi sia di natura sanitaria che educativa

## Per una libertà di movimento

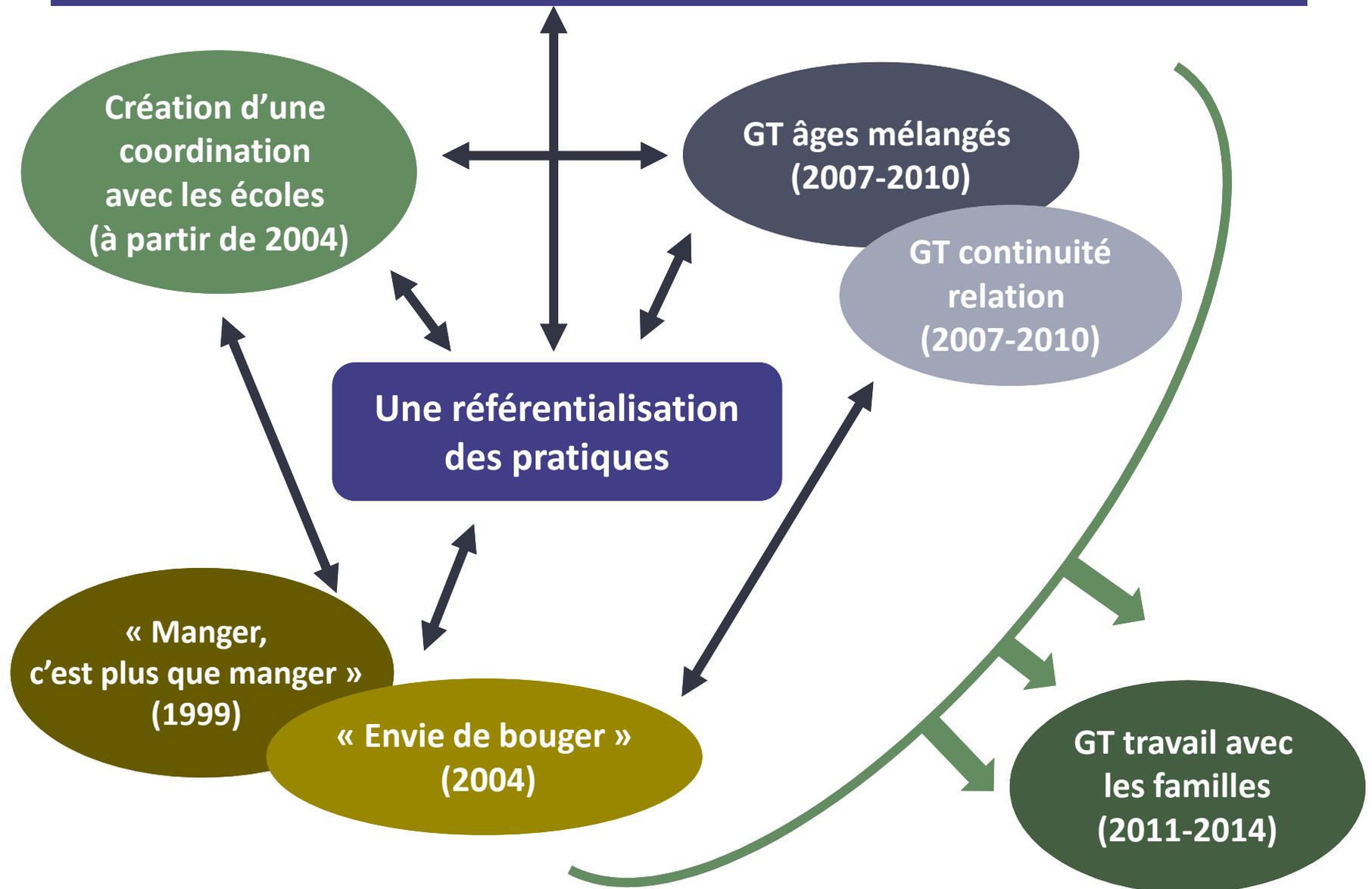


**Criteria prestabiliti  
fondati su  
conoscenze scientifiche**

(Pikler, Szanto, Coeman,  
Aucouturier...)

