



**Direction de la
Petite Enfance
et de l'Éducation**

Projet d'établissement du multi-accueil familial Titom

Multi-accueil familial Titom

Espace St Cybard – 111 Rue de Saintes - 16000 - ANGOULEME
Tel : 06 22 44 13 55

Direction de la Petite Enfance et de l'Education

Adresse physique :

Direction Petite Enfance Education– 111 Rue de Saintes -16000 – ANGOULEME
Tel : 05 45 38 70 10 –

Courriel : petite_enfance_angouleme@mairie-angouleme.fr

Coordonnées postales : Direction de la Petite Enfance – Hôtel de Ville
1, place de l'Hôtel de Ville – CS 42216 - 16022 – ANGOULEME CEDEX

« Vous dites : c'est fatiguant de
fréquenter les enfants.

Vous avez raison.

Vous ajoutez : Parce qu'il faut se
mettre à leur niveau, se baisser,
s'incliner, se courber, se faire petit.

Là, vous avez tort.

Ce n'est pas cela qui fatigue le plus,
c'est plutôt le fait d'être obligé de
s'élever jusqu'à la hauteur de leurs
sentiments, de s'étirer, de s'allonger,
de se hisser sur la pointe des pieds
pour ne pas les blesser »

J.Korczack

Introduction

Ce projet d'établissement est l'aboutissement d'une année riche :

- en réunions au sein des équipes de toutes les structures et services de la Petite Enfance et de l'Éducation de la Ville,
- en échanges entre l'ensemble des agents
- en réflexions sur les pratiques professionnelles.

Il tient compte du cadre réglementaire en vigueur (notamment le décret du 7 juin 2010) et s'insère dans l'ensemble des documents de référence constitués à l'échelle de la Direction de la Petite Enfance et de l'Éducation :

- Les orientations politiques définies pour le secteur par la Municipalité
- Contrat Enfance Jeunesse 2015-2018, signé entre la Ville et la Caisse d'Allocations Familiales de la Charente
- Règlements de fonctionnement des multi-accueils et contrats de projets des autres services Petite Enfance (Relais Assistants Maternels, Lieu d'Accueil Enfants-Parents)
- Charte d'accueil de la Petite Enfance, adoptée par le Conseil Municipal en décembre 2011, qui présente les valeurs, les idées qui guident les actions menées par l'ensemble du personnel de la Petite Enfance, en direction des enfants et des familles qu'ils accueillent.
- Profils de postes des agents et protocoles, rédigés ou en cours de rédaction.

Il a été élaboré selon une méthodologie et un plan communs à l'ensemble des structures et services Petite Enfance définis par les équipes de direction.

Il comprend :

- une description de la structure
- un projet social qui présente le territoire sur lequel elle est implantée, le public qu'elle accueille et les partenaires qu'elle mobilise
- un projet éducatif et pédagogique, décliné sous la forme de fiches-actions thématiques qui ont permis de réfléchir à des actions concrètes, qui seront évaluées régulièrement pour mesurer leur impact sur la qualité du service proposé et leur adéquation avec les besoins des enfants et des familles accueillis.

1. Description de la structure

Le Multiaccueil familial est une structure municipale qui couvre 3 secteurs d'intervention actuellement.

2 Lieux de regroupement pour les ateliers, salles mutualisées avec les RAM et le LAEP.

- En centre ville , 05 rue St Étienne une salle de jeux pour permettre des rencontres hebdomadaires en équipe complète les mardi matin.
- Au Monde de Zarafa, rue des Mollines, une salle de jeux et des salles adjacentes (motricité, piscine, salle sensorielle, salle d'expression artistique, disponibles sur réservation), pour permettre les jeudi et vendredi des rencontres en demi groupe et maintenir des temps d'ateliers en l'absence de la Directrice (personnel diplômé dans l'établissement).

• Historique

Le projet de création d'une structure d'accueil familial à Angoulême semblait indispensable pour permettre aux familles de trouver un mode d'accueil aux amplitudes horaires plus larges (6h/22h du lundi au samedi) que celles offertes par les structures collectives. Le multiaccueil familial fait partie d'un ensemble de quinze structures et services petite enfance.

En mars 2003, la crèche familiale ouvre ses portes avec une directrice, infirmière puéricultrice à 100% et trois assistantes maternelles en contrat à durée déterminée.

En septembre 2003, l'équipe est renforcée et compte au total sept assistantes maternelles. Les ateliers sont le lundi matin 5, rue St-Etienne dans les locaux d'une ancienne mini-crèche.

Depuis 2004, l'équipe comprend 6 assistantes maternelles.

En Février 2005, l'équipe se voit renforcée avec le recrutement d'une éducatrice de jeunes enfant à 20% qui permettra de proposer un atelier supplémentaire le vendredi en demi-groupe.

En Septembre 2006, la mise en place de la mensualisation vient donner un statut mieux défini aux assistantes maternelles et renforce leur sentiment d'être des professionnelles à part entière.

En 2007, la Directrice de la crèche familiale est aussi Directrice d'une crèche collective et pour faciliter l'encadrement du personnel, les assistantes maternelles sont incluses dans le travail d'équipe de la crèche collective. Les ateliers se font sur des temps d'accueils de la crèche collective le mardi et vendredi matin de 9h à 11h. Les assistantes maternelles y trouvent une certaine valorisation de leur travail, mais aussi une certaine confusion des places de chacune.

En 2008, la municipalité opte pour la mise en place de la commission d'attribution des places pour l'ensemble des établissements d'accueil petite enfance de la ville pour les demandes de place d'accueil de plus de 20h par semaine. La commission permettra de préserver une neutralité dans le choix de placement des familles et de répondre au mieux à leurs besoins.

Ainsi la crèche familiale a vu depuis son ouverture se mettre en place plusieurs types de contrats pour les familles, plusieurs types de contrats de travail pour les assistantes maternelles, plusieurs méthodes d'encadrement, plusieurs types d'animation et plusieurs Directrices.

Fin 2008, la Directrice de la crèche familiale quitte ses fonctions pour laisser sa place à une Directrice infirmière qui partage son temps entre la Direction du Lieu d'Accueil Enfants-Parents

et celle de la crèche familiale.

En septembre 2009, une nouvelle Directrice de la Petite Enfance est recrutée. Une démarche de diagnostic partagé est enclenchée pour élaborer le projet de la direction.

Cette démarche a fait ressortir que la multiplicité des postes, des tâches administratives, des déplacements ne permettaient pas d'offrir une qualité d'accueil et d'encadrement satisfaisante pour les familles, les enfants accueillis, les assistantes maternelles et les professionnelles elles mêmes.

En Juillet 2011, la municipalité suite au départ en retraite de la Directrice, opte pour le recrutement d'une éducatrice de jeunes enfants en Direction, à temps plein sur la crèche familiale afin d'améliorer la qualité du service.

- **Présentation des moyens mis en œuvre**
 - **Personnel**

Pour garantir une prise en charge globale des enfants accueillis, le service dispose d'une équipe pluridisciplinaire dont une directrice et 6 assistantes maternelles employées en statut contractuel par la ville. Elles ont un agrément PMI pour exercer leur métier d'assistante maternelle.

Les compétences mobilisées sont :

Une Directrice, Éducatrice de jeunes enfants :

Titulaire du diplôme d'État et du concours territorial de jeunes enfants, elle responsable de la structure, de son organisation, et de sa gestion (admissions, plannings du personnel, des enfants, préparation de la facturation des familles, préparation de la paye des assistantes maternelles...).

Elle encadre et manage le personnel, participe à son recrutement et à son évaluation. Elle assure l'accompagnement des assistantes maternelles à leur domicile, sur les temps de regroupement extérieurs, lors des réunions et a un regard sur leur suivi des formations.

Elle assure une veille sanitaire de l'enfant par l'observation effectuée lors des visites à domiciles, sur les temps d'ateliers, lors des sorties et grâce aux échanges avec les assistantes maternelles, la psychomotricienne de la ville, les parents, la PMI et tous les autres collègues des structures petites enfance de la ville.

Elle fait le lien entre les parents, les assistantes maternelles et les services administratifs et financiers (Direction de la Petite Enfance et Éducation, DRH, PMI). Elle doit veiller au respect du règlement de fonctionnement validé par le Conseil Municipal.

Elle coordonne les activités proposées par l'équipe d'assistantes maternelles lors des ateliers. Elle impulse une dynamique de réflexion sur les pratiques professionnelles et propose des outils et moyens pour les améliorer.

Elle accompagne les enfants à être acteur, leur offre la possibilité de faire des choix individuels en créant des conditions d'accueil favorables à leur épanouissement (matériel adapté, jeux adaptés, temps d'observation...).

Elle est responsable de la mise en œuvre du projet d'établissement.

Les assistantes maternelles :

Au nombre de six, elles sont agréées par le Conseil Départemental de la Charente pour accueillir trois enfants en même temps sur le multiaccueil familial Titom. Ponctuellement, elles peuvent accueillir jusqu'à quatre enfants pour faire face à des remplacements de courte durée ou des demandes d'accueil occasionnel.

Elles sont salariées de la ville d'Angoulême, en contrat à durée indéterminé pour les 5 plus ancienne, la dernière recrutée est en CDD.

Elles ont suivi au moins 60heures de formation obligatoire dispensée par le Conseil Départemental pour les plus anciennes agréées. La Ville par l'intermédiaire du CNFPT donne accès à la formation continue comme tout agent territorial.

Elles ont des horaires de travail variant de 6h à 22h du lundi au samedi en veillant à ne pas excéder 2250h annuels de travail prévu par le Statut des Assistants Maternels.

Les assistantes maternelles sont tenues au secret professionnel puisqu'elles ont en leur possession le carnet de santé de l'enfant (pièce médicale). Elles doivent connaître, respecter et faire respecter le règlement de fonctionnement du multi-accueil familial, ainsi que la charte d'accueil de la petite enfance où les grandes valeurs philosophiques sur la qualité de l'accueil sont déclinées.

Les profils de poste leur donnent par écrit leurs missions au sein de la Direction de la Petite Enfance et Éducation. Elle sont depuis 2015 inclus dans le système d'évaluation annuelle.

Les assistantes maternelles sont les animatrices de leur vie professionnelle : elles accueillent et accompagnent les enfants au quotidien dans le respect des liens existants et des décisions prises par leur famille.

Elles effectuent des tâches d'hygiène et d'entretien du matériel à leur domicile et sur les lieux d'ateliers, dans les respect des textes et des règles d'hygiène et de sécurité (nettoyage des jeux et jouets, du matériel de puériculture, de cuisson, de stockage des aliments, du linge fourni pour les repas et les temps de repos...).

Elles préparent les repas en respectant l'équilibre alimentaire ainsi que le régime et le rythme de l'enfant (menus de la restauration scolaire).

Elles accomplissent les soins d'hygiène corporelle et administrent les traitements médicaux uniquement après accord de la Directrice et sous condition de délivrance d'une prescription médicale.

Les assistantes maternelles proposent des temps de jeux individuels et collectifs appuyés par des temps d'observations et d'écoute de l'enfant afin de lui permettre d'expérimenter et de grandir en toute sécurité affective et physique.

La psychomotricienne :

Elle intervient de manière régulière en concertation avec la Directrice au domicile et lors des temps de regroupement en atelier. Un planning des interventions est mis en place, mais elle peut être sollicitée pour des actions ponctuelles ou accompagner l'équipe lors des temps de réunions .

Pour les parents elles peut servir de soutien et permettre de les guider vers d'autres partenaires pour une meilleure prise en charge d'un enfant présentant des difficultés ou un retard .

En apportant un regard extérieur, des connaissances théoriques, des outils pratiques elle permet aux assistantes maternelles d'aider l'enfant à trouver sa place et de valoriser le travail des assistantes maternelles en les rendant acteurs des animations proposées.

Dans la continuité du travail d'équipe, elle permet de donner des pistes de réflexions que les assistantes maternelles peuvent s'approprier, elle permet de les rassurer, de dédramatiser, de prendre du recul de déculpabiliser et donc de soutenir les remises en question ou les ajustements des pratiques professionnelles nécessaires au bien être des enfants.

Les modalités de formation :

Les assistantes maternelles du multiaccueil familial ont accès à la formation continue notamment par le biais du CNFPT.

Elles peuvent également bénéficier de formations professionnelles, qualifiantes ou autre dans le cadre du Droit Individuel à la Formation.

La Directrice et la référente RH diffusent les informations, catalogues de formations nécessaires à leur demande d'inscription. La Directrice assure l'organisation des remplacements nécessaire pour que l'accueil des enfants soit assuré en collectivité ou chez une autre assistante maternelle.

Chaque agent à son entrée dans la collectivité suit un cycle de trois jours de formation Secouriste Sauveteur du Travail pris en charge par les services de prévention et de sécurité de la ville. Tous les 2 ans, une journée de recyclage obligatoire permet de revoir les attitudes, gestes et postures de prévention et de sauvetage.

Ces formations contribuent avec le travail en partenariat à la valorisation du personnel, à conforter les assistantes maternelles en tant que professionnelles et renforcent leur sentiment d'appartenance à un service municipal.

Le soutien professionnel qui leur est apporté :

Afin de renforcer ce sentiment d'appartenance, les actions suivantes sont prévues :

- L'accompagnement par la Directrice de 2 agents qui ont fait la démarche d'entreprendre une VAE CAP petite enfance avec la prise en charge financière par la DRH de l'accompagnement par le GRETA, organisation par la Directrice pour donner du temps aux agents pour préparer cette VAE.
- La formation continue en interne au normes HAACCP, 3 jours en cuisine collective avec le cuisinier de la Brigade de remplacement, formation aux techniques d'hygiène collective pour les agents qui le souhaitent.

Le suivi des enfants à leur domicile :

La veille sanitaire et éducative à domicile en plus des ateliers permet d'avoir un suivi individualisé des enfants.

Les visites se font à des temps choisis voir impromptus par la directrice afin de pouvoir évaluer les pratiques professionnelles de chacune et de permettre des échanges lors des mises en communs pendant les réunions d'équipes mensuelles ou des entretiens individuels réguliers.

La particularité du Multiaccueil familial est la communication par téléphone, mail, SMS,

quotidiennement entre La Directrice, les agents, les parents, afin de maintenir une continuité dans l'accueil et de permettre une relation triangulaire avec les familles.

