



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

**Projet d'établissement  
du multi-accueil Zarafa et  
de l'appartement d'accueil Kalis  
au sein du « Monde de Zarafa »**

**Le Monde de Zarafa**

Village des Molinez – 16000 - ANGOULÊME

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

Adresse physique : 111 Route de Saintes – 16000 – ANGOULÊME

Tel : 05 45 38 70 10 – Fax : 05 45 23 27 59

Courriel : [petite\\_enfance\\_angouleme@mairie-angouleme.fr](mailto:petite_enfance_angouleme@mairie-angouleme.fr)

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

## 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 « Monde de Zarafa » regroupe les cinq établissements répartis, auparavant, sur le secteur Ouest : la crèche de la Grande Garenne, la halte-garderie de Basseau, l'appartement d'accueil Kalis, le Lieu d'Accueil Enfant-Parent la Pirogue, le Relais Assistantes Maternelles.

Il comprend maintenant : un multi-accueil unique de 50 places, l'appartement d'accueil, le LAEP et le RAM.

Une signalétique extérieure sera implantée sur le quartier pour indiquer l'emplacement du Pôle et diriger les usagers.

- **Historique**

Dans le cadre de l'opération de renouvellement urbain signée en 2007, la municipalité d'Angoulême a fait le choix de regrouper en un équipement unique les diverses structures petite enfance existant sur le secteur ouest : la crèche de la Grande Garenne, la Halte-garderie de Basseau, l'appartement d'accueil Kalis, le LAEP La Pirogue et le RAM, afin d'améliorer le service offert à la population grâce à davantage de souplesse dans les modalités d'accueil proposées.

Le « Monde de Zarafa » est ouvert depuis août 2014.

- **Présentation des moyens mis en œuvre**

- **Personnel**

Le « Monde de Zarafa » répond à la qualité de l'accueil grâce à la qualification des professionnels et la pluridisciplinarité de l'équipe.

Le multi-accueil de 50 places est composé :

- une infirmière puéricultrice
- deux éducatrices de jeunes enfants (dont 1 à temps plein auprès des enfants et 1 à 50% auprès des enfants et 50% dans la gestion de l'accueil occasionnel)
- neuf auxiliaires de puériculture (dont une qui est à mi-temps accueillante sur le Lieu d'Accueil Enfant-Parent)
- quatre agents polyvalents, ayant un CAP Petite Enfance
- une cuisinière.

L'Appartement d'Accueil Kalis est composé d'une directrice, éducatrice de jeunes enfants de formation, une auxiliaire de puériculture et un agent polyvalent CAP Petite Enfance.

Une psychomotricienne intervient sur l'ensemble de l'établissement à un rythme régulier et ciblé selon les besoins, dans le cadre de la prévention primaire.

Des réunions sont organisées à différents niveaux. Les équipes de professionnelles travaillent autour de leurs pratiques et du projet d'établissement. La fréquence de celles-ci varie selon les besoins et les échéances. Par ailleurs, une journée pédagogique est organisée par année civile pour permettre aux équipes un travail commun de réflexion, notamment sur leur projet d'établissement.

Une régulation par mois, avec une psychologue clinicienne, offre un espace de parole aux professionnelles de Kalis.

Des réunions de directrices de structure sont planifiées tous les quinze jours pour aborder divers points (organisation de service, législation, informations diverses, travail de groupe...).

Les éducatrices de jeunes enfants participent à une réunion tous les deux mois, avec leurs collègues EJE. Le but de ces réunions est de réfléchir sur l'analyse des pratiques professionnelles.

La cuisinière assiste, régulièrement, à des réunions de cuisiniers pour analyser leurs pratiques, se mettre à jour sur la législation et tout ce qui concerne l'alimentation du jeune enfant, et coordonner les différents projets (moments festifs de la ville, projets au sein de la crèche, Gastronomades, Fraîch'Attitude, Semaine du Goût...). Ces réunions permettent aussi d'établir en lien avec le service de la Restauration scolaire et les référentes « alimentation » les menus qui seront servis dans les structures petite enfance, suivant le plan alimentaire du GEMRCN.

L'ensemble du personnel accède à différents stages, dans le cadre de la formation continue. La majorité des équipes est formée en tant que SST (Sauveteur Secouriste du travail), à la PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique). Chaque agent a la possibilité de demander des formations auprès du CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale) ou un autre organisme de formation.

L'équipe de direction accède à des formations spécifiques à la gestion d'une structure d'accueil petite enfance (management, évaluation, législation...).

La cuisinière et les agents polyvalents, amenés à réaliser des remplacements en cuisine, participent à deux demi-journées par an de formation aux méthodes HACCP et de remise à niveau par rapport aux évolutions en matière d'alimentation et d'hygiène.

- **Moyens matériels et locaux**

Sur la façade, une plaque indique le nom et le type de l'établissement ainsi que le partenariat technique et financier de la CAF pour cet équipement.

Le Pôle Petite Enfance a une superficie de 1 297 m<sup>2</sup>, avec un jardin boisé, sécurisé et un potager. Il est situé au sein du secteur Ouest, entre la Grande Garenne et Basseau, dans le Village d'entreprises des Molines, à mi-chemin entre les commerces et les équipements scolaires, sportifs et socio-culturels des deux quartiers.

Ce secteur bénéficie du dispositif Opération de Renouvellement Urbain. L'accès du Pôle Petite Enfance est facilité par les transports en communs (2 lignes de bus : n°6 et n°7) et la proximité du stationnement gratuit. Une signalisation dans les quartiers guide les usagers jusqu'au Pôle Petite Enfance.

