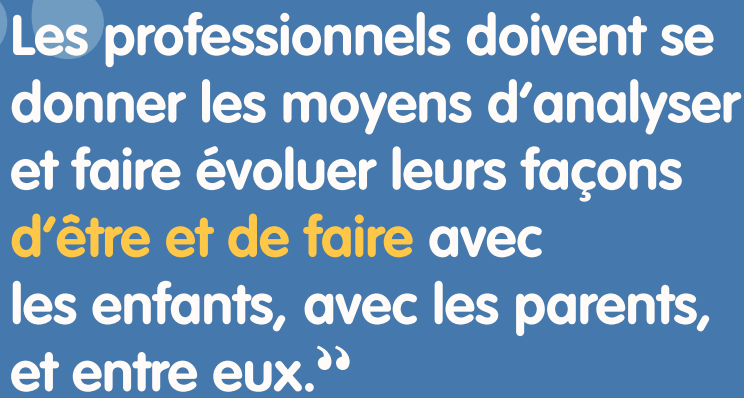


# L'ESSENTIEL

SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DE  
LA PETITE ENFANCE DANS LE BAS-RHIN





Les professionnels doivent se donner les moyens d'analyser et faire évoluer leurs façons **d'être et de faire** avec les enfants, avec les parents, et entre eux. »

**Sylviane Giampino**

# L'ESSENTIEL SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE

Le présent document résulte d'une démarche volontaire et participative, initiée dans le cadre du schéma départemental d'accompagnement des parents, et s'appuyant sur une réflexion globale concernant l'accueil de l'enfant et le service rendu. Un groupe de travail a réuni la PMI, l'Udaf, des professionnels de la petite enfance et la CAF.

Il a retenu quatre axes :



L'accueil de tous  
les enfants



L'accompagnement des  
parents



Le projet  
d'établissement



Le management de  
l'équipe.

Le fruit de ces échanges a été recueilli et synthétisé avec pour objectif de fournir des pistes de réflexion permettant à chaque professionnel de s'inscrire dans une démarche de qualité de l'accueil. Il vise à la fois l'équipe, les parents, et l'enfant accueilli.

## Sommaire

01. **Accueillir**

02. **Accompagner**

03. **Un projet**

04. **Une équipe**

# 01

## ACCUEILLIR TOUS LES ENFANTS : POUR QUOI FAIRE ?



*Pendant quelques années, j'ai eu l'impression de m'essouffler dans mon métier, de subir le poids de l'habitude... Notre projet autour d'une mixité dans l'accueil des enfants m'a permis de réinventer mon activité. C'est parfois complexe, de temps en temps difficile, mais c'est à chaque fois sacrément motivant.*



### Et si chaque différence était une vraie richesse ?

Origine sociale ou culturelle, situation de handicap ou accueil d'urgence, c'est dans la **multiplicité** des enfants accueillis et de leurs familles que les établissements d'accueil du jeune enfant contribuent au **vivre ensemble** et à la lutte contre les discriminations. Si cet accueil de tous est implicite dans l'ensemble des lieux d'accueil, sa réussite implique de réels partenariats, **des temps spécifiques de travail ou d'écoute**, des garanties quant à la qualité de l'accueil proposé à chacun.



## Avant l'accueil de l'enfant...

- Informer la famille sur l'offre d'accueil ;
- garantir transparence et équité dans l'attribution des places (communication des critères d'attribution des places) ;
- tisser un lien avec les partenaires locaux.



## ... et dès le premier jour d'accueil

- Prévoir des temps d'adaptation personnalisés répondant aux besoins particuliers de chaque famille ;
- prendre en compte la difficulté de la séparation ;
- garantir la sécurité physique et affective de l'enfant ;
- respecter l'enfant et ses parents en tant que personnes ;
- accepter l'individualité, le rythme personnel et la singularité de chaque enfant ;
- prioriser l'éveil et la socialisation.



## Dans la gestion de l'équipe et de la structure

- Pouvoir proposer un accueil d'urgence ;
- être une équipe qui favorise l'estime et la confiance en soi par la bienveillance, l'encouragement et la valorisation de l'enfant ;
- dédier un référent pour l'enfant et ses parents.

