

# Charte qualité

des établissements  
d'accueil collectif  
de la petite enfance  
à Strasbourg

Deuxième édition







# *Charte qualité*

des établissements  
d'accueil collectif  
de la petite enfance  
à Strasbourg.

Approuvée par le Conseil Municipal  
de juin 2011 et d'octobre 2017

**« Une société n'a de valeur qu'en fonction des moyens qu'elle choisit de donner aux enfants pour se construire » Jean Epstein (Namur Fév. 2002)**

Dans un contexte en mutation où la cellule familiale connaît nombre de bouleversements, quelle place occupe désormais l'enfant ? Si sa venue est le plus souvent choisie, grâce à une meilleure maîtrise de la fécondité notamment, elle est aussi l'occasion d'une complète réorganisation de la vie quotidienne. Celle-ci doit en effet concilier le meilleur développement possible de l'enfant et la prise en compte de l'activité professionnelle des deux parents, elle-même soumise à de nombreuses contraintes. Ces derniers sont bien évidemment les principaux acteurs de l'éducation, mais tout au long du parcours de leur enfant, ils sont amenés à coopérer avec des professionnels de la petite enfance qui exercent dans des structures relevant le plus souvent des communes, même si cette compétence reste facultative pour elles.

Aussi sommes-nous directement interpellés en tant qu'élus par la question de l'accueil du jeune enfant. Il nous revient d'une part de veiller à la qualité de l'environnement proposé aux enfants, et d'autre part, de répondre aux aspirations des parents en quête d'harmonie entre vie familiale, professionnelle et sociale.

Pour notre part, nous sommes convaincus que dès le plus jeune âge, l'enfant peut apprendre à vivre avec d'autres adultes et d'autres enfants dans l'acceptation de la différence et dans le respect mutuel. Plus tôt ces valeurs sont transmises et plus nous avançons sur le chemin de la mixité et de la lutte contre les inégalités sociales.

C'est pourquoi notre politique de la petite enfance se fonde sur trois piliers, aussi essentiels l'un que l'autre : le développement de l'offre, la qualité de l'accueil et la compétence du personnel.

En matière de développement, nous avons créé ces dernières années de nombreuses places en structures d'accueil collectif pour atteindre, à Strasbourg, une offre évaluée à 35% contre 16 % sur l'ensemble de la France. Nous avons également cherché à garantir un accueil de qualité pour les enfants et les familles, et ce, quel que soit le mode de gestion des établissements (municipal, associatifs, délégation de service public) en engageant dès 2010, une démarche participative avec la Caisse d'Allocation Familiale, mais aussi avec des parents, des accueillants, des gestionnaires et des financeurs. Nous avons été accompagnés à cet effet par l'association Pickler Loczy Paris. Depuis les équipes de professionnels poursuivent la réflexion à travers des formations, des analyses de pratique, des évaluations...

Ce document a été réactualisé au regard de ces évolutions. Il expose l'ensemble des principes de fonctionnement, mais également, les valeurs et la position éthique auxquelles ces principes se réfèrent. Enfin, il présente les orientations et les moyens ainsi que les critères d'évaluation permettant de faire progresser en permanence les pratiques professionnelles.

Faut-il rappeler les valeurs fondatrices qui sont celles de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant qui mettent en avant l'intérêt supérieur de l'enfant ? Ce dernier s'appuie sur le concept de « bien-traitance », cet ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques de confiance et d'encouragement.

Chacun doit garder à l'esprit que chaque enfant est un individu unique qui a son propre rythme d'apprentissage. Il doit être reconnu, protégé, accompagné avec attention et discernement dans le respect de son histoire et de sa vie familiale.

Nous savons que nous pouvons compter sur l'engagement des professionnels car leur compétence s'exerce dans un domaine parmi les plus nobles, celui de l'éveil au monde de la nouvelle génération.



# Avant-propos

## ACCUEILLIR UN ENFANT

**Patrick Ben Soussan<sup>1</sup>**

Pédopsychiatre, Chef du Département de Psychologie Clinique,  
Institut Paoli-Calmettes, Marseille

---

*« Prendre un enfant par la main /Pour l'emmener vers demain... » Yves Duteil*

Les enfants, et d'autant les plus petits d'entre eux, ne sont pas des objets à valeur marchande ou des matériaux de laboratoire. Les lieux d'accueil de la petite enfance ne sont pas ces nouvelles manufactures des bébés, ateliers d'usinage des poupards, où des professionnels-les pétriraient cette matière humaine en développement, faisant éclore sous le bourgeon cet individu autonome, performant et employable, futur consommateur adapté et adaptable à notre emblématique société de marché. Il y va de notre dignité d'humain d'accorder à l'enfant et à l'enfance la place qu'ils méritent, dans sa famille, dans la cité, dans la république. Et la dignité humaine ne se marchande pas rappelait Kant<sup>2</sup>. Il convient donc d'accorder à l'enfant toute sa place, ni plus ni moins. Ne comptez pas sur moi pour faire l'apologie de cet âge, pour participer de cette « pédofolie » ambiante qui sacralise l'enfant. Nous n'en sommes plus à assassiner les Mozart en herbe et les enfants ne sont pas aussi « rois » qu'on veut bien les dire.

Mais quelle serait donc la version postmoderne des lieux d'accueil de la petite enfance ? Là où ils devraient être jardins où de jeunes pousses – disons plutôt de jeunes esprits mais aussi de jeunes corps, pour rappeler l'importance première du corporel à l'orée de la vie - pourraient vivre, grandir en autonomie, éveiller leur intelligence et leur sensorialité, partager, dialoguer avec leurs pairs et les adultes, ils deviennent des « pré-écoles », des lieux de « préparation à l'entreprise ».

---

<sup>1</sup> [bensoussanp@marseille.fnclcc.fr](mailto:bensoussanp@marseille.fnclcc.fr)

<sup>2</sup> « Tout a ou bien un prix ou bien une dignité. On peut remplacer ce qui a un prix par son équivalent ; en revanche, ce qui n'a pas de prix et donc pas d'équivalent, c'est ce qui possède une dignité » Kant E (1785) *Fondements de la métaphysique des mœurs*. Paris, Garnier-Flammarion, 1994, p.116

La tentation, dans un moment où la pression sociale se porte sur une éducation de plus en plus précoce, est de laisser de côté les jouets, la fantaisie, le « faire semblant », pour faire plonger les enfants dans la « vraie vie », en faisant des lieux d'accueil de la petite enfance ces pré-écoles et des professionnels-les de l'accueil, des techniciens-nes supérieurs-es en outils d'apprentissage et d'éducation. Mais voilà, les lieux d'accueil de la petite enfance ne sont pas destinés à former des « individus utiles ». Ils ne sont pas des « services marchands », publics ou privés, qui doivent satisfaire les intérêts de ces « consommateurs-trices » immédiats-es que seraient parents, professionnels-les et politiques, attentifs-ves à la seule « valeur ajoutée » produite. Ni même par cette idéologie de la perfection de l'être humain : il s'agirait de « parfaire » les enfants, les rendre « parfaits »; il s'agirait de les « améliorer » dès leur plus petite enfance, afin de mieux les préparer au grand combat de la vie qu'ils auront à mener, demain, contre l'adversité, le chômage, la violence, la crise.

Mais attention, il y a un autre danger, vif, en cette représentation active de l'accueil dans la petite enfance qui veut nous assurer que s'occuper d'enfants est un « merveilleux » engagement - dira-t-on d'ailleurs « métier »? Évoquera-t-on des professionnels-les ? « Quelle chance vous avez de vous occuper de petits enfants, quel plaisir vous devez en tirer, il y a du magique à côtoyer des enfants au quotidien. Ils ont tellement besoin d'amour ces petits anges, vous devez avoir tellement d'amour à donner et ils doivent vous le rendre au centuple n'est-ce pas ? Avouez, ce ne doit pas être trop difficile de veiller sur ces chères petites têtes blondes et brunes, ils dorment beaucoup, s'intéressent à tout, c'est à dire à presque rien, une comptine, deux historiettes, un peu d'eau pour patauger, de la patouille, trois gommettes à coller, de la peinturlure, des colliers de nouilles et des empreintes de mains en plâtre pour charmer les parents.