- **Moyens matériels et locaux**

Les locaux utilisés pour les ateliers en centre ville ont une surface de 130 m² aménagés en différents espaces de vie. Ils sont situés en plein centre-ville, au pied d'un immeuble avec une courrette extérieure. Cette situation géographique au cœur du centre historique rend l'établissement atypique.

La salle mutualisée dans les locaux du Monde de Zarafa a une surface approximative de 60 m². L'équipement offre aussi des espaces extérieurs de jeux en supplément et des espaces de stationnement gratuits à proximité.

- **Description de l'organisation et du fonctionnement actuel**

Les prestations d'accueil proposées :

Le multiaccueil familial fonctionne du lundi au samedi de 6h à 22h et accueille les enfants jusqu'à 5 ans révolus. Il est agréé pour une capacité d'accueil de 18 places d'accueils et applique une sur-inscription de 10 %, conformément au décret du 7 juin 2010.

Les horaires d'ouverture du multi-accueil familial sont donc complémentaires des autres modes d'accueil municipaux.

Le multiaccueil familial propose des accueils sur les quartiers nord et sud, mais accueille des enfants venant de tous les quartiers.

Les assistantes maternelles forment avec la Directrice une équipe de travail qui se relaie au quotidien pour répondre aux besoins des enfants.

Un enfant qui entre au multiaccueil familial peut être accueilli chez une assistante maternelle de remplacement lors des congés, formations, absences de son assistante maternelle habituelle. A défaut ou par choix de la famille, l'accueil pourra se faire par un autre multiaccueil ou une halte garderie municipal pour poursuivre les conditions d'accueil habituelles de l'enfant.

Les dispositions particulières

L'accueil d'un enfant porteur de handicap ou d'une maladie chronique demande un réel investissement de la part de l'ensemble de l'équipe, le plus souvent cet accueil requiert un protocole d'accueil individualisé (PAI) signé entre les parents, les assistantes maternelles, la Directrice, les directrices d'accueil collectifs en cas de remplacement.

Dans ce PAI, sont précisés les aménagements pédagogiques à prévoir, la restauration spécifique, les soins médicaux réguliers à apporter à l'enfant, la qualité et la fréquence d'intervenants extérieurs pour une meilleure prise en charge de l'enfant.

Les assistantes maternelles devront être incluses dans une formation sur ce type d'accueil spécifique. Il est prévu dans leur contrat une indemnité de sujétion exceptionnelle au taux horaire égal au montant du SMIC horaire x 0,14.

Par ailleurs, les locaux des ateliers rue St Etienne et rue de molines permettent l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Organisation du travail

Le samedi, un système de roulement est mis en place pour répartir les heures de travail sur l'ensemble des agents.

Pour les assistantes maternelles, la législation du travail prévoit plusieurs limites :

- un maximum de 2250 h de travail par an,
- une durée de repos de 11 h minimum entre 2 prises de service
- un repos hebdomadaire de 36 heures consécutives minimum.

Lien avec le RAM

Avec les animatrices des deux Relais Assistants Maternels d'Angoulême, des temps de travail en commun permettent une réflexion et un travail en transversalité au sein d'un Pole Accueil Familial autour des pratiques professionnelles. Cette démarche permet de rompre l'isolement des professionnels et de travailler sur des problématiques et des thèmes communs rencontrés chez les assistantes maternelles (indépendantes ou salariées de la Ville) et sur la place des parents au quotidien.

Les bureaux d'accueil du Multiaccueil familial et des RAM sont situés à St Cybard avec l'Accueil des familles afin de faciliter la communication et permettre aux familles d'avoir un service d'accueil, d'orientation et d'informations centralisé et ne pas multiplier les déplacements des familles. Cette proximité permet de ne pas perdre des familles qui auraient à reprendre plusieurs lignes de bus pour venir.

- [Modalités d'accueil des enfants et aspects administratifs des relations avec les familles](#)

L'accueil des familles au sein de la Direction de la Petite Enfance Éducation recense les demandes des familles et explique les différents modes d'accueil existants sur la ville. Du fait d'être en proximité de l'Accueil, les parents ont un échange avec la Directrice quasiment en simultané et peuvent davantage se projeter sur un choix de mode d'accueil, familial ou collectif.

Les accueils proposés sont ouverts à toute personne désireuse d'inscrire son enfant en structure, sans distinction d'origine, de culture, de religion, de niveau social, de situation professionnelle. Toutefois, une priorité est donnée aux familles pour l'accès à un accueil régulier de plus de 20 heures par semaine qui justifient d'un emploi ou d'une formation.

L'accueil des jeunes enfants en multiaccueil familial est donc abordable au plus grand nombre, notamment aux étudiants et personnes en formation qui bénéficient de faibles ressources et ne peuvent employer une assistante maternelle indépendante (avance de la paye de l'assistante maternelle à faire et parfois repas à fournir et couches à apporter).

La structure est un lieu d'éveil, d'échanges et d'intégration, une sorte de « plate-forme » sociale où vont se côtoyer familles et équipe de la structure notamment par le biais des ateliers et des remplacements organisés par la Directrice.

Le Multiaccueil familial facilite l'organisation de la vie quotidienne pour les familles dans le respect du bien-être des enfants. Elle propose différents contrats d'accueil de 20 à 60h par semaine, adaptés aux besoins des familles.

Elle peut aussi repérer, dès le plus jeune âge, les difficultés diverses rencontrées par les enfants

(par exemple, retard de développement...) et accompagne et soutient les parents dans leurs questionnements, en collaboration avec les autres acteurs sociaux (PMI, CAMSP, CMP...).

2. Projet social

L'activité du multi-accueil familial s'étend à l'ensemble de la ville. Même si les assistantes maternelles ont leur domicile sur deux quartiers : 2 sur le secteur Nord et 4 sur le secteur Sud, les familles viennent rarement du quartier Ouest (structure déjà à proximité existante et les 2 changements de Bus pour se rendre chez l'ensemble des assistantes maternelles) ne facilitent pas l'accès à l'accueil familial.

- aspects géographiques

les assistants maternels sont réparties :

2 sont dans le secteur Nord d'Angoulême (l'Houmeau, La Madeleine)

4 sont dans le secteur Sud d'Angoulême (le Petit Fresquet et Ma Campagne)

Cette répartition a été modifiée en septembre 2015 avec le recrutement d'une assistante maternelle sur le secteur de Ma Campagne suite au départ en retraite de celle domiciliée à St Cybard.

- **Environnement local**
 - **Aspects géographiques**

Secteur Nord :

St-Cybard : Le quartier de Saint-Cybard s'articule autour de la Place Mulac où sont rassemblés une église, des écoles, et où se déroule un marché présent trois fois par semaine. C'est une « petite ville » dans la ville. Seul quartier situé sur la rive droite de la Charente, relié au reste de la ville par un pont et une passerelle. C'est un lieu de promenade fort apprécié des familles avec la coulée verte et les bords de la Charente. C'est un quartier très animé et dynamique.

L'Houmeau : Le quartier de l'Houmeau se révèle être un quartier attractif grâce à son environnement agréable : les bords de Charente avec un sentier pédestre ; et aux établissements qui accueillent des enfants qui y sont représentés (crèches, écoles publiques et privées, collèges). Il est bien desservi par les transports en commun et les prix du logement y sont attractifs. Cependant ce quartier ancien avec des maisons individuelles accueille essentiellement une population en transit, souvent qui arrivent sur la ville. Il propose beaucoup de logements sociaux : 40% des logements contre 31% à l'échelle de la ville.

Bel-Air-Grand Font : C'est le quartier d'habitat à loyer modéré le plus ancien de la ville et le plus petit en nombre de logements. Il est constitué de deux sites principaux :

- La Grand Font, qui est le premier grand ensemble immobilier construit à Angoulême à la fin des années 50, et est délimité en contre bas par l'Avenue de Lattre de Tassigny. On y trouve une zone pavillonnaire et de grands immeubles.

- Bel Air, qui se situe plus haut en remontant vers le quartier Victor Hugo et possède un habitat plus diversifié avec une mixité de maisons individuelles et de grands immeubles de logements collectifs.

Certains immeubles collectifs ont bénéficié récemment d'une rénovation extérieure. L'ensemble a une forte identité physique : marqué par un relief accentué en pente, il a généré une implantation particulière des logements et des espaces verts. Ceci permet un cheminement dans le quartier par un réseau de chemins piétons repérés ou non.

L'atout majeur de ce quartier réside dans la proximité de la gare et du centre-ville. Les habitants peuvent ainsi se rendre facilement dans les quartiers limitrophes de Victor Hugo (marchés), de la Madeleine, de Lunesse (réseau de commerces et services), voire du centre-ville.

Ce quartier est desservi par les transports en commun de la ville. Il possède un certain nombre d'équipements facilement accessibles, mais ceux-ci sont majoritairement vétustes :

- Équipements scolaires : deux écoles maternelles (Pauline KERGOMARD et Jean MACE), deux écoles primaires (Émile ROUX et Georges SAND), un collège (Marguerite de Valois) et deux lycées (lycée enseignement général : Marguerite de Valois et lycée d'enseignement professionnel : Jean ROSTAND)
- Équipements sportifs : Gymnase Raoul Boucheron, salle omnisports Grand Font, salle d'haltérophilie, City Stade, 8 aires de jeux aménagés et équipés
- Maison de l'Enfant qui regroupe un multi accueil sans repas, un lieu d'activité du Relais d'Assistants Maternels mutualisé avec le LAEP « La Pirogue » et des lieux d'activités diverses du centre-socio-culturel (centre de loisirs, espace public numérique, bibliothèque, salle de danse ...)
- Équipements médicaux-sociaux : Centre médico-scolaire, Centre Médico Psychopédagogique (CMPP), Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF), Centre médico-social, le Centre socio-culturel et sportif (CAJ La Grand Font) qui propose différents types d'activités pour différents publics.

Secteur Centre-ville :

Le Centre-ville est un quartier animé situé sur le Plateau qui domine l'ensemble de la Ville. S'y rassemblent une grande majorité des services publics et administrations, ainsi que de très nombreuses entreprises artisanales et commerciales, des professionnels de la santé, des restaurants et des lieux socio-culturels (bibliothèques, cinéma, théâtre, musée, etc.). S'y déroulent de nombreuses manifestations festives. C'est aussi un lieu touristique avec plusieurs monuments situés autour de l'Hôtel de Ville et dans le Vieil Angoulême.

Secteur Ouest :

Le secteur Ouest comprend les quartiers de Basseau, Grande Garenne, Sillac et Frégeneuil. C'est un secteur classé en Zone Urbaine Sensible (Z.U.S.) qui est a profité d'une l'Opération de Renouvellement Urbain; Ouverture d'un cabinet médical et du « Monde de Zarafa » , complexe petite enfance regroupant les différentes infrastructures à l'origine dispersées dans les quartiers.

La population du secteur diminue. C'est un secteur avec une grande diversité culturelle.

Le secteur ouest est « frontalier » avec la commune de St-Michel.

Secteur Sud :

Le quartier de Ma Campagne est au sud d'Angoulême. Ce secteur comprend aussi les quartiers St-Ausone, St-Martin, St-Gelais et le Petit Fresquet. Ce quartier a été aménagé sur un plateau. Il se caractérise par une grande variété de formes urbaines qui mêlent secteurs pavillonnaires, petits et grands collectifs.

Au centre du quartier, se trouvait l'îlot Jean Moulin réalisé dans les années 1970. Cet îlot concentrait beaucoup de difficultés (insalubrités, concentration d'une même catégorie sociale, immeuble trop haut). Il a bénéficié de ce fait en 2006 d'une vaste Opération de Renouvellement Urbain qui a été clôturée définitivement au mois de septembre 2012.

Son nouvel aménagement a permis d'aérer la configuration des immeubles et les habitants ont maintenant la possibilité sur une partie des constructions d'accéder à la propriété.

C'est un quartier attractif offrant de nombreux services à la population :

- la MJC (Espace Louis Aragon), la bibliothèque municipale, l'école maternelle et primaire Jean Moulin.
- la Maison des Solidarités (MDS) où sont basées les assistantes sociales, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) dont les consultations médicales avec l'infirmière et le médecin référent du secteur ont lieu à côté de la halte-garderie, le collège Pierre Bodet, la galerie marchande Plein Sud qui comprend : un intermarché, une agence postale, une pharmacie, une boulangerie et d'autres commerces.

Le quartier se situe à moins de 15 mn du centre-ville. Il bénéficie de transports en commun et est desservi par deux lignes (STGA) n°4 et n°8.

Le secteur proche bénéficie également de plusieurs équipements :

- Une école maternelle et primaire Ronsard, deux lycées (le Lisa et Charles Coulomb), trois établissements spécialisés (EREA (établissement régional enseignement adapté), ISEP Tous Vent (institut scolaire éducatif et professionnel) et IME (institut médico éducatif)).
- Des commerces dans les deux rues avoisinantes (rue de Montmoreau et avenue de Navarre) avec une banque, des artisans, des restaurants, un tabac-presse, des boulangeries, le marché, deux cabinets médicaux, un laboratoire, du para-médical (sache femme, kinés, pédicure...).
- Une zone commerciale alentour avec l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) et la Chambre d'Agriculture.
- D'équipements sportifs : Hall du sport, terrain de sport, skate-parc.

Diverses associations en direction des familles et des professionnels :

- Sociales : OMEGA (Objectif Médiation du Grand Angoulême) en partenariat avec les médiateurs de quartier

- Éducatives : APSA (association de prévention spécialisée d'Angoulême) en partenariat avec éducateurs spécialisés, association L'enfant soleil (association venant en aide aux familles ayant des enfants handicapés ou atteints de maladies graves), deux centres de formation continue, le GRETA et l'A.F.E.C (association de formation et d'enseignement continu).

Ce quartier est caractérisé par une population souvent confrontée à des difficultés économiques : faible niveau de qualifications professionnelles, sur-endettement, phénomènes de précarité liés au manque d'emploi, difficultés de communication, de voisinages, nuisances nocturnes, etc. Une épicerie sociale est ouverte deux fois par semaine (le mercredi après-midi et le jeudi matin).

Il est composé par une diversité de cultures avec des mouvements de populations étrangères (africaines, maghrébines, d'Europe de l'Est), mais, certaines familles y habitent depuis de nombreuses années et parfois même depuis la création de ce quartier en 1978-79.