On accède au Pôle Petite Enfance depuis le parking par un parvis et un hall d'entrée avec un local à poussette attenant. Une galerie centrale aménagée pour favoriser les échanges entre les familles dessert différents services et les espaces communs :

- le multi-accueil de 50 places, répartis en trois services composés chacun d'une entrée avec vestiaire, d'un espace de vie, de deux dortoirs, une salle de change, une pièce de rangement, et ouvre sur une terrasse suspendue.
- l'Appartement d'Accueil Kalis de 10 places, comprenant une entrée avec vestiaire, un espace de vie, un dortoir commun avec le Lieu d'Accueil Enfant-Parent, une salle de change et une salle conviviale permettant aux parents de participer à la vie de la structure.
- Le Lieu d'Accueil Enfant-Parent la Pirogue, qui sera aussi utilisé par le Relais Assistants

Maternels pour les ateliers. Il comprend une entrée avec vestiaire, un espace destiné aux activités, rencontres et jeux, une salle de change, et une salle pour les jeux calmes. L'Appartement d'Accueil et le LAEP sont dotés d'une terrasse et ouvrent sur un jardin commun équipé de jeux adaptés.

Les espaces communs utilisés par l'ensemble des services présents dans le Pôle Petite Enfance sont composés de :

- bureaux : l'un pour les équipes de direction du multi-accueil et de l'Appartement d'Accueil et l'autre pour l'accueil des familles, notamment lors des visites du médecin,
- une salle d'expression corporelle ouverte sur la galerie centrale et sur un espace moteur modulable, qui sera utilisé pour les temps festifs associant les familles,
- pièces d'activités : une salle d'activités sensorielles, une salle de documentation -peinture, une pataugeoire ouverte sur une terrasse,
- une biberonnerie,
- une salle de restauration,
- une cuisine répondant aux normes sanitaires actuelles, organisée selon le principe de la marche en avant et séparant les secteurs (propre, neutre, sale), et avec une réserve directement accessible par la porte donnant sur la cour de service afin de faciliter les livraisons.
- une lingerie-buanderie,
- vestiaires du personnel,
- une salle de repos et de restauration destinée au personnel,
- toilettes pour le public et le personnel, ainsi que des locaux vidoir pour le ménage, sont répartis à différents endroits de la galerie centrale,
- pièces de stockage : l'une pour le matériel de ménage et l'autre pour les diverses fournitures.

Le jardin du multi-accueil est situé derrière le bâtiment et est accessible à partir de la galerie centrale par deux portes situées l'une en face du hall d'entrée et l'autre en face du multi-accueil.

Il propose différents jeux extérieurs adaptés aux enfants âgés de moins de quatre et d'un grand bassin à sable, un potager sur-élevé. Il ouvre sur la cour de service par un portail pour permettre l'accès des services chargés de l'entretien des espaces verts.

Une pièce de rangements pour les jeux extérieurs communique avec la galerie centrale et le jardin. Par ailleurs, des sanitaires enfants sont accessibles directement à partir du jardin.

L'appartement d'accueil Kalis et le Laep/Ram ont un jardin commun. Il est le plus souvent utilisé par Kalis mais lors des jours d'ouverture du laep ou du ram, l'espace de jeu extérieur des enfants de Kalis se limite à la terrasse.

#### ◦ Budget

Les structures d'accueil bénéficient d'un budget de fonctionnement et d'investissement. Elles gèrent certaines lignes directement, d'autres sont gérées par d'autres services municipaux (Direction de la Petite Enfance, Restauration scolaire, DRH, services techniques...). Le budget d'investissement est réparti au prorata du nombre d'enfants accueillis.

Les familles contribuent au budget par le biais d'une participation financière calculée en fonction de leurs revenus et du nombre d'enfants à charge, conformément au barème de la CNAF.

Les tarifs horaires moyens payés par les familles fréquentant les structures en 2015 étaient de :

- 1,20 € par heure d'accueil pour l'accueil régulier au sein du multi-accueil Zarafa,
- 0,55 € par heure d'accueil pour l'accueil occasionnel au sein du multi-accueil Zarafa,
- 0,41 € par heure d'accueil pour l'appartement d'accueil Kalis.

- [Description de l'organisation et du fonctionnement actuel](#)

Le multi-accueil est ouvert de 7h30 à 18h30, du lundi au vendredi, soit une amplitude d'ouverture de 11 heures, dans les deux services, à dominante accueil régulier, et de 8h30 à 17h30 pour le service à dominante accueil occasionnel. Chaque service accueille des enfants de 6 semaines à 4 ans. Les deux services à dominante accueil régulier offre chacun 17 places, soit un total de 34 places et le service à dominante accueil occasionnel offre 16 places, dont 12 places en journée continue.

L'appartement d'accueil est ouvert de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h, avec les temps repas. L'équipe invite les parents à s'impliquer dans la vie quotidienne et les projets de la structure, notamment, à travers des ateliers parents/enfants.

L'ensemble du multi-accueil est fermé pendant une partie des vacances scolaires de Noël et lors de certains ponts, autour de jours fériés, selon un calendrier établi annuellement. Il ferme, également, quatre semaines l'été, mais une permanence est organisée, afin de répondre aux besoins des parents sur l'ensemble des structures de la ville d'Angoulême. L'appartement d'accueil Kalis est fermé une semaine à chaque vacances scolaires et quatre semaines en été.

Les structures d'accueil ont un rôle de prévention primaire, avec l'aide de la psychomotricienne, qui intervient dans les structures petite enfance de la ville, avec les équipes et auprès des parents si besoin. Elle conseille les équipes et les familles et les oriente selon les situations vers des partenaires répondant au mieux à leurs besoins.

- [Modalités d'accueil des enfants](#)

Le multi-accueil offre trois types d'accueil :

- **un accueil régulier**, formalisé par un contrat, qui définit le temps d'accueil de l'enfant en jours et heures. Les demandes d'accueil régulier d'une durée supérieure à 20 heures par semaine sont examinées par la Commission d'attribution des places. Lorsqu'une famille fait face à un besoin rapide d'accueil, un Accueil-Relais peut lui être proposé, en fonction des places disponibles. Il s'agit d'un contrat à durée déterminée, non renouvelable, dont le but est d'attendre l'examen de la demande d'accueil lors la Commission d'attribution suivante.
- **un accueil occasionnel**, qui ne donne pas lieu à la signature d'un contrat. Il est proposé en fonction des créneaux disponibles. Il peut faire l'objet d'une réservation. A défaut, l'accueil se fera selon les disponibilités du moment. Afin de permettre la préparation du

repas du midi, la réservation d'une journée complète devra être faite au plus tard la veille.