Accueillir un enfant est un vrai métier, faut-il encore le répéter ? Un métier difficile qui met l'accueillant (en Suisse, en Belgique, ils parlent d'encadrant ; parlons-nous des mêmes professionnels-les ? Là encore beaucoup serait à reprendre et à élaborer, voyez comme un simple mot en dit tant sur le projet qui porte le métier) en présence continue d'enfants et du coup, de vécus, de ressentis archaïques, parfois complexes, parfois violents, parfois même fragilisants. Quel-le professionnel-e de l'accueil dans la petite enfance n'a pas fait l'expérience de ces émotions, de ces débordements ? Qui demandent une sacré dose de sérénité, d'assurance interne, de sécurité affective mais tout autant de formation et de professionnalisme pour pouvoir continuer. Qui demandent une vraie reconnaissance de ce métier – ça veut dire aussi un « vrai » salaire ! – un vrai cadre institutionnel, un vrai travail d'équipe pour ne jamais être confronté à la solitude, au face à face. Qui demandent un vrai engagement politique, social, culturel autour de ces mots dont le sens est si difficile encore aujourd'hui à établir, enfant, enfance, accueil, altérité, ambivalence, violence... Il est assuré aujourd'hui que la formation et le travail en et avec l'équipe constituent les

indispensables nécessités au développement serein et professionnel de ces métiers de l'accueil. Car pour arriver à prendre soin d'un enfant, il faut avoir des conditions de travail qui permettent cet engagement, qui accueillent ce soin et ceux qui le réalisent. L'accueil des jeunes enfants ne s'improvise pas, l'exigence de qualification et de formation est sans appel.

Cet engagement, ce cadre, j'oserais presque cette conviction, sont en chacune des pages de cette charte qualité des établissements d'accueil collectif de la petite enfance à Strasbourg. Ces pages témoignent en effet, de façon formelle, radicale, militante et professionnelle combien cette question de l'accueil de la petite enfance a été mise au travail, pensée et re-pensée. Cet effet – cet effort – de pensée est aussi, assurément, « politique » dans le sens le plus noble de ce terme ; par cette charte, s'inventent des pratiques, se proposent des voies d'approche nouvelles, des interrogations inhabituelles, des projets persévérants. Il me souvient des « paroles habitées » que Dolto convoquait dans son adresse au sujet, en son âge d'enfant ; cette charte apparaît ainsi, « habitée », ne s'autorisant que de l'éthique et des élaborations des professionnels-les de l'accueil qui mettent l'enfant, et ses parents, au cœur même de leur métier. La volonté affichée de cette charte est bien d'accommoder notre regard, notre culture et nos pratiques à une véritable « révision » du concept même d'accueil de l'enfant et de l'enfance.

Les petits enfants de Strasbourg ont bien de la chance, leurs parents tout autant, de pouvoir compter sur un si beau projet d'accueil. Qui respecte l'enfant, prend en compte ses potentialités, son développement, son appétit de vivre et de grandir dans un monde pacifié.

Les petits enfants de Strasbourg s'en rappelleront, incontestablement.



# *Charte qualité*

des établissements d'accueil collectif  
de la petite enfance à Strasbourg

VERSION COMPLÈTE



# 1 Introduction

## S'adapter aux évolutions de la société

Au cours des 20 ou 30 dernières années, l'évolution de notre société, importante et rapide sur différents plans, a retenti fortement sur la vie des familles.

→ Les mutations de l'économie ont modifié les conditions d'activité professionnelle, entraînant souvent une certaine précarisation du travail, avec des contraintes nouvelles, géographiques et horaires.

→ Le nombre des séparations de couples et des familles monoparentales a sensiblement augmenté, modifiant les conditions pratiques d'exercice de la parentalité et les rendant plus difficiles.

→ Ces difficultés sont accrues par le sentiment d'une très forte inégalité dans l'accès aux services d'accueil de la petite enfance. De plus, les écarts de niveau de vie s'accroissent dans la société. Les modes de vie se distinguent aujourd'hui moins par les biens acquis que par les services consommés. Rien ne garantit aujourd'hui que les prestations et services d'accueil de la petite enfance contribuent effectivement à réduire les inégalités sociales.

→ La meilleure maîtrise de la fécondité a modifié le statut de l'enfant aux yeux des parents et fait de la parentalité un choix.

→ Parallèlement, le regard sur le bébé et le jeune enfant a beaucoup changé, à la faveur d'une large diffusion par les grands médias des connaissances actuelles relatives au développement précoce, suscitant inquiétude et attentes nouvelles. Davantage sensibilisés à l'importance des premières années, de plus en plus de parents se tournent aujourd'hui vers différents lieux d'accueil, même en l'absence d'impératifs professionnels immédiats, considérant que ce choix s'impose afin de donner à leur enfant toutes ses chances et de ne pas le priver des bénéfices potentiels liés à son accueil par des professionnels-les compétents-es.

→ Cependant, confier son enfant demeure pour la plupart des parents une nécessité et la condition *sine qua non* de l'activité professionnelle. La difficulté d'harmoniser rôle parental et engagements professionnels, dans un quotidien découpé en séquences temporelles souvent serrées, s'ajoute ainsi aux bouleversements et préoccupations multiples inhérents au « devenir parent ».

## Répondre aux besoins des parents

Dans ce contexte, quels sont les principaux besoins des parents auxquels les professionnels-les des structures d'accueil ont à être attentifs-ves et vont avoir à répondre ?

- Être assuré que leur demande de place d'accueil en établissement soit traitée avec transparence et équité.
- Se voir reconnaître une priorité d'accès qui prenne en compte leur situation objective, sociale, familiale et de santé.
- Bénéficier, non seulement pour leur enfant, mais aussi pour eux-mêmes, d'un accueil et d'une écoute personnalisés de leurs questions et leurs préoccupations.
- Confier leur enfant en toute sécurité à des professionnels-les qui prendront soin de lui à tous les niveaux, physique, affectif et relationnel.
- Entendre parler de leur enfant de façon vivante, concrète et individualisée et sentir ainsi l'intérêt et l'attention qui lui sont portés.
- Se retrouver soi-même et être régulièrement soulagés de la charge de l'enfant, besoin qui coexiste de façon antagoniste avec la difficulté à se séparer de lui.
- Être accompagnés dans leur parentalité, leurs tâtonnements ; bénéficier éventuellement d'indications concrètes et de conseils pratiques, notamment en matière de puériculture, sans toutefois se sentir jugés ni même « enseignés » par les professionnels-les.
- Pouvoir coopérer avec l'équipe de professionnels-les dans le suivi de l'enfant et de son développement.

C'est à cet ensemble complexe de besoins parentaux, qui se manifestent souvent de manière implicite et demandent à être reconnus, que les professionnels-les des lieux d'accueil ont mission de répondre.

## La mission des professionnels-les : satisfaire les besoins de chaque enfant

Parler du bébé comme d'une personne semble aujourd'hui aller de soi. Encore convient-il de spécifier que c'est une personne en devenir, dépendante de son environnement humain et matériel tant pour sa survie physique que pour sa construction psychique en tant que personne, précisément.

C'est grâce à la sollicitude de ses proches et à la continuité de soins de maternage adaptés qu'il va, peu à peu, relier les différents pans de son expérience, surmonter les angoisses « inimaginables » pour nous les adultes qui marquent les débuts de sa vie, éprouver le sentiment de sa continuité d'existence puis consolider lentement sa conscience de lui-même et celle de ses liens privilégiés avec ses proches, par-delà la séparation et l'absence.

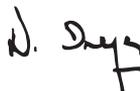
Mais c'est aussi grâce à l'espace progressivement ouvert par l'éloignement momentané des adultes et offert à son initiative et à sa créativité que l'enfant peut développer le sentiment de son identité propre et celui de sa compétence. C'est l'alternance quotidienne, féconde, prévisible et adéquatement dosée entre ces différents temps: «avec» l'adulte dans la proximité et «seul», sans lui, présent toutefois à petite distance... qui lui permet de cheminer vers l'achèvement de son individuation.