- indicateurs démographiques

Par sa population, la ville d'Angoulême est de loin la 1ère ville de Charente avec 41970 habitants en 2013. Avec une superficie communale de 21,85 km², la densité de la population s'élève à 1952 habitants par km², ce qui en fait la ville la plus densément peuplée de la Charente.

D'une manière générale la vitalité de la démographie départementale s'essouffle.

Entre 2008 et 2013, Angoulême a perdu en moyenne 0,5% de sa population par an, alors que le nombre de personnes âgées augmentait.

Le nombre de naissances accuse une légère tendance à la baisse et s'établit à 516 en 2014. (542 en 2013 et 549 en 2012).

Angoulême compte 9960 familles dont 42,5 % de couples sans enfants, 32,5 % de couples avec enfants et 25 % de familles mono-parentales (soit 2490 familles). Les familles mono-parentales ayant un enfant de 0 à 5 ans représentent 26 % du total des familles dans cette tranche.

Nombre d'enfants de 0 à 3 ans en 2013 : 1428

Nombre d'enfants de 3 à 5 ans en 2013 : 1386

C'est dans ce contexte que l'aide apportée aux familles pour concilier vie familiale, vie professionnelle et sociale, en diversifiant et en assurant la qualité des modes d'accueil de l'enfant, contribue à améliorer l'attractivité du territoire et à développer l'égalité des chances.

La ville d'Angoulême prend en compte les besoins spécifiques nés des évolutions socio-professionnelles et familiales de la société (flexibilité et précarité du travail, augmentation de la monoparentalité...). Une réponse est apportée à certains de ces besoins à l'échelle de la ville.

Secteur Nord :

St-Cybard : Aujourd'hui, l'extension de la ville vers la périphérie fait de St Cybard un quartier résidentiel avec beaucoup de maisons individuelles et très peu d'immeubles (logement social HLM 4%). Actuellement de nouveaux logements HLM sont en construction rue de Saintes.

Au Nil s'est installé l'ENJMIN et la brasserie universitaire ainsi que l'ilot désormais occupé par la résidence étudiante.

En 2007, sur le quartier de St Cybard, sur 3100 habitants, on comptait 87 enfants âgés de 0 à 2 ans et 84 âgés de 3 à 5 ans.

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Nbre de naissances	526	533	550	542	517

Le quartier reste relativement jeune et actif. On compte cependant 30% de retraités.

Le quartier dispose de plusieurs services : une ludothèque, une MJC (Rives de Charente), une école maternelle, deux écoles primaires, une salle de sport (JSA), des cabinets médicaux... On y trouve des lieux culturels comme le musée du papier et le musée de la bande dessinée.

- caractéristiques socio-économiques de la population et du territoire

C'est un quartier dynamique. Les catégories socio-professionnelles qu'on retrouve le plus sont les employés, les artisans, les commerçants, les cadres, les professions libérales. En 2015, le taux de chômage était de 10%. A Saint-Cybard, la situation est plutôt favorable et le taux de chômage est moindre par rapport aux autres quartiers.

L'Houmeau :

Le quartier de l'Houmeau compte en 2014 : 24 naissances (statistiques INSEE publiées en 2016).

Le multi-accueil n'a pas accueilli de nouveaux-nés du quartier en 2015.

En 2015, nous avons accueillis 31 % d'enfants issus du quartier, et 69 % des quartiers à proximité.

Depuis la mise en place du multi-accueil, nous constatons chaque année, une augmentation de plus en plus importante des familles habitant sur le quartier pour l'accueil occasionnel.

- caractéristiques socio-économiques de la population et du territoire

Les familles vivant sur le quartier, exercent dans une forte proportion les professions d'employés et d'ouvriers : 64 %, alors qu'Angoulême en compte 55 %.

Sur la structure, cette catégorie professionnelle est de 34 %.

Bel-Air-Grand Font :

D'après le recensement de la population de 2011, le quartier de Bel-Air-Grand-Font comptait 2.210 habitants.

Le nombre d'enfants en 2009 était :

	0-2ans	2-3 ans	3-5ans
Bel Air, Grand Font	141	28	97
La gare	111	29	102
La Madeleine	3	0	0

La PMI a recensé en 2009, 157 naissances ; en 2010, 175 et en 2011, 140. Le nombre de naissances varie beaucoup d'une année sur l'autre et influence donc la fréquentation des structures et les caractéristiques des enfants accueillis.

La démographie du quartier de Bel-Air-Grand-Font est caractérisé par :

- un fort taux de familles mono parentales de la commune : 24% avec une part importante de très jeunes mères
- un fort taux de familles nombreuses : 4,7 % des familles ont 3 enfants et plus.

La population du quartier est plutôt vieillissante. Mais du fait des ORU du secteur ouest et de Soyaux, des familles nombreuses sont venues récemment s'y installer, ce qui n'est pas encore visible dans les statistiques INSEE qui remontent à 2007.

La part de population d'origine étrangère sur ce quartier prioritaire ville est plus importante que sur le reste du territoire de la commune.

Sur ce quartier de Bel Air Grand Font réside un nombre important d'allocataire CAF avec des bas revenus.

- caractéristiques socio-économiques de la population et du territoire

Parmi la population du quartier Bel-Air-Grand-Font, on observe une augmentation constante du nombre de chômeurs. (source : diagnostic de la commune d'Angoulême, document réf : Le CUCS 2007).

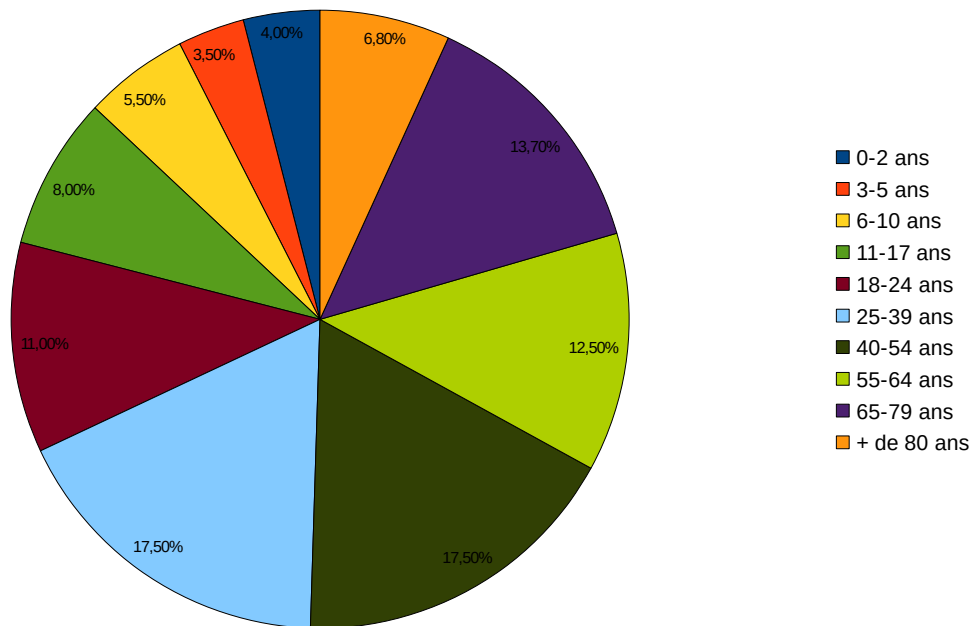
Les personnes couvertes par les minimas sociaux représentent une part plus importante de la population dans les quartiers prioritaires, comparée aux autres quartiers de la commune d'implantation.

Le tissu économique du quartier est très pauvre : un seul commerce, peu d'entreprises artisanales et commerciales, pas d'industrie.

Secteur Ouest :

Selon l'INSEE en 2007, 7,5% de la population du secteur Ouest est susceptible d'être concernée par un accueil dans une structure.

Répartition de la population du secteur par tranche d'âge



Le secteur Ouest est le secteur de la ville ayant le pourcentage le plus élevé (20,5%) de personnes de + de 65 ans. Ce qui peut s'expliquer par l'implantation de deux maisons de retraite.

Secteur Sud :

Le quartier de Ma Campagne présente une hétérogénéité du cadre et du niveau de vie de ses habitants. L'habitat HLM y côtoie l'habitat pavillonnaire mais le parc locatif public a bénéficié d'un travail important d'amélioration dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine.

Comme sur l'ensemble de la ville, les retraités y sont relativement nombreux (30%) et les professions les plus représentées sont les ouvriers, les employés et les professions intermédiaires. Cependant, dans ce quartier, les cadres supérieurs sont relativement moins nombreux. Dans le quartier prioritaire qui occupe la partie ouest de Ma Campagne, le revenu moyen est plus faible et la part des bénéficiaires du RSA et des personnes dépendantes des aides sociales y est beaucoup plus importante que dans le reste du quartier.

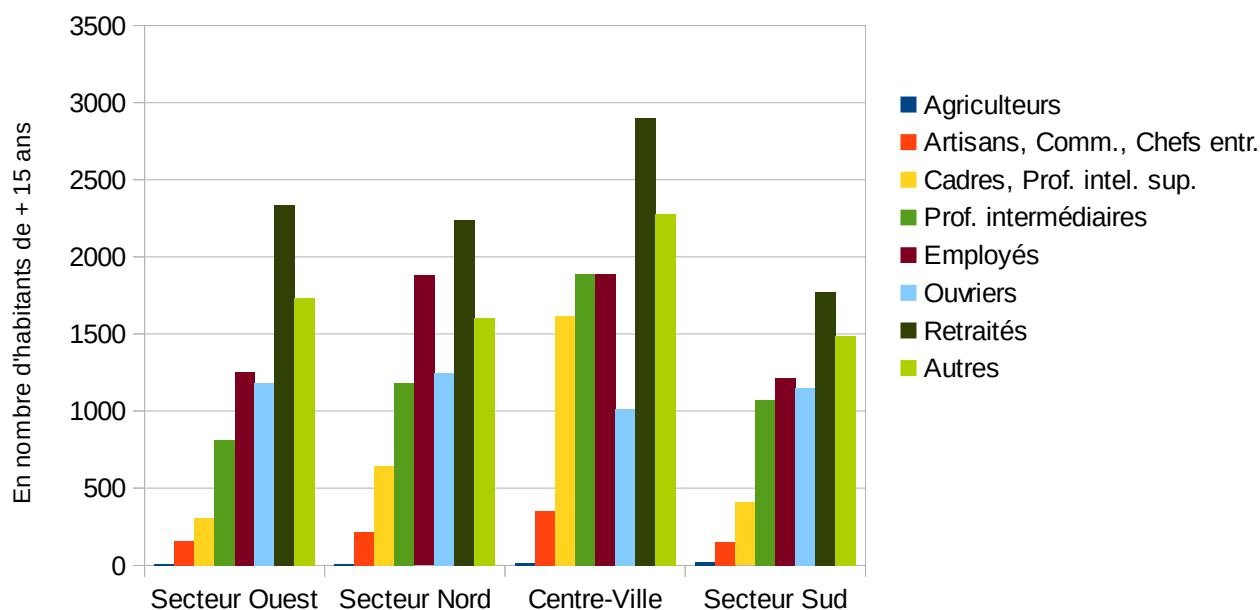
Néanmoins, le quartier de Ma Campagne possède des atouts pour son développement économique. Du fait du nombre important d'établissements scolaires, d'administrations, de services et commerces, on recense un nombre important d'emplois sur le quartier. Dans le domaine de l'activité commerciale Ma Campagne profite de sa situation d'entrée sud de l'agglomération. Le réseau très haut débit irrigue le quartier. Une zone industrielle maintient une activité à proximité, bien que l'accès aux emplois est difficile pour un certain nombre d'habitants qui ne possèdent pas les qualifications requises.

part de la population du secteur sud par catégorie professionnelle (INSEE 2008)

AUTRES	Administration publique, enseignement, santé action sociale	Activités scientifiques et techniques	Commerce	Construction	Ouvrier	Activités de service	Hébergement restauration
13.3 %	25.1 %	18.1 %	14.1 %	7.7 %	7,00%	8.3 %	6.4 %

Catégories socio-professionnelles

En 2007 - INSEE



St-Cybard :

Le quartier dispose de plusieurs services : une ludothèque, une MJC (Rives de Charente), une école maternelle, deux écoles primaires, une salle de sport (JSA), des cabinets médicaux.... On y trouve des lieux culturels comme une bibliothèque, le musée du papier et le musée de la bande dessinée.

Les commerces y sont nombreux : deux boulangeries, un boucher-traiteur, une quincaillerie, un pharmacie et de nombreux coiffeurs, un marchand de chaussures, un opticien, un centre commercial et de nombreux restaurants, etc. Les transports offrent un accès facile vers le centre-ville et le quartier de la gare. La rue de Saintes permet d'accéder aux deux nationales (N10 et N 141).

Les familles sont très attachées à leur quartier. Les catégories socio-professionnelles qu'on y retrouve le plus sont les employés, les artisans, les commerçants, les cadres, les professions libérales. Le taux de chômage en Charente était de 26 %. A Saint-Cybard, la situation est plutôt favorable et le taux de chômage est moindre par rapport aux autres quartiers.

Bel-Air-Grand Font :

Ce quartier est desservi par les transports en commun de la ville. Il possède un certain nombre d'équipements facilement accessibles, mais ceux-ci sont majoritairement vétustes :

- Équipements scolaires : deux écoles maternelles (Pauline KERGOMARD et Jean MACE), deux écoles primaires (Émile ROUX et Georges SAND), un collège (Marguerite de Valois) et deux lycées (lycée enseignement général : Marguerite de Valois et lycée d'enseignement professionnel : Jean ROSTAND)

- Équipements sportifs : Gymnase Raoul Boucheron, salle omnisports Grand Font, salle d'haltérophilie, City Stade, 8 aires de jeux aménagés et équipés
- Maison de l'Enfant qui regroupe un multi accueil sans repas, un lieu d'activité du Relais d'Assistantes Maternelles des secteurs Nord et Centre-Ville, et des lieux d'activités diverses du centre-socio-culturel (centre de loisirs, espace public numérique, bibliothèque, salle de danse ...)
- Équipements médicaux-sociaux : Centre médico-scolaire, Centre Médico Psychopédagogique (CMPP), Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF), Centre médico-social, le Centre socio-culturel et sportif (CAJ La Grand Font) qui propose différents types d'activités pour différents publics.