# 02

## ACCOMPAGNER LES PARENTS : QU'EST-CE QU'ACCOMPAGNER?

“

*Confier ce que l'on a de plus cher à quelqu'un, ce n'est vraiment pas facile. Avant même de parler normes, hygiène ou sécurité, il faut savoir mélanger pédagogie et professionnalisme. C'est la base pour mériter la confiance des parents.*



### **Le parent est le premier éducateur de son enfant.**

Il est important de bien identifier **les besoins des parents** liés aux évolutions sociétales et mutations économiques qui ont modifié leurs conditions de travail.



## Répondre aux demandes les plus fréquentes

- Proposer un accueil et une écoute personnalisés ;
- établir des liens sécurisants ;
- écouter les parents parler de leur enfant pour saisir l'intimité de leur relation ;
- accompagner les familles dans leur parentalité, sans jamais les juger ou les infantiliser ;
- installer une relation professionnelle de coéducation en proposant aux parents de coopérer avec l'équipe de professionnels dans le suivi de l'enfant et de son développement ;
- proposer aux parents des espaces de convivialité et des supports de communication, organiser des temps de rencontres collectifs ;
- faire du conseil d'établissement une instance de dialogue entre parents et professionnels.



## Reconnaître les parents dans leurs compétences en tenant compte des nouvelles configurations familiales.



## Mobiliser les parents dans le trio éducatif parents/enfants/professionnels

- Inviter sans contraindre ni culpabiliser ;
- formaliser la place des parents dans le projet d'établissement ;
- travailler sur une pédagogie participative et réfléchir à pourquoi et comment mobiliser les parents, sur quels types de projets ;
- lister les facteurs de réussite et les freins.

# 03

## UN PROJET : QUELLES FINALITÉS ?



*Le projet d'établissement, pour moi, c'est tout ce qui fait la différence entre garder des enfants et les accueillir, en leur proposant un cadre pour s'éveiller, grandir et se rencontrer.*



### Le projet d'établissement

Bien plus qu'un support obligatoire à produire, le **projet d'établissement** est une opportunité d'animation et de questionnement des pratiques professionnelles, avec un objectif de montée en compétence collective à travers une **co-élaboration** avec l'équipe et les parents.

Il regroupe :

- **un projet éducatif** précisant les dispositions prises pour assurer l'accueil, le soin, le développement, l'éveil et le bien-être des enfants ;
- **un projet social**, précisant notamment les modalités d'intégration de l'établissement dans son environnement social et les dispositions prises pour l'accueil des enfants dont les parents bénéficient des minima sociaux ;
- **les prestations d'accueil proposées**, en précisant notamment les durées et les rythmes d'accueil ;
- le cas échéant, les **dispositions particulières** prises pour l'accueil d'enfants présentant un handicap ou atteints d'une maladie chronique ;
- la présentation des **compétences professionnelles** mobilisées ;
- **pour les services d'accueil familial**, les modalités de formation des assistantes maternelles, du soutien professionnel qui leur est apporté et du suivi des enfants au domicile de celles-ci ;
- **la définition de la place des familles** et de leur participation à la vie de l'établissement ;
- les modalités des **relations avec les organismes extérieurs**.





## Zoom sur le projet social

ADN de la structure, c'est le projet social qui distingue une structure d'une autre. Il porte l'ambition d'intégration de l'enfant et de sa famille dans l'établissement et dans la société au sens plus général.

Issu de l'étude de besoin du territoire, il retrace l'environnement, les problématiques quotidiennes des familles. Les salariés y sont pris en compte et s'inscrivent dans le projet global. Il décrit comment la structure s'inscrit à la fois dans son environnement pour créer des passerelles entre les différents lieux de vie des enfants et dans une dynamique du quartier. Il précise comment les parents vont être impliqués dans la vie de la structure ainsi que les éléments d'évaluation pour en faire un outil dynamique, évolutif et vivant.