- **un accueil d'urgence.** Cet accueil permet de répondre à un besoin imprévu et urgent. Il a une durée de 5 jours maximum, renouvelable une fois. Il est réservé à des situations exceptionnelles (hospitalisation, accident, arrêt brutal du mode d'accueil habituel, par exemple), validées au cas par cas par la coordination de la Petite Enfance, qui propose une solution dans une des structures de la Ville, en fonction des places disponibles.

L'accueil « social » est ouvert aux familles orientées par des partenaires (Maison des Solidarités (MDS), Centre Départemental de l'Enfance (CDE), Centre maternel, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)..., Centre d'Accueil des demandeurs d'Asile (CADA)), après un passage en commission d'attribution des places.

L'appartement d'accueil Kalis propose un accueil contractualisé à hauteur de 65 heures par mois. Une commission d'admission spécifique est organisée deux fois par an en présence des partenaires (Conseil Départemental, CHRS), de la DPEE et des directrices de structures d'accueil du secteur ouest. Des critères de priorité ont été définis :

- familles orientées par les travailleurs sociaux (public fragile)
- enfants âgés entre 18 mois et 4 ans, dès 15 mois par dérogation
- familles habitant le secteur ouest

L'appartement d'accueil Kalis peut, également, accueillir de nouvelles familles qui s'inscrivent spontanément, tout au long de l'année, si la capacité d'accueil le permet.

Le multi-accueil a une capacité d'accueil de 50 places agréées. Une place sur 20 est réservée aux bénéficiaires des minima sociaux et 1 place sur 10 pour les enfants dont les parents sont engagés dans un parcours d'insertion professionnelle et/ou sociale.

Dans le cadre de l'accueil occasionnel, les familles ont la possibilité de réserver jusqu'à deux demi-journées par semaine, soit définies et fixées sur plusieurs mois, soit variables chaque semaine, soit un mélange des deux possibilités. Une fois la semaine commencée et les réservations posées, il est possible d'augmenter à volonté le nombre de demi-journée d'accueil en fonction des places disponibles. Chaque place libérée par une absence est proposée aux familles inscrites sur liste d'attente.

L'accueil occasionnel est ouvert, également, aux enfants scolarisés (jusqu'à 6 ans) les mercredis après-midis et durant les vacances scolaires.

L'appartement d'accueil Kalis a une capacité d'accueil de 10 enfants par demi-journée. La répartition des groupes d'enfants se fait selon leur âge : les plus grands, le matin et les plus jeunes, l'après midi. La fréquentation est régulière : tous les matins ou tous les après-midis. Lorsque les familles ont besoin, il est possible de bénéficier d'accueil occasionnel dans la limite des places disponibles.

- [Aspects administratifs des relations avec les familles](#)

La tarification horaire est appliquée conformément aux barèmes de la CNAF (conformément à la circulaire sur la Prestation de Service Unique) et adaptée aux revenus et à la composition des familles. Elle est identique sur tous les établissements de la ville. Les familles résidant hors commune ont une majoration horaire de 20% du tarif applicable à la famille en fonction de sa situation.

Barème appliqué : (cf : règlement de fonctionnement)

<b>Nombre d'enfants à charge par famille</b>	<b>Taux d'effort par heure facturée en accueil collectif régulier ou occasionnel en fonction des ressources mensuelles</b>
1 enfant	0,06 %
2 enfants	0,05 %
3 enfants	0,04 %
4 enfants	0,03 %
5 enfants	0,03 %
6 enfants	0,03 %
7 enfants	0,03 %
8 enfants	0,02 %
9 enfants	0,02 %
10 enfants	0,02 %

Chaque année, la CNAF fixe le montant plancher et plafond de ressources qui servent de référence pour la tarification. La même tarification est appliquée à l'ensemble des familles quelque soit leur régime (MSA, SNCF...).

Pour l'accueil régulier, la facturation mensuelle est basée sur :

- la réservation annuelle contractualisée, divisée par 11 mois pour un contrat d'un an (ou au prorata de la durée du contrat pour les contrats plus courts) et prend en compte les absences autorisées du mois (jours fériés, congés planifiés et absences exceptionnelles). La fréquentation de la permanence d'été fait l'objet d'une facturation spécifique.

Pour l'accueil occasionnel, la facturation est basée sur :

- le nombre d'heures réelles et/ou réservées
- lorsque l'enfant prend un repas sur la structure, un minimum de 5 heures est compté
- Toute réservation non annulée avant 9 heures est due, ainsi que toute heure entamée

Pour l'accueil d'urgence :

- application d'un tarif fixe basé sur les participations familiales de l'année précédente pour l'année.

La particularité pour l'accueil à l'appartement d'accueil, c'est que la fréquentation et donc la facturation sont basées sur un contrat annualisé de 65 heures forfaitaires mensuelles.



## 2. Projet social

- Environnement local
  - aspects géographiques

Le multi-accueil du secteur Ouest se situe sur les quartiers de Basseau, Grande Garenne, Sillac et Frégeneuil. C'est un secteur classé en Quartier Prioritaire Ville (QPV) qui est, actuellement, en mutation avec l'Opération de Renouvellement Urbain en cours. 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.

