

## Chapitre 3

# Le suivi de la qualité des services d'éducation et d'accueil des jeunes enfants (EAJE)

*La qualité des services est, avec la qualité du personnel, l'aspect le plus fréquemment contrôlé dans les différents pays et territoires ayant participé à l'étude. Le suivi externe prend souvent la forme d'inspections, menées dans tous les pays et territoires, et d'enquêtes auprès des parents, dans la moitié d'entre eux. Les auto-évaluations sont mises en œuvre par les trois quarts des pays et territoires. Les instruments et les objectifs du suivi de la qualité des services sont variables, mais les observations et les enquêtes sont souvent utilisées. Les inspections portent essentiellement sur le respect de la réglementation. Les inspections et les auto-évaluations se concentrent fortement sur la communication et la collaboration au sein des structures, mais aussi avec les parents et les familles. La fréquence du suivi de la qualité des services dépend généralement des résultats du précédent suivi. Les objectifs poursuivis par les pays lors du suivi s'expliquent principalement par la volonté d'éclairer les choix des responsables publics et d'améliorer le niveau de qualité. Les pays et territoires ont parfois du mal à faire en sorte que les pratiques de suivi aident les structures d'EAJE à stimuler le développement des enfants, à concevoir et à mettre en œuvre un système de suivi unifié dans les pays décentralisés, et à apporter aux personnes chargées du suivi la formation appropriée.*

## Messages clés

- La recherche montre que le suivi et l'évaluation de la qualité des services sont essentiels pour garantir une qualité élevée en matière d'éducation et d'accueil des jeunes enfants (EAJE). Pour être valables et pertinentes, les évaluations de la qualité des structures et des programmes d'EAJE devraient reposer sur une compréhension approfondie de ce qu'est la qualité et des éléments qui y contribuent. Il est important de tenir compte des avis des différentes parties prenantes, et notamment des parents, pour s'assurer que la qualité proposée et les systèmes de suivi reflètent bien les différentes conceptions de la qualité.
- La qualité des services fait l'objet d'un suivi dans les 24 pays et territoires ayant participé à l'étude. Avec la qualité du personnel, il s'agit là de l'aspect de l'EAJE le plus fréquemment examiné. Les territoires procèdent au suivi de la qualité des services essentiellement pour améliorer le niveau de qualité des structures, mais aussi pour informer tant les décideurs que le grand public de l'état de l'EAJE dans leur pays.
- Les inspections et les auto-évaluations sont les pratiques les plus couramment utilisées pour contrôler le niveau de qualité des services des établissements d'EAJE, les enquêtes auprès des parents étant, quant à elles, moins populaires. Dans de nombreux pays, la fréquence de ces pratiques n'est pas réglementée par la loi, surtout s'il s'agit d'auto-évaluations. Dans la plupart des pays et des territoires, la fréquence des inspections et des auto-évaluations dépend des derniers résultats du suivi.
- Les inspections se concentrent principalement sur les aspects réglementaires tels que les taux d'encadrement, les réglementations de sécurité, les qualifications minimales du personnel, les réglementations en matière de santé et d'hygiène, et les normes minimales en termes d'espace. Les observations, les entretiens et l'analyse de la documentation interne sont les principaux outils utilisés lors des inspections.
- Les auto-évaluations portent dans une large mesure sur la collaboration et la communication au sein du personnel, entre le personnel et les parents, et avec la direction. Elles identifient les points pouvant être améliorés. Lors de ce processus, les outils les plus souvent employés sont les enquêtes auto-déclarées, les journaux ou rapports d'auto-évaluation, ainsi que les listes de vérification.
- Les résultats du suivi de la qualité des services doivent être rendus publics dans la majorité des pays, mais il peut s'agir uniquement de résultats généraux ou agrégés, et non des résultats individuels des différentes structures. Selon les pays/territoires, les résultats du suivi peuvent avoir des conséquences : les établissements ou leur personnel peuvent être priés de prendre des mesures pour combler les lacunes, de réaliser une inspection de suivi ou d'autres mesures de suivi, ou, pire, ils peuvent être sanctionnés par la fermeture de l'établissement ou le non-renouvellement de leur agrément. Il est rare que le suivi de la qualité des services se traduise par une hausse ou une baisse des financements.

## Introduction

La qualité des services constitue, avec la qualité du personnel, l'élément le plus fréquemment examiné dans le cadre de l'EAJE, et elle fait l'objet d'un suivi dans tous les pays et territoires ayant participé à la présente étude<sup>1</sup>. La qualité des services peut couvrir un vaste éventail d'aspects, du respect de la réglementation à la mise en œuvre du programme. Si les pays et les territoires utilisent différents instruments et pratiques pour le suivi de la qualité, de nombreux points communs peuvent néanmoins être observés. De plus, les pratiques, les outils et l'objet du suivi peuvent varier d'un établissement d'EAJE à l'autre dans la mesure où le système n'est pas uniforme et où, dans de nombreux pays et territoires, divers types d'accueil et d'éducation sont proposés.

Le suivi du niveau de service fourni est une obligation légale dans les 24 pays et territoires interrogés, même si quelques structures en sont dispensées. En Italie, par exemple, la réglementation en matière de suivi des écoles maternelles et des services d'intégration pour les jeunes enfants relève des compétences locales. Par ailleurs, le suivi n'est pas une obligation légale pour les jardins d'enfants chiliens, les établissements tchèques privés régis par la loi sur le commerce, ou encore les centres fédéraux d'EAJE mexicains destinés aux enfants de fonctionnaires âgés de 0 à 5 ans. Le suivi de la qualité des services est généralement effectué par un organisme d'inspection public (national ou régional) et il est souvent complété par des auto-évaluations internes réalisées au sein des établissements par les responsables et/ou le personnel. En principe, la qualité des services est surveillée dans les structures d'accueil des jeunes enfants et dans les établissements préscolaires, mais elle peut aussi faire l'objet d'un suivi chez les prestataires de garde d'enfants à domicile, comme c'est par exemple le cas en Écosse (Royaume-Uni), en Suède, au Mexique et dans les Communautés flamande et française de Belgique. Les aspects examinés lors du suivi, tels que le respect des réglementations en matière de sécurité ou les taux d'encadrement, diffèrent en fonction de la personne qui procède à l'évaluation : les enquêtes sur la qualité des services réalisées auprès des parents ne visent pas à évaluer les mêmes aspects de la qualité que les inspections ou les auto-évaluations.

## Quels sont les effets du suivi de la qualité des services ?

Si la recherche relative à l'impact du suivi de la qualité des services en termes d'amélioration du niveau de la qualité progresse peu à peu, les chercheurs ne sont pour l'instant pas toujours capables d'identifier les répercussions du suivi. Les articles publiés montrent que le suivi et l'évaluation sont essentiels pour des services d'EAJE de qualité. Cubey et Dalli (1996) indiquent qu'en l'absence d'évaluation, il ne peut pas y avoir de garantie que les services respectent les objectifs fixés. De nombreux pays contrôlent la qualité des services des structures d'EAJE à l'aide d'outils et de pratiques d'évaluation externes (par exemple, inspections avec échelles de notation, ou enquêtes et questionnaires avec listes de vérification) ou internes (par exemple, auto-évaluations avec portefeuilles de réalisations ou rapports d'évaluation) (OCDE, 2012). Des études visant à évaluer l'impact de certains outils de suivi sur la qualité des services d'EAJE ont été effectuées, principalement au Royaume-Uni et aux États-Unis, mais il est souvent difficile de distinguer et d'identifier l'impact d'un seul outil ou d'une seule méthode. En outre, très peu de recherches sont menées pour savoir si un outil de suivi de la qualité des services d'EAJE utilisé dans un contexte ou un pays donné aurait des résultats similaires dans d'autres pays. En général, des recherches plus approfondies sont requises pour mieux comprendre l'impact de certains outils ou instruments, et pour déterminer s'ils sont valables et efficaces.

### **Utilisation d'inspections et d'échelles de notation**

Une étude réalisée par la RAND Corporation (Zellman et al., 2008) évalue la validité d'un système d'évaluation et d'amélioration de la qualité (*Rating and Improvement System*, QRIS) pour accroître la qualité de l'accueil des jeunes enfants. Mise en œuvre en 1999, l'évaluation QRIS était l'une des premières du genre. Elle a été créée par Qualistar Early Learning, une organisation à but non lucratif basée au Colorado. Ce système d'évaluation comporte des éléments généralement considérés comme contribuant à un accueil de qualité, à savoir : l'environnement scolaire, les taux d'encadrement, le niveau de formation et d'études du personnel et du directeur, l'implication des parents et l'agrément. Selon l'étude, la qualité des services fournis par les prestataires utilisant le QRIS s'améliore effectivement au fil du temps. Il n'est cependant pas possible d'attribuer avec certitude au QRIS les améliorations constatées, puisqu'elles pourraient par exemple être une simple réaction au fait d'avoir été contrôlé. Entre autres difficultés rencontrées pour mesurer l'impact de cet outil précis, on peut citer l'auto-sélection des participants, l'absence de groupe de référence et des données limitées sur la mise en œuvre de l'intervention. L'étude souligne combien il est important de valider un outil tel que le QRIS, notamment parce qu'il donne parfois lieu à des récompenses pour les services de meilleure qualité (par exemple, des subventions par enfant plus élevées). L'ouvrage de Tout et al. (2009) indique que si le QRIS sert peut-être de point central pour l'amélioration de la qualité, un tel objectif ne peut être atteint que grâce à une vaste coordination entre les agences, les services et les systèmes de données.

Une autre étude américaine sur un système de notation de la qualité appliqué en Oklahoma a constaté que cette intervention améliorait la qualité des centres d'accueil d'enfants ainsi que la qualité globale des services d'accueil dans l'ensemble de l'État (Norris, Dunn et Eckert, 2003). Néanmoins, il n'a pas été remarqué que ce système accroissait le niveau de qualité de l'accueil familial de jour : il montre simplement que l'accueil familial de jour (garde à domicile) varie en termes de notation, confirmant ainsi que les critères de notation correspondent à divers niveaux de qualité (Norris et Dunn, 2004). Le système de notation comporte des critères de qualité plus poussés que les exigences requises pour l'agrément, critères que les prestataires peuvent choisir de respecter afin de recevoir de meilleurs taux de remboursement pour la mise à disposition de leurs services. Ces critères portent sur les études et la formation du personnel, la rémunération, les environnements d'apprentissage, l'implication des parents et l'évaluation du programme. L'étude sur les centres d'accueil rapporte que, suite au système de notation et à l'accroissement du soutien financier pour les services les mieux notés, davantage d'établissements acceptent les enfants subventionnés par le ministère local des services sociaux, et les notes globales de qualité ont augmenté. L'étude sur l'accueil familial de jour indique que certains aspects des pratiques de cette forme d'accueil ne sont pas pris en compte dans le système de notation, et qu'il est difficile de trouver des critères bénéfiques pouvant être employés et mis en œuvre à la fois par les décideurs et par les prestataires.

Si l'amélioration de la qualité est évidente, il est extrêmement difficile d'en identifier la cause lors de l'étude des processus sociaux et éducatifs. Il est en effet très compliqué d'isoler l'impact d'un outil de suivi en particulier : les améliorations sont plus probablement le résultat de l'impact combiné de nombreuses réformes visant à contrôler et à améliorer la qualité des services. Cela ne signifie pas pour autant que le suivi de la qualité des services ne peut pas avoir d'effets positifs, puisqu'il permet d'analyser les forces et les faiblesses des services d'EAJE et, à travers cela, de contribuer à les améliorer (Litjens, 2013).

### Encadré 3.1. Les effets des inspections sur la qualité des services : un exemple en Angleterre (Royaume-Uni)

En Angleterre (Royaume-Uni), l'Office for Standards in Education, Children's Services and Skills (Ofsted) contrôle la qualité des services d'accueil de jeunes enfants. Un rapport d'évaluation (Matthews et Sammons, 2004) a été réalisé afin de déterminer l'impact des inspections effectuées au cours des dix années ayant suivi l'instauration de l'Ofsted, créé en 1992 dans le but d'améliorer les services d'éducation et d'accueil. Il a révélé que l'Ofsted avait peu d'influence directe sur ce but, sauf pour les dispositions légales relatives à l'identification et au suivi des écoles, ainsi que pour le contrôle réglementaire de l'accueil des enfants. Les résultats du rapport montrent que ce sont les structures bien gérées et celles qui sont les plus préoccupantes qui ont le plus de chances de tirer profit des inspections.

Une étude plus récente (Ofsted, 2013) a présenté des données tangibles issues d'inspections et de visites réglementaires entreprises en 2012 et 2013 : elle procure une représentation plus détaillée de la qualité des structures d'EAJE en Angleterre (Royaume-Uni). Ces structures sont inspectées par l'Ofsted afin de vérifier qu'elles remplissent les exigences de l'*Early Years Foundation Stage* (EYFS), le cadre légal fixant les normes que toutes les structures d'EAJE doivent respecter pour garantir que les enfants apprennent et se développent bien tout en restant en bonne santé et en sécurité. Le dernier rapport sur les résultats des inspections a révélé une hausse de la qualité dans ce domaine, et a montré que 78 % des prestataires enregistrés dans l'*Early Years Register* sont désormais jugés bons ou remarquables, le meilleur pourcentage jamais atteint depuis l'instauration du registre. Le rapport mentionne également que l'Ofsted a contribué à l'amélioration de la qualité des prestataires inscrits dans l'*Early Years Register* en les invitant à être plus rigoureux, et que l'inspection concernant le respect des exigences EYFS a favorisé l'augmentation globale de la qualité des services.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

### Nécessité de faire participer les parties prenantes au suivi de la qualité

Lee et Walsh (2004) soulignent que pour être valable et pertinente, l'évaluation de la qualité des programmes d'EAJE devrait reposer sur une compréhension approfondie de ce qu'est la qualité et de ce qui y contribue. Pour définir la qualité, il faut tenir compte des points de vue des différentes parties prenantes. Plusieurs études insistent sur l'importance de l'engagement des familles dans les pratiques de suivi de la qualité des services (Edwards et al., 2008 ; Hidalgo, Epstein, et Siu, 2002 ; Weiss et al., 2008). La recherche montre que l'implication des familles dans l'éducation des jeunes enfants a une grande influence sur leur apprentissage et leur développement. Hidalgo, Epstein et Siu (2002) ont trouvé des données tangibles prouvant que l'implication des familles était très importante pour aider les enfants à réussir à l'école. Cela se vérifie pour les enfants de différents milieux, indépendamment du niveau d'études et de revenus de leurs parents, de leur culture familiale ou de la langue parlée à la maison. Une étude de cas réalisée en Espagne montre ainsi que les établissements préprimaires obtenant les meilleurs résultats en termes d'apprentissage et de développement pour tous les enfants sont ceux qui se caractérisent non seulement par des interactions de qualité entre le personnel et les enfants, mais aussi par une étroite coordination entre le personnel, l'environnement familial des enfants et les services de la collectivité (Gatt, Ojala et Soler, 2011).

Parmi les problèmes liés à l'implication des diverses parties prenantes, on peut citer les perceptions conflictuelles de ce qui devrait faire l'objet d'un suivi et de la manière de procéder. Les responsables publics, les responsables des structures d'EAJE, le personnel de ces structures et les parents peuvent en effet être en désaccord sur les aspects de la qualité

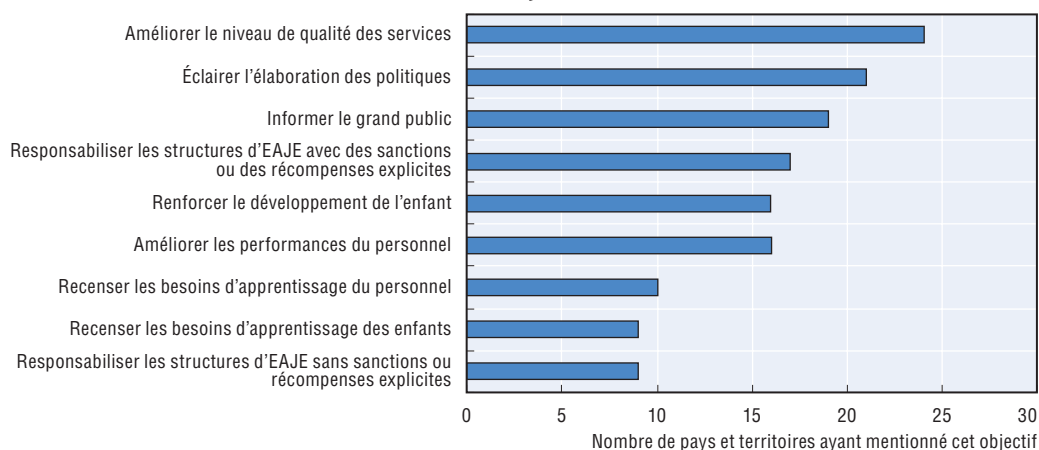
à surveiller, sur la fréquence de ce suivi, sur la manière de le réaliser, et sur les enjeux à y attacher. Les responsables publics pourraient vouloir imposer certaines pratiques de suivi telles qu'une inspection par des évaluateurs externes au moins une fois tous les deux ans, tandis que les responsables et le personnel pourraient y être opposés, surtout si les enjeux liés à la mise en œuvre d'un système de suivi sont importants. Il est par conséquent essentiel d'avoir à l'esprit que les inspections ou les autres formes d'évaluation peuvent être stressantes pour les responsables et le personnel.

### Pourquoi les pays procèdent-ils au suivi de la qualité des services ?

Les pays ont différentes raisons de contrôler la qualité des services (voir tableau 3.1 et graphique 3.1). La NAEYC (2010) fait remarquer que l'objectif du suivi devrait être de recueillir des informations permettant d'améliorer les services, de façon à garantir que les enfants tirent un bénéfice de leur expérience au sein des structures d'EAJE. Cela correspond tout à fait aux objectifs affichés par les pays lors du suivi de la qualité des services, puisque l'objectif le plus souvent cité est l'amélioration du niveau de qualité des services. Tous les pays et territoires effectuent le suivi à cette fin, et presque tous (21 sur 24) le font afin d'éclairer l'élaboration des politiques. Par ailleurs, de nombreux pays et territoires (19) procèdent au suivi de la qualité des services dans le but d'informer le grand public du niveau de qualité fourni, ce qui accroît la transparence pour les bénéficiaires de l'EAJE. En outre, il est fréquent de contrôler la qualité des services pour renforcer le développement des enfants (16 pays et territoires) et pour améliorer les performances du personnel (16).

Lorsque la qualité est évaluée à des fins de responsabilisation, les établissements d'EAJE sont vus comme un instrument de mise en œuvre des politiques, par exemple en matière de famille, d'emploi et d'éducation, aux niveaux national, régional et local. Ces établissements sont tenus pour responsables de la qualité de l'éducation et de l'accueil qu'ils procurent, cette qualité étant le plus souvent mesurée par des indicateurs de qualité. Par rapport à d'autres domaines de suivi (qualité du personnel et développement des enfants), la qualité des services est assez souvent surveillée à des fins de responsabilisation, avec des sanctions ou des récompenses en fonction des résultats obtenus (17 pays et territoires procèdent ainsi).

Graphique 3.1. Objectifs du suivi de la qualité des services d'éducation et d'accueil des jeunes enfants



Les objectifs du suivi de la qualité des services sont classés par ordre décroissant du nombre de pays et territoires qui les ont mentionnés.

Source : Tableau 3.1, Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243177>

Tableau 3.1. Objectifs du suivi de la qualité des services

Pays et territoires	Objectifs du suivi								
	Responsabilisation		Éclairer l'élaboration des politiques	Informer le grand public	Améliorer la qualité des services	Améliorer les performances du personnel	Recenser les besoins d'apprentissage du personnel	Renforcer le développement des enfants	Recenser les besoins d'apprentissage des enfants
	Sans sanctions/récompenses	Avec sanctions/récompenses							
Australie		X	X	X	X	X		X	
Belgique - Communauté flamande*		X	X*	X*	X	X*	X	X	
Belgique - Communauté française		X	X		X				
Chili		X		X	X				
République tchèque	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Finlande	X		X		X	X	X	X	X
France	X		X	X	X				
Allemagne				X	X	X			
Irlande		X	X	X	X			X	
Italie			X		X				
Japon					X				
Kazakhstan		X	X	X	X	X	X	X	X
Corée	X	X	X	X	X	X	X		
Luxembourg		X	X	X	X	X	X	X	X
Mexique	X		X	X	X	X	X	X	X
Pays-Bas	X	X	X		X	X			
Nouvelle-Zélande		X	X	X	X	X		X	
Norvège	X	X	X	X	X	X		X	X
Portugal			X	X	X	X		X	X
République slovaque		X	X	X	X	X	X	X	X
Slovénie*	X	X	X	X	X			X	
Suède	X	X	X	X	X	X	X	X	
Royaume-Uni – Angleterre		X	X	X	X			X	
Royaume-Uni - Écosse		X	X	X	X	X	X	X	X

Notes : Pour la Communauté flamande de Belgique, les catégories signalées par « X\* » font référence uniquement au secteur de l'enseignement préprimaire. Au sein de ce territoire, aucune récompense ne peut être octroyée sur la base des résultats du suivi.

Pour la Slovénie, la qualité des services est surveillée à des fins de responsabilisation, sans sanction ni récompense explicite dans le cadre des procédures régulières de suivi. Des sanctions sont possibles au cas où les recommandations ne seraient pas appliquées.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243059>

Le Chili, le Kazakhstan, le Luxembourg, la Norvège et les Pays-Bas, entre autres, attachent parfois des conséquences aux résultats du suivi. En Norvège, par exemple, les établissements qui ne respectent pas les normes minimales obligatoires en matière de qualité peuvent perdre leur financement ou être obligés de rembourser au moins une partie des fonds publics reçus. Le suivi du niveau de la qualité est également effectué à des fins de responsabilisation sans récompenses ou sanctions dans 9 des 24 pays et territoires interrogés. La Finlande, la France et le Mexique ne donnent pas de sanctions ou de récompenses sur la base des résultats du suivi, contrairement à l'Angleterre (Royaume-Uni) et à l'Écosse (Royaume-Uni), par exemple. Dans 10 pays et territoires,

la qualité des services est contrôlée afin d'identifier les besoins d'apprentissage du personnel d'EAJE et, partant, ses éventuels besoins de formation : c'est le cas notamment dans les établissements suédois d'EAJE et dans les structures flamandes d'enseignement préprimaire. Neuf pays et territoires, dont la République tchèque et la République slovaque, ont cité comme objectif la détermination des besoins d'apprentissage des enfants.