Pour se réaliser solidement, ce long processus suppose la satisfaction de besoins fondamentaux, rappelés ici succinctement :

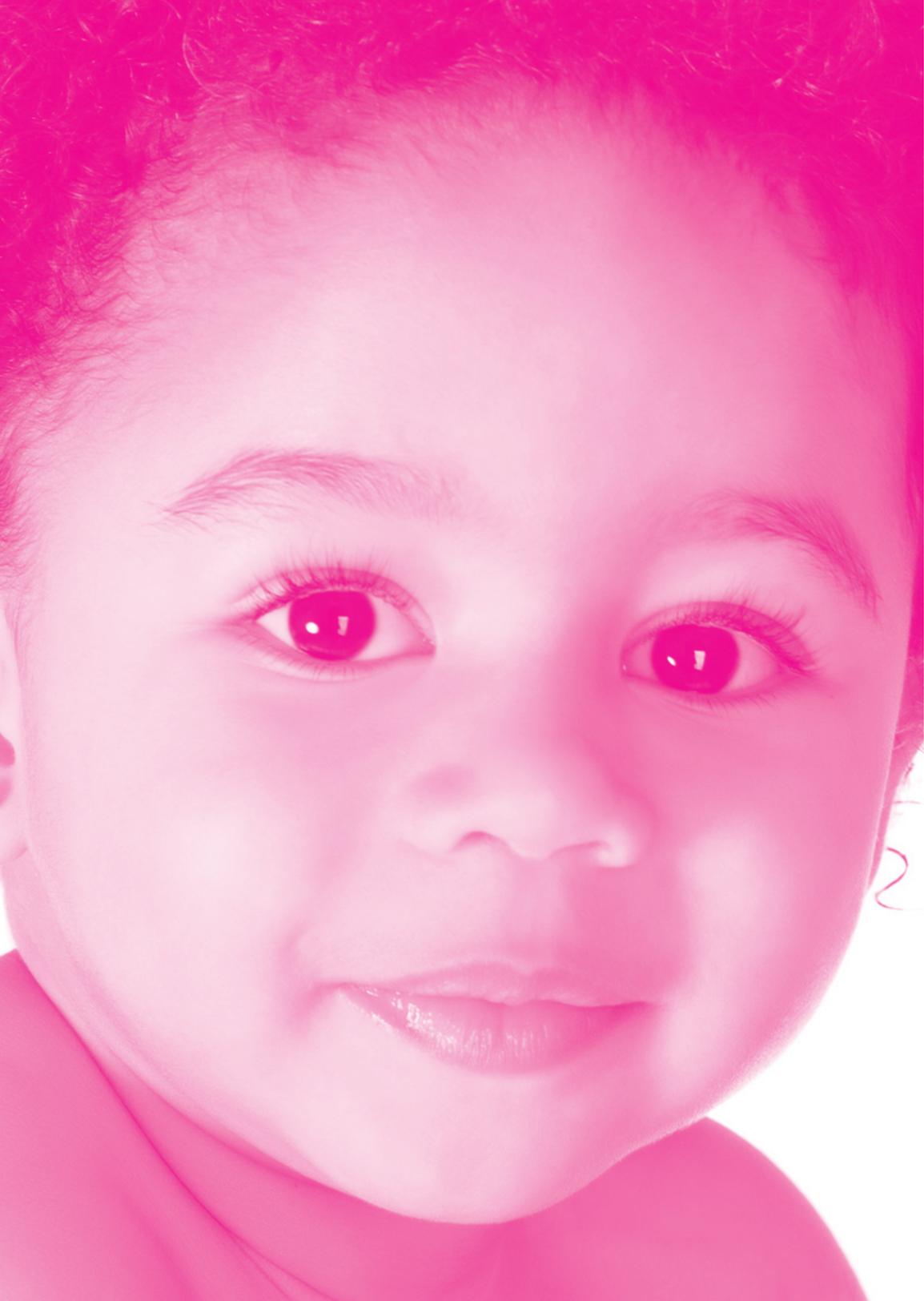
- Des besoins physiques et physiologiques qui, outre les soins de la vie quotidienne, la nourriture, la température ambiante et l'hygiène corporelle, incluent la présence de l'adulte qui porte et enveloppe l'enfant de ses bras mais aussi du regard et de la voix, qui le porte « dans la tête ».
- Le besoin d'attachement et de relations stables, individualisées et significatives avec des adultes familiers, engagés et disponibles et qui accueillent avec chaleur et plaisir les manifestations de l'enfant.
- Le besoin d'un monde simple et compréhensible et d'un environnement à la fois suffisamment permanent pour apporter la sécurité et suffisamment divers pour répondre à la curiosité et à la soif naturelle de découvertes de l'enfant.
- Le besoin d'initiative, d'une libre activité motrice et d'un espace qui aille en s'élargissant, au rythme de développement des capacités et désirs d'exploration de l'enfant.
- Enfin, le besoin que les adultes autour de lui soient suffisamment coordonnés et cohérents.

Même lorsque ces différents besoins ont été jusqu'alors largement pris en compte par l'entourage, la séparation qu'implique l'accueil du jeune enfant en dehors du domicile familial est au départ une source de fragilisation pour lui, portant nécessairement atteinte à sa continuité d'être. Surtout lorsqu'il lui faut partager l'attention des adultes avec de nombreux autres enfants.

Pour que cet accueil, initialement lié aux besoins des parents, devienne, pour l'enfant lui-même, une source de bénéfices, il est indispensable de relever le défi de la qualité et d'en identifier les implications concrètes, afin de réunir les conditions permettant de répondre à ces besoins au sein de la structure accueillante. C'est l'objet même de la Charte ci-après de présenter ces conditions.



**Nicole Dreyer**  
Adjointe au maire



# *L*es engagements de la Charte

- 1* Garantir un parcours simple et transparent, de l'information à l'attribution d'une place d'accueil
- 2* Construire des liens personnalisés et sécurisants pour l'enfant et ses parents
- 3* Garantir un quotidien ajusté aux besoins individuels de l'enfant
- 4* Favoriser le jeu spontané et l'activité, source d'éveil et d'autonomie
- 5* Accompagner l'enfant dans son processus de socialisation
- 6* Adopter et maintenir une attitude professionnelle et bienveillante
- 7* Développer la coopération entre professionnels-les et parents
- 8* Répondre aux besoins de l'enfant, du parent et du /de la professionnel-le par une organisation performante
- 9* Soutenir le développement du langage chez le jeune enfant et valoriser les langues et cultures familiales
- 10* Mettre en oeuvre, suivre et évaluer les engagements de la charte qualité



# Les engagements de la Charte

1

## **Garantir un parcours simple et transparent, de l'information à l'attribution d'une place d'accueil**

*Cet engagement est à mettre en œuvre dès la première prise de contact des parents et futurs parents à la recherche d'une place d'accueil. Leur démarche doit être entourée de garanties d'équité et de transparence.*

### **Accéder facilement à l'information**

Une information complète sur l'ensemble des modes d'accueil existant à Strasbourg est mise à la disposition des parents par la Ville au relais petite enfance et par le biais du guide « **Grandir et s'épanouir** ».

En parallèle, ces informations sont disponibles sur les sites internet de la ville de Strasbourg : [www.strasbourg.eu](http://www.strasbourg.eu) et de la Caisse d'allocations familiales : [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr)

Les professionnels-les de la petite enfance organisent également des points information proches du public. Cette information, individuelle et/ou collective, a pour but de diffuser des renseignements en lien avec les situations des familles afin de les aider à cheminer vers un choix adapté à leurs besoins spécifiques.

### **Assurer un traitement efficace des demandes d'inscription et garantir transparence et équité dans l'attribution des places**

Les établissements petite enfance de Strasbourg sont destinés à l'accueil des enfants dont les parents ont leur résidence principale à Strasbourg.

Pour simplifier la démarche des parents et garantir équité et transparence dans la prise en compte des demandes d'inscription, un point central de traitement des demandes et une commission d'attribution des places sont créés à l'échelle de la ville. Des critères de priorité applicables dans tous les établissements sont définis.

#### **LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INSCRIPTION**

→ Au relais petite enfance pour les besoins d'accueil contractualisés supérieurs à 20 heures par semaine pour l'accueil collectif et supérieurs à 35 heures par semaine pour l'accueil en crèche familiale.

→ Auprès du/de la directeur-trice d'établissement pour les demandes d'accueil contractualisé inférieures à 20 heures par semaine en établissement collectif ou inférieures à 35 heures en crèche familiale ainsi que pour l'accueil occasionnel.

Les directeurs-trices d'établissement informent régulièrement le relais petite enfance des demandes traitées et des suites données.