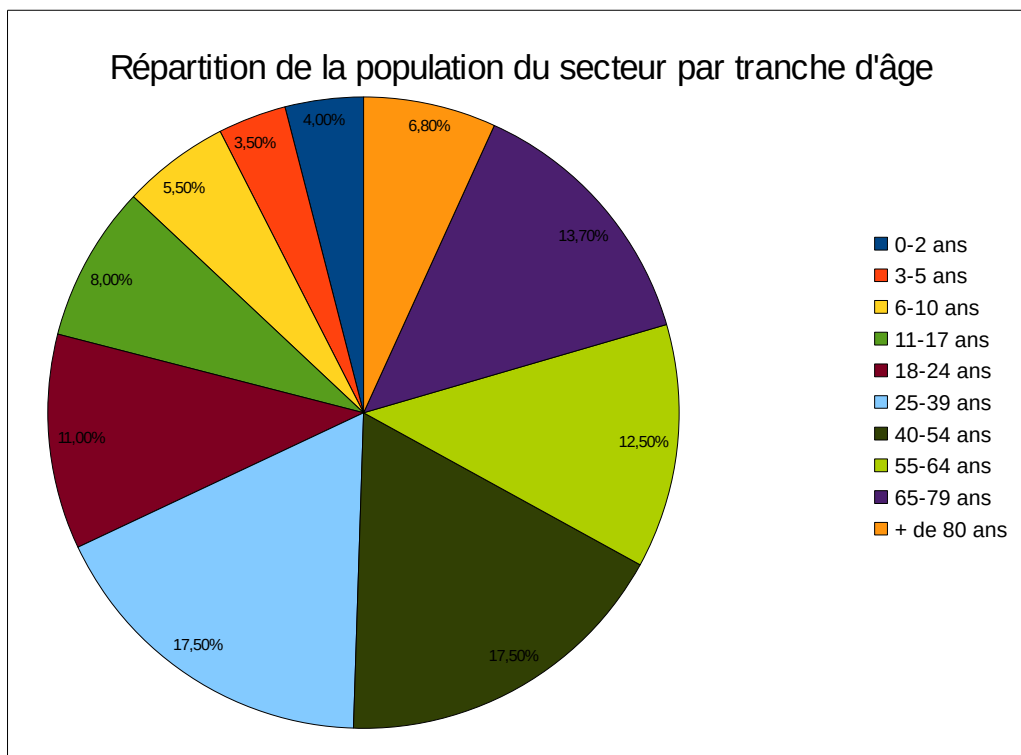
- indicateurs démographiques

517 naissances ont été comptabilisées par l'INSEE, en 2014 sur la commune d'Angoulême. Les enfants d'un an représente 17,8 % de la totalité des enfants de moins de 6 ans.

4393 familles résident à Angoulême, dont 53,5 % sont composées des 2 parents.

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

Évolution de la population	1999	2007	2008	2009	2010	Évolution		
						1999-08	2008-09	2009-10
Sillac-Ausone	2 700	3 074	3 054	2 802	2 680	13,11%	-8,25%	-4,35%
Poudrerie-Agriers-Fregeneuil	204	240	214	237	215	4,90%	10,75%	-9,28%
Grelet-Rabion	346	376	373	318	271	7,80%	-14,75%	-14,78%
Basseau-Trois Chênes	1 937	1 580	1 517	1 232	1 278	-21,68%	-18,79%	-3,73%
Petite Garenne	2 716	2 089	2 057	2 217	2 135	-24,26%	7,78%	-3,70%
Grande Garenne	21 800	2 152	2 108	2 097	2 143	-3,66%	-0,52%	2,19%
Secteur Ouest	10 091	9 511	9 323	8 903	8 722	-7,60%	-4,50%	-2,00%



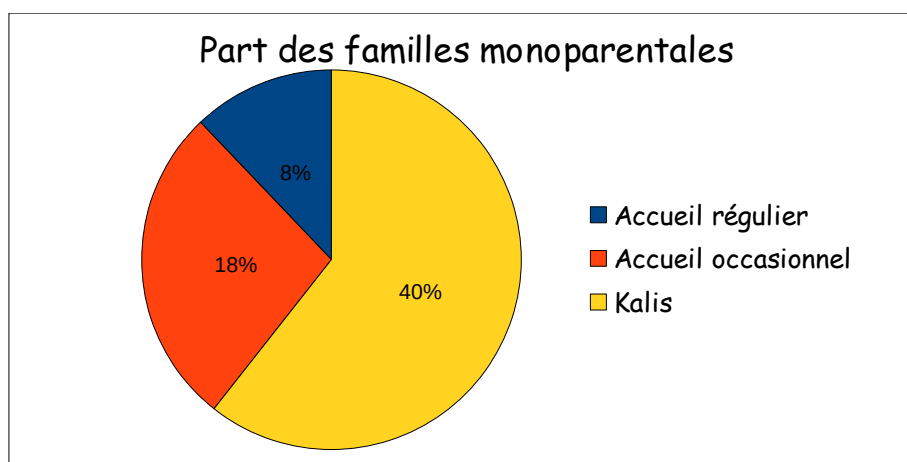
Le secteur Ouest est le secteur de la ville ayant le pourcentage le plus élevé (20,5%) de personnes de + de 65 ans. Ce qui peut s'expliquer par l'implantation de deux maisons de retraite.