Les pays et territoires poursuivent tous plusieurs objectifs lors du suivi de la qualité des services – la République tchèque cite même les neuf objectifs mentionnés dans le tableau 3.1. Dans ce pays, l'accent est mis sur le fait qu'il faut informer le grand public des résultats du suivi : ces résultats sont donc accessibles pour le grand public, ainsi que pour les responsables et le personnel d'EAJE. Un rapport d'évaluation met en lumière les aspects positifs et négatifs d'un établissement donné, en proposant des stratégies pour améliorer la qualité. Les rapports sont souvent utilisés par les prestataires pour réaliser des auto-évaluations internes et pour travailler sur les aspects qui nécessitent une attention particulière.

D'autres pays et territoires limitent les objectifs du suivi. Ainsi, la Communauté française de Belgique contrôle la qualité à des fins de responsabilisation (avec sanctions ou récompenses), pour éclairer les choix des responsables publics, et pour améliorer le niveau de qualité des services d'EAJE. Le Chili poursuit des objectifs similaires, même si le suivi ne vise pas à éclairer les choix des responsables publics, mais plutôt à informer le grand public des résultats obtenus. Au sein de la Communauté flamande de Belgique, les établissements d'EAJE sont principalement examinés à des fins de responsabilisation, pour améliorer le niveau de qualité et pour renforcer le développement des enfants. Les établissements flamands d'enseignement préprimaire sont par ailleurs contrôlés afin d'informer le grand public et d'éclairer les choix des responsables publics, et d'identifier des domaines d'apprentissage de façon à améliorer les performances du personnel.

### Quelles sont les pratiques courantes du suivi de la qualité des services ?

Les pratiques utilisées pour contrôler la qualité des services peuvent être regroupées en deux catégories : les pratiques externes et les pratiques internes. Les premières font appel à une agence, à un examinateur ou à un office externe, c'est-à-dire à des entités extérieures à la structure d'EAJE contrôlée. Le suivi interne est en revanche effectué par des personnes qui travaillent au sein de la structure contrôlée, telles que les responsables et les professionnels de la petite enfance. Le tableau 3.2 indique les pratiques de suivi internes et externes employées par les différents pays et territoires pour évaluer le niveau de qualité des services d'EAJE.

Les pratiques de suivi sont souvent réglementées non pas au niveau national, mais à l'échelle régionale, municipale, ou de la structure (comme c'est le cas en Allemagne). Les informations fournies dans cette partie pour les pays indiquent les pratiques de suivi les plus courantes, sachant qu'il peut exister des différences entre les régions d'un même pays ou territoire.

#### **Suivi externe de la qualité des services**

En général, les inspections et les enquêtes auprès des parents sont utilisées lors du suivi externe de la qualité des services (voir tableau 3.2).



### **Inspections**

Les inspections sont largement utilisées dans les pays de l'OCDE afin d'observer et d'évaluer les performances des services d'EAJE. Tous les pays et territoires y ont recours pour le suivi de la qualité des services. Elles sont réalisées soit à l'échelle nationale, soit au niveau régional ou municipal. Les inspections sont habituellement menées par une Inspection nationale ou par l'une de ses branches régionales : ces organismes font partie du ou des ministères responsables de l'EAJE, bien qu'ils agissent souvent de manière indépendante. Au Luxembourg et dans les Communautés flamande et française de Belgique, par exemple, le suivi de la qualité des services est effectué par des inspecteurs rattachés au ministère ou à l'agence responsable de l'EAJE au niveau central ou régional.

Les structures à inspecter varient en fonction du pays/territoire et, souvent, de leur type. Dans la plupart des pays et territoires, tant les structures d'EAJE axées sur l'accueil que celles centrées sur l'éducation sont inspectées afin de contrôler leur niveau de qualité. C'est le cas en Australie, dans les Communautés flamande et française de Belgique, au Chili, en Écosse (Royaume-Uni), en France, au Kazakhstan (uniquement pour les établissements publics d'EAJE), au Luxembourg et aux Pays-Bas. Dans quelques territoires, seuls certains types d'établissements sont inspectés. En Italie, les établissements préscolaires sont inspectés, mais le suivi de la qualité dans les autres structures relève de la compétence locale. Au Mexique, seuls les centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale (IMSS) sont inspectés. Au Portugal et en République slovaque, les inspections n'ont lieu que dans les établissements de l'enseignement préprimaire. En Allemagne, Berlin est le seul *Land* à avoir mis en place un système d'inspection. Enfin, les établissements de la Finlande sont contrôlés, mais la responsabilité en incombe aux communes ou aux autorités locales, qui décident des pratiques de suivi utilisées, même si les inspections sont courantes.

### **Enquêtes auprès des parents**

La réalisation d'enquêtes auprès des parents donne à ces derniers la possibilité d'exprimer leur avis sur le niveau de service fourni par l'établissement, et de faire part de leurs inquiétudes éventuelles. De plus, cela permet de demander aux parents ce qu'ils pensent des performances du personnel d'EAJE (voir chapitre 4). Les enquêtes sont un outil de suivi externe moins souvent utilisé : 15 pays et territoires, dont la Bavière (Allemagne), la Corée, la République slovaque et la Suède y ont recours. Elles ne sont ni obligatoires, ni élaborées et recommandées au niveau national, mais entreprises au niveau local ou de la structure. Les établissements d'EAJE peuvent choisir d'utiliser ou non cet outil de suivi.

Dans certains pays et territoires (Écosse [Royaume-Uni]), Finlande, Kazakhstan, Norvège et Pays-Bas), les enquêtes peuvent être utilisées comme outil de suivi externe pour toutes les structures d'EAJE. Mais dans d'autres (Chili, Corée, République slovaque, Slovénie et Suède), elles ne sont employées que dans les établissements préscolaires ou de niveau préscolaire (voir tableau 3.2). Les enquêtes auprès des parents sont parfois également réalisées dans les structures d'accueil à domicile : ainsi, au Mexique, les structures du système fédéral d'éducation préscolaire à domicile (CONAFE) doivent généralement effectuer des enquêtes auprès des parents, tout comme les prestataires d'accueil familial de jour en France.

Il n'existe pas en France d'enquête systématique pour recueillir les avis des parents sur l'éducation préscolaire. Cependant, la loi oblige les établissements à spécifier dans leurs plans les procédures mises en œuvre ou devant être mises en œuvre pour garantir la participation des parents. Cela concerne la communication entre le personnel et les parents,

Tableau 3.2. **Pratiques externes et internes de suivi de la qualité des services**  
Par structure

Pays et territoires	Type de structure	Suivi externe		Suivi interne
		Inspections	Enquêtes auprès des parents	Auto-évaluations
Australie	Toutes les structures d'EAJE	X		
Belgique - Communauté flamande	Toutes les structures d'EAJE	X		X
Belgique - Communauté française	Crèches	X		X
Chili	Jardins d'enfants collectifs	X	X	
	Jardins d'enfants	X	X	X
	Enseignement préprimaire pour les 3-5 ans	X	X	X
	Enseignement préprimaire pour les 4-5 ans	X	X	X
République tchèque*	Maternelles	X		
	Jardins d'enfants inscrits au registre des écoles, financés sur le budget de l'État ; jardins d'enfants privés inscrits au registre des écoles	X	X	X
	Établissements privés s'occupant d'enfants et régis par la loi sur le commerce	Non précisé		
Finlande*	Toutes les structures d'EAJE	X	X	
France	Crèches collectives ; accueil familial de jour	X	X	X
	Enseignement préprimaire	X		
Allemagne	Accueil familial de jour	X		
	Garderies	X	X	X
Irlande	Accueil de jour à temps plein	X		
Italie*	Écoles maternelles	X	X	X
	Enseignement préprimaire	X	X	X
Japon*	Jardins d'enfants	Décisions prises au niveau régional/municipal – pas de données nationales disponibles		
	Crèches	X		
Kazakhstan	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X
Corée	Garderies	X		X
	Jardins d'enfants	X	X	X
Luxembourg*	Accueil familial de jour	X		X
	Garderies ; programme d'éducation préprimaire ; enseignement préscolaire obligatoire	X		X
Mexique	Structures fédérales d'éducation préscolaire à domicile pour les 0-3 ans (CONAFE)		X	X
	Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI)	X	X	X
	Enseignement préscolaire obligatoire	X		X
	Centres d'accueil fédéraux pour les enfants d'employés de l'État âgés de 0 à 5 ans (ISSSTE) ; centres d'accueil pour les 0-5 ans issus de milieu modeste (SNDIF) ; système fédéral de garde à domicile pour les enfants (1-5 ans) de parents qui travaillent (SEDESOL)	Non précisé		
	Centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale pour les 0-5 ans (IMSS)	X	X	
Pays-Bas	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X
Nouvelle-Zélande*	Toutes les structures d'EAJE	X		X
Norvège*	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X
Portugal	Assistantes maternelles	X		
	Crèches ; accueil familial	X		X
	Jardins d'enfants	X		X
République slovaque	Crèches ; centres d'accueil maternel/ infantile	a	a	a
	Jardins d'enfants	X	X	X
Slovénie*	Garde d'enfants d'âge préscolaire	X		
	Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)	X	X	X
Suède	Structures préscolaires ; classes préscolaires	X	X	X
	Services d'accueil pédagogique (accueil familial de jour, par exemple)	X		
Royaume-Uni – Angleterre	Toutes les structures d'EAJE	X	L'utilisation d'autres pratiques de suivi varie selon les autorités locales	
Royaume-Uni - Écosse	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X

a = non applicable.

Tableau 3.2. **Pratiques externes et internes de suivi de la qualité des services (suite)**

Notes : En Finlande, le suivi de la qualité des services est réalisé de façon indépendante par les communes. L'État ne donne aucune ligne directrice concernant les pratiques de suivi à utiliser. Les pratiques citées dans le tableau ci-dessus pour la Finlande sont des pratiques couramment utilisées pour le suivi de la qualité des services, mais elles ne sont pas représentatives de l'ensemble du pays et elles ne sont ni fixées, ni réglementées au niveau national.

En Italie, le suivi du système scolaire, y compris de l'enseignement préprimaire, est élaboré à l'échelle nationale et les inspecteurs de l'*Ufficio scolastico regionale* décident de leurs propres procédures au niveau local. Il n'existe donc pas encore de système national de suivi de la qualité des services. Le suivi des écoles maternelles et des services intégrés est réglementé et réalisé localement. Les pratiques susmentionnées pour les écoles maternelles et les services intégrés sont les pratiques généralement employées, mais elles ne sont pas réglementées ou prescrites au niveau national. Les enquêtes auprès des parents sont fréquentes, bien qu'il n'existe pas de données au niveau national, et les pratiques sont représentatives de l'ensemble du pays.

Au Japon, les pratiques de suivi pour la qualité des services sont décidées au niveau du gouvernement local, si bien qu'il n'existe pas de données disponibles à l'échelle nationale. Les inspections dans les crèches sont cependant monnaie courante.

Au Luxembourg, les enquêtes auprès des parents ne sont pas obligatoires, mais les structures d'accueil et les écoles sont libres d'organiser de leur propre initiative.

En Norvège, il n'existe pas d'enquête nationale annuelle sur la satisfaction des parents effectuée systématiquement dans tous les jardins d'enfants. En revanche, certaines enquêtes nationales de satisfaction ont par le passé été envoyées directement à un échantillon de parents, et nombre de communes et de jardins d'enfants mènent leurs propres enquêtes.


En Nouvelle-Zélande, certaines structures se servent des enquêtes auprès des parents pour obtenir un retour d'information sur la qualité de leurs services, mais cela varie d'une structure à l'autre.

En République slovaque, les crèches et les centres d'accueil maternel/infantile ne font l'objet d'aucun suivi.

En République tchèque, pour les maternelles et les établissements privés régis par la loi sur le commerce, l'auto-évaluation n'est pas imposée par une réglementation nationale, et il n'existe pas d'évaluation nationale ou centrale de l'auto-évaluation.

En Slovaquie, les enquêtes auprès des parents ne sont pas menées à l'échelle nationale, mais au niveau des structures.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243065>

ainsi que le partage d'informations sur les possibilités pour les parents de participer à la vie préscolaire. Les parents peuvent, par exemple, se faire élire par les autres parents pour les représenter au sein du conseil préscolaire réuni trois fois par an, où ils pourront donner leur opinion sur la qualité des services fournis. Des visites sur site réalisées par la Protection maternelle et infantile (PMI) accordent une attention particulière à la relation entre le personnel et les parents, et aux politiques de l'établissement en matière de collaboration avec les parents. En France, les parents peuvent en outre contacter l'inspecteur s'ils ne sont pas satisfaits, et les représentants des parents sont régulièrement reçus par les autorités locales afin de donner leur avis sur la qualité de l'EAJE.

### **Suivi interne de la qualité des services**

Une structure d'EAJE peut aussi procéder à une évaluation interne. C'est le cas en Suède, par exemple, où chaque établissement d'EAJE prépare un rapport d'évaluation annuel sur l'évaluation interne effectuée. Les évaluations internes, ou pratiques de suivi internes, sont appelées « auto-évaluations ».

### **Auto-évaluation**

Les pays et territoires ont recours à l'auto-évaluation pour évaluer en interne le niveau de qualité d'un établissement d'EAJE. Les professionnels et/ou les responsables des structures d'EAJE utilisent les auto-évaluations pour analyser le niveau de qualité de leur établissement, ou pour obtenir une représentation globale de la façon dont les responsables et le personnel conçoivent la qualité de leur établissement d'EAJE. Les auto-évaluations donnent aux établissements l'opportunité d'identifier leurs forces et leurs faiblesses, en les informant sur les domaines à améliorer.

La plupart des pays et territoires (19 sur 24) se servent des auto-évaluations pour contrôler en interne la qualité des services. Si certains d'entre eux, comme la France, limitent ces auto-évaluations aux établissements d'accueil, d'autres (Chili, République tchèque, République slovaque et Slovaquie) y ont beaucoup recours au sein des établissements

préscolaires. Dans d'autres territoires tels que l'Allemagne, tous les établissements d'EAJE effectuent des auto-évaluations, à l'exception généralement des prestataires d'accueil familial de jour. Cependant, en France et au Portugal notamment, les services d'accueil à domicile font également l'objet d'auto-évaluations. Quelques territoires, dont l'Angleterre (Royaume-Uni) et la Finlande, ont déclaré que les pratiques de suivi interne étaient le fruit d'une décision locale, voire de l'établissement, si bien qu'ils ne possèdent pas de données nationales sur les auto-évaluations.

Les auto-évaluations sont souvent utilisées en association avec les inspections pour contrôler la qualité des services. En Nouvelle-Zélande, elles font partie des évaluations externes (inspection nationale) : la Direction de l'évaluation de l'éducation (*Education Review Office*, ERO), qui est l'organe responsable des évaluations externes, a revu son approche concernant l'évaluation externe des services des centres d'EAJE en 2012-13. L'une des caractéristiques de cette nouvelle approche est le recours à un « rapport autodéclaré » (auto-évaluation) que chaque structure d'EAJE doit remplir au début du processus d'évaluation externe. Chaque inspection part donc des informations contenues dans le rapport autodéclaré. Ce processus permet aux responsables et aux enseignants de chaque établissement d'informer l'équipe d'évaluation externe de ce qu'ils savent de leurs processus et de leurs pratiques quant aux aspects essentiels du cadre d'évaluation. En Slovénie, les enquêtes auprès des parents sont combinées à des auto-évaluations pour contrôler en interne la qualité des services, comme cela est expliqué plus en détail dans l'encadré 3.2.

### Encadré 3.2. Pratiques d'auto-évaluation : un exemple en Slovénie

En Slovénie, l'auto-évaluation est obligatoire, mais chaque jardin d'enfants (établissement d'EAJE intégré pour les enfants de 1 à 5 ans) peut choisir ses propres domaines et instruments d'auto-évaluation. Dans le cadre du projet de recherche, « Évaluation et assurance de la qualité de l'éducation préscolaire dans les jardins d'enfants », financé par le ministère de l'Éducation, plusieurs enquêtes ont été réalisées à cet égard. Il est fréquent d'utiliser différents questionnaires, enquêtes et échelles de notation pour évaluer la qualité des services. Une enquête destinée au personnel de l'EAJE couvre les domaines affectant indirectement la qualité, tels que la satisfaction du personnel et la collaboration entre les différents membres du personnel, mais aussi avec d'autres jardins d'enfants et établissements. Elle porte également sur d'autres aspects, dont la planification du programme, sa mise en œuvre et les activités quotidiennes (repas, hygiène, repos, arrivée dans le jardin d'enfants et départ, etc.). L'enquête pour les responsables concerne essentiellement des aspects en lien avec la qualité structurelle, la collaboration entre le personnel et les établissements, et le développement professionnel continu. Les enquêtes de suivi interne peuvent être complétées par une enquête auprès des parents comprenant des questions sur la collaboration du jardin d'enfants avec les parents ou encore le niveau de qualité fourni. Certains jardins d'enfants réalisent des entretiens avec les enfants afin de connaître leur avis sur la qualité. Il s'agit habituellement d'un entretien partiellement structuré interrogeant les enfants sur l'établissement, le personnel, les activités, les relations sociales et comment ils les perçoivent.

Les jardins d'enfants peuvent choisir leurs propres instruments, mais il existe quelques lignes directrices quant aux étapes à suivre lors des processus d'auto-évaluation. Les domaines couverts par l'auto-évaluation doivent être définis, tout comme les instruments choisis. Ces instruments fournissent les données devant être traitées, analysées, interprétées et intégrées au programme d'assurance qualité du jardin d'enfants.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

## Quels domaines font l'objet d'un suivi ?

Les domaines de qualité sur lequel porte le suivi, autrement dit l'ampleur du suivi, dépendent des pratiques adoptées par les pays et territoires. La présente section donne une vue d'ensemble de l'étendue du suivi de la qualité des services lors des inspections, des enquêtes auprès des parents et des auto-évaluations. Elle traite en premier lieu des aspects les plus contrôlés dans le cadre des inspections, puis s'intéresse aux domaines couverts par les enquêtes auprès des parents. Elle étudie enfin les domaines de suivi pour les auto-évaluations. Les tableaux 3.3, 3.4 et 3.5 fournissent un récapitulatif des aspects contrôlés à l'occasion de chacune de ces trois pratiques.

### Inspections

Si les inspections se concentrent principalement sur les aspects structurels et réglementaires d'un établissement, elles peuvent aussi être davantage axées sur le contenu, et porter par exemple sur le suivi de la mise en œuvre du programme. Les domaines les plus couramment contrôlés lors des inspections sont décrits ci-dessous, avec une analyse des résultats :

- *Taux d'encadrement* : nombre maximum d'enfants qu'un professionnel de l'EAJE est autorisé à encadrer tout seul. Par exemple, si ce taux est de 1:10, cela signifie qu'un professionnel de la petite enfance peut prendre en charge jusqu'à 10 enfants simultanément et dans un même espace. Dès lors que ce nombre est dépassé, un autre adulte doit obligatoirement rejoindre le groupe. Les taux d'encadrement peuvent influencer sur le temps qu'un adulte peut passer avec chaque enfant, sur l'attention individuelle reçue, et sur les types d'activités pratiquées.
- *Espace intérieur/extérieur* : désigne l'espace minimal par enfant, par salle ou par établissement imposé par la loi. Tout comme les taux d'encadrement, les réglementations en matière d'espace ont des répercussions sur la qualité dans la mesure où l'espace disponible conditionne les pédagogies et activités pouvant être effectuées, ainsi que les supports pouvant être utilisés.
- *Réglementations en matière de santé et d'hygiène* : concernent les normes fixées en matière de qualité de la santé et de l'hygiène. Ces normes garantissent le respect d'un niveau minimal d'hygiène et de santé, de façon à préserver la santé et l'hygiène des enfants et du personnel. Ces réglementations peuvent, par exemple, avoir trait au stockage de la nourriture et des médicaments, ou aux règles à observer en cas de maladie.
- *Réglementations en matière de sécurité* : normes de sécurité fixées pour garantir un niveau minimal de sécurité dans tous les établissements d'EAJE. Elles peuvent porter sur les objets et les outils autorisés dans les établissements, sur la manière d'organiser l'espace, sur le nombre de sorties requises, etc.
- *Supports d'apprentissage et de jeu utilisés* : jouets et livres disponibles, et manière dont les professionnels s'en servent pour stimuler ou pour soutenir leurs propres pratiques et le développement des enfants.
- *Qualifications du personnel* : les qualifications du personnel obtenues par le biais de la formation initiale ou du développement professionnel contribuent à améliorer la qualité pédagogique qui, au final, est étroitement liée à de meilleurs résultats chez les enfants. Les inspections peuvent permettre de vérifier que les professionnels possèdent les qualifications requises pour leur poste et pour les tâches à effectuer.
- *Planification du travail et du personnel* : la façon dont le temps est aménagé dans les établissements d'EAJE pour le personnel et pour les enfants peut avoir une influence

sur les performances du personnel. Les emplois du temps peuvent aider les agents à organiser leurs activités et à choisir leur approche pédagogique. L'utilisation du temps disponible – par exemple activités de groupe à l'intérieur ou sorties sur le terrain – peut aussi affecter leurs performances et nécessiter d'adapter leurs approches. De plus, le suivi peut également porter sur la façon dont les emplois du temps sont organisés en interne entre le personnel et les responsables.