Le relais petite enfance a une fonction d'observatoire pour la Ville et la Caisse d'allocations familiales pour analyser l'adéquation entre l'offre et la demande d'accueil sur Strasbourg.

Les demandes d'inscription sont accompagnées d'un certificat médical de grossesse et d'un justificatif d'adresse.

Toutes les demandes d'inscription donnent lieu à un accusé de réception pour le parent rappelant la date et la nature de la demande et indiquant les suites données dans un objectif de transparence et de traçabilité.

Après attribution de la place, l'inscription définitive et le contrat d'accueil se font auprès du/de la directeur-trice d'établissement.

### LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES PLACES D'ACCUEIL

La commission d'attribution des places se réunit au moins deux fois par an pour traiter les demandes d'accueil contractualisées supérieures à 20 heures par semaine en établissement collectif, supérieures à 35 heures par semaine en crèche familiale et enregistrées au point central.

Cette commission est présidée par le Maire ou son représentant. Elle se compose d'élus-es de la Ville, de représentants de parents élus dans les conseils d'établissement et de directeurs-trices de structures d'accueil.

Les dossiers présentés sont anonymes.

### LES CRITÈRES DE PRIORITÉ

La commission d'attribution des places d'accueil attribue les places en fonction des priorités suivantes :

#### **Priorité 1** LES SITUATIONS SOCIALES ET DE SANTÉ

- Enfants issus d'une famille dont les revenus sont inférieurs au seuil de pauvreté et dont les parents ou le mono parent sont en activité.
- Enfants en situation de handicap ou atteints de maladie chronique.
- Enfants en situation de vulnérabilité identifiés par la PMI ou ayant fait l'objet d'une information préoccupante auprès du Conseil départemental.

L'affectation des places sur la base des critères de la priorité 1 concerne 30 % des places disponibles par établissement. Si elles ne sont pas utilisées, elles sont affectées aux priorités 3 et 4.

#### **Priorité 2** LA SITUATION FAMILIALE

- Grossesse multiple ou un enfant dont un membre de la fratrie est présent dans l'établissement d'accueil avec présence simultanée d'au moins six mois et dont les deux parents ou le mono parent sont en activité.
- Pour les crèches familiales, enfant dont un membre de la fratrie est ou a été accueilli chez l'assistant-e maternel-le chez qui une place est libre et dont les deux parents ou le mono parent sont en activité.

#### **Priorité 3** PARENT-S EN ACTIVITE

- Enfant dont les deux parents ou le mono parent sont en activité.

#### **Priorité 4** PARENT-S DEMANDEUR-S D'EMPLOI

- Enfant dont l'un des deux parents est en activité et l'autre à la recherche d'emploi.
- Enfant dont les deux parents ou le mono parent sont à la recherche d'emploi.

Les critères de priorité sont vérifiés sur la base de justificatifs.

Le critère de priorité relatif à l'activité des parents est uniquement pris en compte dans l'attribution des places par la commission pour l'accueil de plus de 20h/semaine en établissement collectif et de plus de 35h/semaine en crèche familiale.

#### **POUR LES PLACES RESTANTES**

Les affectations se font par ordre chronologique d'enregistrement.

**Toutes les places sont proposées en fonction de l'adéquation de la demande (âge des enfants, plages horaires sollicitées, lieu d'accueil souhaité...) avec l'offre disponible.**

Les demandes d'accueil inférieures à 20 heures hebdomadaires en établissements collectifs et inférieures à 35 heures en crèches familiales sont traitées directement par les directeurs-rices des établissements dans le respect des critères de priorité et les règles de transparence.

## L'accueil d'urgence

L'accueil d'urgence est un accueil qui répond à un besoin qu'il n'a pas été possible d'anticiper.

L'accueil d'urgence est limité à un mois renouvelable une fois. Cette période doit permettre aux parents de trouver une solution d'accueil pérenne si nécessaire.

Les demandes d'accueil en urgence sont traitées par le point central qui pourra, le cas échéant, tout de suite engager l'accompagnement des parents dans la recherche d'une solution pérenne. La commission d'attribution en est informée à sa prochaine séance.

Si des parents sollicitent un accueil d'urgence en direct auprès d'un établissement et si celui-ci peut y répondre, l'établissement procède directement à l'inscription et en informe le point central. Les accueils d'urgence se font dans le cadre des places en « surnombre » autorisées par la réglementation.

## Les crèches parentales

Compte tenu de leur spécificité, les crèches parentales ont la possibilité de déterminer des critères de priorité supplémentaires liés à leurs projets associatifs. Si elles le souhaitent, les crèches parentales assurent directement la gestion des demandes. Elles veilleront au respect des engagements de transparence, d'équité et de traçabilité. Dans ce cas, elles informent annuellement le point central des demandes enregistrées et des suites données.

# Les engagements de la Charte

2

## Construire des liens personnalisés et sécurisants pour l'enfant et ses parents

*Il est plus simple de bien connaître un petit nombre d'enfants pour lesquels le / la professionnel-le a une responsabilité particulière, plutôt que tous les enfants d'un grand groupe.*

*Une prise en charge continue, par un adulte qui en a la responsabilité, permet la création de liens sécurisants et des réponses adaptées aux besoins individuels de l'enfant.*

### Garantir une continuité relationnelle sécurisante avec le / la professionnel-le référent-e

Chaque enfant a un /une référent-e individuel-le.

Le / la référent-e est le garant de la continuité de ce que vit l'enfant accueilli en collectivité, grâce d'une part à sa prise en charge concrète de l'enfant durant son temps de travail ; d'autre part, au travail d'équipe approfondi que permet cette organisation. La communication entre collègues des connaissances particulières concernant chaque enfant, grâce aux observations et transmissions, permet un ajustement précis et un suivi du développement de l'enfant. Le / la référent-e porte la responsabilité particulière de ce suivi.

Le / la professionnel-le référent-e accompagne l'enfant durant la totalité de son séjour dans l'établissement.

Les professionnels-les relais sont nommés-es en même temps que le / la référent-e. Ils /elles interviennent auprès de l'enfant en l'absence du référent, dans un ordre défini, pour assurer une prise en charge organisée, prévisible et cohérente, garantissant la continuité des repères de personnes, de temps et d'espace.

### Créer des nouveaux liens grâce à une période d'adaptation

La période d'adaptation est une période d'accueil de l'enfant et de sa famille, avant l'intégration définitive, accompagnée par le / la professionnel-le référent-e. Le / la référent-e sera l'interlocuteur-trice privilégié-e de la famille durant le temps d'accueil de l'enfant dans l'établissement.

Cette période a pour objectif la création de liens sécurisants et une connaissance mutuelle :

→ L'enfant se rend compte que la personne référente qu'il rencontre régulièrement va avoir une importance dans sa vie quotidienne. Il pourra progressivement investir de nouveaux liens grâce à la présence rassurante de ses parents.

→ Les parents s'approprient le projet d'accueil de leur enfant et le fonctionnement concret de l'établissement, reçoivent des informations essentielles et concrètes concernant le projet pédagogique.

→ Les professionnels-les apprennent à connaître le mieux possible les habitudes, besoins et manifestations de l'enfant afin de répondre précisément à ceux-ci. Ils tissent des liens avec les parents, partagent avec eux les observations de l'enfant.

Cette période spécifique fait partie intégrante de l'accueil de l'enfant. Elle est donc soumise aux mêmes règles de tarification.

### **Accompagner les situations d'accueil d'urgence**

Il est important de proposer une adaptation a minima. Lorsqu'elle n'est pas réalisable, un temps de rencontre avec les parents sera proposé, après l'entrée de l'enfant dans l'établissement, afin de poser les bases d'un accueil confiant.

### **Garantir un accompagnement personnalisé de chaque famille**

Cet accompagnement favorise l'instauration et la pérennisation du lien de confiance professionnels-les-parents. Des rencontres régulières et organisées entre parents et référent-e (au moins deux par année), distinctes des transmissions quotidiennes et en dehors de la présence des autres enfants, permettent des échanges approfondis concernant :

→ L'évolution de l'enfant dans sa famille et au sein de l'établissement.

→ Les constats de chacun et les évolutions prévues et leur répercussion pour sa prise en charge à court et moyen terme.

→ Les questionnements concernant la pédagogie et les attentes parentales à propos de l'éducation de leur enfant.