## Le règlement de fonctionnement

rappel

Il précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement et notamment :

1. les fonctions du directeur ou, pour les établissements à gestion parentale, du responsable technique ;
2. les modalités permettant d'assurer, en toutes circonstances, la continuité de la fonction de direction ;
3. les modalités d'admission des enfants ;
4. les horaires et les conditions de départ des enfants ;
5. le mode de calcul des tarifs ;
6. les modalités du concours du médecin attaché à l'établissement ou au service et des professionnels visés à l'article R. 180-18 (code de la santé publique) ;
7. les modalités de délivrance de soins spécifiques, occasionnels ou réguliers, le cas échéant avec le concours de professionnels médicaux ou paramédicaux extérieurs à la structure ;
8. les modalités d'intervention médicale en cas d'urgence ;
9. les modalités d'information et de participation des parents à la vie de l'établissement ou du service.

# 04

## UNE ÉQUIPE : QUEL LIEN ENTRE MANAGEMENT ET QUALITÉ DE L'ACCUEIL ?

“

*On dit souvent qu'il faut tout un village pour élever un enfant. Moi, je voudrais ajouter qu'il faut aussi toute une équipe pour l'accueillir quotidiennement et le faire grandir dans un environnement de qualité.*



### Le management participatif

Il ressort des études menées sur la qualité de l'accueil qu'un **management participatif**, associant le personnel dans une **dynamique de projet et de créativité**, en laissant plus d'autonomie aux professionnels, constitue un levier important pour la qualité de l'accueil.

Par ailleurs, il est une des réponses au turn-over qui est toujours déstabilisant pour les familles et les équipes.



## Le bien-être au travail

- De bonnes conditions de travail permettant d'être plus attentif et ouvert à la notion de qualité dans le service rendu ;
- la prise en compte par l'équipe de management de la question des postures quotidiennes pour limiter l'absentéisme au sein de l'équipe ;
- la facilitation de la mobilité vers d'autres métiers ou vers d'autres structures d'un salarié ;
- un système de management coopératif et participatif pour développer le sentiment de plaisir au travail.



## La formation professionnelle

La qualité et le contenu des formations (uniquement technique ou apportant également transversalité, dialogue territorial ou ouverture culturelle) sont de nature à maintenir et développer la mobilisation des salariés.

L'analyse de pratiques contribue également à la formation professionnelle : elle permet aux professionnels de confronter les pratiques et de réinterroger les postures professionnelles. Elle peut passer par un « regard croisé » interne dans chaque structure, mais aussi dans le cadre de partenariat entre plusieurs établissements.



## Le travail en équipe

mode participatif

L'implication de l'ensemble de l'équipe et son information permanente permettent un échange et une cohésion des pratiques qui impactent favorablement l'accueil des familles.

Par exemple, avoir une pratique de l'observation de l'enfant et la partager en équipe est stimulant et enrichissant.



### **Ont participé à ce groupe de travail :**

AASBR - AGF - AGES - ALEF - CSC Robert Schuman - Communauté de Communes de Benfeld -  
Communauté de Communes du Pays de Saverne - Association L'Étage - Réseau des Crèches de Tilio - UDAF

### **Documents de références Qualité de l'Accueil de la Petite Enfance :**

- > Décret n° 2010-613 du 7 juin 2010 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans
- > Rapport Giampino « Développement du jeune enfant : Modes d'accueil et Formation des professionnels »  
Texte-cadre national pour l'accueil du jeune enfant, édité par le ministère des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes — mars 2017
- > Livret des parents, édité la Caisse nationale des Allocations familiales et la Mutualité Sociale Agricole
- > Schéma Départemental d'Accompagnement des Parents du Bas-Rhin
- > Charte qualité des établissements de la Petite enfance de la Ville de Strasbourg
- > Charte d'observation professionnelle de la Ville de Illkirch-Graffenstaden
- > Dossier d'études CNAF n° 167 « Diversité des opérateurs et gouvernance locale de la petite enfance : quels enjeux pour le développement des territoires, les modes d'organisation des acteurs et la régulation de la qualité? »
- > Rapport Terra Nova « Investissons dans la petite enfance – L'égalité des chances se joue avant la maternelle »  
— mai 2017



retrouvez ce support et d'autres informations sur

[www.reseaudesparents67.fr](http://www.reseaudesparents67.fr)