- caractéristiques socio-économiques de la population et du territoire

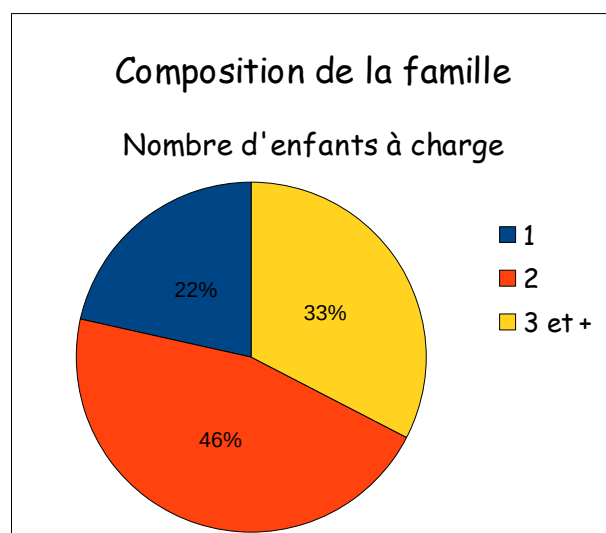
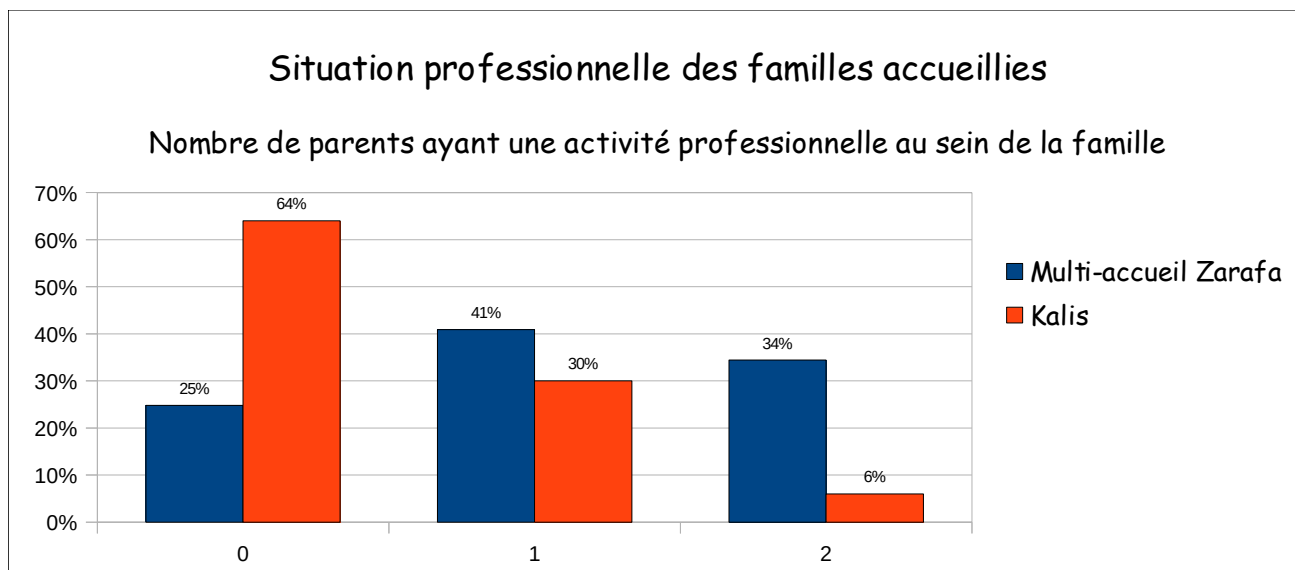
Les indicateurs économiques confirment que les habitants y connaissent des situations socio-économiques difficiles (64% des familles sont sous le seuil de pauvreté) avec des revenus faibles, des taux de chômage et d'allocataires bénéficiant des minimas sociaux importants. Par ailleurs, il y a peu d'entreprises ou d'employeurs publics importants sur le secteur, sauf du côté de Sillac .

- [le public accueilli](#)

### **Caractéristiques des familles inscrites dans le multi-accueil du secteur Ouest en 2015**



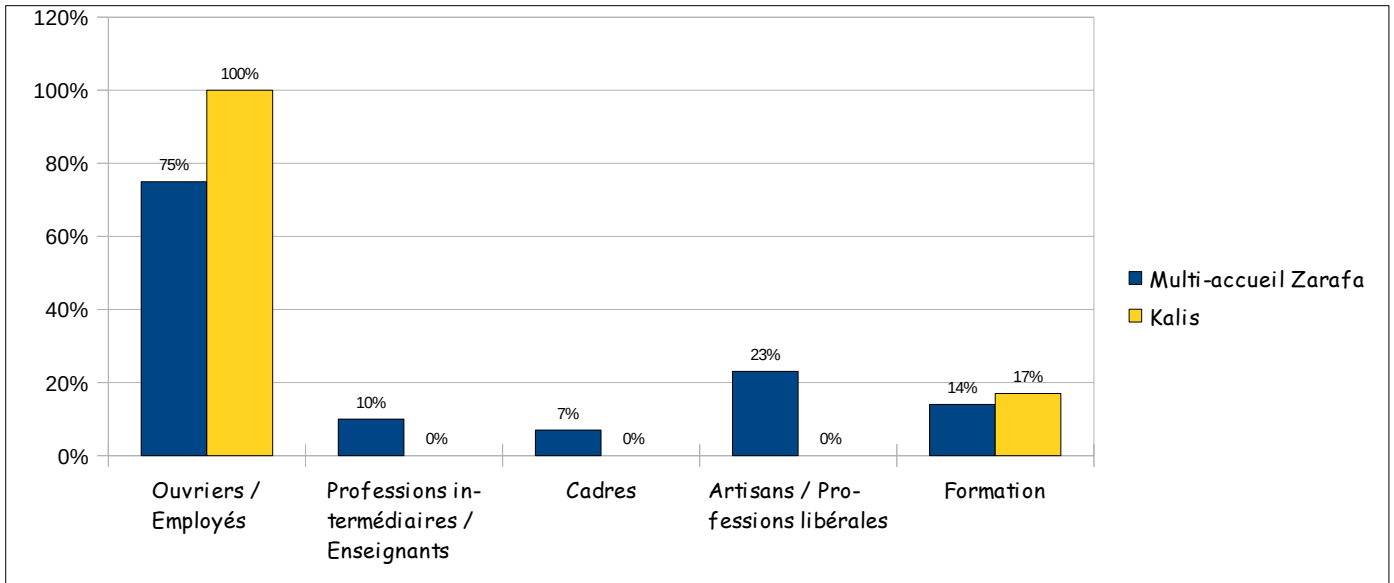
## Insertion professionnelle des parents en 2015