- *Conditions de travail* : les conditions de travail incluent la charge de travail et les heures de travail, ainsi que la rémunération du personnel, et les avantages non financiers tels que les vacances et les arrangements concernant les heures supplémentaires. Les pays et territoires disposent de conditions de travail minimales que doit respecter chaque établissement d'EAJE.
- *Mise en œuvre du programme* : les pays/territoires ou les établissements possèdent généralement un programme d'enseignement. Il peut s'agir d'un programme fixé au niveau national/central que le personnel ou les établissements sont autorisés à adapter en fonction de leurs propres besoins, ou d'un programme déterminé au niveau de la structure d'EAJE. Lors des inspections, les évaluateurs contrôlent souvent si le programme est mis en œuvre conformément au but fixé et s'il a les résultats escomptés.
- *Gestion des ressources humaines* : terme utilisé pour décrire les systèmes formels mis en place pour gérer le personnel au sein d'un établissement. La gestion des ressources humaines inclut la dotation en personnel (par exemple, le recrutement de nouveaux collaborateurs), la rémunération des employés et les avantages sociaux, ainsi que la définition/l'organisation du travail pour les employés, y compris la formation et le perfectionnement du personnel.
- *Gestion des ressources financières* : désigne la gestion et l'affectation efficaces des fonds de façon à atteindre les objectifs de l'établissement.

Les aspects réglementaires des services sont ceux qui sont le plus souvent inspectés au sein des pays et territoires qui surveillent un domaine en particulier (voir le tableau 3.3 pour tous les établissements et le graphique 3.2 pour les établissements intégrés et les établissements axés sur l'accueil). Contrôlés dans 23 des 24 pays et territoires, les aspects réglementaires tels que le taux d'encadrement, les réglementations en matière de sécurité et les qualifications minimales du personnel arrivent en tête des domaines examinés lors des inspections, suivis par les réglementations en matière de santé et d'hygiène, et les normes minimales concernant l'espace disponible (aspects cités par respectivement 22 et 21 pays et territoires).

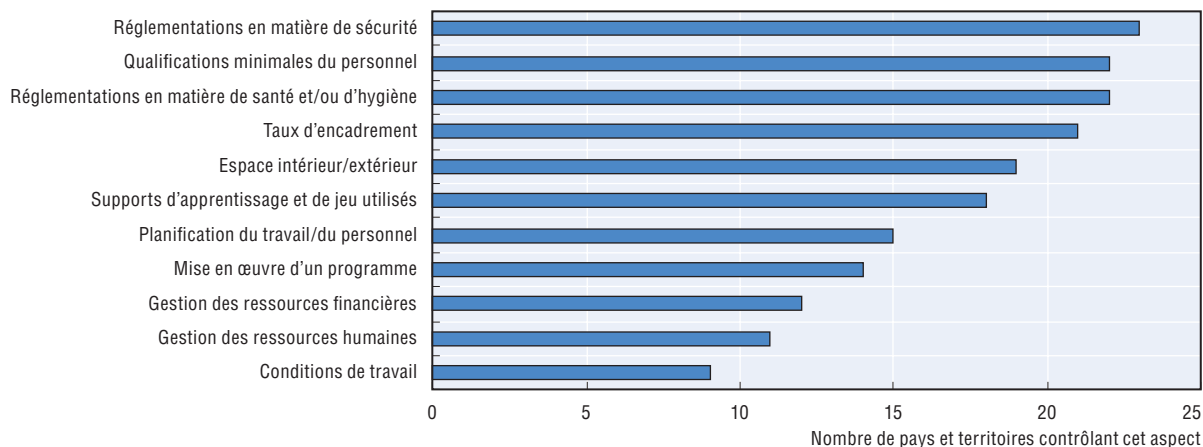
Les supports utilisés dans les salles de classe ou de jeux, ou dans l'ensemble de l'établissement, sont aussi relativement souvent contrôlés : 20 pays et territoires ont indiqué qu'il s'agissait là d'un des aspects inspectés. La planification du travail et du personnel, ainsi que la mise en œuvre du programme, sont contrôlées par 19 pays et territoires. Il est en revanche moins courant d'inspecter la gestion des ressources financières (13 pays et territoires), la gestion des ressources humaines (12) ou encore les conditions de travail (11). Dans la mesure où ces aspects sont susceptibles d'être examinés lors d'autres procédures de contrôle ou par d'autres acteurs tels que les inspecteurs du travail ou les comptables, ils ne sont pas traités durant les inspections de la qualité des services.

Dans certains pays et territoires, les inspections du niveau d'enseignement préprimaire (c'est-à-dire des établissements préscolaires ou des jardins d'enfants) tendent à porter sur davantage d'aspects que les inspections des structures d'accueil ou de loisirs

(ou des établissements davantage axés sur les responsabilités d'accueil). C'est ce que l'on constate par exemple en République tchèque et en Écosse (Royaume-Uni) : les inspections des jardins d'enfants concernent un plus vaste éventail d'aspects que les inspections des structures d'accueil, dont le principal but est de vérifier le respect des réglementations. Dans d'autres pays et territoires, les inspections dans les établissements préscolaires ainsi que dans les garderies (comme au Luxembourg) ont une approche assez similaire quant à l'étendue de l'inspection. Ces dernières sont généralement fortement axées sur les aspects réglementaires, tant dans les structures d'accueil que dans celles dédiées à l'éducation (voir graphique 3.2 et tableau 3.3).

En Angleterre (Royaume-Uni), le suivi de la qualité des services effectué par l'Ofsted (agence nationale chargée de l'inspection des établissements d'EAJE) est très complet. Il porte notamment sur les taux d'encadrement afin de vérifier que l'organisation des effectifs répond aux besoins de tous les enfants et qu'elle garantit leur sécurité. Sur la base de ces résultats, l'Ofsted peut demander à un prestataire de respecter un taux d'encadrement plus bas que le taux minimal requis de façon à assurer la sécurité et le bien-être des enfants. L'Ofsted vérifie également que l'espace disponible pour le jeu et le repos des enfants est conforme aux exigences légales, et que le personnel dispose bien du niveau de qualification et de formation approprié. Cela est obligatoire dans la mesure où la recherche a montré qu'une expérience d'apprentissage de qualité pour les enfants passe par une main-d'œuvre de qualité. Ainsi, un personnel bien qualifié et compétent accroît fortement le potentiel de tout établissement à délivrer les meilleurs résultats possibles pour les enfants (OCDE, 2012). Les inspections de l'Ofsted portent en outre sur les exigences en matière de sécurité et de bien-être, dont le but est d'aider les prestataires à créer des établissements de qualité à la fois accueillants, sûrs et stimulants, où les enfants peuvent apprécier leur apprentissage et prendre confiance en eux. L'Ofsted contrôle également la mise en œuvre du programme afin de s'assurer que les exigences d'apprentissage et de développement pour les enfants sont remplies en temps voulu et de manière appropriée.

Graphique 3.2. **Aspects de la qualité des services examinés lors de l'inspection des structures d'accueil et de garde d'enfants (ou structures intégrées pour les pays dotés d'un système intégré)**



Les aspects de la qualité des services faisant l'objet d'un suivi sont classés par ordre décroissant du nombre de pays et territoires qui les ont mentionnés.

Source : Tableau 3.3, Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243184>

### **Enquêtes auprès des parents**

Les enquêtes auprès des parents interrogent ces derniers sur leurs opinions quant aux aspects qualitatifs des établissements. S'il est important d'évaluer les avis des parents concernant les établissements d'EAJE fréquentés par leurs enfants, les questions visant à savoir s'ils sont satisfaits des services proposés ne sont pas nécessairement liées à la qualité. De plus, les parents ne sont pas forcément de bons juges de la qualité, principalement parce qu'ils ne savent pas toujours tout ce qu'il se passe dans un établissement d'EAJE ou parce qu'ils n'ont qu'une connaissance limitée de ce qui constitue la qualité. Les parents peuvent aussi considérer comme importants pour la qualité des aspects qui, d'après la recherche, n'influent pas obligatoirement sur cette dernière (Litjens, 2013).

Le tableau 3.4 donne une vue d'ensemble des domaines couverts par les enquêtes auprès des parents dans les différents pays et territoires. Dans de nombreux pays, ces enquêtes ne sont pas réalisées à l'échelle nationale, mais à celle de l'établissement, si bien que les données obtenues ne concernent que les aspects les plus fréquemment examinés. Parallèlement, les pays et territoires ayant recours aux enquêtes auprès des parents ne disposent pas tous d'informations nationales à ce sujet. En Norvège, par exemple, il n'existe pas d'enquête nationale annuelle sur la satisfaction des parents effectuée systématiquement dans tous les jardins d'enfants. Si certaines enquêtes nationales ont par le passé été envoyées directement à un échantillon de parents, nombre de communes et de jardins d'enfants mènent leurs propres enquêtes. Néanmoins, la Norvège prévoit de réaliser en 2016 une enquête de satisfaction nationale auprès des parents : elle sera disponible pour tous les établissements d'EAJE souhaitant y participer.

Sur les 15 pays et territoires en mesure de fournir des informations sur les aspects examinés lors des enquêtes auprès des parents, 12 affirment se servir de ces enquêtes pour évaluer la satisfaction globale quant à la qualité des services. Parmi les aspects fréquemment abordés dans les enquêtes auprès des parents figurent également la qualité des locaux et du bâtiment (11 sur 15), ainsi que la qualité de l'instruction et des soins apportés, les possibilités d'implication des parents, et la qualité du développement des enfants selon les parents (10 sur 15). Les deux tiers des pays et territoires (10 sur 15) interrogent les parents sur le contact avec le personnel et sur le mode de partage des informations avec les parents, ainsi que sur leur satisfaction concernant les heures d'ouverture ou de fonctionnement de l'établissement. D'autres domaines sont beaucoup moins souvent évalués par les pays : c'est le cas des possibilités pour les parents de créer des réseaux et de communiquer ensemble (moins de la moitié des pays et territoires, soit 6 sur 15, s'intéressent à cet aspect), ou encore des emplois du temps et de la planification des activités pour les enfants. Les parents sont par ailleurs assez rarement questionnés sur les supports employés par les établissements (6 pays et territoires sur 15) ou sur la pertinence du programme d'EAJE de la structure pour l'apprentissage à la maison : un quart seulement des pays et territoires examinent ce domaine.

Cependant, les enquêtes auprès des parents peuvent aussi inclure d'autres aspects tels que les réactions du personnel en cas d'incident ou la qualité des services d'alimentation proposés. Au Mexique, par exemple, une enquête de satisfaction est distribuée tous les quatre mois aux bénéficiaires du système fédéral de la sécurité sociale pour l'accueil en centre d'enfants de 0 à 6 ans (IMSS). Chaque question est évaluée à l'aide d'une échelle de notation à cinq points qui mesure la qualité des services, notamment le niveau de qualité des conditions générales du bâtiment, de la nourriture proposée aux enfants, des activités éducatives mises en place, des connaissances assimilées par les enfants, des habitudes de santé acquises, et des réponses du personnel en cas de plainte ou d'accident.



### Encadré 3.3. Le suivi de la qualité des services au niveau municipal : l'exemple de Bergen (Norvège)

En Norvège, les communes sont chargées de vérifier que les établissements d'EAJE respectent les lois et les réglementations. La pratique de suivi de Bergen montre comment une grande ville norvégienne assume ses responsabilités légales en termes de suivi des services d'EAJE, et comment une pratique de suivi peut s'inscrire dans le cadre plus large du développement de la qualité. Le suivi joue un rôle crucial dans le travail des communes norvégiennes pour garantir la grande qualité des établissements. Sur la base des résultats du suivi, les communes peuvent demander à ce que les établissements procèdent aux changements nécessaires pour respecter les normes et exigences réglementaires. Si un prestataire de services ne parvient pas à faire les changements requis, la municipalité peut le fermer temporairement ou définitivement.

Le suivi de la qualité des jardins d'enfants peut prendre différentes formes. À Bergen, quatre principaux types de suivi sont employés pour garantir la qualité des services : i) l'examen systématique ; ii) l'examen thématique ; iii) l'inspection ; et iv) l'évaluation sectorielle. L'examen systématique repose sur des évaluations et des contrôles internes d'un établissement repéré en ligne, en annonçant à l'avance qu'une évaluation va avoir lieu. L'examen thématique consiste à contrôler des aspects spécifiques couverts par le plan-cadre et la loi sur les jardins d'enfants. Parmi les domaines récemment contrôlés lors de l'examen thématique des jardins d'enfants de Bergen figurent la participation et l'implication des enfants et des parents. Les examens thématiques sont habituellement annoncés. En revanche, les inspections peuvent avoir lieu sans préavis et font généralement suite à un incident spécifique, au non-respect d'exigences légales ou à des indications de non-respect. Enfin, l'évaluation sectorielle correspond à une évaluation axée sur les données du secteur de l'EAJE dans son ensemble, et comprend notamment l'examen des données relatives au financement, aux coûts, à la participation, etc. afin de vérifier que les exigences légales en matière de fonctionnement des jardins d'enfants sont respectées.

Le retour d'information aux prestataires de services d'EAJE peut prendre la forme d'un « avis de violation » si la pratique du jardin d'enfants enfreint directement les lois et réglementations, ou d'une « note d'information » si la pratique du jardin d'enfants est jugée « inappropriée » sur la base d'une évaluation plus subjective. La loi sur les jardins d'enfants, par exemple, énonce quelques exigences claires quant au fonctionnement et à l'organisation au niveau de l'établissement. Le plan-cadre donne quant à lui, avec son statut de document légal, des lignes directrices sur le contenu et les pratiques pédagogiques des jardins d'enfants. Il s'agit d'un document général décrivant dans les grandes lignes ce que doivent proposer les jardins d'enfants, souvent sous la forme de suggestions et de recommandations plutôt que de prescriptions. Il peut donc être difficile de procéder au suivi de la qualité des services à partir des lois et des réglementations. L'évaluation des pratiques effectives sur la base des documents de référence ne peut se faire sans une interprétation subjective, c'est pourquoi des pratiques de faible qualité au niveau du jardin d'enfants peuvent rarement être considérées comme une violation directe de la loi.

Afin d'appliquer plus efficacement le suivi comme un outil d'amélioration de la qualité des services dans les jardins d'enfants, la municipalité de Bergen a fixé des normes de bonnes pratiques. Ces normes ont été définies à travers un projet du *Storbynettverket* (un réseau de grandes villes), financé en partie par les autorités nationales. Elles décrivent les pratiques en distinguant quatre niveaux de qualité et se fondent sur des aspects couverts par le plan-cadre pour les jardins d'enfants. La municipalité de Bergen applique ces normes lors du suivi et de l'examen des jardins d'enfants.

Le suivi est une tâche imposée aux communes par la loi. Par ailleurs, les communes endossent la responsabilité plus générale d'un organe gouvernemental pour les jardins d'enfants. Bergen emploie des équipes distinctes pour le suivi et le développement général de la qualité. L'initiative « Ensemble pour la qualité » (*Sammen for kvalitet*) guide le travail sur l'amélioration de la qualité au sein de la municipalité de Bergen. Pour la période 2013-16, cette initiative se concentre sur le travail des jardins d'enfants concernant : i) le langage en tant que compétence clé ; ii) les compétences mathématiques ; et iii) les compétences liées à la relation pédagogique. Les mesures mises en œuvre dans le cadre de cette initiative comprennent la mise à disposition de documents d'orientation, ainsi que le conseil, la formation et le listage des compétences du personnel afin d'identifier les besoins en termes de développement professionnel.

Source : Étude de cas élaborée par la Direction norvégienne de l'éducation et révisée par le Secrétariat de l'OCDE.

Tableau 3.3. Aspects de la qualité des services examinés dans le cadre des inspections

Par structure

Pays et territoires	Type de structure	Taux d'encadrement	Espace intérieur/extérieur	Réglementations en matière de santé et/ou d'hygiène	Réglementations en matière de sécurité	Supports d'apprentissage et de jeu utilisés	Qualifications minimales du personnel	Planification du travail/du personnel	Conditions de travail (p. ex. satisfaction au travail, taux de renouvellement, salaires, charge de travail)	Mise en œuvre du programme	Gestion des ressources humaines (recrutement, etc.)	Gestion des ressources financières
Australie	Accueil familial de jour et garde à domicile ; accueil à la journée ; accueil périscolaire	X	X	X	X	X	X			X	X	
	Accueil occasionnel	X	X	X	X	X	X					
	Préscolarisation	X	X	X	X		X			X	X	
Belgique - Communauté flamande	Prestataires de services d'accueil familial de jour	X	X	X	X	X		X				X
	Garderies	X	X	X	X	X	X	X				X
	Enseignement préprimaire		X	X	X	X		X		X		
Belgique - Communauté française	Crèches ; assistantes maternelles	X	X	X	X	X	X			X		X
	Préscolarisation	X		X	X	X	X	X		X		
Chili	Jardins d'enfants collectifs			X	X	X	X					
	Jardins d'enfants			X	X							
	Enseignement préprimaire pour les 3-5 ans	X	X	X	X	X	X		X			X
	Enseignement préprimaire pour les 4-5 ans	X	X	X	X	X	X		X		X	X
République tchèque*	Maternelle			X	X		X					
	Jardins d'enfants inscrits au registre des écoles, financés sur le budget de l'État ; jardins d'enfants privés inscrits au registre des écoles	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Établissements privés s'occupant d'enfants et régis par la loi sur le commerce	Non précisé										
Finlande*	Toutes les structures d'EAJE	X		X	X		X					
France	Crèches collectives ; accueil familial de jour	X	X	X	X	X	X		X		X	X
	Enseignement préprimaire	X	X	X	X	X		X		X		
Allemagne*	Accueil familial de jour	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Garderies	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Irlande	Accueil de jour à temps plein	X	X	X	X	X	X	X			X	X
Italie	Écoles maternelles	X	X	X	X							
	Enseignement préprimaire	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Japon*	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Kazakhstan	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Corée*	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Luxembourg	Accueil familial de jour	X	X	X	X	X	X	X		X		
	Garderies	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
	Programme d'éducation préprimaire ; enseignement préscolaire obligatoire	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
Mexique	Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI) ; enseignement préscolaire obligatoire	X	X	X	X	X		X		X		
	Centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale pour les 0-5 ans (IMSS)		X	X		X	X	X	X			
Pays-Bas	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X				
Nouvelle-Zélande*	Toutes les structures d'EAJE	X		X	X	X	X	X		X	X	X
Norvège	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X		X	X		X		X
Portugal*	Crèches	X	X	X	X	X	X	X				
	Assistants maternelles ; accueil familial	X	X	X	X		X	X				
	Jardins d'enfants	X	X	X	X	X	X	X		X		
République slovaque	Crèches ; centres d'accueil maternel/ infantile	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	Jardins d'enfants	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Slovénie	Garde d'enfants d'âge préscolaire	X	X	X	X		X					
	Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tableau 3.3. **Aspects de la qualité des services examinés dans le cadre des inspections (suite)**

Pays et territoires	Type de structure	Taux d'encadrement	Espace intérieur/extérieur	Réglementations en matière de santé et/ou d'hygiène	Réglementations en matière de sécurité	Supports d'apprentissage et de jeu utilisés	Qualifications minimales du personnel	Planification du travail/du personnel	Conditions de travail (p. ex. satisfaction au travail, taux de renouvellement, salaires, charge de travail)	Mise en œuvre du programme	Gestion des ressources humaines (recrutement, etc.)	Gestion des ressources financières
Suède	Préscolarisation	X	X		X	X	X	X		X		X
	Classes préscolaires	X	X			X	X	X		X		X
	Services d'accueil pédagogique (accueil familial de jour, par exemple)	X			X		X					X
Royaume-Uni – Angleterre	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X		X		X		X	
Royaume-Uni – Écosse	Crèches privées partenaires des autorités locales ; crèches gérées par les autorités locales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Assistants maternelles	X	X	X	X	X						

a = non applicable m = manquant

Notes : Les données pour l'Allemagne se rapportent à des aspects de la qualité récurrents, c'est-à-dire aux aspects généralement examinés, par exemple au moyen de l'échelle d'évaluation KES-R (toutefois, les outils utilisés ne sont pas forcément les mêmes dans tous les établissements). La KES-R se divise en 7 sous-ensembles (43 éléments) correspondant aux aspects de la qualité structurelle et de la qualité des processus : espace disponible et ressources matérielles ; pratiques de soins du personnel ; stimulation des capacités cognitives et du langage ; activités ; interaction entre les enfants et le personnel ainsi qu'entre les différents enfants ; planification et organisation des pratiques pédagogiques ; situation du personnel et coopération avec les parents. Les données du tableau ci-dessus ne reflètent pas la situation pour chaque inspection dans chaque établissement.

En Corée, dans les centres d'accueil d'enfants, l'inspection porte également sur les installations et l'équipement pour les cas d'urgence, les contrats d'embauche, la ventilation des salles de classe, la lumière et la température. Dans les jardins d'enfants, l'éducation en matière de santé, les éléments de gestion, les polices d'assurance pour les enfants/enseignants/installations, et la rémunération des enseignants sont également examinés en tant qu'aspects de la qualité structurelle.

En Finlande, la qualité n'est pas contrôlée à l'échelle nationale, mais au niveau local par les communes et les organismes publics régionaux suite à la réception de plaintes, ou à travers l'inspection d'établissements privés. Les données présentées dans le tableau ci-dessus concernent par conséquent les aspects les plus couramment examinés lors des inspections, même si les points inspectés varient d'une région ou d'une municipalité à l'autre. Ces données ne sont donc pas représentatives de l'ensemble du pays.

Au Japon, les domaines à contrôler lors des inspections sont définis au niveau local. Il n'existe par conséquent pas de données nationales sur les aspects examinés durant les inspections.