Centre-ville :

Le centre-ville d'Angoulême est un quartier socio-économique « patchwork »:

- avec beaucoup de commerces (la galerie marchande du Champ de Mars, les rues piétonnes et commerçantes Goscini et Hergé, des restaurants, les marchés...),
- avec des administrations (caisse d'allocation familiale, caisse primaire d'assurance maladie, centre des impôts, hôtel de police, les services de la mairie, la DIRECTE, la poste...)
- avec des partenaires sociaux (centre d'hébergement et de réinsertion sociale, centre maternel, relais d'assistantes maternelles, multi accueil familiale, protection maternelle et infantile, centre communal d'action sociale, centre médico-social, lieu-dit, AGORA...)
- avec des équipements culturels (bibliothèques, ludothèque, théâtres, conservatoire, cinéma, centre international de la bande dessinée, musées, festival et animation...)
- avec des espaces verts (le jardin vert, le square de la Bussate...)
- avec des équipements culturels (églises, temple, chapelle, cathédrale, maison diocésaine)
- avec des équipements sportifs (gymnase, écoles de danses, école d'arts martiaux)
- avec des écoles maternelles et primaires, (8) publiques et (2) privées, deux collèges publics et un collège privé, un lycée public et deux lycées privés.
- avec des dispositifs d'accueil périscolaire (garderies)
- avec des centres de formation pour adultes, écoles de conduite...

Ce qui représente beaucoup d'emplois et de lieux publics où les familles se rendent pour différentes démarches.

Les caractéristiques socio-économiques de la population de ce quartier sont assez contrastées. Une partie de la population est aisée et appartient aux catégories socio-professionnelles supérieures (professions libérales, cadres, chefs d'entreprises...). Malgré tout, du fait du nombre de logements sociaux assez important, il y a aussi une part de population qui rencontre plus de difficultés : précarité sociale et professionnelle, chômage, etc.

On note que le quartier centre ville compte peu d'enfants de moins de 5 ans. C'est le quartier de la ville où il y a le moins de jeunes enfants. Par contre, beaucoup de jeunes adultes y sont présents.

Sur le quartier, 16% des familles sont des familles mono parentales : 92% sont des femmes, 15% avec trois enfants et plus, et 64% vivant sous le seuil de bas revenus.

45% de la population vit depuis plus de 5 ans dans le même logement (pourcentage moins important que dans les autres quartiers). On peut interpréter ce chiffre, par le fait que le quartier est un quartier de transition.

- le public accueilli

Le Multiaccueil familial a 18 places d'accueil. Elle répond notamment aux besoins des commerçants et restaurateurs mais surtout des professions médicales et paramédicales, demandeurs de services avant 7h30 et après 18h30 du lundi au samedi.

La population utilisatrice, les besoins quels sont-ils ?

Tous les enfants sont issus de familles dont les parents travaillent ou dont l'un d'eux est en formation professionnelle.

Les accueils de familles mono-parentales correspondent à 12 % des places occupées et correspond davantage depuis 2014 à des familles en accueil occasionnel. En accueil régulier moins de 10 % des familles sont en situation de monoparentalité. Ce chiffre est en diminution par rapport à l'ouverture de la crèche et rejoint le pourcentage de 16,70% de ménages mono- Le multi-accueil familial peut être une réelle solution pour ces familles, souvent sans relais familial, qui avec des horaires atypiques risqueraient d'être dans des situations marginales si elles ne trouvaient pas un mode d'accueil adapté afin de les maintenir en emploi.

Situation familiale des parents (en 2014) :

	2014	2015
Famille monoparentale	13	7
Vie maritale	14	16
mariés	12	6

En 2015, 31 enfants dont 11 sont issus de familles avec des parents d'origine culturelles différentes, ce qui fait 36 % de mixité culturelle.

Le multi-accueil familial permet aux familles en grande flexibilité en proposant la possibilité d'avenant au contrat lorsque des changements interviennent dans leur vie.

Les enfants accueillis sont donc de milieux socio-économiques et culturels très différents et forme une mixité sociale certaine.

La répartition géographique des familles :

les familles résidaient sur les quartiers suivants:

2014	2015	quartier
4	10	Ma campagne
13	9	Centre ville
0	1	Basseau/g garenne
2	6	Bel air/grandfond
5	13	l'houmeau/st cybard
0	4	Saint martin
5	7	La madeleine
4	2	Victor hugo
3	5	Hors commune
1	2	Petit fresquet
0	0	sillac

Catégories socio-professionnelles :

	2015
Artisan ou employé dans artisanat	6
Professions cadres ou employés bureau/commercial	11
Professions libérales	3
Commerçant ou restaurateurs	5
Employés commerces/vente	21
Fonctionnaires ou assimilés	11
formation professionnelle	3
Ouvriers qualifiés et non qualifiés	7
Inactifs	14

Les familles sont en demande concernant un accueil le samedi et avec le moins de fermetures annuelles possibles. Certains parents choisissent ce mode d'accueil plus souple car il offre un maternage à la maison et des temps de socialisation sur les temps d'accueils en groupe.

- **le partenariat**

Les structures collectives :

En cas d'absence des assistants maternels , elles permettent d'accueillir en toute confiance et sérénité les enfants lorsqu'en interne les remplacements ne peuvent se faire, faute de place.

Certains parents, lorsque les enfants grandissent, préfèrent choisir aussi des immersions en collectivité : solution d'accueil plus proche de leur domicile ou sur leur trajet domicile/travail, ou simplement pour observer leur enfant évoluer dans un environnement différent de son environnement habituel.

Ces échanges sont riches de part et d'autres et permettent d'évaluer aussi le travail quotidien des assistantes maternelles.

Les Directrices de structures n'hésitent pas aussi à solliciter le multi-accueil familial pour

proposer des accueils de remplacement à l'occasion des fermetures annuelles estivales ou des journées pédagogiques ou pour répondre à des besoins d'accueil occasionnel qui ne fournissent pas de repas le midi.

Les autres partenaires :

Le multi-accueil familial travaille en réseau avec tous les services de la ville (hygiène, environnement, prévention sécurité, DRH...), mais aussi avec tous les acteurs sociaux, institutionnels et financiers : PMI, CAF, Ludothèques, Bibliothèques, Associations, Espaces culturels, le REAAP... Tous ces partenaires contribuent à offrir à l'enfant et sa famille les meilleures conditions d'accueil possibles.

Ils apportent des outils ou des propositions facilitant l'implication des parents, des assistantes maternelles et des enfants en leur permettant d'être acteurs.

Leur soutien vient légitimer le travail de fond de la Directrice et de son équipe.

- [le travail en réseau au sein de la Direction de la Petite Enfance et de l'Éducation \(DPEE\), et avec les structures du quartier :](#)

L'administration-gestion de la Petite Enfance, les RAM et les équipes orientent les familles vers l'accueil le mieux adapté à leurs besoins. En lien avec la DPEE, les équipes informent les familles des dates d'inscriptions à l'école maternelle et leur transmettent les dossiers.

La DPEE regroupe l'ensemble des multi-accueils de la Ville d'Angoulême. Elle coordonne le travail en réseau en organisant notamment différents types de réunions :

- Les réunions de directrices (transmissions d'informations générales, réflexions thématiques, construction de projets...)
- Les réunions d'éducateurs de jeunes enfants (réflexions thématiques, harmonisation et partage des pratiques professionnelles...)
- une journée pédagogique annuelle par structure petite enfance.
- Groupe de travail pluridisciplinaires(thématiques)

Par ailleurs, l'utilisation des locaux mutualisés avec les services du RAM et du LAEP implique des temps de rencontre pour réfléchir à l'aménagement des locaux, l'achat de matériel, jeux et jouets qui correspondent aux différents besoins des enfants et des services.

Un travail commun en partenariat avec le RAM a débuté sous forme d'atelier commun sur les temps des vacances scolaires. Ces temps communs permettent de découvrir les pratiques professionnelles mutuelles, les exigences et obligations des uns et des autres dans un cadre d'accueil différent. Ces temps se font avec le groupe des indépendantes de Zarafa et sous réservation donc celles qui s'inscrivent sont motivées et ont le réel souhait de découvrir l'autre sans avoir peur du regard de l'adulte. Ces temps demeurent constructifs et bienveillants.

3. **Projet pédagogique et éducatif :**

- l'arbre des objectifs :
 - **objectifs de la direction de la petite enfance et de l'éducation:**

L'inscription dans le projet municipal

- Participer au développement et à l'attractivité du territoire de la Ville d'Angoulême grâce à l'offre de service proposée aux habitants et à une politique éducative innovante
- Identifier et prendre en compte les besoins des familles dans leurs démarches auprès de la Ville
- Affirmer et coordonner une politique éducative de territoire avec l'ensemble des partenaires éducatifs
- Proposer et piloter un schéma directeur visant à rationaliser l'offre d'accueil et améliorer les conditions d'accueil des enfants dans les structures petite enfance et les écoles publiques de la ville.

- **Les objectifs de la Coordination Petite Enfance :**

Le Projet de la coordination Petite Enfance s'insère dans le projet de la Direction Petite Enfance et de l'Éducation, lui-même faisant partie intégrante du programme et du plan d'action municipal.

La politique municipale de la Petite Enfance de la ville d'Angoulême s'organise sur trois grands axes d'intervention :

- informer et accompagner les familles dans la définition du projet d'accueil de leur enfant,
- proposer une offre d'accueil de qualité,
- accompagner et soutenir les parents dans l'exercice de leur fonction parentale.

La petite enfance est une étape essentielle au cours de laquelle l'attitude des parents et des adultes qui entourent l'enfant, agit sur son épanouissement, son avenir et sa capacité à instaurer des liens sociaux en toute sérénité. La fonction du Relais Assistants Maternels à travers une approche spécifique visant à soutenir conjointement parents et assistants maternels, doit contribuer à l'amélioration qualitative de l'accueil à domicile.

Enfants



Parents

Professionnels

Vis-à-vis des enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Deux objectifs généraux : • Inscrire l'enfant et sa famille dans leur environnement • Préserver l'individualité de chacun dans le respect de ses différents moments de vie • Deux objectifs opérationnels : • Assurer une continuité et une cohérence dans les différents moments de vie de l'enfant • Accompagner l'enfant de manière adaptée et harmonieuse • Des moyens mis en œuvre : • Observer • Veiller au rythme individuel de chacun au sein du groupe • Recenser le besoin • Prendre en compte la demande • Échanger, écouter • Accueillir de manière individualisée dans la collectivité • Valoriser les compétences de chacun • Favoriser la découverte de l'enfant • Écouter, entendre • Évaluer, réajuster
Vis-à-vis des parents	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre une démarche de coéducation engageant la famille, l'enfant et les professionnels <ul style="list-style-type: none"> ◦ Reconnaître le parent en tant que premier éducateur ◦ Échanger avec la famille autour de l'observation de l'enfant • Améliorer la qualité de l'accueil au sein des structures <ul style="list-style-type: none"> ◦ S'associer aux parents pour veiller ensemble au maintien d'un accueil de qualité • Mettre à profit les compétences de chacun des acteurs pour favoriser l'accueil de l'enfant et de sa famille <ul style="list-style-type: none"> ◦ Créer du lien avec les partenaires extérieurs afin de croiser les regards sur le développement de l'enfant et d'accompagner celui-ci de manière adaptée ◦ Saisir toutes les opportunités éducatives à disposition pour favoriser les découvertes et les expérimentations de l'enfant ◦ S'appuyer sur la complémentarité et la cohésion des différents professionnels pour assurer un accueil de l'enfant de qualité ◦ Veiller à la continuité éducative entre les parents et les professionnels • S'adapter aux évolutions de la société et aux demandes qui en découlent <ul style="list-style-type: none"> ◦ Recenser le besoin ◦ Prendre en compte la demande ◦ Échanger, écouter ◦ Collaborer dans l'intérêt de l'enfant ◦ Accueillir de manière individualisée dans la collectivité ◦ Évaluer, réajuster

Vis-à-vis des professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre une démarche de coéducation engageant la famille, l'enfant et les professionnels <ul style="list-style-type: none"> ◦ Reconnaître le parent en tant que premier éducateur ◦ Échanger avec la famille autour de l'observation de l'enfant • Harmoniser les pratiques professionnelles <ul style="list-style-type: none"> ◦ Réinterroger ses pratiques et ses valeurs ◦ Échanger, réfléchir au sein de la Coordination des Structures Petite Enfance ◦ Valoriser les compétences de chacun ◦ Participer, s'intégrer, être acteur en individuel et en équipe ◦ Accueillir, écouter, entendre, s'ouvrir et s'enrichir ◦ Évaluer, réajuster • Favoriser les échanges entre les différents partenaires <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pour tous : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiquer : se rencontrer, échanger ◦ Au niveau des partenaires éducatifs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler en lien entre les différentes institutions (passerelles) ▪ Connaître les différents acteurs locaux sur le territoire ◦ Au niveau professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apprendre à connaître les différents membres de notre groupe par les échanges pour former une équipe ▪ Apprendre et aller à la rencontre des familles, écouter, reconnaître
-------------------------------------	--

Objectifs généraux et opérationnels du projet d'établissement du multi-accueil familial:

- Offrir un accueil adapté et flexible
 - Favoriser la conciliation entre accueil régulier et accueil occasionnel
 - Accompagner les familles dans la conciliation vie professionnelle/vie familiale
 - Assurer la continuité de l'accueil en s'adaptant aux besoins de la famille et en prenant compte le bien-être de l'enfant
 - Favoriser la découverte
 - Créer les conditions favorables à l'éveil et à l'épanouissement de l'enfant
 - Valoriser le métier d'assistante maternelle auprès du public et des parents accueillis
- Favoriser la communication
 - Impliquer les parents dans la vie de la structure
 - Rompre la notion d'isolement professionnel des assistantes maternelles
 - Favoriser la socialisation, le « vivre ensemble » des enfants
 - Échanger avec les partenaires et maintenir les liens avec les quartiers
- **les thématiques travaillées sous la forme de fiche-action**

Au regard de ces objectifs, l'équipe du multi-accueil familial a fait le choix d'aborder le projet pédagogique et éducatif par le biais de 2 thématiques :

Fiche Action N° 1 : Conforter les relations professionnels/parents/enfants au sein du multi-accueil familial

Fiche Action N° 2 : Assistante maternelle en multi-accueil familial : un métier spécifique

THEMATIQUE n°1
Conforter les relations professionnelles/parents/enfants
au sein du multi-accueil familial

Axe d'intervention concerné :

Axe 2 : Proposer une offre de qualité , diversifiée et adaptée aux besoins des familles

Objectifs de l'action :

- Favoriser l'éveil et le bien-être de l'enfant au sein de la structure
- Respecter l'enfant dans son individualité et le rendre acteur
- Respecter le parent comme principal éducateur de son enfant et les rendre acteurs
- Renforcer les relations entre l'équipe de Direction, les assistantes maternelles et les parents
- Accompagner, valoriser et soutenir les assistantes maternelles dans leur démarche de professionnalisation

Attendus de cette action :

- Un accueil individualisé de qualité
- Une implication des parents et des assistantes maternelles dans les actions et projets du multi-accueil familial
- Un respect du rythme de l'enfant
- Une communication fluide, des relations de confiance entre tous les acteurs

Public(s) ciblé(s) :

- Les enfants accueillis
- Les parents des enfants accueillis
- Les assistants maternels

Lieux du déroulement de l'action :

- Au domicile des assistantes maternelles
- Dans les bureaux de la DPEE
- Dans le bureau de la Directrice du multi-accueil
- Sur le lieu où se déroulent les ateliers
- Dans les lieux extérieurs (Bibliothèques, espaces culturels municipaux, multi-accueils, ludothèque...)