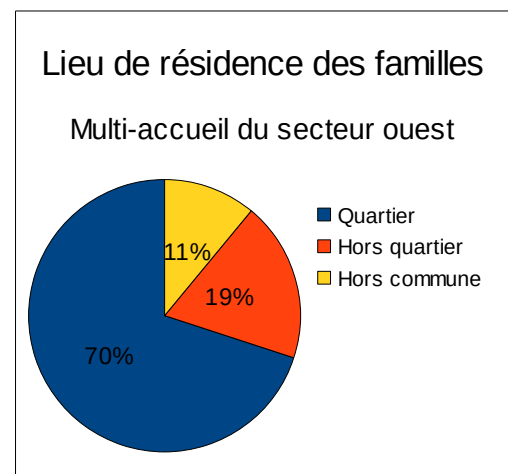
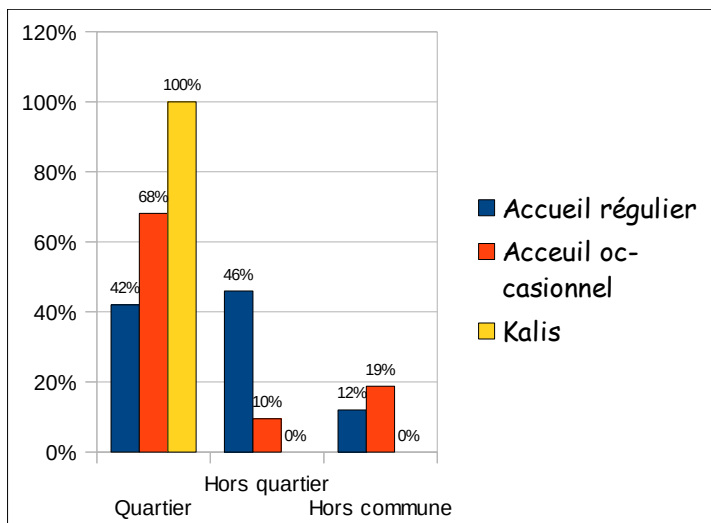
Pour la crèche, le travail des parents est un critère d'attribution de place pour des contrats de plus de 20 heures, ce qui explique qu'il y a beaucoup de parents actifs. Cependant depuis l'entrée en application du règlement de fonctionnement de 2010, les enfants accueillis en accueil régulier ne sont plus obligés de quitter la crèche lorsque l'un de leur parent perd son emploi, c'est pourquoi le pourcentage des parents ne travaillant pas a augmenté ces deux dernières années.

A l'inverse, on constate que la part des parents qui fréquentent la halte-garderie et qui ont un emploi (l'un des parents ou les deux) est relativement importante. Ce mode d'accueil peut répondre aux besoins de familles ayant besoin d'un nombre d'heures d'accueil limité

## Catégories socio-professionnelle des familles en 2015



## Lieu de résidence des familles en 2015



Dans le règlement de fonctionnement des structures, la priorité est donnée aux familles habitant sur la commune d'Angoulême. Toutefois la proximité de la commune de St-Michel et le déménagement de familles en cours d'année, expliquent le nombre de hors-commune.

## Origines culturelles des familles :

La mixité culturelle est importante. Elle reflète la diversité de la population du quartier. Nous constatons une augmentation du nombre de familles mahoraises et du reste du monde, notamment des pays de l'est.

## **Accompagnement des familles par les partenaires sociaux en 2015**

	Multi-accueil Zarafa	Kalis
Suivi PMI+Assistantes sociales	73%	100%
Suivi classique + CHRS, CADA, PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse)	4.5%	12%
Enfants accueillis en structure de soins (CMP,CAMPS,...)	2.3%	12%

Chacune des structures travaille en lien avec l'ensemble des partenaires intervenants auprès de l'enfant et de sa famille. Parfois ce sont les partenaires qui sollicitent l'accueil, parfois ce sont les équipes qui repèrent un besoin de l'enfant et orientent les familles, souvent en lien avec la psychomotricienne de la Direction de la Petite Enfance et de l'Education, vers les partenaires.

10 enfants ont bénéficié d'une observation de la psychomotricienne sur le multi-accueil Zarafa, dont 8 sont suivis ou seront suivis par des partenaires, 3 font l'objet d'une vigilance soutenue, et pour 2, il s'agissait de difficultés passagères.

## **Modalités de fréquentation pour l'année 2015**

Le **multi-accueil Zarafa** compte 49 enfants inscrits en accueil régulier de plus de 20 heures par semaine, 176 en accueil occasionnel, dont 23 pour de l'accueil péri-scolaire, 1 contrat relais et 1 accueil social.

### **Répartition des contrats d'accueil régulier de plus de 20h (multi-accueil Zarafa)**

20h – 30h / semaine	15 enfants
30h – 40h / semaine	16 enfants
40h – 55h / semaine	18 enfants

Fréquentation hebdomadaire :

Contrat de 3jours/semaine	0
Contrat de 4jours/semaine	7
Contrat de 5 jours/semaine	42

La fréquentation de l'accueil régulier diminue le mercredi et pendant les vacances scolaires d'environ 20%, ce qui favorise le développement de l'accueil occasionnel.

**L'appartement d'accueil Kalis** a accueilli 42 familles au cours de l'année 2015. 26% des enfants accueillis ont bénéficié d'accueil occasionnel.

- **le partenariat**

Les équipes veillent particulièrement à maintenir l'ouverture sur l'extérieur et le lien avec les quartiers de Basseau et de Grande Garenne au travers des activités proposées.

Le multi-accueil du secteur Ouest travaille en réseau avec l'ensemble des partenaires du secteur (MDS, CHRS, CMP, CSCS MJC de la Grande Garenne et Basseau, bibliothèques).

L'équipe de l'appartement d'accueil Kalis s'investit dans les Ateliers Santé Ville, ce qui permet à certaines familles, les plus isolées, de participer à des ateliers, favorisant la prévention de la santé. L'hygiène corporelle, hygiène bucco-dentaire et l'équilibre alimentaire étaient les thèmes de 2015.

Dans un souci de rencontres inter-générationnelles, le multi-accueil a développé un partenariat avec la maison de retraite « les Jardins de la Garenne ». Des rencontres mensuelles entre la maison de retraite et les enfants sont organisées en fonction des événements ponctuant l'année (mardi gras, carnaval, plantation, pique-nique estival, galette des rois...).

Par ailleurs, les responsables de structures ont la possibilité de solliciter un accompagnement ponctuel, individuel ou collectif par le biais du Programme de Réussite Éducative. Trois familles ont bénéficié d'un parcours en 2015 avec le soutien du PRE.