**Indicatori di  
delle pratiche in cui  
i criteri sono interrogati  
alla luce delle situazioni  
incontrate sul campo**

## Référentiels, prescrits, etc.



**Costruzione di criteri  
condivisi**

**Rimessa in discussione  
da parte degli operatori  
per un nuovo progetto**

**Progetto**

\*

**Dialogo sul bambino**

\*

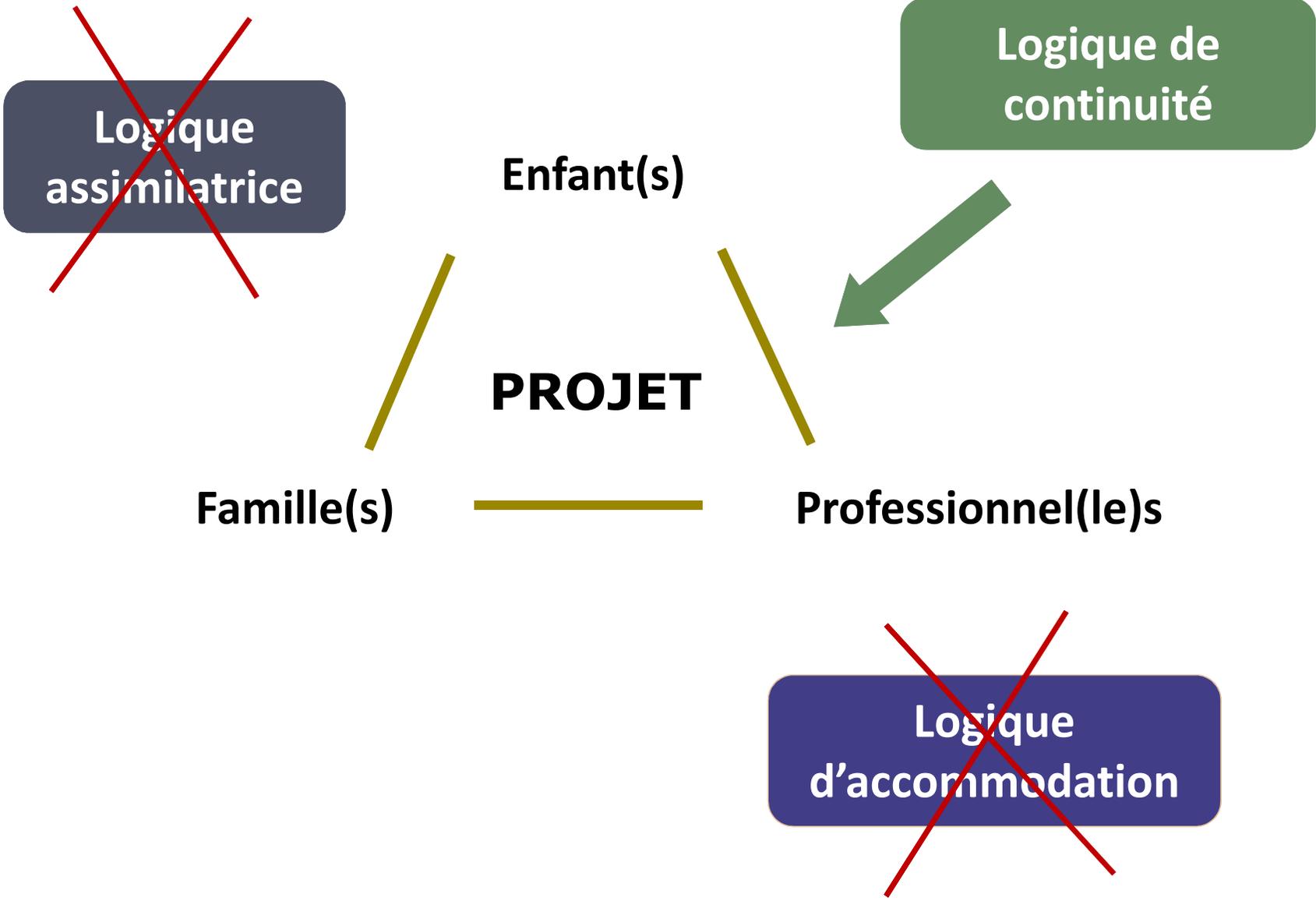
**Lavoro sul disaccordo tra  
Operatori e famiglie**