Durée de l'action (temps de l'activité, périodicité...) :

- Durant la durée de vie du projet d'établissement
- Sur toute la durée d'accueil de l'enfant au multi-accueil familial

Personnes en charge de l'action :

- Chef de projet : La Directrice du multiaccueil Familial
- Personnes associées : les assistantes maternelles de Titom.

Place des parents :

Les parents sont les principaux éducateurs de leur enfant et l'équipe du multiaccueil familial veille à respecter leurs choix éducatifs et culturels.

Pour que des relations avec les parents s'instaurent dans un climat de confiance, l'adaptation permet une découverte mutuelle progressive et une prise de relais par l'assistante maternelle auprès de l'enfant confié.

Les parents et les professionnels sont responsables de la qualité des transmissions et de la communication.

Leur participation verbale quotidienne, à l'arrivée et au départ de l'enfant permet à l'enfant de trouver un relais cohérent et d'assurer une continuité entre ces différents lieux de vie. Ce dialogue parents/ professionnelles conforte les relations de qualité établies dès l'adaptation.

Partenariats à mobiliser :

- Administration-gestion de la DPEE
- DRH
- PMI
- Psychomotricienne
- RAM

Moyens mis en œuvre et à développer :

- Les réunions d'équipe, les journées pédagogiques
- La Formation professionnelle
- Les documents écrits : documentation, articles de presse professionnelle, protocoles, comptes rendus de réunion.
- Les RDV de médiation
- Les temps individuels (informels ou prévus) à domicile ou au bureau
- Les entretiens individuels d'évaluation
- Les temps d'ateliers
- les temps d'accueils des familles lors des ateliers et à domicile
- Les temps d'accueil téléphonique
- Les sorties
- Les réunions avec les parents
- Les temps festifs

Déroulement de l'action :

1. Conforter les relations professionnels /parents

1.1. La pré-inscription à la DPEE :

Le pôle Accueil des Familles reçoit les familles qui souhaitent trouver un mode d'accueil adapté à leur vie professionnelle et familiale. Après avoir exprimé leur souhait d'avoir un accueil familial, les familles constituent un dossier d'inscription qui sera examiné en commission d'attribution des places. Lorsque les critères de disponibilité le permettent, la Commission accède à la demande formulée.

La DPEE met en œuvre les orientations politiques définis par la Municipalité. Elle recense avec la Directrice de la crèche les besoins et les souhaits ou contraintes des familles afin d'essayer d'y répondre au mieux.

Pour un accueil de qualité et pour éviter les désistements de dernière minute, le Pôle Accueil des Familles échangent longuement avec les familles afin de connaître leurs critères, leurs contraintes organisationnelles et leurs préférences éducatives (moyen de transport , besoins jours et horaires d'accueil).

Par exemple, certains parents ne souhaitent pas que l'assistante maternelle fume, aie un chien, ou veulent que l'assistante maternelle dispose d'un véhicule... Ces souhaits doivent être recueillis préalablement pour que la directrice du multi-accueil puisse vérifier qu'elle dispose d'une place disponible répondant à leur demande. Elle pourra aussi échanger avec eux afin

de les accompagner dans une démarche d'acceptation d'une place ne répondant pas forcément à l'ensemble de leurs critères.

1.2. Premier contact avec la Directrice :

Les familles reçues à la Direction sont orientées avant la préinscription vers la Directrice du multiaccueil familial quand les besoins horaires correspondent à leur demande mais aussi pour leur faire découvrir ce mode d'accueil. Ce premier RDV physique permet d'expliquer le fonctionnement des temps d'accueil collectifs et familiaux. Un RDV de visite sur un des lieux d'atelier est pris afin de rencontrer l'équipe et de découvrir les lieux collectifs dans lesquels les enfants évoluent lors de nos temps de rencontres hebdomadaires.

Cette présentation de l'équipe mise en place dès 2013 permet aux assistantes maternelles de présenter leur travail sur ces lieux de regroupement, d'expliquer les différents espaces. Les parents ne savent pas à l'avance quelle assistante maternelle ils auront mais ce n'est pas ce qui importe, ils repartent rassurés du travail d'équipe proposé.

Le premier rendez-vous avec l'assistante maternelle à son domicile pour que la famille visualise l'endroit où son enfant va évoluer, se déroule après passage en commission, une fois que la famille a confirmé son souhait d'avoir un accueil sur Titom. Le dossier d'admission est constitué juste avant la visite au domicile ou après si les parents préfèrent. A l'issue de cet entretien, un contrat d'accueil est établi entre le multiaccueil familial et les parents. Diverses autorisations et le règlement de fonctionnement doivent être acceptés et signés par la famille de l'enfant avant sa fréquentation.

La Directrice avec l'assistante maternelle et les parents établissent un planning d'adaptation en fonction des habitudes de l'enfant et de la disponibilité des parents. Ce planning peut être modifié en fonction des difficultés de chaque enfant et de ses parents à se séparer.

L'accueil administratif dans la mesure du possible a lieu dans un endroit calme et convivial (bureau) afin de permettre aux parents de parler, de poser des questions de manière confidentielle, lorsque l'enfant est présent afin de lui permettre de jouer pendant ce temps administratif prévoir un espace ludique.

La Directrice explique qu'un questionnaire sur les habitudes de l'enfant sera rempli au premier rendez-vous de l'adaptation avec l'assistante maternelle qui l'accueillera. Elle présente l'équipe et explique le rôle et les fonctions de chacune puis propose une visite des locaux où se déroule les ateliers pour concrétiser la présentation du travail d'équipe. La Directrice délègue aux assistantes maternelles la présentation des différents coins et limites de la structure où les enfants viendront en ateliers le mardi, jeudi et vendredi matin.

Lors de l'inscription et l'adaptation, l'équipe accompagnera les parents à vivre, à parler et expliquer la séparation avec leur enfant. Il est donc important que l'adulte accompagnant (le parent ou autre) dise au revoir et ne parte pas sans que l'enfant le voit. De même, pleurer est normal, ce n'est pas pour cela que l'enfant passera une mauvaise journée ou qu'il est malheureux. Dès que la porte s'est refermée derrière le parent, les enfants reprennent le dessus, l'assistante maternelle prend le relais.

Hors de la présence des enfants, un temps sera consacré à domicile entre la Responsable et l'assistante maternelle pour parler du dossier de l'enfant, de ses habitudes, des inquiétudes des parents, du déroulement de la visite afin de mieux appréhender la prochaine entrevue. Les informations concernant les modalités d'accueils général pourront être diffusées à l'ensemble des autres assistantes maternelles par la suite puisqu'elles sont susceptibles

d'accueillir également cet enfant et ses parents dans le cadre des remplacements et du fonctionnement des samedis.

Dans tous les cas, chaque membre de l'équipe, stagiaire, assistante maternelle, est soumis à la discrétion et au secret professionnel concernant les enfants et leur famille, les collègues, la vie interne du multiaccueil familial et de la Mairie plus largement.

1.3. Une adaptation progressive

En concertation avec la famille, cette période de découverte mutuelle est progressive. L'enfant reste d'abord avec ses parents puis sans eux sur différents temps de la journée. De plus en plus longtemps, l'assistante maternelle prend le relais.

Ce temps nécessaire consiste :

- Pour l'enfant :
 - A faire connaissance avec les adultes (assistantes maternelles, Directrice), les enfants accueillis au multi-accueil familial, et notamment sur les lieux d'atelier.
 - A trouver progressivement son propre rythme.
- Pour les parents :
 - A faire connaissance avec les adultes, les lieux, les limites (visite).
 - A transmettre les habitudes de leur enfant à une personne non choisie par eux.
- Pour la personne d'accompagnement (assistante maternelle) :

Elle ne remplace pas la mère mais joue le rôle de relais suffisamment sécurisant. Elle garantit la stabilité des repères sensoriels, affectifs, spatio-temporels nécessaires à l'enfant pour s'adapter et grandir.

- A faire connaissance avec l'enfant et ses parents
- A prendre connaissance des habitudes de l'enfant (questionnaire écrit comme support).
- A assurer la continuité dans la vie de l'enfant (c'est elle qui transmet aux parents le déroulement du temps passé au multi-accueil familial)
- A transmettre les renseignements concernant la vie de la structure aux parents et à l'enfant (elle reprend certains points du règlement, les limites, les interdits). La personne d'accompagnement s'adresse en priorité à l'enfant lors de la visite et après : « tu vois, ici c'est l'endroit où tu prendras ton goûter », « là c'est le lit où tu pourras te reposer »...

1.4. L'accueil au quotidien :

Chaque enfant, à son entrée, aura un cahier de transmissions où l'accueillant (assistante maternelle ou structure collective) pourra y noter des infos concernant la vie de l'enfant sur les temps d'accueil au domicile ou en atelier, ou des infos plus générales sur la vie de la crèche ou l'organisation.

Pour faire face à deux contraintes spécifiques du multi-accueil (équipe dispersée géographiquement, relations épisodiques entre les familles et la direction), l'équipe de Titom veille à communiquer au quotidien pour renforcer les relations professionnels/parents.

Tout le travail relationnel avec les assistantes maternelles et la Directrice se fait pendant les ateliers, lors des réunions d'équipe, des journées pédagogiques, par téléphone quotidiennement, lors des visites à domicile ou lors de rendez-vous individuels.

Afin de maintenir le lien et de transmettre les informations, la fonction de Direction est maintenue par le remplacement de la Directrice pendant ses congés, par l'une ou l'autre des animatrices des Relais Assistants Maternels.

Les informations sont données par la Directrice aux assistantes maternelles de manière écrite ou orale, sur papier, par mail ou sms en fonction de l'urgence de l'information à donner. Lors des ateliers ou visites à domicile, aux parents également pour tous changements dans l'organisation de la vie de la crèche.

Ces supports écrits permettent de s'y référer en cas d'oubli, et limitent les déperditions lors des transmissions orales. En effet, les informations orales ne sont pas toujours entendues par toutes, notamment lors des ateliers en demi-groupe du jeudi ou vendredi, ou de manière générale, lors des ateliers où chacune n'est pas toujours réceptive. De la même manière, le bouche à oreille peut conduire à des déformations de l'information de départ.

Un espace d'affichage dédié aux utilisateurs du multi-accueil familial est installé à l'accueil du lieu des ateliers afin de donner aussi à tous, parents et assistantes maternelles, des informations générales sur la structure, sur la ville ou sur des thèmes concernant le développement de l'enfant.

1.5. Les visites à domicile

Ces visites permettent de rencontrer les parents et d'échanger sur tout ce qui est administratif (contrat d'accueil, horaires d'accueil, congés, sorties...).

La directrice se laisse la possibilité de rencontrer les parents de manière prévue ou impromptue afin de rappeler si nécessaire le cadre du règlement de fonctionnement et l'importance du respect de la vie privée des assistantes maternelles.

Les échanges sur les rituels et les habitudes de l'enfant sont riches. La directrice fait le point sur les différentes questions que peuvent se poser les familles sur le développement de l'enfant tout en les guidant et les rassurant.

L'intérêt est de toujours garder à l'esprit que les parents sont les principaux éducateurs de leur enfant et qu'ils sont les prescripteurs de son éducation : ils influencent donc les choix faits par l'assistante maternelle concernant leur enfant, dans le respect du bien-être de celui-ci.

1.6. Les temps de médiation :

Le parent est un partenaire au quotidien et lorsque les relations triangulaires Directrice/Professionnelles/Parents sont fragilisées, il est parfois nécessaire d'organiser une ou plusieurs rencontres de médiation afin de comprendre et d'entendre les besoins des uns et des autres.

Le parent, en tant qu'utilisateur (voire client), attend des professionnels, une écoute, un respect, une aide donc un échange valorisant pour tous. Lors de ces entretiens, la parole doit pouvoir s'exprimer pour tous.

Ces échanges sont un moyen de rappeler les objectifs des professionnels, de préserver un accueil de qualité, une confiance entre les différents partenaires, de créer du lien, d'atténuer

les tensions, parfois de renouer le contact et surtout de maintenir une relation respectueuse, tout ceci pour le bien-être de l'enfant. Ces RDV peuvent être organisés avec d'autres partenaires ou collaborateurs, la psychomotricienne, la Coordinatrice petite enfance pour conforter ou réinstaller la confiance mutuelle.

1.7. Les temps d'ateliers, les temps festifs et les sorties :

Les parents sont invités à participer à chaque moment de la vie de l'enfant au multiaccueil familial. Ces moments où les parents sont présents avec leur enfant, leur permettent d'échanger aussi sur ce qui peut les inquiéter, les interroger, sur tout ce qui concerne l'éveil, le développement de leur enfant ou plus généralement sur des questions de fonctionnement de la structure.

Les familles sont souvent détendues, prennent le temps d'observer, de jouer, de parler. Elles n'hésitent pas à venir au temps de piscine accompagner leur enfant, lors des sorties spectacles, pique-nique...