Les structures font appel aussi à des intervenants extérieurs, en particulier pour l'éveil culturel et artistique de l'enfant.

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

Un Relais Assistants Maternels propose des ateliers et des informations aux 11 Assistantes Maternelles du secteur qui accueillent 35 enfants.

L'administration-gestion de la Direction de la Petite Enfance et de l'Éducation, le RAM et les équipes orientent les familles vers l'accueil le plus adapté à leurs besoins. Les équipes informent, également, les familles des dates d'inscriptions à l'école maternelle et leur transmettent les dossiers.

### **3. Projet pédagogique et éducatif**

- [l'arbre des objectifs :](#)

Le multi-accueil du secteur Ouest est une unité au sein de l'ensemble de la Coordination de la Petite Enfance. Son projet d'établissement s'insère dans le projet de la Direction de la Petite Enfance et de l'Éducation qui découle du programme et du plan d'action municipal.

- [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.

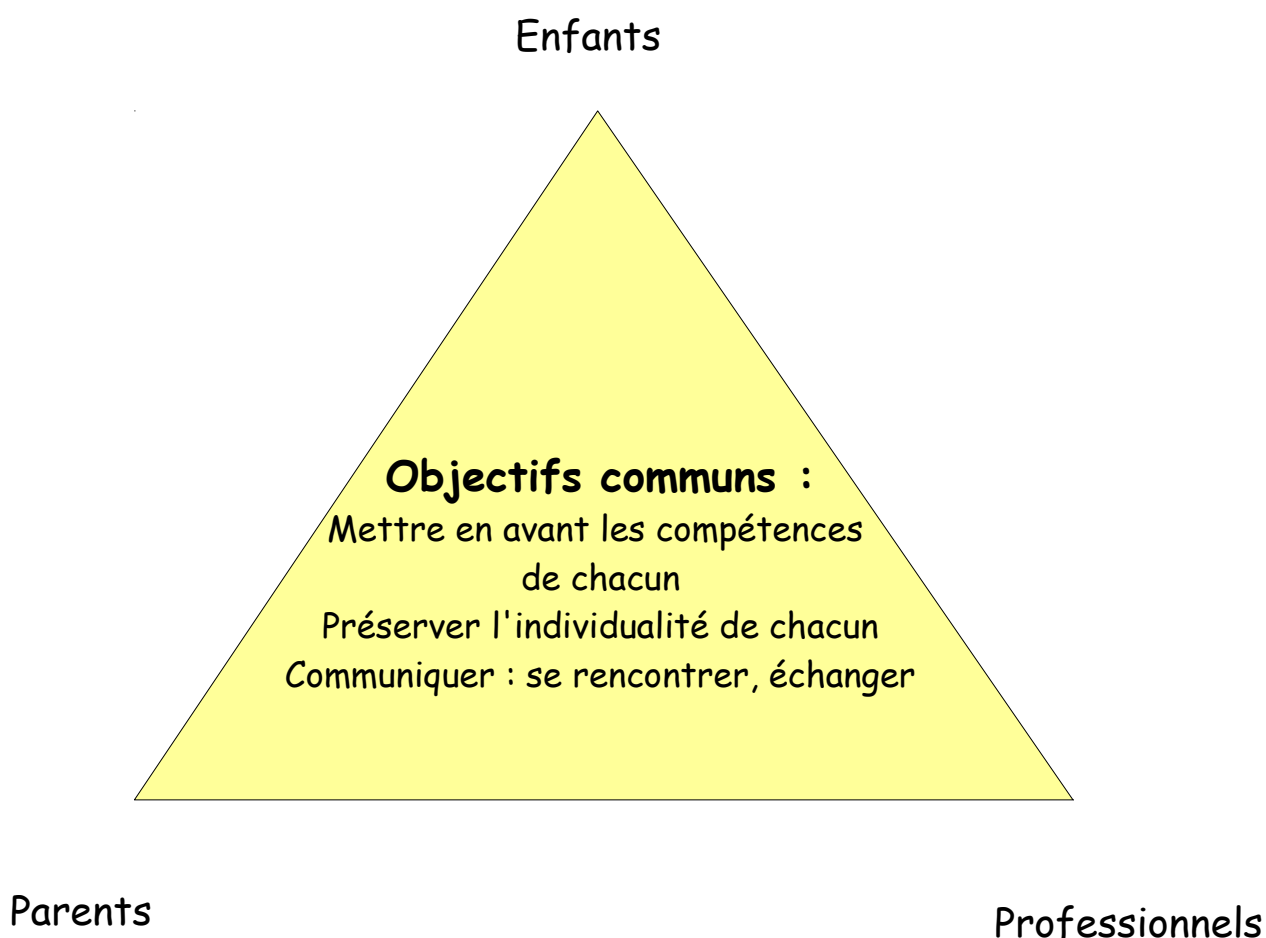
◦ Les objectifs de la Coordination Petite Enfance :

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.



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



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

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

- Offrir un accueil adapté et modulable
  - Favoriser la conciliation accueil régulier/accueil occasionnel
  - Accompagner les familles dans leurs projets
  - 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 curiosité
  - Ouvrir les structures sur la vie du quartier
  - Favoriser l'expérimentation
  - Créer les conditions favorables à l'éveil et à l'épanouissement de l'enfant
  - Susciter la curiosité des équipes
- Favoriser les échanges
  - Impliquer les parents dans la vie de la structure
  - Construire une cohésion d'équipe au sein du secteur ouest
  - Favoriser la socialisation, le « vivre ensemble » des enfants
  - Échanger avec les partenaires et maintenir les liens avec le quartier
- [les thématiques travaillées sous la forme de fiche-action](#)

Au regard de ces objectifs, les équipes du multi-accueil du secteur Ouest ont fait le choix d'aborder le projet pédagogique au travers de 3 thématiques :

- Les compétences Enfants/Parents/Professionnels ou « la symbolique du biberon »
- Les besoins
- Le bien-être

**THEMATIQUE n°1**  
**Les compétences Enfants / Parents / Professionnels ou**  
**« La Symbolique du biberon »**

**Axe d'intervention concerné :**

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

**Objectifs de l'action :**

- Repérer et valoriser les compétences de tous les acteurs du multi -accueil .
- Créer les conditions favorables à l'émergence et l'expression des compétences de tous.