**Adeguamento dei  
Modi di accoglienza**

**Benefici per  
Il gruppo**

**Riconoscimento e  
Lavoro con le  
famiglie**

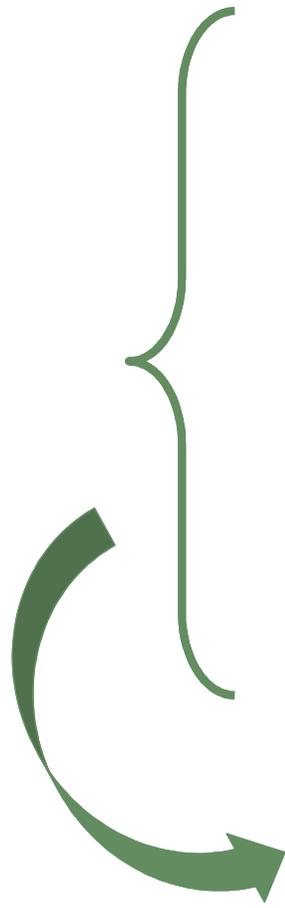




# Principi di azione per l'accompagnamento alla trasformazione di pratiche educative

- Considerare in divenire i dispositivi e le condotte di accompagnamento delle pratiche educative
- Attivare insieme i soggetti coinvolti ma abitualmente separati
- Offrire un quadro organizzatore della riflessione condivisa, ma anche sviluppare e assicurare la memoria delle riflessioni (documentazione)
- Mobilizzare non solo i professionisti ma anche le famiglie intorno al bambino in una relazione triangolare
- Sviluppare competenze professionali stabili (elaborazione di progetti condivisi, documentazione, analisi e autovalutazione regolatrice delle pratiche educative)

## Piste per co-costruire una qualità educativa effettiva

- 
- ➔ Identificare micro-situazioni dove i valori degli uni si oppongono ai valori degli altri
  - ➔ Sostenere il confronto professionale
  - ➔ Assicurare l'analisi condivisa di ciò che ci avvicina e di ciò che ci divide
  - ➔ Ricercare piste di miglioramento (una terza via)
  - ➔ Co-analizzare gli effetti delle azioni messe in campo
  - ➔ Co- valutare e aggiustare :
    - trasformare le pratiche quotidiane
    - interrogarsi sui loro fondamenti

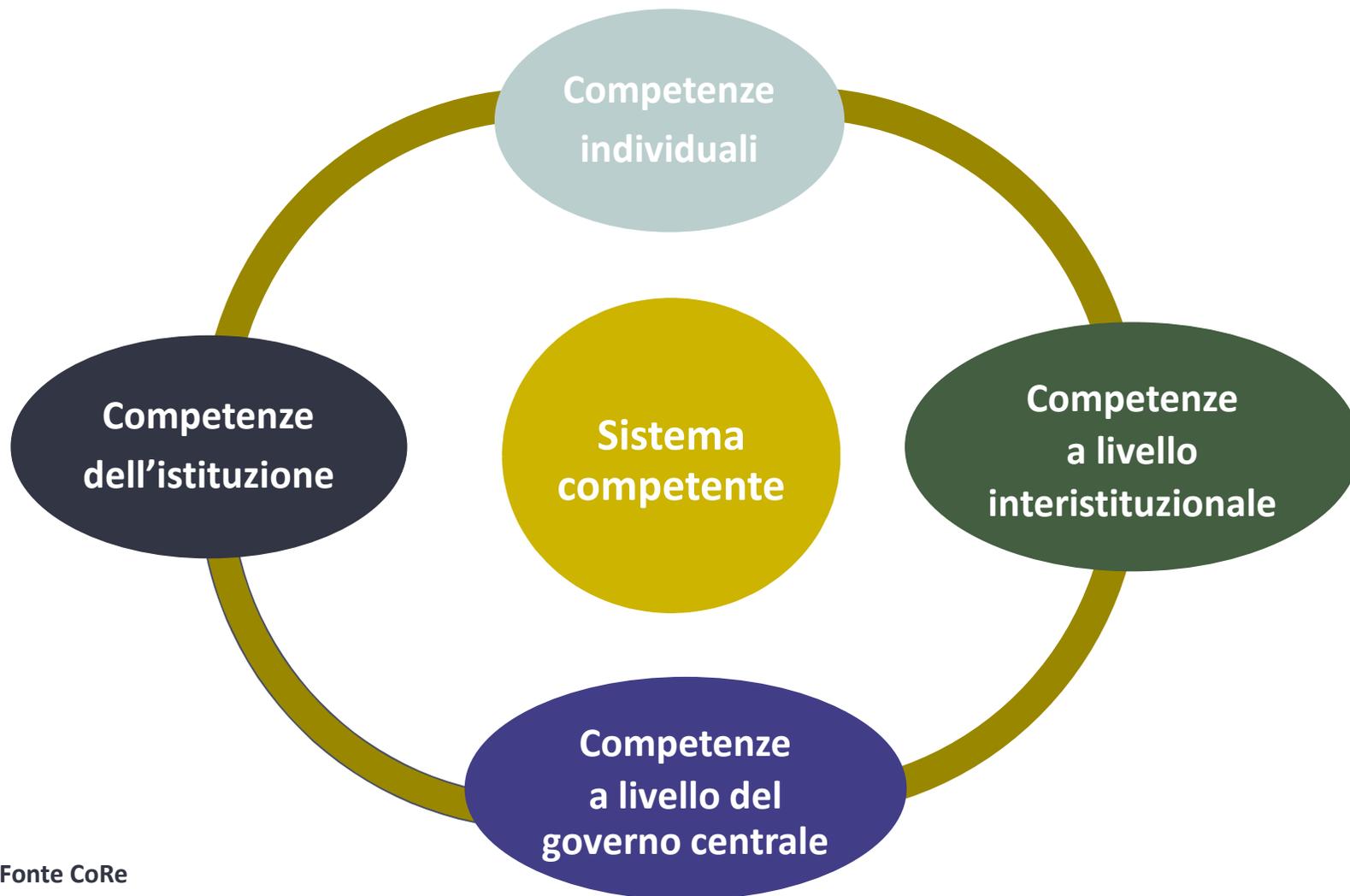
```
graph TD; A[Accompagnamento del progetto] --> B[Acquisizione di una condotta di auto valutazione]; B --> C[Sviluppo di una Professionalità riflessiva];
```