Et lors d'un temps festif annuel, tous les parents sont invités à venir se rencontrer. En effet pour certains, ils ne connaissent pas les autres parents du fait des horaires d'accueil décalés que proposent la structure et des accueils dispatchés sur les différents domiciles. Leur offrir la possibilité d'être présents est essentiel pour les maintenir dans un échange.

Tous ces temps de rencontre avec les parents permettent aux professionnels de valoriser les compétences des parents, de reconnaître et de prendre en compte les pratiques et les attentes des familles.

2. Conforter les relations professionnelles/enfants

Concrètement, qu'est-ce que les professionnels mettent en place pour que l'enfant puisse gérer la séparation au quotidien d'avec sa famille ?

Se séparer, c'est se construire, s'acheminer vers l'autonomie.

Bien vivre une séparation repose sur le sentiment de confiance, de respect, sur une base de sécurité affective, psychique et physique issue de l'amour des parents.

Le moment relais entre les parents et les assistantes maternelles est primordial pour l'enfant. Il lui assure une continuité dans sa prise en charge aussi bien affective que matérielle.

Le bien-être et le plaisir du déroulement de sa journée chez l'assistante maternelle peut dépendre du fil conducteur établi entre l'assistante maternelle et la famille, d'autant que l'enfant peut être accueilli sur une amplitude journalière étendue.

Chaque assistante maternelle va au quotidien accompagner la séparation, les retrouvailles en proposant :

- un accueil individualisé et chaleureux,
- le respect des rituels choisis par l'enfant, qui le rassurent, et préétablis par ses parents,
- la préparation de chaque accueil avant l'arrivée de l'enfant en installant jeux et jouets pour que l'enfant et ses parents se sentent accueillis.

Exemple : un enfant ira s'installer dans le canapé, un autre demandera les bras, un autre ira prendre des voitures, un autre réclamera son doudou, faire coucou à la fenêtre...

L'assistante maternelle s'adressera à l'enfant et à ses parents pour lui dire « bonjour », et nommera l'enfant par son prénom.

Autant de possibilité que d'enfants, l'important est d'individualiser ce moment basé sur l'observation régulière de l'enfant et la valorisation de ses rituels.

Il est proposé aux familles notamment pendant les premiers temps d'adaptation ou si l'enfant n'est pas en grande forme de prendre des nouvelles dans la journée.

La séparation comme les retrouvailles ne doivent pas s'éterniser. Elles sont chargées d'émotions et doivent être verbalisées par l'assistante maternelle. L'assistante maternelle se rend disponible, et doit créer les conditions favorables en proposant des activités calmes avant l'arrivée des parents chaque soir. Elle verbalise à l'enfant le nom de la personne qui va venir le chercher en lui expliquant la joie qu'il va avoir à la retrouver.

2.1. Les repas et les goûters

La bouche étant la première zone érogène, elle ouvre dès la naissance la voie d'accès au plaisir.

Le repas est donc un temps de plaisir gustatif, olfactif, d'échanges et de convivialité dans le calme et la sérénité.

L'appétit de chacun doit être pris en compte en respectant le plus possible les quantités préconisées par le GERCM.

Pour les plus petits, les horaires de tétées sont celles établies par les parents et à la demande de chaque enfant.

L'assistante maternelle s'habitue à la façon de téter de l'enfant : goulu, lent...

Dès la première rencontre avec la directrice, l'équipe précise à la famille que la maman peut poursuivre l'allaitement car l'accueil en crèche n'est pas incompatible avec ce choix.

Valoriser ce qui est mis en place par les parents avant l'accueil, ne surtout pas essayer de changer les choses, s'adapter, proposer, permettra un meilleur respect du rythme de l'enfant.

La tétée est un moment privilégié pour l'enfant qui établit avec l'assistante maternelle une relation affective qui satisfait son besoin de succion.

Les biberons sont stérilisés. Le lait et l'eau sont fournis par la structure. Les assistantes maternelles achètent et cuisinent les produits, en respectant les menus préétablis par la restauration scolaire.

Dès que les parents introduisent une alimentation diversifiée, l'assistante maternelle poursuit en valorisant chaque étape et acquisition, en encourageant l'enfant à poursuivre et en respectant sa vitesse, ses goûts, ses quantités.

Pour les 2/3ans, le multi-accueil familial propose aux enfants de se servir. C'est une manière ludique de gérer les quantités, de partager, d'attendre son tour...

Les enfants en capacité de s'asseoir seuls sont installés sur une petite table et petites chaises en bois identiques à celles des structures collectives, chaises hautes ou cosy.

Certains enfants mangent à la table des adultes sur des réhausseurs, avec l'assistante maternelle et sa famille, selon les heures et l'organisation de chacune.

Par exemple, le soir si l'enfant reste après 20h, le repas peut être proposé chez l'assistante maternelle et se passer en famille.

L'assistante maternelle encourage, favorise la socialisation et le début de la mémorisation en mettant le matériel et les moyens nécessaires.

2.2. Les temps de repos

Le sommeil est nécessaire à la croissance, à la maturation du système nerveux et également pour récupérer de la fatigue et de l'agitation.

Les chambres sont chauffées à 18/19 °. L'enfant est couché sur le dos dans un lit adapté sans oreiller afin d'éviter tout risque d'étouffement, les tours de lit sont également interdits.

La régularité du sommeil est essentielle pour l'enfant. Il doit être un moment de plaisir et de détente.

Les rituels d'endormissement sont présents et doivent être respectés (doudou, tétine, lumière, musique, même place...).

La préparation au temps de sieste est importante. L'assistante maternelle crée une ambiance calme selon le besoin des enfants. Avant le sommeil, elle le prend dans les bras, verbalise ce temps qui peut être effrayant à certaines périodes de la vie des tout-petits (peur du noir, des monstres, cauchemars...). Elle le rassure, elle sera là à son réveil.

L'enfant dort le temps qui lui est nécessaire. L'assistante maternelle ne réveille pas les enfants pendant leur sommeil, sauf en cas de force majeure ou à titre exceptionnel.

L'équipe (Direction et assistantes maternelles) explique les méfaits d'un réveil imposé et souligne que l'enfant ne dormira pas pour autant plus tôt le soir.

Dormir n'est pas une obligation, c'est un besoin. Les levers et couchers des enfants sont donc faits de façon échelonnée.

Exemple : si un parent nous demande de ne pas coucher son enfant mais que celui-ci en exprime le besoin, l'équipe lui proposera de se reposer. Les enfants fatigués s'endorment parfois sur le canapé, sur un coussin, un tapis...

Chaque assistante maternelle par le biais de l'observation propose à l'enfant de passer d'un lit à barreau (ou lit parapluie), à un lit au sol quand elle le sent prêt (même si à la maison l'enfant ne dort pas dans les mêmes conditions). Lors des remplacements en structures collectives, les enfants marcheurs dorment sur des lits bas et pour une continuité, il est possible aussi d'adapter les pratiques afin de guider l'enfant vers une plus grande autonomie.

En atelier, un espace sommeil est aménagé avec des lits à l'écart du groupe pour permettre aux plus petits de se reposer pendant ce temps d'accueil collectif.

2.3. Les temps de change, de soins et d'hygiène

Afin de préserver l'intimité de chaque enfant, ces moments sont au maximum à l'abri des regards. Le change est un temps aussi d'échanges autour de comptines, de jeu, de découverte de son propre corps, moments répétés qui ponctuent la journée de l'enfant aussi importants pour lui que les autres moments. Tout est activité et jeu, donc ce temps de relation privilégiée avec l'adulte, est aussi gai et vivant.

Quand l'enfant grandit, l'équipe se détache progressivement des transmissions concernant ces aspects du quotidien pour donner davantage d'information sur le comportement, le jeu et le relationnel avec les autres.

Les parents sont souvent stressés concernant l'acquisition de la propreté et mettent parfois la pression sur les professionnels et sur l'enfant. Pour eux, l'échéance de la rentrée à l'école est incontournable ; l'enfant doit être propre.

L'enfant sent qu'il y a un enjeu et ressent la focalisation parfois de ses parents. Cela peut le bloquer dans son acquisition physiologique de la propreté. Ce processus physiologique et psychologique nécessite une maturation neuromusculaire qui est propre à chacun.

Chaque assistante maternelle a un pot et un réducteur pour adapter le siège du domicile à celle des tout petits. Comme chez lui, l'enfant a accès à volonté à l'espace propreté dédié chez l'assistante maternelle.

Dans cette étape délicate, l'équipe a un rôle de conseil, d'aiguilleur vis-à-vis des parents et des enfants. Elle les épaulé, les guide, les rassure en respectant ce qu'ils ont commencé à mettre en place.

L'assistante maternelle félicite l'enfant, l'aide à se rendre aux toilettes, et dédramatise les petits incidents de parcours.

Si les parents font confiance à l'enfant, ce processus naturel se déroule généralement sans échec. L'enfant sent quand il est prêt ; il prend alors seul la décision de quitter ses couches, il a envie de grandir.

2.4. Des espaces conçus et aménagés pour répondre aux besoins et au bien-être de chacun et du groupe

L'équipe pluridisciplinaire réfléchit à l'aménagement des espaces en structure d'accueil du jeune enfant autant pour les temps d'atelier que chez l'assistante maternelle.

Il est primordial d'organiser des lieux qui sont des repères :

- par des limites visuelles, physiques,
- à l'aide d'espaces dédiés,
- mais surtout accompagnés de limites verbales données par l'adulte, certes frustrantes mais constructrices : l'enfant ne peut pas faire tout ce qu'il veut.

Les espaces symboliques sont des endroits où les enfants peuvent reproduire les faits et gestes de leurs modèles adultes. Les enfants y ont accès librement. L'adulte les accompagne dans le respect du matériel et leur propose de ranger avec eux pour les plus grands. En effet, le rangement vient clôturer le jeu, un moment de plaisir que l'enfant a eu et qu'il doit terminer à un moment donné (choisi par lui ou parfois imposé par les « impératifs » de la vie de groupe : horaires de fermeture, arrivée des parents...).

Ranger, c'est permettre à d'autres de jouer après lui avec le même plaisir qu'il a éprouvé.

Ces espaces poupées, dînette, garage, motricité, livres, manipulations, puzzles, etc. sont de formidables alliés pour aider l'enfant à se séparer de son papa ou de sa maman qui l'accompagne aux ateliers.

Ils sont des repères fixes, rassurants où l'enfant va rejouer ce qu'il vit.

Les temps d'accueil en groupe permettent aux enfants d'aller d'un espace à un autre en « libre service » et sans obligation de production. L'enfant qui observe participe à sa façon.

2.5. Des temps d'éveil : quotidien, ateliers, animation, découverte (cf charte d'accueil des temps de groupe)

Une réflexion collective autour des temps d'accueil en groupe a été menée et a fait l'objet lors de la journée pédagogique de mars 2016 de la rédaction d'une charte afin de maintenir la qualité de l'accueil et la bienveillance (cf annexes).

Les assistantes maternelles lors des ateliers sont les garantes du bon déroulement de ces temps d'accueil en groupe. Elles s'approprient à tour de rôle l'installation, le rangement et la gestion des coins et temps proposés. Un planning préétabli leur permet de savoir où se situer.

A chaque temps de d'accueil en groupe, une assistante maternelle est détachée pour gérer les accueils, les changes, les différents espaces et temps ritualisés qui apportent des repères aux enfants. Elles sont référentes d'un espace et pas uniquement des enfants qu'elles accueillent à leur domicile.

Un roulement des jeux à disposition et des ateliers pédagogiques permet aux enfants le plaisir de redécouvrir et évite le manque d'intérêt, la lassitude mais aussi le surcroit d'informations sonores et visuelles.

Des animations ou ateliers ponctuels (peinture avec bouchons, doigts, collage, découpage, pâte à modeler, pâte à sel, histoires, maquillage, danses, chants, lotos, marionnettes, gommettes, sortie dans le jardin...) sont proposés selon l'âge et la maturité de ceux-ci.

Pour les enfants, ces propositions contribuent à prendre du plaisir, à leur besoin de création, à développer leur imaginaire. En aucun cas, l'équipe ne fait de jugement sur le travail accompli, et avant tout, valorise chacune de ses actions.

Dans la communication avec les enfants au quotidien, chaque assistante maternelle veille à formuler les actions possibles pour eux plutôt que celles non autorisées. Ce parti-pris de communiquer le plus positivement possible avec l'enfant diminue régulièrement les situations de conflits. Lors de la période d'opposition vécue par l'enfant, ce positionnement participe à une relation plus apaisée.

3. Conforter les relations professionnelles/ professionnelles

En intégrant un multi-accueil familial, les assistantes maternelles recherchent un encadrement professionnel, à rompre « l'isolement » du métier d'assistante maternelle indépendante, à être détachée de l'aspect financier des relations avec les familles.

Pour faciliter le travail d'équipe, les relations interprofessionnelles et donc permettre un accueil de qualité pour les familles et les enfants, la directrice du multiaccueil en lien avec la coordinatrice Petite Enfance propose une structuration réfléchie.

3.1. Les réunions

Ces temps permettent à la Directrice de :

- Transmettre des informations à l'équipe de manière équivalente : tout le monde entend en même temps la même chose au même moment.
- Réguler les éventuelles relations tendues, conflictuelles entre agents, aider à évacuer le stress de la journée
- Retrouver une dynamique positive de travail pour
 - remotiver les professionnelles
 - chacun puisse donner son avis, ses idées, même son ressenti.
- Construire une démarche, une réflexion commune qui soit en adéquation avec le projet éducatif et pédagogique de la structure.
- Échanger sur les difficultés des agents à gérer les enfants, les parents
- Rappeler les droits et devoirs de chacun, le règlement de fonctionnement, de faire appel aux connaissances théoriques

Ces temps permettent aux assistantes maternelles de :

- Obtenir des informations sur l'organisation.
- Transmettre les plannings des enfants.
- Organiser les congés, les remplacements.
- Échanger sur les pratiques à domicile et lors des ateliers.
- Aborder des questions liées à la législation du travail et aux contrats
- Travailler sur des thématiques ou des documents de références (projets, chartes, protocoles...)
- Faire un retour oral sur les temps de formation vécus par chacune.
- Se sentir valorisées, soutenues, écoutées.

Ces temps d'écoute et d'échange doivent se dérouler de manière respectueuse, dans le respect du secret professionnel.