En Nouvelle-Zélande, la Direction de l'évaluation de l'éducation (*Education Review Office*, ERO) a instauré des indicateurs pour l'évaluation des centres d'éducation et d'accueil, des jardins d'enfants et des centres de loisirs. L'ERO possède par ailleurs des indicateurs distincts pour ses évaluations des *Kōhanga Reo*. Actuellement, elle travaille en outre à l'élaboration d'indicateurs pour l'évaluation des services de garde à domicile et en milieu hospitalier.

Au Portugal, les procédures d'évaluation, l'éducation pour les enfants ayant des besoins spécifiques d'éducation et d'autres aspects examinés sur demande sont également examinés lors des inspections.

En République tchèque, les aspects examinés sont ceux figurant dans les critères d'évaluation de l'Inspection scolaire tchèque.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243071>

## Auto-évaluations

Les auto-évaluations sont habituellement utilisées dans les pays de l'OCDE pour évaluer le niveau de la qualité des services au sein d'un établissement. Tout comme les enquêtes auprès des parents, elles ne sont pas toujours obligatoires et les aspects à évaluer ne sont généralement pas déterminés au niveau national ou local. Les données présentées dans cette section et dans le tableau 3.5 se rapportent par conséquent aux aspects les plus souvent examinés lors des auto-évaluations dans les différents pays et territoires. Dans certains d'entre eux, tels que la Communauté française de Belgique, il n'existe pas d'informations au niveau national sur les aspects examinés à l'occasion des auto-évaluations. Comme indiqué précédemment, de nombreux pays et territoires ont recours aux auto-évaluations et aux inspections, et, dans

Tableau 3.4. Aspects de la qualité des services examinés dans le cadre des enquêtes auprès des parents

Par structure

Pays et territoires	Type de structure	Satisfaction globale quant à la qualité des services, du personnel et de la gestion	Qualité des salles de jeux/salles de classe/des bâtiments	Qualité de l'instruction/de l'enseignement/des soins apportés par le personnel	Contact/partage des informations avec les parents de la part du personnel ou des responsables	Pertinence du programme d'EAJE pour les environnements d'apprentissage à domicile	Utilisation de supports, jouets, livres, etc.	Possibilité d'implication des parents	Possibilité pour les parents de créer des réseaux et de communiquer ensemble	Emplois du temps/planification des activités/sorties pédagogiques	Heures d'ouverture, heures de fonctionnement	Résultats ou expériences chez les enfants
Australie	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Belgique - Communauté flamande	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Belgique - Communauté française	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Chili	Jardins d'enfants collectifs ; enseignement préprimaire pour les 3-5 ans ; enseignement préprimaire pour les 4-5 ans Jardins d'enfants	m X	m X	m	m	m	m	m	m	m	m	m
République tchèque	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Finlande*	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
France	Crèches collectives ; accueil familial de jour Enseignement préprimaire	X a	X a	a	a	a	a	a	a	X a	X a	a a
Allemagne*	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Irlande	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Italie*	Écoles maternelles et enseignement préprimaire	X		X	X			X		X	X	X
Japon	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Kazakhstan	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Corée	Jardins d'enfants	X	X	X	X		X	X		X	X	X
Luxembourg	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Mexique*	Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI) Structures fédérales d'éducation préscolaire à domicile pour les 0-3 ans (CONAFE) Centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale pour les 0-5 ans (IMSS)	X  X	  X	  X	  X	  X	  X	  X	  X	  a	  a	  X
Pays-Bas	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Nouvelle-Zélande	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Norvège*	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X			X			X	X
Portugal	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
République slovaque	Crèches ; centres d'accueil maternel/ infantile Jardins d'enfants	a X	a X	a X	a X	a	a X	a X	a X	a	a X	a X
Slovénie*	Garde d'enfants d'âge préscolaire Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)	a X	a X	a X	a X	a	a X	a X	a X	a X	a X	a X

Tableau 3.4. Aspects de la qualité des services examinés dans le cadre des enquêtes auprès des parents (suite)

Pays et territoires	Type de structure	Satisfaction globale quant à la qualité des services, du personnel et de la gestion	Qualité des salles de jeux/salles de classe/des bâtiments	Qualité de l'instruction/de l'enseignement/des soins apportés par le personnel	Contact/partage des informations avec les parents de la part du personnel ou des responsables	Pertinence du programme d'EAJE pour les environnements d'apprentissage à domicile	Utilisation de supports, jouets, livres, etc.	Possibilité d'implication des parents	Possibilité pour les parents de créer des réseaux et de communiquer ensemble	Emplois du temps/planification des activités/sorties pédagogiques	Heures d'ouverture, heures de fonctionnement	Résultats ou expériences chez les enfants
Suède	Enseignement préscolaire ; classes préscolaires	X	X	X	X			X			X	X
	Services d'accueil pédagogique (accueil familial de jour, par exemple)	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Royaume-Uni – Angleterre	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Royaume-Uni - Écosse	Crèches privées partenaires des autorités locales ; crèches gérées par les autorités locales	X	X	X	X	X		X	X		X	X
	Assistantes maternelles	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

a = non applicable m = manquant

Notes : En Allemagne, dans la mesure où les enquêtes auprès des parents relèvent de la compétence de l'établissement, les aspects examinés peuvent varier d'une structure à l'autre, et il n'existe pas de données relatives aux aspects communs examinés dans les enquêtes auprès des parents au niveau national.

En Finlande, les enquêtes auprès des parents ne sont pas réalisées à l'échelle nationale, mais à l'échelle municipale, et elles ne sont pas imposées par la loi. Les données du tableau ci-dessus concernent les aspects fréquemment examinés dans le cadre de ces enquêtes, mais elles ne sont pas représentatives de l'ensemble du pays ni de chaque enquête de ce type. Les aspects qui y sont abordés peuvent varier d'une structure ou d'une municipalité à l'autre.

En Italie, il n'existe pas de données à l'échelle nationale. Les services d'EAJE mènent s'ils le souhaitent des enquêtes de satisfaction auprès des parents. Les informations présentées dans le tableau portent sur les situations les plus fréquentes telles que mentionnées par les représentants nationaux. Les écoles publiques proposent en général une enquête auprès des parents tous les ans dans le cadre de leurs activités d'auto-évaluation. Plusieurs enquêtes de ce type sont consultables en ligne.

Au Mexique, pour les centres CENDI, les réponses concernent uniquement l'éducation des jeunes enfants de moins de 3 ans. Dans les établissements du CONAFE, les enquêtes comprennent également des questions sur l'implication des pères dans l'éducation des enfants, en lien avec les usages en vigueur au Mexique. Dans les structures de l'IMSS, les enquêtes de satisfaction sont réalisées tous les quatre mois et couvrent les sujets suivants : aspects administratifs, pédagogie, promotion de la santé et alimentation. Chaque question est évaluée à l'aide d'une échelle de notation à cinq points qui mesure notamment la qualité des services, les conditions générales du bâtiment, les activités du personnel, la nourriture proposée aux enfants, les activités éducatives mises en œuvre, les connaissances assimilées, les habitudes acquises en matière de santé, le respect des vaccins obligatoires et les réactions du personnel en cas d'accident. De plus, une enquête est effectuée chaque année par un organisme externe.

En Norvège, il n'existe pas d'enquête nationale annuelle sur la satisfaction des parents effectuée systématiquement dans tous les jardins d'enfants. En revanche, certaines enquêtes nationales de satisfaction ont par le passé été envoyées directement à un échantillon de parents, et nombre de communes et de jardins d'enfants mènent leurs propres enquêtes. Les aspects généralement examinés lors de ces enquêtes sont répertoriés dans le tableau ci-dessus.

Il n'existe pas en Slovaquie d'enquête nationale de satisfaction des parents. Les aspects habituellement examinés dans le cadre des enquêtes auprès des parents sont énumérés dans le tableau ci-dessus. Ces enquêtes peuvent être l'un des outils utilisés lors des auto-évaluations des établissements. De plus, les conseils de parents de chaque jardin d'enfants fournissent aux établissements leurs opinions et leurs recommandations.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243086>

certaines d'entre eux, les inspections se servent des résultats des auto-évaluations pour évaluer les prestataires. Les domaines les plus souvent examinés dans le cadre des auto-évaluations sont répertoriés dans le tableau 3.5.

Les auto-évaluations se concentrent largement sur la collaboration et la communication, en identifiant ce qui peut être amélioré dans ces domaines. Cela transparait clairement dans le tableau 3.5, qui montre que l'aspect le plus fréquemment évalué au sein d'un

Tableau 3.5. **Aspects de la qualité des services examinés lors des auto-évaluations**  
Par structure

Pays et territoires	Type de structure	Satisfaction globale quant à la qualité des services	Qualité des salles de jeu/de classe/du personnel	Respect des réglementations	Collaboration entre les membres du personnel	Collaboration entre le personnel et les responsables	Communication entre le personnel et les parents	Qualité globale du personnel/ des collègues	Disponibilité/ utilisation des supports	Mise en œuvre du programme	Gestion/ direction des services d'EAJE	Conditions de travail (p. ex. charge de travail, salaires, opportunités de développement professionnel)
Australie	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Belgique - Communauté flamande*	Prestataires de services d'accueil familial de jour			X			X	X	X		X	
	Garderies			X	X	X	X	X	X		X	
	Enseignement préprimaire	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Belgique - Communauté française	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	
Chili*	Jardins d'enfants collectifs	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	Jardins d'enfants	X	X		X	X	X		X		X	X
	Enseignement préprimaire pour les 3-5 ans ; enseignement préprimaire pour les 4-5 ans				X	X	X		X		X	X
République tchèque*	Maternelle ; Établissements privés s'occupant d'enfants et régis par la loi sur le commerce	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	Jardins d'enfants inscrits au registre des écoles, financés sur le budget de l'État ; jardins d'enfants privés inscrits au registre des écoles	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Finlande*	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
France	Crèches associatives	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Allemagne*	Accueil familial de jour	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	Garderies		X		X	X	X		X	X	X	X
Irlande	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Italie*	Écoles maternelles	X					X					
	Enseignement préprimaire	X					X			X		
Japon	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Kazakhstan	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Corée	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Luxembourg	Accueil familial de jour	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
	Garderies	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Programme d'éducation préprimaire ; enseignement préscolaire obligatoire	X	X		X		X		X	X		
Mexique	Structures fédérales d'éducation préscolaire à domicile pour les 0-3 ans (CONAFE)	X		X	X	X	X	X	X	X		X
	Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
	Enseignement préscolaire obligatoire	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Pays-Bas	Toutes les structures d'EAJE	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Nouvelle-Zélande	Toutes les structures d'EAJE	X		X	X	X	X	X	X	X	X	
Norvège*	Jardins d'enfants ; jardins d'enfants familiaux	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Jardins d'enfants ouverts	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Portugal*	Crèches ; accueil familial	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
	Jardins d'enfants	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Tableau 3.5. **Aspects de la qualité des services examinés lors des auto-évaluations (suite)**

Pays et territoires	Type de structure	Satisfaction globale quant à la qualité des services	Qualité des salles de jeu/de classe/du personnel	Respect des réglementations	Collaboration entre les membres du personnel	Collaboration entre le personnel et les responsables	Communication entre le personnel et les parents	Qualité globale du personnel/ des collègues	Disponibilité/ utilisation des supports	Mise en œuvre du programme	Gestion/ direction des services d'EAJE	Conditions de travail (p. ex. charge de travail, salaires, opportunités de développement professionnel)
République slovaque	Crèches ; centres d'accueil maternel/ infantile	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	Jardins d'enfants	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Slovénie	Garde d'enfants d'âge préscolaire	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Suède*	Structures préscolaires ; classes préscolaires	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Royaume-Uni – Angleterre	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Royaume-Uni - Écosse*	Crèches privées partenaires des autorités locales ; crèches gérées par les autorités locales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Assistantes maternelles	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

a = non applicable m = manquant

Notes : En Allemagne, les prestataires sont généralement libres de choisir les domaines de l'auto-évaluation. Si les points mentionnés ci-dessus sont les aspects les plus souvent examinés, ces données ne sont pas représentatives de l'ensemble du pays, ni de chaque pratique d'auto-évaluation.

En Communauté flamande de Belgique, pour le secteur de l'enseignement préprimaire (3-5 ans), l'Inspection demande aux établissements de mettre en place un système interne de gestion de la qualité. Chaque structure choisit librement son propre système interne.

Au Chili, les jardins d'enfants (*jardines infantiles*) collectifs (publics) et privés qui reçoivent des fonds du Conseil national des jardins d'enfants (*Junta Nacional de Jardines Infantiles* ou JUNJI) ont recours à un guide de l'auto-évaluation. Élaboré par le JUNJI, ce guide comporte six domaines de suivi : la direction ; la gestion du processus éducatif ; l'engagement envers les familles et la collectivité, et leur participation ; les soins et la protection ; la gestion des ressources humaines ; et les ressources financières et les résultats. Les établissements préprimaires pour les enfants âgés de 3 à 5 ans (*colegios*) et les établissements préprimaires pour les 4-5 ans (*escuelas*) doivent quant à eux effectuer un rapport d'auto-évaluation avant l'inspection de l'Agence de la Qualité (*Agencia de la Calidad*).

En Italie, il n'existe pas de données à l'échelle nationale. Les informations présentées dans le tableau portent sur des situations fréquentes telles que mentionnées par les représentants nationaux. Les auto-évaluations de la qualité des services incluent parfois les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des parents au sujet des services fournis.

En Norvège, selon le plan-cadre, le travail des jardins d'enfants doit être évalué, c'est-à-dire décrit, analysé et interprété à la lumière des critères définis dans la loi sur les jardins d'enfants, dans le plan-cadre et dans les différents plans et lignes directrices locaux. Chaque jardin d'enfants est libre de déterminer l'étendue de cette auto-évaluation en fonction des conditions et besoins locaux.

Au Portugal, les crèches et les structures d'accueil familial de jour fixent leur propre cadre d'auto-évaluation, si bien qu'il n'existe pas de données nationales sur les aspects examinés lors des auto-évaluations.

En Écosse (Royaume-Uni), il n'existe actuellement pas d'informations sur les assistantes maternelles.

La Suède ne dispose pas d'informations nationales à ce sujet. Le suivi externe réalisé par l'Inspection scolaire suédoise comporte une auto-évaluation effectuée par la municipalité. C'est un document dans lequel les communes doivent rédiger un compte rendu sur différents aspects de la qualité dans les établissements préscolaires, tels que les résultats, le travail accompli dans ces établissements, leurs normes et leurs valeurs.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243094>

établissement est la communication entre le personnel et les parents : 16 des 19 pays et territoires concernés ont en effet cité ce domaine. La collaboration entre le personnel et les responsables (15 sur 19) est également un aspect très couramment évalué, tout comme la collaboration entre les membres du personnel (15 sur 19) : les professionnels de la petite enfance et les responsables ont ainsi l'opportunité de déterminer si la coopération et le

travail d'équipe répondent à leurs attentes. Bien entendu, les auto-évaluations portent aussi souvent sur le niveau de qualité des services fournis ou reçus.

**Encadré 3.4. Évaluer la collaboration avec les parents ainsi que les aspects socio-environnementaux : une étude de cas de Rhénanie-Palatinat (Allemagne)**

Kita!Plus est un programme de Rhénanie-Palatinat composé de sept domaines d'activités en rapport avec les parents, la famille et l'environnement social. Dans le cadre de l'un de ces domaines axé sur la qualité, le ministère de l'Intégration, de la Famille, de la Jeunesse, de l'Enfance et des Femmes de Rhénanie-Palatinat a lancé, en collaboration avec le Collège de Coblenche, un projet sur les concepts de développement de la qualité. Cet instrument de suivi interne se concentrera d'une part sur la collaboration des établissements d'EAJE avec les parents et les familles, et d'autre part, sur les aspects socio-environnementaux. Le but est de mettre au point un instrument standardisé, uniforme et utilisable pour garantir, contrôler et améliorer la qualité dans tous les établissements d'accueil de jeunes enfants de Rhénanie-Palatinat.

Le projet comporte cinq étapes, et le développement de l'instrument de suivi interne est censé être terminé d'ici la fin de l'année 2015. La première étape consiste à analyser les lignes directrices des outils de mesure de la qualité actuellement utilisés dans les différents établissements de Rhénanie-Palatinat pour la collaboration avec les parents et les familles, ainsi que les aspects socio-environnementaux. De plus, une analyse qualitative du contenu a été effectuée afin d'examiner les établissements. Dans le cadre de la deuxième étape, un nouvel instrument d'auto-évaluation en deux phases pour les structures d'accueil de jeunes enfants sera développé sur la base de l'analyse qualitative. Lors de la première phase, il visera à vérifier l'état actuel de la qualité, et à définir les aspects à améliorer en termes d'environnement social et de collaboration avec les parents et la famille. Pendant la seconde phase, il devra être utilisé pour aider les établissements d'accueil des jeunes enfants à accroître la qualité dans les domaines nécessitant visiblement des améliorations, en mettant en œuvre les méthodes suggérées par l'instrument. Au cours du processus de développement de cet instrument, des entretiens, des discussions de groupe et les résultats de colloques seront pris en considération afin de tenir compte des expériences pratiques. Durant la troisième étape, l'instrument sera testé dans les établissements d'accueil de jeunes enfants. La quatrième étape consistera à demander au personnel travaillant avec l'instrument un retour d'information sur ce dernier afin de le perfectionner. Enfin, des formateurs spécialisés seront formés afin de diffuser et de mettre en œuvre cet instrument dans les structures d'accueil de jeunes enfants : au final, il devrait indiquer l'état actuel de la qualité dans ces structures et servir de ressource pour accroître la qualité.

Source : Étude de cas élaborée par l'Institut allemand de la jeunesse (*Deutsches Jugendinstitut*) et révisée par le Secrétariat de l'OCDE.

Le personnel et l'équipe de direction évaluent par ailleurs la disponibilité des supports et la mise en œuvre des programmes : environ trois quarts des pays et territoires ont déclaré que ces aspects étaient généralement examinés dans le cadre des auto-évaluations. La qualité de l'établissement et/ou des salles de classe ou de jeux est un autre domaine fréquemment examiné lors des auto-évaluations des professionnels et des responsables. Les professionnels de l'EAJE ont également assez souvent (14 sur 19 pays et territoires) l'opportunité d'évaluer la qualité de la direction ou de la gestion des services d'EAJE. D'autres aspects tels que l'opinion des responsables et des professionnels de l'EAJE quant à la qualité



de leurs collègues, et le respect des réglementations – point habituellement contrôlé lors des inspections – sont un peu moins souvent examinés durant les auto-évaluations. Les conditions de travail du personnel constituent le domaine le moins fréquemment abordé lors des auto-évaluations : cela semble logique dans la mesure où elles sont généralement évaluées dans le cadre des inspections (voir ci-dessus).

## Quels instruments et outils sont utilisés ?

Si l'enquête auprès des parents constitue en soi à la fois une pratique et un instrument, les inspections et les auto-évaluations sont des pratiques qui utilisent des instruments particuliers. Ainsi, les instruments (outils) des inspections ne sont pas les mêmes que ceux des auto-évaluations et ils regroupent aussi bien les échelles de notation que les listes de vérification et les entretiens. Les outils employés par les évaluateurs lors des inspections ou des autres pratiques de suivi ne sont pas imposés, mais librement choisis par l'organisme responsable du suivi (au niveau régional ou municipal en France et en Norvège, par exemple) ou par l'établissement d'EAJE lui-même (dans le cas d'auto-évaluations). Les données et les tableaux de la présente section concernent généralement les instruments les plus couramment utilisés, mais ceux-ci peuvent varier d'une région ou d'un établissement à l'autre au sein d'un même pays ou territoire. Le tableau A.3.1 à l'annexe de ce chapitre donne une vue d'ensemble des instruments employés pour le suivi de la qualité des services.

### Pour les inspections

Les observations, les entretiens et l'analyse de la documentation interne sont les outils les plus fréquemment utilisés lors des inspections : 21 des 24 pays et territoires y ont communément recours dans le cadre de cette pratique de suivi (voir tableau 3.6). Les résultats des auto-évaluations, souvent réalisées avant une inspection, sont généralement pris en compte durant les inspections au sein de 16 pays et territoires. De plus, les listes de vérification (listes des éléments ou des normes à respecter en matière de qualité) sont assez répandues. Parmi les outils moins utilisés figurent en revanche les enquêtes effectuées par les évaluateurs (15 sur 24), par les responsables et le personnel (13 sur 24) ou par les parents (11 sur 24). Les échelles de notation, qui reposent sur un ensemble de catégories visant à obtenir des informations sur un attribut quantitatif ou qualitatif pouvant être évalué ou noté, sont peu courantes : seules 11 pays et territoires ont indiqué qu'elles étaient fréquemment employées lors des inspections.