**Accompagnamento  
del progetto**

**Acquisizione di  
una condotta  
di auto valutazione**

**Sviluppo di una  
Professionalità  
riflessiva**

# Sistema competente\*



\* Fonte CoRe

# Sélection bibliographique

- Ardoino, J. (2000). De l'accompagnement en tant que paradigme, *Pratiques de formation*, n°40, 5-19.
- Barbier, J. M. (2011). *Vocabulaire d'analyse des activités*. Paris : PUF.
- Beauvais, M. (2003). Accompagnement et évaluation : sens, éthique et paradoxes, *Les Cahiers d'Etudes du CUEEP*, n°50, 163-179.
- Boutinet, J. P. (2002). Questionnements anthropologiques autour de l'accompagnement, *Éducation permanente*, n°153, 241-250.
- Cifali, M. (2001). Accompagner, une idée neuve en éducation. Accompagner, quelle limites? *Les Cahiers Pédagogiques*, n° 393, 15-17.
- Le Bouëdec, G. (2001). Accompagnement ou médiation?, *Revue Histoires de vie*, n°1, 67-73.
- Lerbert-Sereni, F. (2003). L'accompagnement entre paradoxe et quiproquo : théorie, éthique et épistémologie d'un métier impossible, *Les Cahiers d'Études du CUEEP*, n°50, 203-220.
- Niewiadomski, C. (2002). Accompagnement, travail social, postures cliniques et enjeux éthiques, *Éducation permanente*, n°153, 167-177.
- Paul, M. (2002). L'accompagnement, une nébuleuse, *Éducation permanente*, n°153, 43-56.

## Sélection bibliographique (suite)

- Paul, M. (2005). *L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan.
- Pineau, G. (1998). *Accompagnement et histoire de vie*. Paris : L'Harmattan.
- Pirard, F. (2005). *Cultures de la qualité des services et cultures de l'accompagnement dans le secteur de l'éducation des jeunes enfants: essai de théorisation*. Thèse de doctorat. Liège, Paris : Université de Liège et de Paris Nord 13.
- Pirard, F. (2007). L'accompagnement professionnel face aux enjeux de qualité de services. In G. Brougère & M. Vandebroek (Eds.), *Repenser l'éducation des jeunes enfants*. Bruxelles : Peter Lang, 225-243.
- Pirard, F. (2011). From the curriculum framework to its dissemination: the accompaniment of educational practices in care facilities for children under three years. *European Early Childhood Education Research Journal*, 9 (2), 253-266.
- Pirard, F., Barbier, J. M. (2012). Accompaniment and quality of childcare services: the emergence of a culture of professionalization, *Early Years*, 32, 169-132.
- Pirard, F. (2013). Repères sémantiques et caractéristiques de l'accompagnement. In Mony, M. al *Relais assistants maternels et accueil de la diversité*. Lyon : Chronique Sociale.
- Roberge, M. (2002). A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers, *Éducation Permanente*, n°153, 101-108.
- Thevenot, X. ( 1998). Pour une éthique de l'accompagnement. *Cahiers de l'atelier*, n°479.