Ces réunions sont hebdomadaires et obligatoires. Elles sont rémunérées ou récupérées pour les assistantes maternelles. Elles sont organisées régulièrement en fin de journée. La directrice privilégie les jours où les accueils sont les moins tardifs afin de ne pas avoir trop d'enfants présents et de ne pas accroître la durée du temps de travail. Les parents sont prévenus et viennent récupérer leur enfant sur le lieu d'accueil prévu .

Ces temps leur permettent de prendre du recul sur leurs ressentis, leurs pratiques et de revenir aux axes de travail en cours.

3.2. Les remplacements

La directrice organise les remplacements au sein du multiaccueil familial en fonction du planning du personnel. Cet emploi du temps tient compte des roulements du travail le samedi, de la prise des congés en décalé (pas de fermeture annuelle sauf à Noël), des formations.

Les assistantes maternelles échangent par téléphone régulièrement pour organiser les remplacements des enfants prévus avec la Directrice.

Elles créent du lien et une cohésion d'équipe dans les pratiques afin de maintenir l'enfant dans un accueil de qualité. Ainsi lorsqu'un enfant va chez une autre assistante maternelle, elle sait quelles sont toutes ses habitudes du moment et il est accueilli dans la continuité de ses besoins.

L'utilisation d'un cahier de transmissions pour les remplacements en collectivité ou chez une collègue du multi-accueil familial facilite aussi cette continuité. Les assistantes maternelles y notent lors des remplacements toutes les informations nécessaires au maintien de cette continuité d'accueil.

3.3. Les entretiens individuels

La Directrice propose deux fois par an de rencontrer chaque assistante maternelle individuellement sans la présence des enfants. Si les enfants ne peuvent pas être replacés chez une autre assistante maternelle, ce temps peut être proposés pendant les temps d'ateliers,

Un premier temps est organisé en janvier dans un lieu convivial, neutre afin de permettre un temps d'échange réel sur les motivations, les besoins, les désirs de l'agent concernant sa carrière, son travail quotidien, ses missions, ses difficultés.

Ce temps est réservé à l'agent où il peut faire des demandes de formations, où l'on revoit son profil de poste. La Directrice l'accompagne à avoir une démarche de formation, de réflexion, de professionnalisation, de soutien.

L'agent avec l'aide de la Directrice analyse le travail effectué sur l'année passée, voir si ses objectifs ont été atteints, en poser de nouveaux ou les poursuivre.

Cette rencontre permet de revoir aussi ensemble les axes de travail collectifs, en lien avec le projet d'établissement et le projet de la ville.

Un deuxième temps à domicile, pendant la sieste des enfants, est proposé avant l'été afin d'évaluer où l'agent se situe dans l'atteinte de ses objectifs et la qualité d'accueil qu'il offre.

La Directrice reste à la disposition des agents s'ils souhaitent la rencontrer en dehors de ses temps.

3.4. Les visites à domicile

Les visites à domicile permettent un suivi des enfants et de maintenir un contrôle de la qualité de l'accueil proposé aux familles qui placent leur enfant au multi-accueil familial.

La Directrice est le garant de cette qualité. Elle se rend quand elle le souhaite sur le temps de travail des agents à leur domicile pour :

- veiller à la qualité des conditions d'accueil
- veiller à la continuité avec le travail des temps d'ateliers et avec ce qui est réfléchi lors des réunions.

Ces visites ne sont pas toujours prévues à l'avance et n'ont pas un caractère autoritaire. Ce sont des temps d'échanges supplémentaires, individuels avec les assistantes maternelles. Ils sont souvent appréciés des professionnelles car ils rompent leur isolement.

La Directrice, éducatrice de jeunes enfants, propose des animations au domicile et observe les enfants dans le contexte familial afin d'accompagner l'assistante maternelle à faire évoluer si besoin son organisation et ses pratiques.

3.5. Les journées pédagogiques

Ces journées sont organisées afin de se poser en dehors de la présence des enfants pour travailler en profondeur avec l'équipe sur des thèmes, problématiques liées à l'accueil des enfants et de leur famille au quotidien.

Encadrées et organisées en collaboration avec la coordinatrice de la petite enfance, elles sont souvent riches en échanges et permettent de se rencontrer avec tous les acteurs intervenants (psychomotricienne, animatrices de RAM) dans l'accueil des familles.

Les familles sont prévenues deux mois à l'avance et une place en multi-accueil collectif leur est proposée en remplacement de l'assistante maternelle puisque le multi-accueil familial est fermé ce jour-là.

3.6. Les intervenants

La psychomotricienne :

Les relations avec la psychomotricienne de la ville sont riches pour les enfants, les assistantes maternelles, la Directrice et les familles. Elle apporte un « regard » extérieur, un soutien, une écoute.

Avec sa spécificité, elle propose des temps de visite à domicile organisés avec la Directrice. Ses interventions lors des ateliers accompagnent également les assistantes maternelles dans la proposition d'aménagement de leurs espaces et d'activités adaptées aux besoins de chaque enfant.

Sa présence permet à la Directrice d'avoir un autre regard sur les difficultés ou progrès au niveau des agents et des enfants. Après chaque atelier, la psychomotricienne et la Directrice échangent sur le déroulement de la séance afin d'organiser une prochaine intervention constructive et soutenante.

Les animatrices de RAM qui assurent la continuité des fonctions de Direction :

Les deux Animatrices de Relais Assistants Maternels de la ville assurent la continuité de la fonction de direction en l'absence de la Directrice. Les familles sont prévenues de ces remplacements afin de les rassurer.

La proximité des bureaux des animatrices avec celui de la Directrice du Multiaccueil familial facilite cette continuité et les échanges réguliers formels et informels.

3.7. Les relations avec les autres services d'accueil

Des temps d'immersion en collectivité peuvent être organisés pour chaque assistante maternelle dans le cadre de la formation continue ou pour accompagner un enfant dont le remplacement est prévu en cas d'absence prévisible.

Ces temps leur permettent d'observer, d'échanger, de se confronter à d'autres pratiques, de gérer un groupe, d'apporter leur spécificité et complémentarité aux équipes accueillantes. Cet aménagement participe à la valorisation de leurs compétences, à les conforter dans l'idée qu'elles sont des professionnelles de la petite enfance à part entière.

Un travail sur leur accueil est mis en place en amont avec les équipes de direction des structures collectives afin qu'elles soient accueillies dans les meilleures conditions comme le sont les agents de la brigade de remplacement ou les stagiaires.

Par ailleurs, des temps d'échanges formels et informels réguliers sont indispensables y compris avec les Animatrices du LAEP et du RAM avec qui nous mutualisons les salles d'accueil sur Zarafa et le centre ville (commandes mutualisées) afin de respecter les besoins, missions de chaque utilisateur.

Évaluation envisagée :

Critères d'évaluation :

- Implication des parents dans les sorties et temps d'accueil en groupe proposés (nombre de présents)
- Implications des parents dans les temps festifs organisés (nombre de présents, participation matérielle)
- Implication des parents aux réunions (nombre de participants)
- Qualité des échanges parents/Direction/assistantes maternelles (nombre de RDV de

- médiations)
- Evolution des pratiques et des positionnements des agents
 - Réaménagement des espaces de vie à domicile et dans les salles d'accueil
 - thématiques de formations
 - Implication des agents dans les groupes de réflexion thématique
 - Satisfaction des parents
 - Diminution des pleurs des enfants
 - Diminution de l'agitation des enfants dans les temps de regroupement et à domicile

Méthode d'évaluation :

- Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil de l'enfant et de sa famille
- Questionnaire d'évaluation de la qualité d'accueil des professionnelles dans les structures lors des remplacements
- Visites à domiciles
- Entretiens individuels
- Observations de l'équipe et de la psychomotricienne

THEMATIQUE n°2

Assistant maternel en multi-accueil familial: un métier spécifique

Axe d'intervention concerné :

Axe 2 : Proposer une offre de qualité, diversifiée et adaptée aux besoins des familles

Objectifs de l'action :

- Valoriser le métier d'assistante maternelle auprès des familles, des structures d'accueil collectif et des autres partenaires.
- Renforcer les compétences des assistantes maternelles dans leur démarche de professionnalisation.

Attendus de cette action :

- Une communication fluide, des relations de confiance entre tous les acteurs
- Une meilleure intégration de ces professionnelles au sein de la Direction de la Petite Enfance et de l'Éducation (D.P.E.E)
- Un renforcement des compétences des assistantes maternelles
- Le respect par les familles du domicile et de la vie privée de l'assistante maternelle

Public(s) ciblé(s) :

- les assistantes maternelles
- les familles
- les autres professionnelles de la D.P.E.E
- les enfants
- les autres partenaires

Lieux du déroulement de l'action :

- Au domicile des assistantes maternelles.
- Dans les bureaux de la Direction Petite enfance et de l'Education.
- Dans le bureau de la Directrice.
- Sur les lieux où se déroulent les temps d'accueil en groupe.
- Dans les lieux extérieurs (Bibliothèques, espaces culturels municipaux, multi-accueils, ludothèque...)
- Dans les structures d'accueil collectif

Durée de l'action (temps de l'activité, périodicité...) :

- Durant la durée de vie du projet d'établissement
- Sur toute la durée d'accueil de l'enfant au multi-accueil familial

Personnes en charge de l'action :

- **Chef de projet** : La Directrice du multi-accueil Familial
- **Personnes associées** : Coordinatrice de la Petite Enfance, DRH, PMI, RAM, assistantes maternelles employées par la Ville, psychomotricienne, parents

Place des parents :

Les parents sont les principaux éducateurs de leur enfant et l'équipe du multi-accueil familial veille à respecter leurs choix éducatifs et culturels.

Il est important que les relations avec les parents s'instaurent avec confiance dès l'adaptation par une découverte mutuelle et progressive. Ce qui permet à l'équipe de prendre le relais de

la famille auprès de l'enfant confié. Le but est de créer un climat de confiance entre les différents partenaires gravitant autour de l'enfant pendant toute la durée de son accueil.

Les parents, les assistantes maternelles et la Directrice du multi-accueil sont responsables de la qualité des transmissions et de la communication. Pour tout changement concernant notamment leurs besoins d'accueils, la facturation, ou tout autre, les parents contactent directement la Directrice.

Leur participation verbale quotidienne, à l'arrivée et départ de l'enfant permet à l'enfant de trouver un relais cohérent et d'assurer une continuité entre ces différents lieux de vie. Ce dialogue parents/ professionnelles conforte les relations de qualité établies dès l'adaptation.

Partenariats à mobiliser :

- Service administratif de la DPEE
- DRH
- PMI
- Psychomotricienne
- RAM

Moyens mis en œuvre et à développer :

- Les réunions d'équipe, les journées pédagogiques
- Les formations professionnelles
- Les documents écrits : documentation, articles presse, protocoles, comptes-rendus.
- Les rendez-vous de médiations
- Les temps individuels (informels ou prévus) à domicile ou au bureau
- Les entretiens individuels d'évaluation
- Les temps de regroupements en atelier
- les temps d'accueils des familles aux ateliers et à domicile
- Les temps d'accueil téléphoniques
- Les réunions avec les parents
- Les visites de la Directrice au domicile des agents

Déroulement de l'action

1. Connaître et valoriser la spécificité de l'assistant maternel en multi-accueil familial

Le métier d'assistant maternel est mieux identifié pour les familles depuis 2005 grâce à la mise en place d'une convention collective, qui définit par écrit le statut des assistantes maternelles indépendantes ou employées par une collectivité.

- Quelles similitudes avec les assistants maternels indépendants:

Être assistant maternel demande de faire une démarche de demande d'agrément auprès du Conseil Départemental du lieu de résidence de l'assistant maternel.

Le Conseil Départemental accorde au demandeur un agrément pour une durée limitée et en fonction des capacités d'accueil et une mise en conformité du logement du demandeur pour la sécurité des enfants accueillis.

L'agrément est définitif à la suite d'une formation obligatoire de 120 heures organisée par les services PMI. Cette formation de base permet à tous les assistants maternels d'avoir des connaissances de base en matière de puériculture, de secourisme, de contrat de travail, de pédagogie.

La formation continue est possible pour les indépendantes comme pour les agents des collectivités territoriales. La convention collective régit l'obligation pour tous d'une rémunération mensualisée et d'un contrat de travail établi avec l'employeur.

- Quelles différences : contrats de travail, profils poste, agents de la collectivité, de la DPEE, rémunération, congés...

Les assistants maternels qui ont fait le choix d'intégrer la collectivité ont exprimé les éléments intéressants proposés par le multiaccueil familial :

- un travail en équipe qui permet :
 - Rompre un « isolement » professionnel ressenti ou vécu en tant qu'indépendante.
 - Gérer les éventuels « conflits » ou difficultés avec les familles.
 - Prévoir des temps d'accueil en groupe et des réunions.
- Une directrice qui gère directement :
 - les aspects financiers, administratifs et matériels dans les relations avec les familles.
 - La répartition des enfants des familles accueillies le plus équitablement possible, ce qui permet aux assistantes maternelles de ne pas choisir sur des critères subjectifs.
 - L'organisation de la prise des congés pour maintenir l'accueil.
 - La prévision des planning du personnel et pour leur permettre de travailler sur des amplitudes et jours atypiques mais aussi d'avoir du temps pour elles.
 - Les relations avec la commission d'attribution des places pour garantir à chaque assistante maternelle municipale du travail ou un maintien de salaire
- Une structure juridique et permanente en lien avec une DRH :
 - Soutenir et valoriser, permettre d'accroître leurs compétences par le biais de la formation.
 - Mettre à disposition des documents de référence (règlement de fonctionnement, projet d'établissement, protocoles...).
 - les évaluer, leur proposer un plan de formation et les soutenir.
 - Une surveillance sanitaire et pédagogique par l'intermédiaire des visites à domicile régulières.
 - Participer à la réflexion sur les contrats de travail, la législation en vigueur .
 - Améliorer leurs conditions de travail.
 - D'avoir une rémunération qui évolue en fonction de l'ancienneté dans la collectivité

2. Le renfort des compétences

- L'accès à la formation continue et à toutes les formations proposées à l'ensemble des agents de la DPEE
- Le travail avec les autres partenaires
- l'accès aux formations du CNFPT
- L'acquisition de nouvelles compétences par le travail en collaboration avec l'accueil collectif: formations cuisine sur 3 jours pour l'ensemble des agents, formations HACCP, entretien des locaux.
- La participation aux groupes de travail pluridisciplinaires au sein de La Direction, aux

commissions menus, au conseil des usagers de la petite enfance, conférences...