→ La mise en place d'outils de transmission par écrit est encouragée. Un document retraçant la vie de l'enfant et son évolution dans l'établissement est présenté régulièrement aux parents et sera remis à l'enfant au moment de son départ de l'établissement.

# Les engagements de la Charte

3

## **Garantir un quotidien ajusté aux besoins individuels de l'enfant**

***C'est sur la base d'un environnement repérable, stable et permanent que la fréquentation de nouveaux lieux peut, très progressivement, être pour l'enfant une source de découvertes et d'enrichissement.***

***Pour le jeune enfant, la permanence des espaces familiers, avec les sensations visuelles, auditives, olfactives spécifiques qui leur sont associées, est essentielle.***

***La prévisibilité, pour chacun des enfants, des séquences différentes qui jalonnent la journée est fondamentale pour la sécurité et le bien-être de l'enfant : ordre stable des repas, des changes, temps d'activité, temps de repos, temps d'accueil des parents...***

Pour la sécurité et le bien-être de l'enfant dans le lieu d'accueil, il est nécessaire d'organiser son quotidien avec un ensemble de soins, d'activités et de repères concrets.

### **Répondre aux besoins quotidiens de l'enfant**

Les professionnels-les portent une attention particulière à chaque enfant dans les réponses aux besoins de vie quotidienne, alimentation, sommeil... et veillent à son bien être et à sa santé.

### **Établir des repères de personnes**

La répartition précise des rôles entre différents-es professionnels-les clairement identifiés-es (référénts, relais, autres membres de l'équipe pluri professionnelle) donne à l'enfant des interlocuteurs-trices et partenaires de relation stable. C'est une sécurité pour tous :

- Pour l'enfant qui apprend rapidement vers qui se tourner et de qui il peut attendre des réponses à ses besoins et attentes.
- Pour les professionnels-les qui savent auprès de quels enfants et dans quelles circonstances ils / elles interviennent.

La stricte limitation et l'organisation réfléchiée des passages et allées et venues des adultes dans les groupes permettent de protéger la tranquillité de tous. Elle préserve la continuité d'expérience et la sécurité de chaque enfant dans sa relation avec les adultes responsables de lui.

## Déterminer des repères dans l'espace

La différenciation des espaces, leur configuration et leur aménagement bien distincts, définis et faciles à identifier par l'enfant en toutes circonstances appellent des types d'activité et des modalités d'utilisation spécifiques : repas, sommeil, jeu individuel...

Ils permettent à l'enfant de s'orienter, et favorisent son engagement dans son activité autonome.

Ainsi, l'enfant va pouvoir utiliser les lieux et les objets selon son intention. À titre d'exemple, il y a un libre accès à tout moment de la journée et dans toutes les pièces à son doudou et à sa tétine qu'il sait où trouver et qu'il peut prendre quand il le souhaite.

## Structurer des repères dans le temps

Quand le déroulement de la journée est stable, c'est la précision des indices concrets, reconnus par l'enfant bien avant qu'il ne maîtrise la compréhension des mots, qui lui permet d'anticiper avec confiance ce qui va suivre. Il peut ainsi supporter un peu d'attente, sans éprouver trop de frustration, et rester actif.

Cependant, stabilité ne signifie pas immuabilité. C'est en fonction des besoins individuels évolutifs de chacun des enfants qu'est pensée et ajustée en équipe l'organisation de son cadre de vie, en particulier le déroulement de journée en fonction de l'évolution des rythmes physiologiques d'éveil et de sommeil de chaque enfant. Sont également pris en compte dans la détermination des heures de coucher et de lever les fluctuations de la vie familiale. L'enfant doit pouvoir dormir ou se lever quand il en a besoin.

Les temps de repas et de soins corporels, qui permettent de satisfaire les besoins physiologiques de l'enfant, sont aussi des moments propices à la rencontre et au dialogue. La toilette et le change nécessitent des espaces protégés, où l'enfant est respecté dans son intimité. Un mobilier adapté, générateur de confort pour l'enfant comme pour le / la professionnel-le favorise l'harmonie de leur relation. Les repas sont pris individuellement ou en tout petits groupes, selon l'âge et les capacités des enfants concernés.

L'enfant doit pouvoir goûter ou manger les aliments qu'il choisit dans le repas qui lui est présenté.

L'attention des adultes permet d'ajuster les propositions de soins qui sont faites aux enfants, de respecter le rythme de développement de chacun d'eux et de doser l'aide qui leur est apportée. À titre d'exemple, ces propositions se font :

- sans anticipation excessive ni sollicitation prématurée de capacités non acquises (par exemple : asseoir l'enfant autour de la table quand il ne s'assied pas encore seul),
- sans maintenir l'enfant dans une situation qui n'a plus lieu d'être (par exemple : le change allongé à plat dos d'un grand enfant « marcheur »).

# Les engagements de la Charte

4

***Favoriser le jeu spontané et l'activité, source d'éveil et d'autonomie***

***Les enfants jouent spontanément. C'est pour eux une activité essentielle et sérieuse.***

***Le jeu apporte du plaisir et aide à grandir.***

***Grâce à ses activités, l'enfant expérimente, comprend par lui-même et découvre son environnement.***

***Avec le jeu, l'enfant enrichit ses compétences dans tous les domaines de son développement : moteur, cognitif, langagier, affectif et émotionnel.***

## **Se baser sur l'observation**

Spontané et librement choisi, le jeu participe à la construction de l'autonomie: dans ces conditions, l'enfant se sent compétent et non en situation d'échec. Il fait ses choix propres, il prend des initiatives.

Le jeu permet l'expression des particularités individuelles. Il est à la source de la créativité.

Le jeu de l'enfant évolue : surtout individuel aux tout premiers âges, il s'associe très progressivement à celui des autres. L'autonomie réelle dans le jeu est la condition d'une ouverture et de relations authentiques à l'autre. Le jeu élaboré et les activités partagées à plusieurs ne seront prioritaires pour l'enfant qu'après l'âge de trois ans.

Le temps de jeu est proposé dans le respect de ses rythmes individuels auxquels le / la professionnel-le est attentif-ve.

L'observation de l'enfant durant ses activités permet au / à la professionnel-le de connaître son intérêt aux jeux et d'ajuster les propositions.

## **Aménager l'espace de jeu**

L'espace de jeu est aménagé afin que les enfants puissent s'y mouvoir tranquillement. Il est protégé et adapté au niveau de développement des enfants qui s'y trouvent. Son contenu est attrayant : les objets sont disponibles, en nombre suffisant, et correspondent à l'intérêt actuel des enfants. Une certaine permanence réfléchie de l'aménagement et des objets permet à l'enfant d'approfondir son intérêt.

## Être attentif et accompagner l'enfant

Pour être source de plaisir, le jeu, l'activité sont laissés au libre choix de l'enfant.

Le / la professionnel-le favorise le jeu et les activités créatrices de façon à ce que l'enfant y ait accès librement, dans le plaisir et s'y adonne en toute sécurité, à son rythme. La présence attentive et disponible et l'accompagnement positif du jeu par le / la professionnel-le permettent à chaque enfant de s'investir dans son activité propre.

Au fur et à mesure du développement des enfants, des activités davantage organisées, accompagnées et plus souvent collectives sont présentées et proposées aux enfants : ateliers, visites, découvertes artistiques.

L'adulte veillera à ce que le jeu de l'enfant puisse être le plus continu possible en évitant les interruptions inutiles et en annonçant la fin des activités pour que l'enfant puisse s'y préparer.

Ces principes éducatifs sont également à mettre en oeuvre dans les espaces extérieurs dont l'utilisation est à encourager quotidiennement.

# Les engagements de la Charte

5

## *Accompagner l'enfant dans son processus de socialisation*

*La socialisation est un processus qui s'accomplit en deux temps successifs :*

- *La socialisation primaire qui s'enracine dans la relation avec le-s partenaire-s maternant-s habituel-s, la mère, le père et dans une moindre mesure la personne référente, quand il est accueilli, bébé, hors de sa famille.*
- *La socialisation secondaire se réalise au sein du groupe de pairs : l'enfant développe la conscience d'appartenir à un groupe dont, progressivement, il identifie, comprend et s'approprie les règles.*

### **Participer à la construction d'un socle identitaire**

La socialisation primaire ne nécessite pas l'accueil de l'enfant dans une collectivité. L'intégration précoce dans un groupe n'est pas une condition à la socialisation. Ce qui est fondateur, c'est la relation entre l'enfant et l'adulte.