Les pays ayant recours à des échelles de notation peuvent choisir d'adapter les échelles existantes (voir encadré 3.5) à leurs propres besoins en matière de suivi de la qualité des services. En Italie, par exemple, l'échelle américaine d'évaluation des structures d'accueil des enfants en bas âge (*American Infant Toddler Environment Rating Scale* ou *ITERS*) a été adaptée par des chercheurs de l'Université de Pavie pour être utilisée dans les établissements d'EAJE italiens. Dénommée *Scala per la Valutazione dell'Asilo Nido* (SVANI), elle comporte 37 éléments : 2 éléments ont été ajoutés aux 35 critères de l'*ITERS* afin d'évaluer comment l'enfant se familiarise au nouveau contexte (*inserimento*), pratique très courante dans les services d'EAJE italiens, destinée à faciliter le passage de l'environnement familial à la garderie. Les fiches de notation ont été modifiées en conséquence, ainsi que le profil de chaque section. L'échelle a d'abord été testée au sein d'un groupe pilote, dans 68 sections (dont 20 étaient destinées aux nourrissons et 48 aux jeunes enfants) de 25 structures. Un échantillon représentatif de la grande diversité de

Tableau 3.6. Outils/instruments d'inspection utilisés pour le suivi de la qualité des services

Pays et territoires	Type de structure	Enquêtes (menées par des inspecteurs)	Échelles de notation	Listes de vérification	Observations (autres que les échelles de notation ou les listes de vérification)	Entretiens	Résultats des auto-évaluations	Résultats des enquêtes auprès de la direction/du personnel	Résultats des enquêtes auprès des parents	Analyse de la documentation interne de la structure
Australie	Toutes les structures d'EAJE		X		X	X	X			X
Belgique - Communauté flamande	Prestataires de services d'accueil familial de jour ; garderies		X	X	X	X	X			X
	Enseignement préprimaire	X	X		X	X	X	X		X
Belgique - Communauté française	Crèches			X	X	X	X			X
Chili	Jardins d'enfants collectifs			X	X					
	Jardins d'enfants			X	X				X	X
	Enseignement préprimaire pour les 3-5 ans ; enseignement préprimaire pour les 4-5 ans			X	X	X	X			X
République tchèque	Maternelle			X						
	Jardins d'enfants inscrits au registre des écoles, financés sur le budget de l'État ; jardins d'enfants privés inscrits au registre des écoles	X	X	X	X	X	X	X		X
	Établissements privés s'occupant d'enfants et régis par la loi sur le commerce	a	a	a	a	a	a	a	a	a
Finlande*	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	X	X	X	X	X
France	Crèches collectives ; accueil familial de jour			X	X	X		X		X
	Enseignement préprimaire				X	X		X		X
Allemagne	Accueil familial de jour	m	m	m	m	m	m	m	m	m
	Garderies	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Irlande	Accueil de jour à temps plein			X	X	X				X
Italie*	Écoles maternelles								X	X
	Enseignement préprimaire				X	X		X	X	X
Japon*	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Kazakhstan	Jardins d'enfants	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Mini-centres (accueil à temps plein et à temps partiel)	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Corée*	Garderies	X	X	X	X	X	X	X		X
	Jardins d'enfants	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Luxembourg*	Accueil familial de jour ; garderies			X	X	X				X
	Programme d'éducation préprimaire ; enseignement préscolaire obligatoire				X	X	X			X
Mexique	Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI) ; enseignement préscolaire obligatoire			X	X		X			
	Centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale pour les 0-5 ans (IMSS)	X		X	X					
Pays-Bas*	Assistants maternelles	m	m	m	m	m	m	m	m	m
	Groupes récréatifs et garderies	X	X	X	X	X				
	Structures d'accueil pour enfants issus de milieux défavorisés ; groupes récréatifs / établissements préscolaires pour enfants issus de milieux défavorisés	X	X	X	X	X				
	Toutes les structures d'EAJE				X	X	X			X
Nouvelle-Zélande	Toutes les structures d'EAJE				X	X	X			X
Norvège*	Toutes les structures d'EAJE	X		X		X			X	X
Portugal	Crèches ; assistantes maternelles ; accueil familial	m	m	m	m	m	m	m	m	m
	Jardins d'enfants	X			X	X		X		X

Tableau 3.6. Outils/instruments d'inspection utilisés pour le suivi de la qualité des services (suite)

Pays et territoires	Type de structure	Enquêtes (menées par des inspecteurs)	Échelles de notation	Listes de vérification	Observations (autres que les échelles de notation ou les listes de vérification)	Entretiens	Résultats des auto-évaluations	Résultats des enquêtes auprès de la direction/du personnel	Résultats des enquêtes auprès des parents	Analyse de la documentation interne de la structure
République slovaque	Crèches ; centres d'accueil maternel/ infantile	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	Jardins d'enfants	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Slovénie	Garde d'enfants d'âge préscolaire	X		X		X				X
	Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)	X		X		X	X		X	X
Suède	Toutes les structures d'EAJE				X	X	X	X	X	X
Royaume-Uni – Angleterre	Toutes les structures d'EAJE	X			X					X
Royaume-Uni - Écosse	Crèches privées partenaires des autorités locales	X	X		X	X	X	X	X	X
	Crèches gérées par les autorités locales	X	X		X	X	X			
	Assistantes maternelles	X	X		X	X	X		X	

a = non applicable m = manquant

Notes :

En Corée, les instruments servant à l'inspection dans les jardins d'enfants et les centres d'accueil d'enfants sont presque toujours les mêmes. Toutefois, les examens entre pairs et les enquêtes auprès des parents sont réalisés uniquement dans les jardins d'enfants car ces derniers mettent en œuvre l'*Évaluation du développement professionnel des enseignants des jardins d'enfants* pour contrôler la qualité du personnel. Cette évaluation est effectuée au moyen d'examen entre pairs et d'enquêtes auprès des parents.

La Finlande ne dispose pas d'un système unifié, si bien que les instruments et les méthodes d'inspection sont sélectionnés de façon indépendante par les communes. Tous les outils cités dans le tableau ci-dessus peuvent être employés en Finlande, mais leur utilisation effective dépend de la municipalité concernée.

En Italie, il n'existe pas de cadre général pour l'inspection des services d'EAJE mis à disposition. Une combinaison d'outils est employée lors de l'inspection ou du suivi, mais il n'y a pas de suivi national. En cas de contrôle des écoles maternelles, ce suivi est effectué localement par les organismes de suivi mis en place par les autorités locales, telles que les régions ou les communes. Les inspections des écoles préprimaires sont effectuées par les inspecteurs du ministère de l'Éducation sur une base *ad hoc*, au moyen d'un ensemble d'outils et de procédures sélectionnés par l'inspecteur. Les enquêtes auprès des parents sont généralement gérées par la structure ou l'école elle-même, mais leurs résultats ne sont pas toujours utilisés dans les inspections.

Au Japon, les outils utilisés pour les inspections sont définis au niveau du gouvernement local, et il n'existe pas de données disponibles sur les outils employés lors des inspections à l'échelle nationale.

Au Luxembourg, les inspecteurs participent au suivi de la qualité dans la mesure où ils discutent avec les écoles de l'élaboration du « Plan de réussite scolaire ». Ils aident les établissements à évaluer leur situation (sur la base des résultats aux tests nationaux standardisés, du milieu socio-économique de la population scolaire, de la situation linguistique des élèves, etc.) afin de mettre au point un plan de réussite scolaire tenant compte de tous ces éléments. L'inspection pour les établissements d'éducation non formelle est en train d'être mise en place.

En Norvège, la municipalité procède à l'inspection des jardins d'enfants conformément à l'article 16 de la loi sur les jardins d'enfants. Comme il n'existe pas de règles spécifiques prescrivant l'emploi d'outils particuliers, les instruments utilisés varient. Ceux cités dans le tableau ci-dessus correspondent aux instruments généralement employés. Habituellement, les inspecteurs ont recours aux outils suivants : analyse de la communication interne de l'établissement, entretiens et enquêtes réalisés par les inspecteurs, et listes de vérification. Les résultats des enquêtes ou d'autres informations provenant des parents sont également largement pris en considération dans le processus d'inspection, soit en tant qu'information sur le contexte, soit lors de l'inspection sur site.

Aux Pays-Bas, l'inspection des assistantes maternelles se fait principalement sur demande. Chaque année, les inspecteurs contrôlent un échantillon d'assistantes maternelles, en se concentrant sur les installations et l'environnement d'accueil.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243108>

l'EAJE en Italie a été réalisé à partir de 5 régions. Après la traduction et l'essai pilote de l'échelle, cette dernière a été largement utilisée dans les établissements d'EAJE italiens destinés aux enfants de moins de 3 ans, essentiellement à des fins d'amélioration des services et de formation des enseignants en cours d'emploi sur les environnements

pédagogiques. Une procédure d'adaptation analogue a été employée sur l'échelle ECERS (en italien, *Scala per l'osservazione e la valutazione della scuola d'infanzia*, SOVASI), utilisée exclusivement dans les établissements préscolaires. Ces deux adaptations sont cohérentes avec le système d'EAJE fractionné appliqué en Italie.

Le Chili a élaboré sa propre échelle de notation et l'a utilisée jusqu'en 2013. Le Conseil national des jardins d'enfants (*Junta Nacional de Jardines Infantiles* ou JUNJI) évalue la qualité des services de tous les jardins d'enfants publics et privés (*jardines infantiles*) au moyen d'inspections et, jusqu'en 2013, il en publiait les résultats en ligne sous la forme d'un classement. L'objectif était de transmettre aux parents des informations plus transparentes sur le niveau de qualité fourni par les établissements d'EAJE et d'encourager ces derniers à l'améliorer. L'outil employé lors des inspections était une échelle de notation dénommée *Pauta Digital de Fiscalización* (ligne directrice pour l'inspection) et créée par le JUNJI. Cette échelle se divise en quatre niveaux de performance ou d'évaluation. Le meilleur niveau correspond à la mention « Performances élevées » : elle est attribuée aux établissements qui remplissent les conditions requises pour leur fonctionnement et dont les résultats sont exceptionnellement bons. Vient ensuite la mention « Performances moyennes », décernée lorsque l'établissement respecte au moins les exigences minimales. Les structures n'observant pas les normes minimales requises pour un fonctionnement correct obtiennent la mention « Performances insuffisantes », et celles qui ne respectent pas les exigences en matière de sécurité et présentent par conséquent un risque élevé pour les jeunes enfants sont classées dans la catégorie la plus basse. Une nouvelle inspection peut naturellement modifier le classement d'un établissement.

Le système préscolaire du Chili dispose d'une échelle de notation similaire. Les établissements préscolaires pour les enfants de 3 à 5 ans (*escuelas et colegios*) sont inspectés par l'Agence nationale de la qualité (*Agencia de la Calidad*) au moyen d'une échelle de notation constituée de 12 indicateurs de qualité différents, reflétés dans les normes indicatives de performance (*estandares indicativos de desempeño*). Chaque établissement préscolaire est classé en fonction des résultats de cette évaluation dans l'une des quatre catégories suivantes : « Performances élevées », « Performances standards », « Performances passables » et « Performances insuffisantes ». D'autres exemples d'échelles de notation sont cités dans l'encadré 3.5.

Il est très courant d'utiliser une combinaison de divers instruments lors des inspections effectuées dans le cadre du suivi de la qualité des services de façon à faire reposer l'évaluation de la qualité sur différentes sources (voir tableau 3.6). Dans les jardins d'enfants de la Communauté flamande de Belgique et du Portugal, par exemple, les inspecteurs ont recours à une combinaison de trois instruments, à savoir les documents, les entretiens et les observations. En Finlande, en Norvège et au Japon, les évaluateurs sont libres de choisir leurs instruments, qui diffèrent par conséquent beaucoup selon les régions. Généralement, lors de l'inspection d'un établissement norvégien, la documentation interne est examinée, tout comme peuvent l'être les entretiens, les listes de vérification et les enquêtes. De plus, de nombreux inspecteurs tiennent compte des résultats des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des parents. Au Luxembourg, les inspecteurs ne sont pas seulement chargés d'inspecter les établissements, mais aussi de les aider à s'améliorer. Ils discutent donc avec les écoles d'un « Plan de réussite scolaire » afin de les épauler dans l'évaluation de la situation actuelle, notamment sur la base des résultats obtenus aux tests nationaux standardisés (le cas échéant), du milieu socio-économique des enfants et de leur situation linguistique.

### Encadré 3.5. L'utilisation d'échelles de notation dans le cadre de l'évaluation de la qualité aux États-Unis

Les États-Unis ne disposent pas d'un système de suivi national pour leurs établissements d'EAJE. Les programmes accueillant les enfants de la naissance à l'âge de 5 ans sont supervisés par le gouvernement fédéral et par de nombreux organismes au niveau local et des États. Les grandes disparités entre les niveaux de qualité fournis par les différents programmes ont poussé les États à adopter une approche interinstitutionnelle au niveau des systèmes pour les améliorer, en utilisant les systèmes d'évaluation et d'amélioration de la qualité (*Quality Rating and Improvement Systems*, QRIS). Les QRIS sont des évaluations reposant sur plusieurs éléments et conçues pour rendre la qualité des programmes transparente et intelligible. Les prestataires participants sont évalués sur chaque élément du système, par exemple sur la prise en compte des normes pour les programmes, sur l'aide fournie pour améliorer la qualité, sur les subventions et mesures incitatives financières, sur l'assurance-qualité et le suivi, et sur la sensibilisation et l'éducation des consommateurs. Les programmes reçoivent des notes (souvent 0 à 5 étoiles, ou une note de 1 à 4) qui aident les parents, les bailleurs de fonds et les autres parties prenantes à faire des choix plus éclairés quand il s'agit d'employer ou de soutenir un prestataire, et qui encouragent les structures d'EAJE à s'améliorer. Les QRIS comprennent également des supports pour aider les programmes à atteindre progressivement des normes plus élevées.

Initialement, dans les années 90, les QRIS étaient subventionnés par le ministère américain de la Santé et des Services sociaux (DHHS) et ils amélioraient les niveaux de qualité grâce à des réglementations étatiques en matière de délivrance d'agrément pour l'accueil d'enfants, qui fixaient des exigences minimales en termes de santé, de sécurité et de développement des enfants. Les efforts visant à inclure les résultats des enfants dans les critères de notation se sont accrus. En 2012, le ministère américain de l'Éducation (ED) et le DHHS ont commencé à soutenir les QRIS des États au moyen du programme *Race to the Top – Early Learning Challenge* (RTT-ELC), qui finance aujourd'hui 20 États. En contrepartie de ces subventions, les États doivent valider leurs QRIS afin de vérifier que leurs niveaux reflètent précisément les différents niveaux de qualité des programmes, et de voir dans quelle mesure les modifications des notes obtenues sont liées à des progrès quant à l'apprentissage, au développement et à la maturité scolaire des enfants. En 2014, on comptait aux États-Unis 41 QRIS (contre 26 en 2010) répartis dans 36 États.

#### Maryland

Le QRIS du Maryland, dénommé Maryland EXCELS, repose sur une structure de notation à cinq niveaux afin d'évaluer les programmes sur la base des catégories suivantes : i) échelle de notation et agrément ; ii) permis et conformité ; iii) recrutement et développement professionnel ; et iv) pratiques et politiques administratives. Le Maryland a commencé à tester sur le terrain les normes EXCELS pour les programmes en novembre 2012. Les 330 programmes concernés par le test étaient des centres d'accueil d'enfants, des services de garde en milieu familial, des établissements publics d'accueil préscolaire, et des programmes d'accueil d'enfants d'âge scolaire s'étant portés volontaires pour participer et tester le système en ligne. Le 1<sup>er</sup> juillet 2013, Maryland EXCELS a été ouvert à tous les programmes de l'État : le nombre de participants est ainsi passé de 330 à 1 579 entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 décembre 2013. Parallèlement, le 31 décembre 2013, 221 programmes avaient publié leurs notes sur le site Internet EXCELS. Suite à l'analyse des informations obtenues par le biais du test sur le terrain, il a été décidé de revoir les normes pour les programmes : les programmes participant actuellement ou publiés dans Maryland EXCELS auront 12 mois pour respecter les nouvelles normes. Le Maryland fait partie des États qui ont recours à des mesures incitatives financières, à la formation et à l'aide technique pour favoriser des améliorations de la qualité telles que le respect des nouvelles normes pour les programmes.

#### État de Washington

Lancé en 2012 et intitulé *Early Achievers*, le QRIS de l'État de Washington se caractérise par une structure d'évaluation hybride composée de cinq niveaux. Il concerne tous les programmes d'accueil en centre et d'accueil familial ayant obtenu une autorisation. Une fois inscrits, les programmes sont notés dans

### Encadré 3.5. L'utilisation d'échelles de notation dans le cadre de l'évaluation de la qualité aux États-Unis (suite)

quatre catégories : i) les résultats des enfants ; ii) l'environnement d'apprentissage, les interactions et le programme de l'établissement ; iii) le développement professionnel et la formation ; et iv) la participation des familles et le partenariat avec elles. À la fin de l'année 2013, *Early Achievers* avait atteint toutes les régions de l'État et comptait 2 011 programmes inscrits, dont 754 centres d'accueil d'enfants, 1 042 services de garde en milieu familial et 215 programmes d'aide et d'éducation des jeunes enfants du DHHS, accueillant au total 60 719 enfants. L'État de Washington a mis au point un modèle de formation ambitieux pour tous les programmes d'apprentissage des jeunes enfants de façon à accroître la qualité, avec une formation plus approfondie pour les programmes ayant obtenu la note 1 ou 2. De plus, l'État travaille à l'élaboration d'un modèle de formation en ligne destiné à compléter le travail de formation sur site. Dans le cadre de ce modèle virtuel, les participants seront capables de visualiser et de télécharger des vidéos montrant les progrès réalisés quant aux objectifs d'amélioration de la qualité.

L'État de Washington procède actuellement à l'évaluation de ce système de notation : les résultats finaux seront disponibles début 2016. L'impact d'*Early Achievers* sera évalué en se concentrant sur les résultats chez les enfants, les profils des parents et des familles, et l'organisation des prestataires et des programmes. Cette évaluation aidera l'État à comprendre dans quelle mesure les normes et les niveaux de qualité d'*Early Achievers* influent sur les résultats des enfants et sur la maturité scolaire, et à savoir quels éléments en particulier favorisent le plus chez les enfants des résultats positifs essentiels pour la maturité scolaire. Les participants sont des nourrissons, de très jeunes enfants et des enfants d'âge préscolaire sélectionnés au hasard. Des instruments standardisés seront appliqués directement, et complétés par des évaluations indirectes sous forme de rapports de la part des parents et des prestataires pour les enfants participants. Dans un second temps, des données seront recueillies auprès des instances existantes afin de connaître les progrès des enfants au fil du temps en termes de connaissances et d'aptitudes.

Source : Étude de cas élaborée par le ministère américain de l'Éducation et révisée par le Secrétariat de l'OCDE.

### Pour les enquêtes auprès des parents

Les enquêtes auprès des parents sont à la fois une pratique et un instrument de suivi. Il s'agit de questionnaires comportant des questions ouvertes ou fermées sur des sujets tels que le niveau global des services fournis et la satisfaction des parents quant à ces services, et parfois des questions plus spécifiques sur les pratiques du personnel ou sur le plaisir qu'ont les enfants à aller dans l'établissement concerné. L'enquête peut aussi prendre la forme d'un questionnaire dans lequel les parents notent certains aspects de la structure d'EAJE, tels que « les informations fournies au parents » ou « la taille des locaux ». Les aspects examinés dans le cadre des enquêtes réalisées auprès des parents au sein des pays de l'OCDE ont été décrits ci-dessus.

En Angleterre (Royaume-Uni), dans une enquête effectuée en 2011, il a été demandé aux parents s'ils avaient le sentiment que l'établissement était capable de stimuler le développement de leur enfant. La grande majorité des parents a répondu que la structure d'accueil formelle aidait leur enfant à développer chaque domaine d'apprentissage et de développement de l'EYFS (*Early Years Foundation Stage*), le programme d'enseignement anglais. Entre 78 % et 93 % des parents ont estimé que l'établissement avait contribué aux progrès de leur enfant dans les domaines suivants : développement social et émotionnel ; communication, langage, lecture et écriture ; résolution de problèmes, capacité de raisonnement et calcul ; connaissance et compréhension du monde ; développement physique ; et développement créatif.

### Pour les auto-évaluations

Le tableau 3.7 indique les instruments utilisés par les pays et territoires lors de leurs auto-évaluations de la qualité des services fournis. On constate des recoupements entre les instruments utilisés pour les auto-évaluations de la qualité des services et de la qualité du personnel (ce dernier aspect est traité dans le chapitre 4), ce qui n'est pas très surprenant, dans la mesure où ces domaines de suivi sont souvent tous deux contrôlés par les pays, ou alignés ou intégrés l'un à l'autre. Les pays et territoires soulignent que les outils d'auto-évaluation varient fortement selon les structures, car ces dernières sont généralement libres de choisir les outils utilisés. C'est notamment le cas en Finlande, en Nouvelle-Zélande et en Norvège. Par ailleurs, dans de nombreux pays et territoires (à l'exception de la Slovénie, par exemple), les auto-évaluations ne sont pas obligatoires, bien qu'elles soient fréquemment réalisées. Les données présentées dans cette section ainsi que dans le tableau 3.7 se rapportent par conséquent aux outils les plus couramment employés lors des auto-évaluations. Certains pays et territoires ne disposent pas d'informations sur les outils les plus fréquemment mis en œuvre, car ils ne prescrivent aucun instrument ni outil pour les auto-évaluations.

