

mené ce matin? ». Il dans la cuisine pour

a professionnelle lui : était trop fatiguée, du biberon puisqu'il : « du coup, elle n'a it maintenant avoir posé le petit pot de i cela n'a pas été fait. le-ci ne répond rien. manière informelle. l'intégralité du repas ent pas été nourrie à dans l'évier avant de ation. Elle dit ne pas nourrie aujourd'hui. nents : une auxiliaire : a dû s'interrompre re auxiliaire, pensant Les professionnelles médier. L'une d'elles

4 Sujet 2009

SITUATION

À partir de vos connaissances, comment comprenez-vous et analysez-vous cette situation ? (12 points)

Ce jour-là, 26 enfants sont présents dans une halte-garderie municipale : douze bébés de moins de quinze mois, installés à l'étage, et quatorze enfants de 1 an et demi à 4 ans, pris en charge au rez-de-chaussée.

L'une des auxiliaires de puériculture, également directrice adjointe, travaille de façon permanente dans le groupe des plus grands tandis que les deux autres, Catherine et Isabelle, s'occupent toujours des bébés. Le reste de l'équipe est composée de Lucie, directrice, éducatrice de jeunes enfants et de quatre professionnelles CAP Petite Enfance qui secondent les auxiliaires de puériculture. Par ailleurs, un animateur BAFA, spécialisé dans l'éveil artistique (musique, théâtre) intervient trois matinées par semaine auprès des grands dans le cadre d'ateliers éducatifs. Catherine travaille dans la structure depuis l'ouverture des nouveaux locaux en 1998 tandis que Lucie est directrice de la structure depuis son arrivée début 2006. À cette époque, la moitié de l'équipe actuelle était déjà présente et a donc des habitudes de travail bien rodées.

DC3 : communication professionnelle • 245

À chaque enfant correspond un document de transmission qui rassemble les informations importantes le concernant (conditions d'endormissement, qualité et rythme de sommeil, allergies, traitement, température, heure et prise des repas, etc.). L'heure du repas est arrivée pour Léa (5 mois). L'une des professionnelles CAP Petite Enfance, Marine, lui prépare un biberon de 200 ml. Léa est environ à la moitié de son repas lorsqu'Isabelle (auxiliaire de puériculture) trouve, dans le réfrigérateur, un petit pot de haricots verts au nom du bébé, à moitié entamé et daté de la veille. Elle le fait remarquer à Marine « Regarde ce que je viens de trouver ! Ce n'est pas normal ! Il y a eu un changement dans son alimentation ? » et interpelle Catherine (seconde auxiliaire de puériculture de l'étage) à ce sujet. Cette dernière dit ne pas être informée d'un changement dans l'alimentation de l'enfant. Catherine et Isabelle ne travaillaient pas la veille. Le tableau récapitulatif des petits mots des parents précisant les changements d'alimentation des enfants est surchargé. Il faudra plusieurs minutes aux professionnelles pour trouver un papier récent concernant Léa. Celui-ci indique : un biberon de 150 ml + un demi petit pot de légumes. Marine cesse donc de donner le biberon quand il reste 50 ml et termine le repas avec le demi petit pot de haricots verts retrouvé. L'incident, qui aurait pu déséquilibrer le rythme alimentaire du nourrisson, questionne les professionnelles qui se rassemblent pour discuter du problème collectivement. Au cours de la discussion, Marine propose de modifier leurs façons de faire : « Pourquoi ne pas utiliser un tableau effaçable ? Ainsi, les anciennes informations ne viendraient pas noyer les plus récentes. Il suffirait d'y faire figurer un tableau récapitulatif avec les noms des bébés, le contenu de leur repas de midi et du goûter ». La proposition fait l'unanimité moins une voix. Catherine dit : « si je n'ai pas le choix, je suivrai le tableau mais je n'en vois pas l'intérêt ! La façon de faire actuelle est très valable avec un peu d'ordre. Ce nouveau tableau risque juste de nous donner un peu plus de travail. C'est une contrainte de plus ! ». La critique de Catherine n'est cependant pas écoutée. La proposition remporte l'adhésion de la majorité de l'équipe et tout particulièrement de la directrice. Celle-ci charge Marine de réaliser ce tableau afin d'éviter, pour le bien des enfants, que ce genre d'erreur ne se reproduise et pour améliorer la circulation de l'information avec les parents.

QUESTIONS (8 points)

Vous traiterez deux questions au choix sur les quatre questions proposées.

- 1 La transmission des informations par écrit dans les structures de l'enfance. Donnez quelques exemples et discutez de leurs intérêts et limites en matière de communication professionnelle.
- 2 Quel est l'intérêt de l'analyse de la pratique professionnelle dans la communication des équipes petite enfance ?
- 3 Définissez le terme multi-accueil et donnez-en les principales caractéristiques.
- 4 Distinguez les notions de « statut » et de « rôle » utilisées dans les organisations.