La qualité de cette expérience initiale permet à l'enfant de se construire comme une personne. Elle oriente précocement la manière dont il aborde l'autre, instaure la relation avec lui et le reconnaît progressivement en tant que personne à part entière. Elle soutient le développement de sa capacité à négocier et à coopérer.

### **L'interaction entre l'enfant et son environnement**

Vers deux ans, la socialisation secondaire prolonge et renforce les acquis de la socialisation primaire. L'enfant intègre petit à petit la présence de l'autre et continue sa croissance au contact de ses pairs et d'adultes autres que ses parents. Ces interactions le façonnent en lui apprenant des manières d'être ensemble avec des attitudes adaptées.

## Transmettre des règles sociales

Dans le processus de socialisation secondaire, la bienveillance des adultes passe aussi par la transmission de règles sociales faites de principes et de valeurs que l'enfant pourra prendre en compte et accepter. Ils seront d'autant plus facilement intégrés par l'enfant si l'ensemble de l'équipe les pratique également.

Au sein de la structure d'accueil, les règles – liées au projet éducatif et pédagogique – sont définies en équipe, simples, concrètes et peu nombreuses. Elles sont rappelées clairement à chaque enfant et aussi souvent que nécessaire, avec bienveillance et fermeté à la fois, pour le soutenir dans son long travail d'intégration et d'appropriation de son environnement. Les règles de l'établissement sont portées à la connaissance des parents.

Outre les règles sociales fondamentales relatives au respect de l'intégrité de soi et de l'autre, il y a également les règles de vie propres au groupe d'enfants. Elles sont différentes de celles de la maison et sont davantage formulées comme des consignes balisant les expérimentations et acquisitions de l'enfant.

## Garantir la cohérence des règles et des attitudes

L'organisation réfléchie de l'espace du groupe permet de limiter les occasions d'interdits et interdictions.

Périodiquement revisitées et interrogées en équipe dans leur pertinence au regard des besoins et capacités évolutives des enfants concernés, ces règles sont réajustées et entérinées par l'ensemble des adultes responsables du groupe. Elles sont ainsi cohérentes et fiables et ne reflètent pas, aux yeux des enfants, l'arbitraire de l'adulte qui les énonce.

# Les engagements de la Charte

6

## **Adopter et maintenir une attitude professionnelle et bien-traitante**

***La bien-traitance est une notion récente qui ne peut se réduire à la « non maltraitance ». La bien-traitance implique la reconnaissance de chaque enfant dans sa singularité, son importance et sa valeur propre. Elle vise l'épanouissement et le bien-être de chacun. Pour être effective auprès des enfants, elle nécessite un accompagnement des professionnels-les dans le regard qu'ils /elles portent sur leurs pratiques.***

### **Des professionnels-les attentifs-ves et attentionnés-ées**

L'attention occupe une place centrale dans l'ajustement des attitudes aux besoins individuels et dans les aspects les plus concrets de la relation à l'enfant : c'est à travers les gestes, la « qualité » des mains qui le touchent, l'enveloppent et le portent, les mots et la « musique » des mots qui lui sont adressés que l'enfant ressent le respect qui lui est manifesté.

Cette attention, partagée par l'ensemble des professionnels-les de l'équipe, s'accompagne d'un esprit de recherche commun, visant à identifier les conditions les plus favorables au bien-être de l'enfant, y compris les subtiles nuances de modes de faire et d'attitudes qui façonnent le climat de la relation et contribuent à son confort et à sa sérénité.

### **S'engager dans la relation**

Le / la professionnel-le s'engage dans une relation individualisée avec un réel intérêt pour l'enfant. Tout acte ou parole adressé à l'enfant est fait ou dit dans une intention de respect : ils /elles tiennent compte des capacités et des réactions de l'enfant. Cette capacité du / de la professionnel-le à maintenir une attitude bienveillante, y compris dans les situations les plus difficiles, a pour corollaire la bien-traitance et l'accompagnement des professionnels-les eux-mêmes / elles mêmes.

### **Être dans une attitude professionnelle : trouver la juste distance**

L'attitude professionnelle est différente de l'attitude parentale car le lien avec l'enfant est d'une autre nature. Cela se traduit par une certaine retenue et un climat émotionnel tempéré qui situent le / la professionnel-le à une autre place que celle du parent. La qualité affective de la relation, individualisée et chaleureuse avec le / la professionnel-le, n'implique pas les effusions émotionnelles qui sont le propre de la relation de l'enfant avec sa famille.

# Les engagements de la Charte

7

## Développer la coopération entre professionnels-les et parents

*L'enfant accueilli dans l'établissement va vivre dans deux espaces de vie distincts mais néanmoins liés. Les deux espaces de vie de l'enfant sont connus et reconnus, ainsi que leurs différences fondamentales, par les adultes parents et professionnels-les, grâce à la mise en place d'échanges réciproques, de possibilités de partenariats entre eux.*

*Petit à petit, parents et professionnels-les cheminent vers une co-éducation, une attitude d'écoute et de considération des demandes/propositions des uns et des autres, au regard de l'intérêt pour l'enfant.*

### Proposer aux parents des espaces de convivialité et des supports de communication

Afin de permettre un accueil optimal des parents, il faut définir les espaces qui leurs sont dédiés, dans les espaces de vie des enfants et en dehors de ceux-ci : installation confortable dans des sièges adaptés, espace agréable pour se poser avec leurs enfants et prendre le temps de se retrouver ou de se dire au-revoir. Espace spécifique durant la période d'adaptation et durant les rencontres famille-référent, espace pour allaiter, espace dédié à la fratrie qui accompagne les parents dans l'établissement...

Il est important de mettre à la disposition des parents des outils d'expression et de communication qui peuvent s'organiser sous différents modes : panneau d'affichage, d'information; espace de documentation (projet pédagogique, ouvrages spécialisés dans le domaine de la petite enfance, livres pour enfants...); cahiers de témoignages concernant la vie de l'enfant dans la structure, destinés à la famille; productions écrites communes parents professionnels-les (journal)...

Une instance spécifique d'expression ouverte aux parents est instaurée: le conseil d'établissement.

### Organiser des temps de rencontres individuels

Des rencontres individualisées des parents avec le / la référent-e de l'enfant sont organisées le plus régulièrement possible.

Au quotidien, à l'arrivée et au départ de l'enfant, des échanges se font avec les professionnels-les qui s'occupent de l'enfant pendant la journée

pour organiser une continuité entre le vécu de l'enfant dans sa famille et le vécu dans l'établissement. Les transmissions, basées sur l'observation des professionnels-les, reflètent la vie de l'enfant, ses intérêts propres, ses manifestations personnelles, ses émotions.

Ces transmissions mutuelles, parents-professionnels-les, permettent de recueillir des informations utiles pour ajuster la prise en charge de l'enfant : les propositions de maternage (alimentation, sommeil, contrôle sphinctérien...) et les propositions pour le jeu.

### Organiser des temps de rencontres collectifs

Les rencontres collectives sont organisées de façon à partager les cultures familiales et professionnelles dans l'objectif d'un réel partenariat:

- Des rencontres autour des projets éducatifs et pédagogiques de l'établissement.
- Des réunions à thèmes autour des questions de maternage et d'éducation.
- Des rencontres festives et conviviales : fêtes de fin d'année, petit déjeuner, kermesses, etc...

Les parents sont encouragés à participer à la vie de l'établissement : proposition d'atelier, accompagnement de sorties, etc...

### Instituer et faire vivre le conseil d'établissement

Un conseil d'établissement est mis en place dans chaque structure.

Le conseil d'établissement est une instance consultative qui a pour but d'échanger, dans un cadre officiel, sur la vie de l'établissement et son fonctionnement.

Il se réunit au moins deux fois l'an.

Il se compose de parents élus-es pour un mandat d'un an renouvelable, de professionnels-les de l'établissement (tous les collègues sont représentés), d'élus-es, de représentants du gestionnaire. Les représentants de la Caisse d'Allocations Familiales y sont conviés.

L'ordre du jour inclut des propositions conjointes des parents et du /de la directeur -trice d'établissement. Chaque réunion du conseil d'établissement fait l'objet d'un compte rendu affiché dans l'établissement.

Le / la directeur -trice d'établissement informe les parents de l'existence de ce conseil dès la première rencontre avec les familles.