Dans le cadre des auto-évaluations, les établissements ont souvent recours à des enquêtes auto-déclarées, des journaux ou rapports d'auto-évaluation, et à des listes de vérification (c'est le cas dans 12 des 19 pays et territoires pratiquant les auto-évaluations). L'utilisation de portefeuilles de réalisations est également assez répandue : 8 pays et territoires sur 19 ont indiqué qu'il s'agissait là d'un instrument récurrent des auto-évaluations. Les portefeuilles de réalisations sont un recueil de travaux effectués par le

Tableau 3.7. Instruments/outils d'auto-évaluation utilisés pour le suivi de la qualité des services

Par structure

Pays et territoires	Type de structure	Outils/instruments				
		Questionnaire/enquête auto-déclaré(e)	Rapports ou carnets de réflexion personnelle	Portefeuilles de réalisations	Listes de vérification	Retour d'information par vidéo
Australie	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a
Belgique - Communauté flamande	Structures d'accueil d'enfants (prestataires de services d'accueil familial de jour et garderies)				X	
	Enseignement préprimaire	Les structures décident quels outils utiliser				
Belgique - Communauté française	Crèches	Les structures décident quels outils utiliser				
Chili	Jardins d'enfants	X				
	Enseignement préprimaire pour les 3-5 ans	X				
	Enseignement préprimaire pour les 4-5 ans	X	X			
République tchèque*	Jardins d'enfants inscrits au registre des écoles, financés sur le budget de l'État ; jardins d'enfants privés inscrits au registre des écoles	X	X	X	X	X
Finlande	Toutes les structures d'EAJE	Les structures/communes décident quels outils utiliser				
France*	Crèches collectives ; accueil familial de jour	X	X			
Allemagne	Garderies	X	X	X	X	
Irlande	Accueil de jour à temps plein	a	a	a	a	a
Italie*	Italie		X		X	
	Enseignement préprimaire	X	X		X	

Tableau 3.7. Instruments/outils d'auto-évaluation utilisés pour le suivi de la qualité des services (suite)

Pays et territoires	Type de structure	Outils/instruments				
		Questionnaire/enquête auto-déclaré(e)	Rapports ou carnets de réflexion personnelle	Portefeuilles de réalisations	Listes de vérification	Retour d'information par vidéo
Japon	Crèches	a	a	a	a	a
	Jardins d'enfants privés	a	a	a	a	a
Kazakhstan	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	
Corée	Toutes les structures d'EAJE	X	X	X	X	
Luxembourg	Accueil familial de jour		X			
	Garderies ; Programme d'éducation préprimaire ; enseignement préscolaire obligatoire		X			
Mexique	Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI)	X	X			
	Structures fédérales d'éducation préscolaire à domicile pour les 0-3 ans (CONAFE)	X	X			
	Enseignement préscolaire obligatoire					
Pays-Bas*	Toutes les structures d'EAJE				X	
Nouvelle-Zélande*	Toutes les structures d'EAJE	Varient selon les structures et au sein de celles-ci.				
Norvège	Toutes les structures d'EAJE	Les structures/communes décident quels outils utiliser				
Portugal	Crèches				X	
	Accueil familial		X			
	Jardins d'enfants	X	X	X	X	
République slovaque	Jardins d'enfants privés	X		X	X	X
Slovénie*	Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)	X	X	X	X	
Suède*	Enseignement préscolaire	X	X	X	X	X
	Classes préscolaires	X	X			
Royaume-Uni – Angleterre	Toutes les structures d'EAJE	a	a	a	a	a
Royaume-Uni - Écosse	Toutes les structures d'EAJE	m	m	m	m	m

a = non applicable m = manquant

Notes : En France, les outils diffèrent en fonction des régions/départements. Les données susmentionnées concernent les outils les plus courants.

En Italie, d'autres outils peuvent être utilisés. Les informations présentées dans le tableau portent sur les outils traduits en italien et/ou utilisés par des universités aidant les structures d'EAJE à s'auto-évaluer. Elles ne sont pas issues d'enquêtes nationales sur le suivi de la qualité des structures d'EAJE. Il n'existe pas de directives nationales quant à l'autoévaluation des établissements préscolaires. Ceux qui souhaitent évaluer leur propre niveau de qualité le font généralement de manière volontaire, parfois avec l'aide d'un partenaire extérieur, comme une université.

En Nouvelle-Zélande, les outils/instruments diffèrent selon les établissements, mais les rapports d'auto-évaluation sont couramment utilisés. Ils sont élaborés avant la réalisation d'un examen externe par l'ERO et servent d'outil d'auto-évaluation. De plus, de nombreux établissements emploient les indicateurs d'évaluation de l'ERO et le document auto-déclaré préparé en prévision d'un examen externe de l'ERO comme des outils d'auto-évaluation. La Direction de l'évaluation de l'éducation (*Education Review Office*, ERO) est le service public de Nouvelle-Zélande chargé d'examiner et d'établir des rapports publics sur la qualité de l'éducation et de l'accueil des élèves dans toutes les écoles et dans tous les services d'accueil des jeunes enfants du pays.

Aux Pays-Bas, les instruments peuvent varier d'une région ou d'un établissement à l'autre. Les données ci-dessus portent sur les outils habituellement employés.

En République tchèque, les établissements peuvent choisir eux-mêmes les outils qu'ils utilisent. Si tous les outils mentionnés dans le tableau ci-dessus peuvent être employés par les structures d'EAJE pour les auto-évaluations, les instruments véritablement mis en œuvre peuvent varier d'un établissement à l'autre.

En Slovénie, l'utilisation d'outils d'auto-évaluation varie selon les jardins d'enfants. En théorie, ces établissements peuvent employer tous les outils cités dans le tableau, mais dans les faits, les instruments mis en œuvre diffèrent selon les établissements.

Les outils mentionnés pour la Suède ne sont que des exemples des instruments utilisés : dans la pratique, les outils peuvent varier d'une région et d'un établissement à l'autre, car les structures sont libres de choisir leurs propres outils.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243114>



personnel et les responsables, tandis que les listes de vérification comportent une liste de domaines en rapport avec la qualité des services qui devraient être examinés lors des auto-évaluations. Par contraste, le retour d'information par vidéo n'est que rarement employé pour les auto-évaluations.

Aux Pays-Bas, le Consortium hollandais pour l'accueil des enfants (*Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek* ou NCKO), qui étudie les effets et les niveaux de qualité de l'accueil des enfants aux Pays-Bas, a élaboré un instrument de suivi de la qualité grâce auquel les centres d'accueil d'enfants peuvent évaluer leur propre qualité. Les résultats de cet instrument fournissent une vue d'ensemble des forces et des faiblesses d'un prestataire, avec pour objectif d'améliorer le niveau de qualité. L'instrument de suivi de la qualité analyse les interactions entre tous les agents pédagogiques, la qualité de l'environnement d'accueil et les aspects structurels de la mise à disposition des services, en utilisant des listes de vérification et des échelles de notation. Des modules de formation spéciale ont été développés afin d'apprendre au personnel et aux responsables des centres d'accueil d'enfants à utiliser l'instrument de suivi. En outre, il existe une formation sur la manière d'analyser et d'améliorer les interactions entre le personnel et les enfants, un aspect essentiel pour le développement des jeunes enfants.

### Qui effectue le suivi ?

Bien entendu, les auto-évaluations sont réalisées par les professionnels des établissements d'EAJE et leurs responsables ou autres directeurs. L'implication des professionnels dans l'évaluation de la qualité leur confère un rôle actif : au lieu de subir l'évaluation, ils en sont les acteurs. À l'exception de la République tchèque, par exemple, les pays n'imposent généralement pas les instruments utilisés pour les auto-évaluations. Les enquêtes auprès des parents sont remplies par ces derniers, mais distribuées la plupart du temps par les structures d'EAJE, et elles varient d'un établissement à l'autre car la majorité des pays et territoires ne réalisent pas d'enquêtes nationales auprès des parents. En revanche, il est souvent bien moins évident de savoir qui assure les inspections, même si ces dernières sont habituellement effectuées par les Inspections nationales ou par des agences affiliées ou faisant partie intégrante du ou des ministères responsables de l'EAJE.

Le tableau 3.8 indique qui se charge des inspections dans les différents pays et territoires. Pour certains établissements ou dans certains pays et territoires, les responsabilités du suivi sont déléguées à des autorités locales ou régionales. Les écoles maternelles italiennes sont par exemple inspectées par les autorités locales et les agences régionales de santé. Parallèlement, les inspections des jardins d'enfants coréens sont menées par un office de l'éducation local ou régional faisant partie du ministère de l'Éducation. Par ailleurs, en 2005, des groupes de suivi assuré par les parents ont été constitués en Corée : ils sont gérés et supervisés par les gouvernements locaux. Ces groupes se rendent dans les centres d'accueil d'enfants, observent et contrôlent les activités en cours, et transmettent aux gouvernements locaux des recommandations au sujet de l'accueil des enfants (Réseau de l'OCDE sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants, 2012). En Allemagne, les principaux responsables en matière de suivi de la qualité des garderies sont les prestataires eux-mêmes. La plupart des grands prestataires d'EAJE gèrent leurs propres systèmes d'évaluation de la qualité, qui comprennent souvent des inspections. Les établissements d'EAJE peuvent choisir d'être contrôlés ou non, puisque l'évaluation n'est pas obligatoire et qu'aucune pratique spécifique n'est imposée. En outre, les bureaux locaux pour la jeunesse

Tableau 3.8. Responsabilités en matière d'inspection de la qualité des services

Par structure

Pays et territoires	Type de structure	Qui procède à l'inspection (par ex., officier/organisme officiel) ? Spécifier le(s) nom(s) de l'organisation et du niveau de gouvernance (national/régional/local, etc.) dont il dépend.
Australie	Toutes les structures d'EAJE	Autorité de régulation du gouvernement régional ( <i>State Government Regulatory Authority</i> )
Belgique - Communauté flamande	Prestataires de services d'accueil familial de jour ; garderies Enseignement préprimaire	Inspection des soins (Communauté flamande) Inspection de l'éducation
Belgique - Communauté française	Crèches ; assistantes maternelles ; assistantes maternelles privées	Coordinateurs accueil de l'ONE (pour les crèches) et consultants de l'ONE (pour la garde à domicile/les assistantes maternelles privées)
Chili	Jardins d'enfants collectifs ; jardins d'enfants Enseignement préprimaire pour les 3-5 ans ; Enseignement préprimaire pour les 4-5 ans	JUNJI Agence de la qualité ( <i>Agencia de la Calidad</i> ) / Surintendance de l'Éducation ( <i>Superintendencia de Educación</i> ) (niveaux national et central)
République tchèque	Maternelle Jardins d'enfants inscrits au registre des écoles, financés sur le budget de l'État ; jardins d'enfants privés inscrits au registre des écoles Établissements privés s'occupant d'enfants et régis par la loi sur le commerce	Ministère de la Santé Inspection scolaire tchèque  Il n'existe pas de système de suivi pour ces établissements.
Finlande	Toutes les structures d'EAJE	Communes et agences administratives régionales
France	Crèches collectives ; accueil familial de jour  Enseignement préprimaire	Ministère des Affaires sociales et de la Santé, Caisse d'allocations familiales (CAF) et protection maternelle et infantile (PMI) Ministère de l'Éducation nationale
Allemagne	Accueil familial de jour  Garderies	Conseillers spécialisés ( <i>Fachberater</i> ) rattachés aux bureaux locaux pour la jeunesse Conseillers spécialisés ( <i>Fachberater</i> ) rattachés aux bureaux locaux pour la jeunesse
Irlande	Accueil de jour à temps plein	Agence pour l'enfance et la famille ( <i>Child and Family Agency</i> ), anciennement, le Service de santé irlandais ( <i>Health Service Executive</i> )
Italie	Écoles maternelles  Enseignement préprimaire	Autorités locales telles que les communes et les régions ; agences régionales de santé Ministère italien de l'Éducation ; bureau régional de l'éducation ( <i>Ufficio scolastico regionale</i> )
Japon	m	m
Kazakhstan	Toutes les structures d'EAJE	Services territoriaux de contrôle dans l'éducation ; ministère de l'Éducation et des Sciences ; services territoriaux de l'éducation (16 régions et 2 villes) et services territoriaux de contrôle de l'éducation.
Corée	Garderies  Jardins d'enfants	Institut coréen de promotion de l'accueil d'enfants ( <i>Korea Childcare Promotion Institute</i> ) (ministère de la Santé et de la Protection sociale) Bureau régional/local de l'éducation (ministère de l'Éducation)
Luxembourg	Accueil familial de jour ; garderies Programme d'éducation préprimaire ; enseignement préscolaire obligatoire	Agents régionaux Inspecteurs (niveau national) rattachés au ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
Mexique	Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI) ; enseignement préscolaire obligatoire Centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale pour les 0-5 ans (IMSS)	Bureau régional/local de l'éducation  m
Pays-Bas	Assistants maternelles ; groupes récréatifs et garderies Structures d'accueil pour enfants issus de milieux défavorisés ; groupes récréatifs / établissements préscolaires pour enfants issus de milieux défavorisés	Inspection nationale de la santé Inspections de la santé et de l'éducation
Nouvelle-Zélande	Toutes les structures d'EAJE	Direction de l'évaluation de l'éducation ( <i>Education Review Office</i> )
Norvège	Toutes les structures d'EAJE	Municipalité
Portugal	Crèches ; assistantes maternelles ; accueil familial  Jardins d'enfants	Autorité de régulation du gouvernement régional ( <i>State Government Regulatory Authority</i> ) Inspecteurs (niveau national)
République slovaque	Jardins d'enfants	Inspection scolaire nationale

Tableau 3.8. Responsabilités en matière d'inspection de la qualité des services (suite)

Pays et territoires	Type de structure	Qui procède à l'inspection (par ex., officier/organisme officiel) ? Spécifier le(s) nom(s) de l'organisation et du niveau de gouvernance (national/régional/local, etc.) dont il dépend.
Slovénie	Garde d'enfants d'âge préscolaire	Inspection de l'éducation et du sport (IESRS) ; Inspection de la santé
	Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)	Inspection de l'éducation et du sport (IESRS) ; Inspection de la santé
Suède	Services d'accueil pédagogique (accueil familial de jour, par exemple)	Inspection scolaire suédoise (nationale) ainsi qu'autorités régionales et municipales
Royaume-Uni – Angleterre	Toutes les structures d'EAJE	Ofsted
Royaume-Uni - Écosse	Crèches privées partenaires des autorités locales	Agence pour l'éducation écossaise ( <i>Education Scotland</i> ) ; Inspection des soins ( <i>Care Inspectorate</i> ) (pour la partie relative à l'accueil)
	Crèches gérées par les autorités locales	Agence pour l'éducation écossaise ( <i>Education Scotland</i> )
	Assistantes maternelles	Inspection des soins ( <i>Care Inspectorate</i> )

m = manquant

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243124>

ont recours à un système de conseillers spécialisés (*Fachberater*) qui visitent et conseillent plus qu'ils n'inspectent les garderies ainsi que les services d'accueil familial de jour.

### Quand et à quelle fréquence le suivi de la qualité des services est-il assuré ?

Dans de nombreux pays et territoires, la fréquence du suivi de la qualité des services n'est pas réglementée par la loi, surtout lorsqu'il s'agit des pratiques d'auto-évaluation. Dans la plupart des pays et territoires, elle dépend ainsi des résultats de suivi les plus récents (voir tableau 3.9). C'est par exemple le cas au Chili, où les établissements obtenant une note moyenne à basse sont réévalués tous les deux à quatre ans. En revanche, les structures ayant de très bonnes performances sont moins souvent contrôlées, mais peuvent être visitées à des fins d'apprentissage et de partage de bonnes pratiques. Un système similaire a été adopté en Angleterre (Royaume-Uni), avec une fréquence plus élevée : si les résultats du dernier suivi indiquent un niveau « inapproprié », l'établissement concerné est à nouveau contrôlé dans les trois mois et inspecté dans les six mois. Si la mention reçue lors du dernier suivi est « à améliorer », l'établissement est à nouveau inspecté dans les 12 mois.

En Allemagne, il n'existe cependant pas de réglementation particulière concernant la fréquence du suivi, sauf à Berlin. Le *Berliner Bildungsprogramm* impose une évaluation externe des centres d'EAJE tous les cinq ans. Les évaluations internes sont considérées comme un processus continu (annuel). En Italie, le suivi des établissements préscolaires gérés par l'État est généralement effectué suite à des plaintes. La qualité des services de ces établissements est par conséquent souvent contrôlée sur une base *ad hoc*. En France, si la fréquence du suivi dans les structures d'accueil n'est pas non plus réglementée, les établissements sont habituellement contrôlés tous les deux ans.

### Comment les résultats du suivi de la qualité des services sont-ils utilisés ?

Les résultats du suivi de la qualité des services doivent être rendus publics dans la plupart des pays : dans au moins 16 des 22 pays et territoires concernés, les résultats peuvent être consultés par le grand public (voir tableau 3.10). C'est le cas notamment en Australie, en Écosse (Royaume-Uni), en Irlande, au Portugal et en République slovaque.

Tableau 3.9. **Fréquence du suivi de la qualité des services**

Par structure

Pays et territoires	Type de structure	Plus d'une fois par an	Une fois par an	Entre une fois par an et tous les deux ans	Tous les deux à trois ans	Dépend des résultats du dernier suivi	Autre
Australie	Accueil familial de jour et garde à domicile ; accueil à la journée ; préscolarisation ; accueil périscolaire Accueil occasionnel	m	m	m	m	X m	m
Belgique - Communauté flamande	Enseignement préprimaire					X	
Belgique - Communauté française	Crèches ; assistantes maternelles Préscolarisation				X X	X X	
Chili*	Jardins d'enfants collectifs ; jardins d'enfants Enseignement préprimaire pour les 3-5 ans ; Enseignement préprimaire pour les 4-5 ans		X			X X	
République tchèque	Maternelle Jardins d'enfants inscrits au registre des écoles, financés sur le budget de l'État ; jardins d'enfants privés inscrits au registre des écoles Établissements privés s'occupant d'enfants et régis par la loi sur le commerce	m m	m m	m m	m m	m m	m m
Finlande	Toutes les structures d'EAJE	Varie en fonction de la région/de l'autorité locale					
France	Crèches collectives ; accueil familial de jour Enseignement préprimaire				X X		
Allemagne*	Accueil familial de jour Garderies	m	m	m	m	m	m Fréquence réglementée uniquement à Berlin
Irlande	Accueil de jour à temps plein			X			
Italie*	Toutes les structures d'EAJE						Pas de fréquence fixe
Japon	Jardins d'enfants Crèches	X	X				
Kazakhstan*	Toutes les structures d'EAJE						Tous les 5 ans
Corée*	Toutes les structures d'EAJE				X		
Luxembourg	Accueil familial de jour ; garderies Programme d'éducation préprimaire ; enseignement préscolaire obligatoire	X	X				
Mexique	système fédéral de garde à domicile pour les enfants (1-5 ans) de parents qui travaillent (SEDESOL) ; Centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale pour les 0-5 ans (IMSS) Centres d'accueil fédéraux pour les enfants d'employés de l'État âgés de 0 à 5 ans (ISSSTE) Centres publics de développement de l'enfant pour les 0-5 ans (CENDI) ; centres d'accueil pour les 0-5 ans issus de milieu modeste (SNDIF) Enseignement préscolaire obligatoire	X	X X X				
Pays-Bas*	Assistants maternelles ; groupes récréatifs et garderies ; groupes récréatifs et accueil pour enfants issus de milieux défavorisés		X			X	
Nouvelle-Zélande	Toutes les structures d'EAJE					X	
Norvège*	Toutes les structures d'EAJE	Pas de réglementation					
Portugal	Crèches ; assistantes maternelles ; accueil familial Jardins d'enfants		X			X X	
République slovaque*	Crèches ; centres d'accueil maternel/ infantile Jardins d'enfants	m	m	m	m	m X	m

Tableau 3.9. Fréquence du suivi de la qualité des services (suite)

Pays et territoires	Type de structure	Plus d'une fois par an	Une fois par an	Entre une fois par an et tous les deux ans	Tous les deux à trois ans	Dépend des résultats du dernier suivi	Autre
Slovénie*	Garde d'enfants d'âge préscolaire Jardins d'enfants (structures d'EAJE intégrées pour les 1-5 ans)		X (auto-évaluations)			X	Tous les 5 ans pour les inspections Tous les 5 ans pour les inspections
Suède	Toutes les structures d'EAJE		X (en interne)				
Royaume-Uni – Angleterre*	Toutes les structures d'EAJE					X	
Royaume-Uni - Écosse	Toutes les structures d'EAJE	X					

m = manquant

Notes : En Allemagne, il n'existe pas de réglementation particulière quant à la fréquence du suivi, mis à part à Berlin. Le *Berliner Bildungsprogramm* impose une évaluation externe des centres d'EAJE tous les cinq ans. Les évaluations internes sont considérées comme un processus continu (annuel).

Au Chili, la réglementation ne précise pas la fréquence de suivi pour les établissements non enregistrés ou non réglementés, mais le JUNJI visite tous les établissements au moins une fois par an. La fréquence des visites effectuées par l'Agence de la qualité (*Agencia de la Calidad*) au sein des établissements enregistrés/réglementés dépend des résultats obtenus lors du dernier contrôle : les structures ayant reçu la mention « Performances insuffisantes » ou « Performances passables » doivent être contrôlées respectivement au moins tous les deux ans ou tous les quatre ans. Celles dont les performances ont été jugées « moyennes » peuvent être inspectées dès lors que l'Agence estime que cela est nécessaire, mais moins souvent que les structures des catégories les plus basses. Les établissements ayant obtenu la mention « Performances élevées » ne font pas l'objet de nouvelles réévaluations, mais peuvent être visités à des fins d'apprentissage, dans le but d'identifier les pratiques clés de leur réussite et de les diffuser auprès des autres établissements.

En Corée, l'accréditation des centres d'accueil et l'évaluation des jardins d'enfants ont lieu tous les trois ans.

En Italie, la qualité des services des établissements scolaires gérés par l'État est contrôlée sur une base *ad hoc* et la fréquence du suivi n'est donc pas réglementée. Le processus de suivi est habituellement déclenché suite à des plaintes. Le suivi de la qualité des services des écoles autorisées est effectué par échantillonnage. Il n'existe pas d'informations nationales sur la fréquence de suivi des établissements pour les enfants de 0 à 2 ans.

Au Kazakhstan, le Comité pour le contrôle de l'éducation et des sciences réalise un suivi tous les cinq ans. D'autres pratiques de suivi sont effectuées lorsqu'elles s'avèrent nécessaires.

En Norvège, la fréquence des inspections réalisées par la municipalité n'est pas réglementée par la loi et varie d'un établissement à l'autre. La fréquence de l'évaluation interne n'est pas explicitement réglementée, mais la loi impose l'élaboration d'un « plan annuel » pour les jardins d'enfants. Ce plan doit, entre autres, comporter des informations sur la manière dont le jardin d'enfants compte travailler en matière de soins, de formation, de jeu et d'apprentissage des enfants, et il doit définir comment les dispositions de la loi sur les jardins d'enfants relatives au contenu seront appliquées, documentées et évaluées. En général, les jardins d'enfants font l'objet d'évaluations annuelles.

Aux Pays-Bas, les structures d'EAJE sont en général contrôlées une fois par an, mais cette fréquence peut être réduite pour les établissements affichant de bonnes performances.