- l'accès à la documentation professionnelle (revues professionnelles) disponible à l'accueil de la Direction de la petite enfance, au sein des bureaux des RAM, du multi-accueil familial, des bibliothèques de quartiers.

3. L'information aux familles sur les spécificités du métier d'assistant maternel passe par :

3.1. l'amélioration de la communication entre agents de la DPPE

La directrice donne régulièrement des informations réactualisées concernant le multiaccueil familial à l'ensemble des collègues qui accueillent les familles, les animatrices du RAM et les agents du service accueil des familles.

Les parents en arrivant à la Direction de la petite enfance ou au RAM, ne connaissent pas forcément ce qu'est un multi-accueil familial, ni qu'il en existe un sur la ville.

Les agents du pôle Accueil des Familles ou les animatrices de RAM expliquent les spécificités de l'accueil familial proposé par la ville et les particularités du métier d'assistant maternel qui offre un accueil plus individualisé de l'enfant dans un climat familial avec des horaires plus larges que l'accueil collectif.

Un guide de la petite enfance, une plaquette propre au Multiaccueil familial ainsi que le site internet de la ville permettent aux familles qui cherchent un mode d'accueil, de contacter les personnes ressources et d'avoir toutes les informations relatives à l'accueil des jeunes enfants.

3.2. La présence et l'intervention de la Directrice

La directrice est en lien permanent avec les assistantes maternelles et elle communique régulièrement les familles.

Les interventions et les rencontres entre la directrice, les assistantes maternelles et les familles ont lieu lors de :

- la visite d'admission de l'enfant.
La Directrice explique aux familles rencontrées, avec l'appui du règlement de fonctionnement, qu'elles se doivent de respecter un certain nombre de règles propres à l'accueil au domicile, de savoir-faire et savoir-vivre en prenant en compte les attentes de chacun.
Pour rendre disponible l'assistante maternelle qui accueille une nouvelle famille, la directrice prend son relais auprès des autres enfants présents au domicile.
- l'adaptation d'un enfant au domicile de l'assistant maternel.
L'assistant maternel partage des temps de vie familiaux avec les parents et les enfants accueillis (les repas, par exemple), ce qui lui impose certaines contraintes (notamment ne pas regarder la télévision en présence des enfants accueillis) pour elle et pour ses propres enfants (qui doivent parfois accepter de partager leur chambre avec d'autres pendant les temps de sieste).
De nombreuses situations illustrent cette délimitation mouvante entre lieu de travail et lieu de vie. Il est parfois difficile pour les uns et les autres d'en parler, d'aborder les gênes éventuellement occasionnées de part et d'autre. Or cela peut gêner l'établissement d'une relation de confiance et être source, à la longue, de non-dits, voire de conflits.

- les temps d'accueil en groupe et sorties.
- les réunions.

Les assistants maternels du fait de la configuration de l'accueil dans des locaux familiaux n'arrivent pas toujours à éviter les débordements qui pourtant les gênent. Le travail d'équipe permet d'atténuer ces constats et protège la professionnelle de l'« envahissement ».

- les visites hebdomadaires à domicile.

Ces visites sont prévues ou imprévisibles et permettent aussi les rencontres avec les familles à tout moment. La directrice peut se déplacer sur demande de l'assistant maternel, sur demande des parents ou de sa propre initiative. Ces visites peuvent être rassurantes pour les parents, elles leur offrent un cadre.

Ces rencontres participent à rompre un certain isolement géographique, à palier au manque d'échanges verbaux avec d'autres professionnels.

Ces temps d'écoute individuelle et ces réponses à des questions individuelles aident le professionnel à relativiser, à prendre de la distance, à s'interroger. Ces moments sont très souvent l'occasion pour l'assistant maternel de parler de cette difficulté qui peut exister à concilier un accueil à son domicile avec une vie de famille.

La directrice en profite pour apporter si nécessaire des jeux et du matériel nouveaux pour les enfants.

La directrice accompagne les agents et les familles :

- pour une meilleure gestion des relations avec les différents parents des enfants accueillis, en définissant des limites valables pour tous.
- Dans les difficultés à faire respecter les horaires d'accueil aux familles.
- Pour l'acceptation des limites que l'assistant maternel pose dès le départ.

Un constat : Les assistants maternels sont des professionnels mais certains parents du fait d'être dans un domicile sont très familiers et se permettent de faire des demandes ou d'avoir des comportements ou attitudes qu'ils n'auraient pas en structure d'accueil collectif.

Les assistants maternels doivent expliquer ce qu'elles acceptent ou non dès l'adaptation : le droit à entrer dans telle ou telle pièce du domicile, pour les enfants et les parents, le vouvoiement, la manière de se faire appeler...

Exemple: ils appellent l'assistant maternel par un surnom, lui font la bise, le tutoie, lui envoient des messages écrits sur les téléphones portables (sms) à n'importe quelle heure, leur offrent des cadeaux, s'installent dans leur canapé...

3.3. l'intervention d'autres partenaires permet également de renforcer les compétences des professionnelles et d'expliquer la spécificité de cette profession :

- La psychomotricienne

Elle peut intervenir à domicile sur demande des professionnels pour un soutien, un avis. C'est une personne ressource sur laquelle l'équipe s'appuie pour enrichir ses compétences. A la demande de la Directrice, elle peut participer au recrutement des assistantes maternelles en étant notamment présente lors de la visite du logement pour donner un avis sur les qualités relationnelles du candidat et sur l'aménagement de l'espace au domicile.

Elle prévoit avec la Directrice une visite mensuelle au domicile de l'une des assistantes maternelles. Lors de cette visite, elle prépare avec l'assistante maternelle une intervention commune sur un temps d'accueil en groupe. Elle positionne l'assistant maternel comme « observateur » et « acteur » et lui permet de s'interroger sur ses pratiques par ses connaissances complémentaires de celles de la Directrice en matière du développement du jeune enfant.

Ces temps d'échanges permettent de rencontrer aussi, si besoin, les familles et de renforcer le discours des professionnels du multi-accueil sur l'importance du respect de la vie privée de l'assistant maternel en cas de débordements de certains parents.

La rencontre avec les familles autant à domicile que sur les temps d'accueil en groupe sont aussi là pour repositionner le parent comme éducateur principal et valoriser ses compétences parentales.

La présence de la psychomotricienne permet de valoriser les professionnels que sont les assistants maternels au regard des familles et des équipes des structures d'accueil collectif.

En effet, du fait qu'elle intervienne sur l'ensemble des structures de la ville, elle peut être un fil conducteur entre les différents projets d'établissements. À travers ses observations lors des réunions de travail, elle peut positionner les assistants maternels comme de réels professionnels appartenant à un service, comme les autres agents, faisant un travail de qualité équivalent aux agents de structures collectives.

- Les animatrices de RAM

Elles assurent la continuité de la fonction de Direction en l'absence de la Directrice du multi-accueil familial et s'associent par le biais de différentes manifestations (réunions, journées pédagogiques, journée nationale des assistants maternels, soirées à thèmes...) au sein du Pôle Accueil Familial.

La réflexion autour des pratiques professionnelles a débuté en 2016 et un atelier commun est proposé aux indépendantes (base du volontariat) à chaque vacances scolaires pour mieux se connaître et se comprendre, découvrir le travail et les pratiques des une et des autres. Ces rencontres se font dans les salles mutualisées en demi groupe (3 assistantes maternelles de Titom avec 3 à 4 assistantes maternelles des RAM).

L'équipe du multi-accueil familial avec les animatrices de RAM réfléchissent avec d'autres partenaires à l'élaboration d'une BD humoristique pour sensibiliser les familles sur la conciliation vie privée/vie professionnelle. En effet, cette problématique est commune aux assistants maternels de Titom comme aux assistants maternels indépendants.

- Les autres partenaires (les ludothèques, bibliothèques, association Ludamuse...)

Les assistantes maternelles ont la possibilité de rencontrer d'autres types de professionnels dans des lieux d'accueils municipaux ou associatifs. Cela leur amène de nouvelles découvertes, à faire de nouvelles expériences, à s'investir, à valoriser leurs compétences existantes qui ne peuvent pas toujours l'être à domicile. Ces rencontres leur permettent par l'échange d'avancer positivement dans l'accueil quotidien des enfants et de leur famille.

Certaines rencontres sont organisées par la Directrice ponctuellement. La régularité des sorties dans les ludothèques ou bibliothèques sont laissées à l'appréciation des assistants maternels en accord avec la Directrice ou peuvent s'intégrer dans un projet de travail dans le cadre des objectifs personnels de chacun, vus lors de l'entretien annuel d'évaluation avec la Directrice.

Évaluation envisagée :

- Implication des parents aux réunions (nombre de participants)
- Nombre d'appels téléphoniques des parents auprès de la Directrice
- Qualité des échanges parents/Direction/assistantes maternelles (nombre de RDV de médiations)
- Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil de l'enfant et de sa famille ou sur les animations ponctuelles proposées.
- Demande de compte-rendus écrits des journées de formations auxquelles les assistantes maternelles participent afin de diffuser aux collègues de l'information théorique et pratique reçue.
- Départ en formation, réussite aux VAE
- Nombre d'enfants en accueil occasionnel
- Nombre de situations conflictuelles rencontrées dans l'année
- Nombre de situations conflictuelles résolues
- Satisfaction des parents
- Cohésion d'équipe

Annexes :

- Charte commune d'Accueil
- Règlement de fonctionnement applicable à la structure
- Protocoles médicaux et d'urgence
- Charte des temps d'accueil en groupe

Charte des Temps d'accueil en groupe au Multiaccueil familial TITOM

Cette charte a été réalisée grâce au travail de réflexion mené lors de la journée pédagogique de mars 2016 avec les assistantes maternelles employées de la Ville d'Angoulême, la directrice de Titom, les animatrices de RAM, la psychomotricienne, la coordinatrice petite enfance et la responsable de la coordination éducative.

Les temps d'accueil en groupe sont ouverts à tous. Les enfants viennent y partager un moment de jeu, d'éveil, de détente, de plaisir, de rencontres avec leurs pairs et l'ensemble des professionnels qui interviennent au multiaccueil.

Ils permettent aussi de réfléchir à notre positionnement et à nos pratiques professionnelles, en équipe.

Pour que ces moments se déroulent de manière bienveillante et conviviale, il est indispensable que chacun respecte plusieurs principes essentiels. Avec toujours à l'esprit le fondement de tout travail d'accueil :

L'enfant reste le centre de nos préoccupations

Favoriser une ambiance sereine et reconnaître les différences de chacun, c'est :

- Permettre à chacun d'avancer à son rythme. Les étiquettes, jugements de valeurs, les surnoms, les critiques envers les collègues, les familles, les enfants n'ont pas leur place pendant ces temps d'accueil en groupe et plus généralement en structure.
- S'adresser directement à l'enfant en étant attentif et doux dans les gestes et paroles (ton, flux..).
- S'adresser directement à une collègue pour passer un message ou faire une demande.
- Ne pas hésiter à valoriser, encourager les actions des collègues et des enfants.

Être disponible, c'est :

- Être ponctuel, souriant.
- Répondre à l'interphone de manière cordiale.
- Accueillir toutes les familles, celles habituellement accueillies à domicile et celles des collègues.
- Être présente physiquement en se positionnant dans l'espace pour garantir à chaque enfant une sécurité physique et affective (Voir et être visible), permettre les interactions positives.
- Prévenir l'enfant et les adultes en cas de sortie de la pièce ou du champ de vision et s'assurer qu'un adulte va assurer la continuité.
- Être présente psychiquement en laissant de côté ses problèmes personnels. « L'espace pause » est un espace réservé où ces sujets peuvent éventuellement être abordés.
- Accueillir les émotions de l'enfant, des collègues, des familles, les prendre en compte, ne pas forcément y répondre ou pouvoir y répondre, mais les entendre et ne pas les nier.
- Laisser les doudous à disposition dans un endroit identifié par tous (adultes et enfants).
- Communiquer avec l'enfant : S'asseoir, s'allonger près de lui, le regarder, le toucher, lui parler, lui sourire, le porter.
- Échanger, être à l'écoute des collègues, des enfants.
- Proposer son aide à une collègue, lui proposer de prendre son relais.
- Proposer de prendre en charge un enfant ou un groupe.
- Prendre des initiatives.

- Lors des visites d'accueil, prendre le temps d'expliquer aux familles ce que l'on fait et pourquoi.

Observer les enfants et répondre à leurs besoins, c'est :

- Les laisser faire leurs découvertes, leurs expériences.
- Respecter leurs déplacements, leurs actions, leurs silences, leur besoin de s'isoler, leurs envies.
- Les encourager, les valoriser, les féliciter (parole, geste, regard..).
- Les laisser prendre leur temps.
- Se mettre à leur hauteur.
- Partir de ses propres observations avant d'agir.
- Communiquer avec ses collègues avant d'agir.
- Accepter que chaque adulte puisse répondre aux besoins des enfants et être force de proposition. Ne pas anticiper que cela ne va pas bien se passer. Ne pas croire être le seul adulte capable de répondre aux besoins d'un enfant.
- Respecter l'individualité et le rythme de chacun.
- Veiller à satisfaire les besoins fondamentaux et individuels: manger, dormir, jouer, être au calme...

Favoriser l'autonomie de l'enfant, c'est :

- Le laisser faire, à son rythme.
- Ne pas attendre de résultat et ne pas juger.
- Fixer aux enfants des règles, des consignes, des repères, un cadre sécurisant.
- Lui proposer de participer, l'impliquer dans l'action.
- Lui faire confiance et faire confiance à ses collègues.
- Proposer pour que l'enfant dispose.
- Lui laisser le choix de faire ou ne pas faire à sa manière.
- Lui permettre de changer d'avis.
- Respecter sa motricité libre et encourager les découvertes. Par exemple : Installer les bébés au sol dans une position qu'ils savent prendre par eux-mêmes. Ils pourront ensuite au gré de leurs envies, de nos propositions, du matériel mis à disposition, enrichir leurs expériences.
- Veiller à respecter la libre circulation.

Respecter le travail en équipe dans un lieu mutualisé c'est :

- Participer au rangement des jeux et des espaces de vie.
- Participer à l'entretien du matériel et des locaux.
- S'informer, informer et prendre en compte les besoins des autres services.