# Les engagements de la Charte

8

## *Répondre aux besoins de l'enfant, du parent et du / de la professionnel-le par une organisation performante*

*La formation, le management ainsi que l'organisation interne des établissements contribuent de façon déterminante à la performance des équipes en charge des enfants et à la qualité de l'accueil.*

### **Mettre en place un dialogue de gestion**

Un dialogue de gestion est organisé entre directeur(s)-trice(s) d'établissement(s) et leur gestionnaire respectif qui identifient ensemble les besoins de l'institution en ce qui concerne : les moyens de fonctionnement et d'investissement, le projet d'établissement et le projet pédagogique, le recrutement et la formation du personnel.

Les recrutements de personnels s'appuient sur les profils de poste et la réglementation en vigueur, et sur les principes pédagogiques et engagements contenus dans la charte qualité. Un/une directeur-trice d'établissement participe au recrutement.

### **Organiser et aménager l'espace**

L'espace, l'aménagement et l'ameublement sont pensés en lien avec le projet éducatif, en veillant au confort de travail des adultes par la fonctionnalité et l'ergonomie. L'aménagement doit permettre la confidentialité pour les rencontres avec les parents.

### **Intégrer les nouveaux membres de l'équipe**

Au moment de l'accueil d'un nouveau membre de l'équipe dans l'établissement, la charte qualité et le projet pédagogique lui sont communiqués et expliqués afin de soutenir une culture professionnelle commune.

Un tutorat est mis en place avec une accueillante expérimentée pour accompagner le / la nouveau-elle professionnel-le pendant une période d'adaptation à l'emploi.

### **Guider et organiser le travail d'équipe**

L'organigramme, connu de l'ensemble du personnel, permet à chacun de se situer dans l'organisation générale et donc de s'impliquer activement.

Des réunions régulières de toute l'équipe (équipe d'encadrement, personnels techniques et accueillants-es) sont institués-es en dehors de la présence des enfants. Ces réunions permettent d'impliquer et de responsabiliser chaque professionnel-

le dans l'élaboration et le suivi du projet individualisé de chaque enfant, et dans le fonctionnement général de l'établissement. Des réunions régulières de toute l'équipe (équipe d'encadrement, personnels techniques et accueillants-es) sont institués-es en dehors de la présence des enfants. Ces réunions permettent d'impliquer et de responsabiliser chaque professionnel-le dans l'élaboration et le suivi du projet individualisé de chaque enfant, et dans le fonctionnement général de l'établissement.

### **Les supports de travail de l'équipe**

Chaque établissement définit en équipe les documents et supports de travail nécessaires à la continuité et à la cohérence de la prise en charge de l'enfant et de l'accueil des parents :

- Le projet éducatif et pédagogique élaboré sur la base de la charte qualité.
- Les protocoles nécessaires pour garantir la sécurité des enfants.
- L'outil d'observation qui nécessite une organisation particulière : qui observe, quand, où et à quel rythme ?

Chaque membre de l'équipe est amené à pratiquer des observations selon un rythme définit en équipe et/ou à la demande. Les observations sont régulières et donnent lieu à des écrits.

Des outils d'évaluation internes adaptés à la réalité du terrain, qui permettent de mesurer les résultats et d'ajuster les actions liées aux objectifs pédagogiques et institutionnels fixés par l'équipe et les services gestionnaires.

### **Aider et soutenir individuellement chaque membre de l'équipe**

L'accompagnement et le soutien individuel du / de la professionnel-le permettent un questionnement régulier et un ajustement des attitudes professionnelles ainsi que la mise en valeur des compétences. L'entretien annuel individuel, entre l'agent-e et le / la supérieur-e hiérarchique, permet de fixer des objectifs réalistes pour la période à venir et d'évaluer les besoins en terme de formation individuelle.

Dans toutes les situations difficiles où il / elle se trouve, tout-te professionnel-le doit pouvoir trouver un interlocuteur-trice pour analyser la situation et ses effets de risque de maltraitance afin d'y remédier, en équipe si nécessaire, et d'éviter la répétition des faits.

### **Former les professionnels-les**

Le plan de formation intègre des objectifs facilitant la mise en oeuvre de la Charte Qualité.

La formation sera optimisée en équipe avec l'organisation de journées pédagogiques in situ pour la cohérence des équipes et en externe pour s'ouvrir à d'autres pratiques.

Le personnel est soutenu dans la préparation des Validations des Acquis de l'Expérience professionnelle.

La mise en place de rencontres inter-crèches permet un partage d'expérience.

# Les engagements de la Charte

9

## **Soutenir le développement du langage chez le jeune enfant et valoriser les langues et cultures familiales**

*Naitre, c'est entrer dans le langage.*

*Pour que le jeune enfant ait le désir d'y entrer, le plaisir de la communication avec l'adulte est encore plus important que le lexique. Les professionnels-les accordent une attention toute particulière à la qualité émotionnelle du langage adressée aux enfants.*

*C'est par le langage que l'enfant entre en relation, interroge son environnement, accède aux connaissances ; il développe cette compétence concomitamment aux autres compétences : relationnelle, motrice, cognitive...*

*Le langage est le socle de la prévention précoce des inégalités sociales.*

*La langue est à la fois instrument de communication et facteur d'identité.*

*Elle est le pivot de l'identité culturelle et la diversité linguistique est le pivot de toute diversité.*

*L'enfant qui arrive avec une autre langue et culture a un patrimoine à préserver et à valoriser.*

### **Soutenir le développement du langage chez le jeune enfant**

C'est un attachement sécurisé du bébé à ses parents ou adulte tuteur qui amène l'enfant au langage.

L'apprentissage du langage est une capacité innée chez l'humain, encore faut-il un environnement sécurisant, bienveillant et stimulant.

Le désir et le plaisir de parler sont soutenus par la qualité de la relation, par l'attention et le sérieux que l'on porte à l'enfant, par l'intérêt qu'on lui témoigne dans ce qu'il est, ce qu'il fait et ce qu'il dit ou exprime.

Une attention particulière est à porter aux enfants qui communiquent plus difficilement.

#### **LES FACTEURS FAVORABLES AU DÉVELOPPEMENT DU LANGAGE**

- Parler avec l'enfant et non pas à l'enfant.
- S'adresser à l'enfant par son prénom.
- Chez le bébé, repérer les moments d'éveil et d'attention soutenue, capter son regard, mettre des mots sur ce que l'on fait, fredonner, chanter.
- Observer les réactions du bébé et adapter les interactions.

- Savoir reconnaître les compétences de l'enfant, l'encourager et lui donner confiance.
- Prendre le temps de l'écouter et de lui répondre.
- L'inviter à prendre la parole et lui laisser le temps de le faire.
- Lui donner l'occasion de parler avec d'autres personnes.
- Chanter avec lui, regarder des livres, raconter des histoires parce que les chansons et les livres amènent un imaginaire, développe les émotions et enrichit le vocabulaire.
- S'adresser le plus possible à chaque enfant et non au groupe.

### Valoriser les langues et cultures familiales

Reconnaître, respecter et soutenir la diversité linguistique et culturelle des enfants et des familles est une première étape pour le bien vivre ensemble.

Chaque enfant doit être fier de sa langue, de sa culture et le regard bienveillant porté sur les parents est essentiel pour valoriser ce capital.

- Il faut être bien dans la langue familiale pour progresser dans la langue de socialisation.
- Les acquisitions faites par les enfants dans la langue première leur permettent de progresser dans l'acquisition d'une seconde langue.
- Sensibiliser les parents à l'importance de maintenir leurs langues familiales.
- Encourager la participation des parents : échanger les comptines, histoires préférées de l'enfant, partager des éléments de culture de chacun, parents et professionnels-les.

# Les engagements de la Charte

10

**Mettre en œuvre,  
suivre et évaluer les engagements de la charte qualité**

*S'engager sur un texte commun qui fixe des objectifs et des engagements ne suffit pas. Il faut régulièrement se poser la question de leur application. Par cette démarche d'amélioration, tous les acteurs-rices, professionnels-les dans les établissements, gestionnaires, ville de Strasbourg et Caisse d'allocations familiales, s'engagent à apprécier leur activité professionnelle au regard des principes décrits et à mettre en œuvre les actions concertées d'amélioration continue.*

## Mener une évaluation interne et externe

L'évaluation de la charte qualité dans les établissements est menée selon les démarches suivantes.