En République slovaque, la fréquence du contrôle interne n'est pas fixée par la loi : les inspections sont réalisées en fonction de l'objet (concentration sur le contenu) de la tâche de suivi figurant dans le plan de l'activité d'inspection pour l'année scolaire concernée.

En Angleterre (Royaume-Uni), la fréquence du suivi de la qualité des services dépend des résultats du précédent contrôle. Si ce dernier contrôle s'est soldé par le jugement « Inapproprié », l'établissement est à nouveau contrôlé dans les trois mois et inspecté dans les six mois. Si la mention reçue lors du dernier suivi est « À améliorer », l'établissement est à nouveau inspecté dans les 12 mois.

En Slovénie, les jardins d'enfants doivent effectuer chaque année une auto-évaluation dans les domaines qu'ils ont déterminés. Des inspections régulières sont en principe menées tous les cinq ans par l'Inspection de l'éducation et du sport de la République de Slovénie (IESRS). Cependant, en cas de suspicion de non-respect de la loi, une procédure d'inspection extraordinaire est menée à bien. L'initiative d'une telle inspection peut venir de l'enfant (élève) concerné, des parents, du tuteur, de la famille d'accueil, du conseil des parents, d'un représentant du syndicat représentatif au sein du jardin d'enfants ou de l'école, ou encore du personnel de l'établissement. La fréquence des inspections de santé est déterminée au moyen d'une évaluation des risques. La sécurité du terrain de jeux est vérifiée chaque jour par le directeur et elle doit l'être une fois par an par les inspecteurs de l'Inspection de la santé.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243135>

En Nouvelle-Zélande, la Direction de l'évaluation de l'éducation (*Education Review Office*, ERO) élabore des rapports d'évaluation nationaux qui sont publiés en ligne et accessibles au grand public ; certains rapports sont publiés sous forme de brochure et envoyés à tous les établissements d'EAJE. Les retours d'information signalent que les conclusions de ces

Tableau 3.10. Accès du public aux résultats du suivi de la qualité des services

Pays et territoires	Publication des résultats du suivi de la qualité des services		
	Résultats devant être rendus publics	Résultats accessibles au public sur demande	Résultats non accessibles au public (documents internes)
Australie	X		
Belgique - Communauté flamande	X (enseignement préprimaire)	X (structures d'accueil)	
Belgique - Communauté française	X (résultats généraux)		X (résultats individuels)
Chili	X		
République tchèque	X		
Finlande*	Pas de réglementation		
France			X
Allemagne	La structure d'EAJE décide de partager ou non les résultats avec le public		
Irlande	X		
Italie*	m	m	m
Japon	m	m	m
Kazakhstan		X	
Corée	X		
Luxembourg	X (uniquement pour les garderies et l'accueil familial de jour)		X (pour les programmes d'EAJE et l'enseignement préscolaire)
Mexique	X (uniquement pour l'enseignement préscolaire obligatoire)	X	
Pays-Bas	X		
Nouvelle-Zélande	X		
Norvège*		X (inspections)	
Portugal	X		
République slovaque	X		X (résultats individuels)
Slovénie*	X (résultats généraux)		
Suède	X		
Royaume-Uni – Angleterre	La décision de publication incombe à l'Ofsted (Inspection), mais les rapports sont généralement tous publiés		
Royaume-Uni - Écosse	X		

m = manquant

Notes : En Finlande, il n'existe pas de réglementation concernant la publication des résultats du suivi, mais ceux-ci sont habituellement publiés.

En Italie, les aspects du suivi ne sont généralement pas rendus publics et restent des documents internes.

En Norvège, les résultats des auto-évaluations sont communiqués uniquement aux parents et aux employés.

En Slovénie, les résultats du contrôle des jardins d'enfants sont envoyés uniquement à chaque jardin d'enfants concerné et ils ne sont pas accessibles au public. Cependant, en vertu de la loi sur l'inspection scolaire, l'Inspection doit remettre au ministre un rapport annuel publié sur le site Internet du ministère, mais ce rapport ne fournit pas de données individuelles sur les jardins d'enfants : il comporte seulement des informations générales.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243141>

rapports sont utiles et utilisées pour éclairer les pratiques, mais aussi comme base pour l'auto-examen des services d'EAJE. La Communauté française de Belgique et la Slovénie font remarquer que les résultats généraux des pratiques de suivi, à un niveau agrégé, sont accessibles au public, ce qui n'est pas le cas des résultats du suivi des différents établissements : ces derniers restent des documents internes. En France, tous les rapports de suivi demeurent des informations internes, tandis qu'en Allemagne, c'est à chaque établissement de décider si ces résultats sont rendus publics ou non. En Communauté flamande de Belgique, au Mexique et en Norvège, notamment, les résultats des pratiques de suivi de la qualité mises en œuvre dans les établissements d'EAJE sont disponibles sur demande. Ainsi, en Norvège, la décision de publier ou non les rapports d'inspection relève de la compétence locale, mais ces rapports sont généralement rendus disponibles

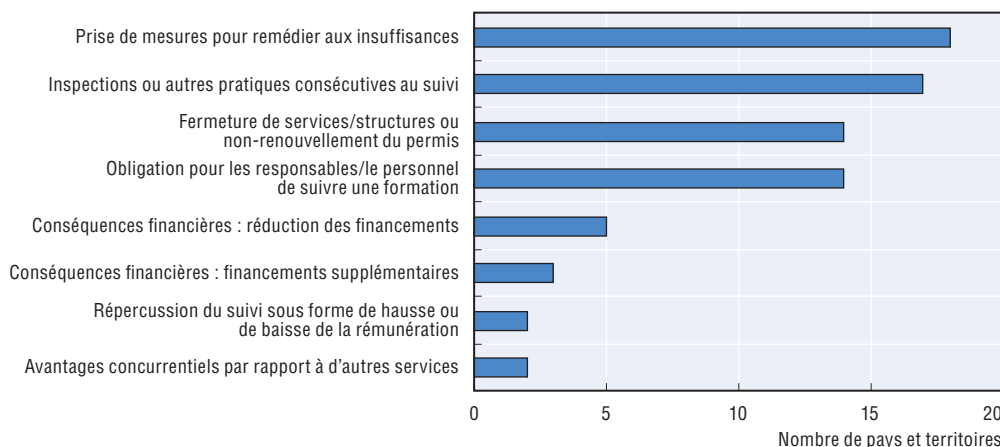
sur demande en vertu de la loi sur l'information du public, tout en veillant à ce que les réglementations en matière de vie privée soient respectées.

Aux Pays-Bas, les rapports d'inspection des établissements d'EAJE sont tous accessibles au public. Ils reposent sur une inspection surprise effectuée par le Service municipal de santé (*Gemeentelijke Gezondheidsdienst*, GGD) qui vise à déterminer, entre autres, si l'établissement remplit les exigences nationales de qualité en matière de taux d'encadrement et de qualifications professionnelles. Au terme de l'inspection, l'inspecteur du GGD rédige un rapport qui devra obligatoirement être rendu public.

Les conséquences les plus courantes des résultats du suivi de la qualité des services (voir graphique 3.3) sont les suivantes : prise de mesures par l'établissement ou le personnel afin de remédier aux lacunes (c'est par exemple le cas au Kazakhstan, au Luxembourg et aux Pays-Bas), réalisation d'inspections de suivi ou d'autres pratiques de contrôle (comme en Nouvelle-Zélande) ou, dans les cas extrêmes, fermeture de l'établissement ou non-renouvellement de son permis. C'est ce qu'il se passe notamment dans les Communautés flamande et française de Belgique, en Italie, en Norvège (voir encadré 3.3 pour une étude de cas approfondie du système de suivi de Bergen et de ses conséquences), et en Suède. En Irlande, avant 2013, l'Inspection devait, pour fermer un établissement d'EAJE, faire appel aux tribunaux et se lancer ainsi dans une procédure longue et compliquée. En vertu de la nouvelle réglementation entrée en vigueur en 2013, des sanctions financières peuvent être prises si un établissement ne respecte pas la réglementation : les autorités irlandaises considèrent cela comme une amélioration de l'ancien système.

Il est également assez courant de demander au personnel et/ou aux responsables, sur la base des résultats du suivi, de suivre une formation. Au Luxembourg, si des lacunes sont constatées, l'établissement reçoit de l'aide pour y remédier. Cette aide peut prendre la forme d'une formation professionnelle, d'un plan de formation professionnelle pour l'ensemble du personnel, ou de l'intervention régulière d'un spécialiste pour une durée donnée (voir tableau 3.11 et graphique 3.3).

Graphique 3.3. **Conséquences du suivi de la qualité des services d'éducation et d'accueil des jeunes enfants**



Les conséquences des résultats du suivi de la qualité des services sont classées par ordre décroissant du nombre de pays et territoires qui les ont mentionnées.

Source : Tableau 3.11, Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243192>

Tableau 3.11. **Conséquences des résultats du suivi de la qualité des services**

Pays et territoires	Prise de mesures pour remédier aux insuffisances	Obligation pour la direction/le personnel de suivre une formation	Inspections ou autres pratiques consécutives au suivi	Conséquences financières : réduction des financements	Conséquences financières : financements supplémentaires	Avantages concurrentiels par rapport à d'autres services	Répercussion du suivi sous forme de hausse ou de baisse de la rémunération	Fermeture de services/ structures ou non-renouvellement du permis
Australie	X	X	X			X		X
Belgique - Communauté flamande*	X		X					X
Belgique - Communauté française	X	X	X	X				X
Chili	X	X					X	
République tchèque	X	X	X		X			X
Finlande*		X	X					
France	X	X	X					X
Allemagne	X							
Irlande								
Italie*	X							X
Japon	m	m	m	m	m	m	m	m
Kazakhstan	X	X	X		X			X
Corée	X		X		X	X		
Luxembourg*	X	X	X	X				X
Mexique	X	X	X	X				X
Pays-Bas	X	X	X					X
Nouvelle-Zélande			X					X
Norvège								X
Portugal	m	m	m	m	m	m	m	m
République slovaque	X	X	X	X			X	X
Slovénie	X	X	X					
Suède	X		X					X
Royaume-Uni – Angleterre	X	X	X	X				
Royaume-Uni - Écosse*	X	X	X					

m = manquant

Notes : Les données mentionnées pour la Communauté flamande de Belgique concernent les établissements d'accueil de jour et l'enseignement préprimaire.

En Finlande, les conséquences du suivi ne sont pas déterminées au niveau national, mais au niveau municipal. Si les résultats du suivi peuvent avoir les conséquences citées dans le tableau ci-dessus, celles-ci peuvent varier d'une municipalité à l'autre.

En Italie, la fermeture d'un service est possible en théorie, mais elle est assez rare dans les faits.

Les données fournies pour le Luxembourg se rapportent aux garderies et à l'accueil familial de jour. Pour les services d'EAJE et l'éducation préscolaire, les seules conséquences possibles sont une inspection de suivi ou une autre pratique de suivi.

En Écosse (Royaume-Uni), les résultats du suivi peuvent avoir d'autres conséquences dans certaines situations exceptionnelles.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933243152>

Il est rare que les résultats du suivi aient des conséquences sur le financement (tant positives que négatives). Cependant, les établissements coréens peuvent bénéficier d'une augmentation de leur financement suite à des résultats d'inspection positifs, tandis que les structures mexicaines risquent une réduction de leur budget en cas de performances insuffisantes. En République tchèque, les jardins d'enfants privés sont partiellement financés par le gouvernement national (les jardins publics le sont entièrement). Si ces établissements privés obtiennent une note égale ou supérieure à la moyenne de la part de l'Inspection scolaire tchèque, ils peuvent se voir octroyer des fonds



supplémentaires, voire être entièrement financés pour couvrir leurs frais d'exploitation. Dans d'autres pays tels que la Nouvelle-Zélande, les instances réalisant les inspections ne sont pas habilitées à imposer des restrictions financières. Le suivi est rarement lié à une baisse ou une hausse des rémunérations des directeurs des services d'EAJE, et les établissements affichant de bonnes performances ne bénéficient généralement pas d'un avantage concurrentiel sur les autres structures d'EAJE. Cependant, en Allemagne, les établissements peuvent recevoir au terme du suivi un certificat de qualité qui aide les parents à identifier les établissements ayant de bonnes performances. Cela pourrait aussi se traduire par un avantage concurrentiel pour ces établissements, mais rien ne prouve que cela soit réellement le cas.

Le suivi de la qualité des services peut avoir divers impacts et résultats, par exemple sur le niveau de la qualité ou en termes d'acquisition de connaissances sur la qualité. Bien que ce domaine soit peu étudié, plusieurs territoires ont constaté certains résultats utiles pouvant être attribués aux pratiques de suivi. En Nouvelle-Zélande, par exemple, les parents sont mieux informés des niveaux de qualité des établissements d'EAJE – notamment parce que les rapports de suivi sont publiés en ligne. Le Portugal a remarqué que le suivi permettait de rendre les établissements d'EAJE plus responsables de la qualité des expériences d'apprentissage des enfants. Au Kazakhstan, il est indiqué que le suivi améliore la qualité des structures d'EAJE publiques (principalement) via de meilleures normes et un personnel mieux formé. Cependant, le Kazakhstan rencontre des difficultés avec les établissements privés, qui tendent à moins respecter les normes de qualité nationales. Le pays espère résoudre ce problème en formant le personnel et les responsables des établissements privés d'EAJE sur les normes de suivi.

Il a par ailleurs été observé que le suivi de la qualité des services a un impact sur les politiques. La Slovaquie a par exemple affirmé que le suivi était l'un des éléments soulignant l'importance de l'éducation des jeunes enfants et ayant contribué à maintenir des normes structurelles élevées en dépit des coûts importants qui en découlent. De plus, le suivi fournit aux décideurs des informations sur les aspects nécessitant ou méritant d'être améliorés ou davantage financés.

Selon la République tchèque, le suivi de la qualité des services contribue également à la transparence du système, même si le Mexique estime pour sa part avoir du mal à assurer la transparence du système d'EAJE et à déterminer quels résultats du suivi en particulier doivent être communiqués. Les pays caractérisés par un système de suivi très décentralisé (tels que la Finlande) rencontrent beaucoup de difficultés dues à l'absence d'un système de suivi unifié : c'est notamment le cas de l'Allemagne, où les établissements d'EAJE doivent respecter des normes différentes dans chaque *Land*.

Le Mexique et la France ont déclaré qu'ils rencontraient des difficultés pour adapter le suivi en vue d'améliorer les résultats chez les enfants, ainsi que pour évaluer ces résultats dans les structures telles que les centres d'accueil fédéraux gérés par la sécurité sociale pour les enfants de 0 à 5 ans (IMSS). Enfin, plusieurs pays ont remarqué la nécessité de mieux former les évaluateurs et les inspecteurs, et ils ont indiqué que l'implication des parents dans le suivi n'était pas encore une pratique très répandue.

### Encadré 3.6. La fonction de conseil des inspections au sein de la Communauté flamande de Belgique

Le rôle de l'Inspection flamande des établissements préscolaires et des jardins d'enfants n'est pas seulement d'appliquer des sanctions, mais avant tout d'encourager de bonnes performances. Si des déficiences sont constatées, l'objectif principal est de veiller à ce que la qualité des établissements préscolaires atteigne le niveau souhaité. Lorsqu'un établissement préscolaire reçoit un retour négatif lors de sa procédure d'agrément, il a la possibilité de soumettre un plan de correction et de demander de l'aide auprès des services de conseil en matière d'éducation. L'Inspection est composée d'une équipe d'inspecteurs prenant ses décisions de manière collégiale, et certains de ces inspecteurs sont spécialisés dans un domaine particulier. Cela permet à l'Inspection d'assumer ses fonctions de contrôle de la qualité, mais aussi de fournir aux établissements préscolaires un retour d'information mieux ciblé, certes critique, mais constructif et positif. Si les inspecteurs identifient des déficiences ou des aspects nécessitant une attention particulière, ils précisent clairement la logique sous-tendant leurs observations de façon à procurer aux écoles les moyens de s'améliorer. Les informations figurant dans le rapport d'inspection sont également accessibles à tous les établissements préscolaires afin de leur permettre d'examiner minutieusement leur fonctionnement, de se comparer aux autres et d'apprendre d'eux. L'Inspection et les services de conseil les soutiennent dans cette tâche et les aident à mettre en œuvre des mesures d'amélioration. L'Inspection constitue par conséquent un instrument pour un contrôle et une amélioration permanents de la qualité.

Source : Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.

#### Note

1. Sur les 24 pays et territoires qui ont répondu à notre enquête et participé à notre étude, tous pratiquent un suivi de la qualité des services dans les structures d'EAJE.

#### Références

- Cubey, P. et C. Dalli (1996), *Quality Evaluation of Early Childhood Education Programmes*, Occasional Paper n° 1, Institute for Early Childhood Studies, Wellington, Nouvelle-Zélande.
- Edwards, C.P., S.M. Sheridan et L. Knoche (2008), *Parent Engagement and School Readiness: Parent-Child Relationships in Early Learning*, Nebraska Center for Research on Children, Youth, Families and Schools, Université de Nebraska, Lincoln, NE.
- Gatt, S., M. Ojala et M. Soler (2011), « Promoting social inclusion counting with everyone: Learning Communities and INCLUD-ED », *International Studies in Sociology of Education*, vol. 21, n° 1, pp. 33-47.
- Harms T. et R.M. Clifford (1994), *SOVASI - Scala per l'osservazione e la valutazione della scuola dell'infanzia* [échelle d'observation et d'évaluation des établissements préscolaires], (adaptation italienne de M. Ferrari et A. Gariboldi), Éditions Junior, Bergame.
- Harms T., D. Cryer et R.M. Clifford (1992), *Scala per la Valutazione dell'Asilo Nido*, [échelle d'évaluation des écoles maternelles et des garderies] (adaptation italienne de M. Ferrari et P. Livraghi), Franco Angeli, Milan.
- Hidalgo, N.M., J.K. Epstein et S. Siu (2002), « Research on families, schools, and communities. A multicultural perspective », in J.A. Banks et C.A. Banks (éd.), *Handbook of Multicultural Education*, Macmillan, New York, NY.
- Lee, J.-H. et D.J. Walsh (2004), « Quality in early childhood programs: Reflections from program evaluation practices », *American Journal of Evaluation*, vol. 25, n° 3, pp. 351-373.

- Litjens, I. (2013), *Examen de la documentation relative au suivi de la qualité de l'éducation et de l'accueil des jeunes enfants (EAJE)*, OCDE, Paris.
- Marjanovič Umek, L. (2014), « The structural quality of preschools: How it influences process quality and children's achievements », *Journal of Contemporary Educational Studies*, n° 2, pp. 11-23.
- Matthews, P. et P. Sammons (2004), *Improvement Through Inspection: An Evaluation of the Impact of Ofsted's Work*, Office for Standards in Education, Londres.
- National Association for the Education of Young Children (NAEYC) (2010), *Quality Rating and Improvement Systems (QRIS) Toolkit*, NAEYC, Washington DC.
- Norris, D.J., L. Dunn et L. Eckert (2003), *Reaching for the Stars*, Center Validation Study Final Report, Early Childhood Collaborative of Oklahoma, Stillwater, OK.
- Norris, D.J. et L. Dunn (2004), *Reaching for the Stars*, Family Child Care Home Validation Study Final Report, Early Childhood Collaborative of Oklahoma, Stillwater, OK.
- OCDE (2012), *Petite enfance, grands défis III : Boîte à outils pour une éducation et des structures d'accueil de qualité*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264167025-fr>.
- Ofsted (2013), *The Report of Her Majesty's Chief Inspector of Education, Children's Services and Skills: Early Years 2012/13*, Ofsted, Londres.
- Réseau de l'OCDE sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants (2012), *Draft Position Paper of the Thematic Working Group on Monitoring Quality*, Document de référence pour la 12<sup>e</sup> réunion du Réseau EAJE, OCDE, Paris.
- Tout, K., M. Zaslow, T. Halle et N. Ferry (2009), « Issues for the next decade of quality rating and improvement systems », *Issue Brief No. 3*, Office of Planning, Research and Education, U.S. Department of Health and Human Services, Washington DC.
- Weiss, H., M. Caspe et M. E. Lopez (2008), « Family involvement promotes success for young children: A review of recent research », in M. M. Cornish (dir. pub.), *Promising Practices for Partnering with Families in the Early Years*, Information Age Publishing, Plymouth.
- Zellman, G.L., M. Perlman, V.-N. Le et C. M. Setodji (2008), *Assessing the Validity of the Qualistar Early Learning Quality Rating and Improvement System as a Tool for Improving Child-Care Quality*, RAND Corporation, Santa Monica, CA.

## ANNEXE A3

### *Instruments de suivi de la qualité des services*

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services

Nom de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure		Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web	
			Centre/établissement scolaire	Domicile						Exemple
<i>Assessment Profile for Early Childhood Program (APECP)*</i>	États-Unis	0-12 ans	X	X	Programmes préscolaires ; programmes scolaires ; accueil familial à domicile	Déterminer les atouts d'un programme, recenser les éventuels domaines à améliorer, agrément/autorisation	Liste de vérification	Catégories : emploi du temps, environnement pédagogique, sécurité et santé, approches pédagogiques, individualisation, interactions Centres : gestion des programmes, personnel, service de restauration, installations, élaboration des programmes Accueil familial : interactions, environnement pédagogique, santé et nutrition, sécurité, environnement extérieur, responsabilités professionnelles	Quality Assist <a href="http://www.qassist.com/pages/research-and-evaluation">www.qassist.com/pages/research-and-evaluation</a>	
<i>Context, Input, Process, Output (CIPO referentiekader)</i>	Belgique - Communauté flamande	3-6 ans (et au-delà, utilisé dans les structures accueillant aussi des enfants plus âgés)	X		Éducation préprimaire pour les enfants de 3-6 ans, école primaire	Contrôler la qualité d'une structure, déterminer si la structure répond aux besoins des enfants et formuler des recommandations et des conseils sur des améliorations possibles	Liste de vérification (liste des indicateurs sur lesquels porte l'inspection)	Informations contextuelles, par ex. sur les bâtiments et l'administration ; Données d'entrée, par ex., caractéristiques du personnel et des enfants ; Processus : politique générale, politique du personnel, logistique et politique éducative ; Données de sortie, par ex., degré de satisfaction des enfants, du personnel et des autres partenaires/parties prenantes, bien-être et développement des enfants	Inspection de l'éducation de la Communauté flamande de Belgique (Onderwijsinspectie)	<a href="http://www.ond.vlaanderen.be/inspectie/opdrachten/doorlichten/extra-info.htm">www.ond.vlaanderen.be/inspectie/opdrachten/doorlichten/extra-info.htm</a>

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

Nom de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure		Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web
			Centre/établissement scolaire	Domicile					
<i>Early Childhood Environment Rating Scale – édition révisée (ECERS-R)*</i>	États-Unis, Canada, plusieurs pays européens, asiatiques et sud-américains	Habituellement 2.5-5 ans	X	Jardins d'enfants, établissements préscolaires, classes maternelles	Observer la qualité des processus ; collecter des données ; prendre des décisions éclairées en pour améliorer les programmes	Observation à l'aide d'une échelle (43 points et 7 sous-échelles) L'échelle peut être utilisée à des fins de supervision par les directeurs de programme, d'amélioration des programmes, de suivi par le personnel, d'autoévaluation du personnel, de formation des enseignants	Espace et équipements Pratiques d'accueil Activités autour du langage/raisonnement Interactions Structure des programmes Parents et personnel	Harms, Clifford, Cryer /Environment Rating Scale Institute (ERSI)	<a href="http://www.ersi.info">www.ersi.info</a>
<i>Early Childhood Environment Rating Scale – 3<sup>e</sup> édition (ECERS-3)*</i>	États-Unis, Canada, pays européens, asiatiques et sud-américains	Habituellement 3-5 ans	X	Jardins d'enfants, établissements préscolaires, classes maternelles	Observer la qualité des processus au regard des interactions enseignant/enfants et des dispositions environnementales ; collecter des données ; prendre des décisions éclairées en pour améliorer les programmes	Observation à l'aide d'une échelle (35 points et 6 sous-échelles) L'échelle peut être utilisée à des fins de supervision par les directeurs de programme, d'amélioration des programmes, de suivi par le personnel, d'autoévaluation du personnel, de formation des enseignants et dans le cadre des <i>Quality Rating and Improvement Systems</i> aux États-Unis	Espace et équipements Pratiques d'accueil Langage et acquis élémentaires Activités d'apprentissage Interactions Structure des programmes	Harms, Clifford, Cryer / Environment Rating Scale Institute (ERSI)	<a href="http://www.ersi.info">www.ersi.info</a>
<i>Early Language &amp; Literacy Classroom Observation (ELLCO)*</i>	Ohio (États-Unis)	3-8 ans	X	Éducation préscolaire et de la maternelle jusqu'à la 3 <sup>e</sup> année de scolarité	Évaluer les pratiques d'enseignement, la qualité de l'environnement scolaire, améliorer les programmes et le développement professionnel	Observation en classe, entretien avec le(s) enseignant(s) (par les superviseurs, chefs d'établissement, chercheurs, directeurs de programmes, administrateurs et/ou enseignants)	Programme, manuels et lecture, environnement linguistique, organisation de la classe, supports imprimés et apprentissage de l'écriture	Brookes Publishing	<a href="http://www.brookespublishing.com/resource-center/screening-and-assessment/ellco/">www.brookespublishing.com/resource-center/screening-and-assessment/ellco/</a>

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

Nom de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure		Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web
			Centre/établissement scolaire	Exemple					
ECERS-E : Extension (4 sous-échelles) à la <i>Early Childhood Environment Rating Scale</i> (ECERS)*	Royaume-Uni, États-Unis	3-5 ans	X	EAJE	Fournir des informations supplémentaires sur l'offre pédagogique dans les structures d'EAJE	Observation à l'aide d'une échelle	Écrit, calcul, sciences et environnement, diversité	Kathy Sylva, Iram Siraj-Blatchford, Brenda Taggart/Teachers' College Press	<a href="http://www.ecersuk.org/4.html">www.ecersuk.org/4.html</a>
<i>Effective Early Learning Programme</i> (EEL)*	Royaume-Uni, Portugal, Pays-Bas, Australie	0-7 ans	X	Structures d'EAJE (à visée éducative)	Évaluer et comparer la qualité de l'apprentissage précoce ; amélioration de la qualité et de l'efficacité de l'apprentissage (4 étapes : évaluation, plan d'action, amélioration, réflexion)	Autoévaluation, y compris : observation des enfants et des adultes, analyse documentaire, questionnaires, entretiens avec les parents, les enfants, les collègues (professionnels travaillant avec un conseiller EEL externe, en coopération avec les parents et les enfants)	Signes de l'intérêt des enfants : concentration, créativité, énergie, persévérance, précision, expression faciale et posture, temps de réaction, satisfaction exprimée Intérêt des adultes : sensibilité, stimulation, autonomie Autres : formation, programme, taux d'encadrement, styles d'enseignement, interactions, équipements, procédures de planification et d'évaluation, programmes quotidiens, partenariat domicile/école, égalité des chances, procédures de contrôle qualité	Prof. Christine Pascal, Prof. Tony Bertram (Centre for Research in Early Childhood); les travaux du Prof. F. Laevers (Université de Louvain, Belgique)	<a href="http://www.crec.co.uk/">www.crec.co.uk/</a>

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

Nom de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure		Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web	
			Centre/établissement scolaire	Domicile						Exemple
<i>Evaluación Indicativa de Desempeño</i> (évaluation indicative de performance)	Chili	3-18 ans	X		Éducation préprimaire pour les 3-5 ans ( <i>colegios</i> ), Éducation préprimaire pour les 4-5 ans ( <i>escuelas</i> ), enseignement primaire et secondaire	Renforcer les capacités d'évaluation institutionnelles et d'autoévaluation des structures éducatives Formuler des conseils pour l'élaboration des plans d'amélioration Promouvoir l'amélioration continue de l'enseignement	Inspection (par l'agence nationale de la qualité) Exigences en matière d'information (par l'agence nationale de la qualité) Enquêtes, groupes de réflexion, questionnaires et autres, si jugés souhaitables par l'agence nationale de la qualité	Ministère de l'Éducation	<a href="http://archivos.agenciaeducacion.cl/documentos-web/Estandares_Indicativos_de_Desempeno.pdf">http://archivos.agenciaeducacion.cl/documentos-web/Estandares_Indicativos_de_Desempeno.pdf</a>	
<i>Family Child Care Environment Rating Scale</i> – édition révisée (FCCERS-R)*	États-Unis, Canada, plusieurs pays européens, asiatiques et sud-américains	0-12 ans	X		Programmes d'accueil familial	Observer la qualité des processus ; collecter des données ; prendre des décisions éclairées en pour améliorer les programmes	Observation à l'aide d'une échelle (38 points et 7 sous-échelles)	Espace et équipements Pratiques d'accueil Écoute et dialogue Activités Interactions Structure des programmes Parents et prestataires	Environment Rating Scale Institute (ERSI)	<a href="http://www.ersi.info">www.ersi.info</a>
<i>Infant/Toddler Environment Rating Scale</i> (ITERS-R)*	États-Unis, Canada, plusieurs pays européens, asiatiques et sud-américains	Jusqu'à 30 mois	X		Programmes des centres d'EAJE	Observer la qualité des processus ; collecter des données ; prendre des décisions éclairées en pour améliorer les programmes	Observation à l'aide d'une échelle (39 points et 7 sous-échelles) L'échelle peut être utilisée pour la supervision par les responsables des programmes, d'amélioration des programmes, de suivi par le personnel, d'autoévaluation du personnel, de formation des enseignants	Espace et équipements Pratiques d'accueil Écoute et dialogue Activités Interactions Structure des programmes Parents et personnel	Environment Rating Scale Institute (ERSI)	<a href="http://www.ersi.info">www.ersi.info</a>



Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

Nom de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure		Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web
			Centre/établissement scolaire	Domicile					
<i>Kindergarten-Einschätz-Skala, revidierte Fassung</i> (KES-R) (échelle d'évaluation des jardins d'enfants)	Allemagne	3-5 ans	X	Jardins d'enfants	Évaluer et soutenir la qualité pédagogique dans les domaines de l'enseignement, de la pédagogie et de l'accueil	Observations à l'aide d'une échelle de notation comportant des indicateurs sur des aspects physiques, sociaux, émotionnels et cognitifs ; entretiens (par un observateur formé ; peut servir à l'autoévaluation et à l'évaluation externe)	Espaces et ressources matérielles, pratiques d'accueil, stimulation des connaissances et du langage, activités, interactions personnel/enfant et enfant/enfant, planification et organisation des pratiques pédagogiques, situation du personnel et coopération avec les parents	Adaptation allemande des échelles EGERS par Tietze, Schuster, Grenner, Rolbach/Comelsen Scriptor	<a href="http://www.evi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/klein/kinpaedagogik/publikationen/index.html">www.evi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/klein/kinpaedagogik/publikationen/index.html</a>
<i>Kita/Plus</i> – instrument de suivi interne*	Rhénanie-Palatinat (Allemagne)	0-5 ans	X	Structures d'EAJE	Évaluer le développement ; améliorer la qualité dans les structures préscolaires	Suivi interne – auto-évaluation (et entretiens additionnels, discussions en groupe, symposiums)	Collaboration des structures d'EAJE avec les parents et les familles ; aspects sociaux/environnementaux	Collège de Koblenz/Ministère de l'intégration, de la famille, des enfants, des jeunes et des femmes de la Rhénanie-Palatinat	<a href="https://kita.rlp.de/index.php?id=673">https://kita.rlp.de/index.php?id=673</a>
<i>Krippen Skala</i> (KRIPS-R) (échelle relative aux crèches)	Allemagne, Autriche, Suisse	0-2 ans	X	Crèches	Évaluer et soutenir la qualité pédagogique dans les domaines de l'enseignement, de la pédagogie et de l'accueil	Observations à l'aide d'une échelle de notation comportant des indicateurs sur des aspects physiques, sociaux, émotionnels et cognitifs ; entretiens (par un observateur formé ; peut servir à l'autoévaluation et à l'évaluation externe)	Espaces et ressources matérielles, pratiques d'accueil, stimulation des connaissances et du langage, activités, interactions personnel/enfant et enfant/enfant, planification et organisation des pratiques pédagogiques, situation du personnel et coopération avec les parents	Adaptation allemande des échelles ITERS-R par Tietze, Bolz, Grenner, Schlecht, Wellner / Beltz Verlag	<a href="http://www.evi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/klein/kinpaedagogik/publikationen/index.html">www.evi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/klein/kinpaedagogik/publikationen/index.html</a>

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

Nom de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure		Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web
			Centre/établissement scolaire	Domicile					
NCKO-Kwaliteitsmonitor (suivi de la qualité)*	Pays-Bas	0-4 ans	X	Garderies (Kinderdagopvang)	Relever le niveau de qualité ; vue d'ensemble des points faibles et des atouts de l'offre de services	Autoévaluation à l'aide d'échelles de notation (niveau faible, moyen, élevé) utilisées par le personnel et la direction des structures pour évaluer leur propre niveau de qualité. Comprend également une liste de vérification d'exemples de bonnes pratiques (et de mauvaises pratiques à éviter)	Qualité pédagogique, interactions de l'ensemble du personnel pédagogique, sensibilité du personnel aux besoins des enfants, qualité structurelle (qualité de l'environnement d'accueil, aspects structurels de l'offre)	Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek (Consortium néerlandais de recherche sur les services de garde d'enfants)	www.kinderopvangonderzoek.nl/drupal/content/ncko-kwaliteitsmonitor-0
Pauta Digital de Fiscalización (Directive d'inspection)	Chili	0-5 ans	X	Jardins d'enfants publics et privés	Fourmir aux parents des informations plus transparentes sur le niveau de qualité Encourager les structures à relever leur niveau de qualité	Inspections à l'aide d'une échelle de notation (résultats diffusés en ligne sous forme de classement)	Organisation, outils pédagogiques utilisés, soins et famille, hygiène et nutrition, sécurité et infrastructures, fonctionnement et logistique	JUNI	www.bienestar.madac.cl/prontus_bienestar/site/atic/20140422/asocfile/20140422094758/valoracion_de_indicadores_de_fiscalizacion_en_jardines_infantiles_particulares.pdf

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

Norm de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure			Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web
			Centre/établissement scolaire	Domicile	Exemple					
<i>Preschool Program Quality Assessment, 2<sup>e</sup> édition (PQA)*</i>	États-Unis	0-5 ans	X	X	Programmes pour nourrissons/tout-petits, programmes préscolaires, accueil familial	Évaluer l'environnement pédagogique et les interactions adulte/enfant ; communication des résultats ; formation ; agrément	Échelles de notation complétées par des observations dans les structures et des entretiens (via des autoévaluations des prestataires ou par des agents indépendants formés à l'évaluation)	POA petite enfance : éléments d'observation (programmes et emplois du temps, environnement pédagogique, planification des programmes et observation des enfants, interactions adulte/enfant) ; éléments liés à l'organisation (participation des parents et services aux familles, gestion des programmes, qualifications et développement du personnel)	HighScope Educational Research Foundation	<a href="http://www.highscope.org/Content.asp?ContentId=79">www.highscope.org/Content.asp?ContentId=79</a>
								POA préscolaire : éléments liés à la salle de classe ; éléments liés à l'organisation (pratiques quotidiennes, environnement pédagogique, planification et évaluation des programmes, interactions adulte/enfant, participation des parents et services aux familles, gestion des programmes, qualifications et développement du personnel)		
								POA accueil familial : emploi du temps quotidien, santé et sécurité, interactions prestataire/enfant, environnement pédagogique		

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

Nom de l'instrument	Pays et territoires qui l'utilisent*	Groupe d'âge	Type de structure		Objectif de l'évaluation	Type d'instrument	Domaines évalués	Concepteur/distributeur	Site web
			Centre/établissement scolaire	Domicile					
<i>Self-evaluation Instrument for Care Settings</i> (SiCS/ ZiKo)*	Communauté flamande de Belgique	0-12 ans	X	X	Garderies pour les 0-3 ans ; accueil familial pour les 0-3 ans ; accueil périscolaire jusqu'à 12 ans	Autoévaluation axée sur les processus ; observation des enfants à l'aide d'échelles (par le superviseur de la structure, un conseiller externe ou un coordinateur) ; autoévaluation de l'approche pédagogique par les professionnels à l'aide d'une échelle (travail en groupe)	Bien-être et participation de l'enfant ; approche pédagogique (infrastructures et choix d'activités, ambiance au du groupe, initiative des enfants, style et organisation des adultes, type d'orientation par les professionnels)	<i>Kind &amp; Gezin</i> Research centre for Experimental Education (Université de Louvain – Belgique)	<a href="http://www.kindengezin.be/img/SiCS-ziko-manual.pdf">www.kindengezin.be/img/SiCS-ziko-manual.pdf</a>
<i>Tagespflege-Skala</i> (TAS) (échelle relative à l'accueil familial de jour)	Allemagne	0-5 ans	X		Accueil familial de jour	Évaluer et soutenir la qualité pédagogique dans les domaines de l'enseignement, de la pédagogie et de l'accueil	Espaces et ressources matérielles, pratiques d'accueil, stimulation des connaissances des aspects physiques, sociaux, émotionnels et cognitifs ; entretiens (par un observateur formé ; peut servir à l'autoévaluation et à l'évaluation externe)	Adaptation allemande de l'échelle FDCRS (préalable à la FCERS-R) par Tietze, Knobloch, Gerszonowicz/Beltz Verlag	<a href="http://www.eiv-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/kleinkindpaedagogik/publikationen/index.html">www.eiv-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/kleinkindpaedagogik/publikationen/index.html</a>

a = non disponible

m = manquant

Notes :

L'indication du pays ne signifie pas que l'instrument est nécessairement utilisé dans l'ensemble des structures du pays. Les instruments présentés dans ce tableau peuvent également être utilisés dans d'autres pays que ceux mentionnés.

Il est à noter que les instruments NCKO Suivi de la qualité, ECERS-3, ECERS-R, ITTERS-R, FCCERS-E, APECP, ELLCO, PQA, SiCS, TAS, KES-R, KRIPS-R et EEL sont également cités comme instruments d'évaluation de la qualité du personnel, mais aussi, dans le cas du SiCS, d'évaluation des résultats.

L'échelle ECERS-E a été mise au point pour approfondir l'observation de l'offre de programmes par rapport à l'ECERS-R. Cet instrument est censé être utilisé en complément de l'ECERS-R.

Le programme *Effective Early Learning* (EEL) existe aussi dans une version pour nourrissons, *Baby Effective Early Learning* (BEEEL), sous une forme légèrement adaptée pour ce groupe d'âge.

L'instrument de suivi du projet *Kita!Pi* plus est en cours d'élaboration et devrait être achevé fin 2015.

Sources :

Gouvernement du Chili, ministère de l'Éducation (2014), *Estándares Indicativos de Desempeño para los Establecimientos Educacionales y sus Sostenedores*, [http://archivos.agenciaeducacion.cl/documentos-web/Estandares\\_Indicativos\\_de\\_Desempeno.pdf](http://archivos.agenciaeducacion.cl/documentos-web/Estandares_Indicativos_de_Desempeno.pdf), consulté le 20 mars 2015.

Kita-Portal Mecklenburg-Vorpommern, *Die Kindergarten Einschätz-Skala KES-R*, [www.kita-portal-mv.de/de/kita-management/qualitaet/instrumente\\_zur\\_qualitaetsentwicklung\\_sicherung\\_und\\_messung/kes\\_r](http://www.kita-portal-mv.de/de/kita-management/qualitaet/instrumente_zur_qualitaetsentwicklung_sicherung_und_messung/kes_r), consulté le 27 mars 2015.

Klaudy, E (20 décembre 2005), étude de : Tietze W., J. Knobloch, E. Gerszonowicz (2005), *Tagespflege-Skala (TAS): Feststellung und Unterstützung pädagogischer Qualität in der Kindertagespflege*, Beltz Verlag, Basel, in *Socialnet Rezensionen*, [www.socialnet.de/rezensionen/2987.php](http://www.socialnet.de/rezensionen/2987.php), consulté le 27 mars 2015.

Tableau A3.1. Instruments de suivi de la qualité des services (suite)

- Klaudy, E. (20 décembre 2005), étude de : Tietze W., M. Bolz, K. Grenner (2005), *Krippen-Skala (KRIPS-R). Feststellung und Unterstützung pädagogischer Qualität in Krippen*, Beltz Verlag, Basel, in *Socialnet Rezensionen*, [www.socialnet.de/rezensionen/2986.php](http://www.socialnet.de/rezensionen/2986.php), consulté le 27 mars 2015.
- Klaudy, E. (25 janvier 2002) étude de : Tietze W., K.M. Schuster, K. Grenner, *Die Kindergarten-Skala (KES-R). Feststellung und Unterstützung pädagogischer Qualität im Kindergarten*, Cornelsen Scriptor, Berlin, in *Socialnet Rezensionen*, [www.socialnet.de/rezensionen/201.php](http://www.socialnet.de/rezensionen/201.php), consulté le 27 mars 2015.
- Litjens, I. (2013), *Examen de la documentation relative au suivi de la qualité de l'éducation et de l'accueil des jeunes enfants (EAJE)*, OCDE, Paris.
- National Center for Education Statistics (NCES) (1997), « Measuring the quality of program environments in head start and other early childhood programs: A review and recommendations for future research », *document de travail*, n° 97-36, Washington, DC.
- Réseau EAJE de l'OCDE, « Enquête en ligne sur le suivi de la qualité de l'apprentissage et du développement des jeunes enfants », novembre 2013.
- Servicio de Bienestar Social*, site web Armada de Chile, [www.bienestaramada.cl](http://www.bienestaramada.cl), consulté le 20 mars 2015.
- Site web de Brookes Publishing, [www.brookespublishing.com](http://www.brookespublishing.com), consulté le 20 mars 2015.
- Site web de Kind & Genzin, [www.kindgenzin.be](http://www.kindgenzin.be), consulté le 20 mars 2015.
- Site web de l'UK ECERS, [www.ecersuk.org/index.html](http://www.ecersuk.org/index.html), consulté le 26 mars 2015.
- Site web du Centre for Research in Early Childhood, [www.crec.co.uk](http://www.crec.co.uk), consulté le 20 mars 2015.
- Sylva et al. (2004), « Technical Paper 12, *The Final Report: Effective Provision of Pre-School Education (EPPE) Project*, The Institute of Education, Londres, [www.ioe.ac.uk/EPPE\\_TechnicalPaper\\_12\\_2004.pdf](http://www.ioe.ac.uk/EPPE_TechnicalPaper_12_2004.pdf), consulté le 26 mars 2015.
- Teachers' College Press, ECERS-E, <http://store.tcpress.com/0807751502.shtml>, consulté le 26 mars 2015.
- The University of North Carolina at Chapel Hill, Frank Porter Graham Child Development Institute, *Environment Rating Scales:B. Development of FCCERS-R*, <http://ers.fpg.unc.edu/b-development-fccers-r>, consulté le 25 mars 2015.
- UNICEF (2012), « Draft: A Framework and Tool Box for Monitoring and Improving Quality », [www.unicef.org/ceecis/ECD\\_Framework\\_PART\\_II\\_june3.pdf](http://www.unicef.org/ceecis/ECD_Framework_PART_II_june3.pdf), consulté le 20 mars 2015.





Extrait de :  
**Starting Strong IV**  
Monitoring Quality in Early Childhood Education and Care

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/9789264233515-en>

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2015), « Le suivi de la qualité des services d'éducation et d'accueil des jeunes enfants (EAJE) », dans *Starting Strong IV : Monitoring Quality in Early Childhood Education and Care*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264246171-6-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).