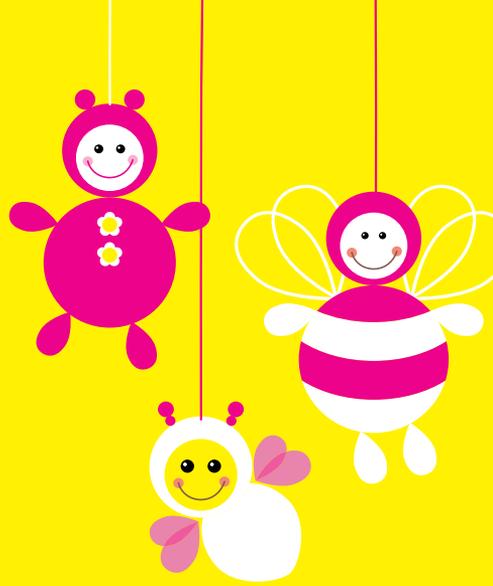
- Une évaluation annuelle par les parents au travers d'un questionnaire de satisfaction dont le dépouillement est assuré conjointement par le-la directeur-riche et les représentants des parents au conseil d'établissement.
- Une évaluation interne du programme d'actions menée en référence aux axes de progrès définis par les équipes éducatives.
- Une évaluation partenariale interne/externe menée tous les trois ans dans chaque établissement en croisant :
  - L'évaluation externe menée par un binôme coordinateur-riche petite enfance Ville/ directeur-riche pair-e.
  - L'auto-évaluation par les professionnels-les de l'établissement.

L'évaluation de l'engagement relatif à la transparence et l'équité dans l'attribution des places sur le contrôle exercé par la commission d'attribution des places sur le fonctionnement du relais petite enfance et par des vérifications sur site de la bonne application des règles d'attribution dans les établissements.

## **Assurer une évaluation et un suivi global de la charte qualité par le comité de suivi**

Le comité de suivi de la charte qualité est composé par le Maire ou son représentant, 3 élus municipaux, 4 représentants-es de la Caisse d'Allocations Familiales, 4 représentants-es de parents, 4 associations gestionnaires, 4 représentants-es de l'administration municipale et le medecin de PMI.

- Il prend connaissance annuellement de la synthèse des évaluations menées dans les établissements et des programmes d'actions.
- Il détermine les actions collectives à mener en définissant les ressources et moyens nécessaires.
- Il vérifie l'application de la charte et met à jour son contenu si nécessaire.
- Un compte-rendu est produit et diffusé aux membres du comité de suivi, aux gestionnaires et aux directeurs-trices d'établissements.



## Conclusion

Traiter les demandes des parents avec transparence et équité, veiller à ce que l'accueil de la petite enfance contribue effectivement à réduire les inégalités et promouvoir les solidarités, garantir la qualité d'accueil et d'accompagnement de l'enfant et de sa famille par les professionnels, nécessitent un travail continu et soutenu par une démarche globale.

C'est dans une recherche permanente de pratiques cohérentes et respectueuses que la qualité peut se construire et se développer.

L'application des engagements de la charte qualité sera ainsi régulièrement évaluée afin de soutenir ce processus dynamique.

Accompagner l'enfant dans son développement en répondant de façon adaptée à ses besoins, en tenant compte de ses capacités individuelles, contribue de manière préventive à la construction d'un futur adulte équilibré, le plus serein possible dans ses relations, et d'un futur citoyen responsable.



# *Charte qualité*

des établissements d'accueil collectif  
de la petite enfance à Strasbourg

VERSION SYNTHÉTIQUE

## **La ville de Strasbourg, la Caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin et les associations gestionnaires d'établissement-s d'accueil collectif de la petite enfance s'engagent à :**

### **1** *Garantir un parcours simple et transparent, de l'information à l'attribution d'une place d'accueil*

Une information complète sur l'ensemble des modes d'accueil existant à Strasbourg est mise à la disposition des parents.

Pour simplifier la démarche des parents et garantir équité et transparence dans la prise en compte des demandes d'inscription, un point central et une commission d'attribution des places traitent les demandes à l'échelle de la ville. Des critères de priorité sont définis et applicables dans tous les établissements.

### **2** *Construire des liens personnalisés et sécurisants pour l'enfant et ses parents*

Un référent individuel est désigné pour chaque enfant pour garantir une prise en charge continue et des réponses adaptées aux besoins individuels de l'enfant. Il est l'interlocuteur privilégié de la famille.

A l'arrivée de l'enfant, il assure une période d'adaptation pour faciliter la création de nouveaux liens sécurisants et une connaissance mutuelle enfant/professionnel-le/parents.

### **3** *Garantir un quotidien ajusté aux besoins individuels de l'enfant*

Pour le jeune enfant, la permanence des espaces familiaux, avec les sensations visuelles, auditives, olfactives spécifiques qui leur sont as-sociées, est essentielle.

La prévisibilité, pour chacun des enfants, des séquences différentes qui jalonnent la journée est fondamentale pour sa sécurité et son bien-être. L'accueil, son quotidien, seront organisés avec un ensemble de soins, d'activités et de repères concrets : repas, changes, temps d'activité, temps de repos, temps d'accueil des parents.

### **4** *Favoriser le jeu spontané et l'activité, source d'éveil et d'autonomie*

Le jeu apporte du plaisir et aide à grandir.

Grâce à ses activités, l'enfant expérimente, comprend par lui-même et découvre son environnement. Spontané et librement choisi, le jeu participe à la construction de l'autonomie.

Avec le jeu, l'enfant enrichit ses compétences dans tous les domaines de son développement : moteur, cognitif, langagier, affectif et émotionnel.

### **5** *Accompagner l'enfant dans son processus de socialisation*

Sur les fondements d'une relation de confiance entre le bébé et ses parents, puis d'autres personnes référentes, l'enfant entre progressivement en interaction avec son environnement et les autres.

Dans cet accompagnement quotidien du processus de socialisation, les enfants ont besoin de la bienveillance des professionnels-les qui passe aussi par la transmission de règles sociales faites majoritairement de principes et de valeurs portées par une équipe.

**6*****Adopter et maintenir une attitude professionnelle et bien-traitante***

Le-la professionnel-le s'engage dans une relation individualisée avec un réel intérêt pour l'enfant. Tout acte ou parole adressé à l'enfant est réalisé ou exprimé dans une intention de respect. C'est à travers les gestes, les mains qui le portent, les mots qui lui sont adressés que l'enfant ressent le respect qui lui est manifesté. Cette attitude professionnelle est différente de l'attitude parentale. Elle se traduit par une certaine retenue et un climat émotionnel tempéré.

**7*****Développer la coopération entre professionnels-les et parents***

Chaque établissement offre aux familles des espaces et des supports de communication.

Il organise des transmissions de qualité et des rencontres individualisées avec le référent de l'enfant. Il propose des rencontres collectives à but pédagogique et convivial.

Chaque établissement instaure et fait vivre un conseil d'établissement.

**8*****Répondre aux besoins de l'enfant, du parent et du / de la professionnel-le par une organisation performante***

Pour garantir la performance des équipes en charge des enfants et la qualité de l'accueil, chaque établissement met en place un dialogue de gestion, guide et organise le travail d'équipe, aide et soutient individuellement chaque membre de l'équipe et forme les professionnels-les.

**9*****Soutenir le développement du langage chez le jeune enfant et valoriser les langues et cultures familiales***

Le désir et le plaisir de parler sont soutenus par les professionnels-les par l'attention et le sérieux portés à l'enfant, par l'intérêt qui lui est témoigné dans ce qu'il dit ou exprime.

La langue est à la fois instrument de communication et facteur d'identité. L'enfant qui arrive avec une autre langue et culture a un patrimoine à préserver et valoriser.

**10*****Mettre en œuvre, suivre et évaluer les engagements de la charte qualité***

La mise en œuvre de la charte qualité fait l'objet d'une évaluation qui prend en compte l'évaluation des parents, l'autoévaluation des professionnels-les, une évaluation externe ainsi que les appréciations et plan d'action des gestionnaires.

Un comité de suivi de la charte assure la cohérence de la démarche.

La Caisse d'Allocations Familiales du Bas-Rhin  
a participé à la rédaction de la charte et à son financement.