**Attendus de cette action :**

- Accueil de qualité de l'enfant et de sa famille
- reconnaissance de l'individualité de chacun et de la complémentarité des différents acteurs .
- respect du développement harmonieux de l'enfant.
- Encourager le travail en partenariat et la coéducation.

**Public(s) ciblé(s) :**

- Parents / Enfants / Professionnelles

**Lieux du déroulement de l'action :**

- Le Monde de Zarafa ( Multi accueil Zarafa et Kalis )
- Tous les lieux fréquentés par les enfants

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

- sur la durée du projet d'établissement

**Personnes en charge de l'action :**

- Chef de projet : Les responsables du multi-accueil, de l'appartement d'accueil Kalis
- Personnes associées : Les équipes, la coordinatrice de la Petite Enfance

**Partenariat à mobiliser :**

- Administration-gestion et autres structures d'accueil de la ville de la Direction de la Petite Enfance et de l'Éducation
- Services municipaux (bibliothèque, ludothèque, espaces verts, services techniques, CCAS, éducation/jeunesse...)
- Services sociaux (Maison des solidarités, CHRS...)
- Associations (Ludamuse, CSCS MJC...)
- Maison de retraite les « Jardins de la Garenne »
- Les commerces de proximité
- Les écoles ou structures qui envoient des stagiaires

## Moyens mis en œuvre et à développer :

- Matériel
  - aménagement de l'espace réfléchi pour faciliter une réponse adaptée aux besoins de chacun : parents/enfants/professionnels
  - jeux et jouets adaptés aux différents âges des enfants
  - mobilier adapté aux différents utilisateurs
- Humains
  - personnel qualifié et pluridisciplinaire
  - respect des normes d'encadrement
  - réunions d'équipes et formations
  - rencontres festives ou autres régulières
- Financiers
  - budget adapté aux besoins des structures d'accueil
- Liens avec les autres services municipaux
  - entretien des locaux et des espaces extérieurs
  - fabrication et installation de matériel favorisant l'autonomie de l'enfant
  - proposition d'activités d'éveil diverses (jardinage avec le Service des Espaces Verts, découverte du livre avec les bibliothèques...)
  - réflexion sur l'alimentation (PNNS, GEMRCN, livraison des denrées alimentaires et élaboration des menus avec le Service Restauration Scolaire...)
  - accès aux achats nécessaires à l'enfant (produits d'hygiène, matériel éducatif, produits d'entretien...)

## Déroulement de l'action :

Notre précédent projet d'établissement portait sur les valeurs fondamentales de l'accueil de l'enfant et de sa famille :

« L'enfant acteur de sa vie dans la structure » et « Les parents partenaires ».

En nous appuyant sur ces fondements, l'équipe a choisi d'orienter ce nouveau projet d'établissement vers des valeurs essentielles à un accueil respectueux de chacun des acteurs de la vie dans un établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) : **Enfants / Parents / Professionnelles.**

Dans ce trinôme, tous ont des BESOINS qui leur sont propres et/ou communs, des COMPÉTENCES spécifiques et chacun recherche du BIEN-ÊTRE dans cette relation.

Le triangle de «Qualité» nommé ainsi par J. Epstein : **Bien-être / Besoins / et Compétences** est au cœur des préoccupations de l'équipe et a enclenché un travail de réflexion sur nos pratiques. Nous avons choisi de traiter les compétences en transversalité et en spécificité entre les enfants, les parents et les professionnels, afin de «réaffirmer» chacun dans ses compétences, redonner du sens à nos pratiques, favoriser la coéducation, le partage et le vivre ensemble.

Voici la définition des compétences (dictionnaire) : « La compétence est une capacité, une aptitude, reconnue dans une matière donnée ».

Au vu de ces échanges qui en ont découlé, la piste de travail principale concerne la réflexion sur les compétences des professionnelles afin qu'elles « s'ajustent » aux mieux avec celles des parents et celles des enfants.

Un axe de travail a émergé avec la question suivante :

**« Quelles compétences sont mobilisées par les professionnelles pour répondre au mieux aux compétences de l'enfant et à celles des parents ? »**

Lors de notre journée pédagogique, le groupe travaillant sur ce thème a symbolisé le travail de partenariat Enfants / Parents / Professionnelles par un BIBERON de LAIT. Chaque «symbole » a été nommé en lien avec les compétences propres à chacun :

- **Le biberon d'évolution** : Représente l'enfant, avec toutes ses compétences (un contenant plein de lait), ses particularités (couleur /taille), son identité propre (matière) et sa capacité à **évoluer** (quantités)
- **Le lait de confiance** : Représente les parents, **l'ingrédient principal** , avec leurs richesses (composition du lait), leurs diversités (différentes marques ), toutes leurs compétences (apports nutritionnels) et leur **confiance** dans les compétences de leur enfant, dans les leurs et dans celles des professionnelles.
- **L'eau de réajustement** : représente les professionnelles (deuxième ingrédient), avec comme première compétence, le **réajustement** continu de leurs pratiques, de leurs propositions envers les familles selon le moment et les besoins de celles-ci et en direction de l'enfant.

Le tout est réuni dans un SAC D'ÉCHANGES qui symbolise la transversalité.

[Quelles compétences professionnelles pour quelles compétences des enfants ? « Le biberon d'évolution » :](#)

L'enfant a en lui de nombreuses compétences innées et en évolution.

L'équipe n'a pas fait une liste exhaustive de toutes les compétences physiques et physiologiques de l'enfant qui sont bien connues et repérées par les professionnelles, mais s'est attachée aux compétences plus psychologiques et transversales qui interrogent davantage le relationnel avec les adultes.

Ainsi nous avons évoqué :

- les compétences relationnelles / émotionnelles / d'attachement / de socialisation.
- Les compétences d'autonomie / d'activités spontanées / de concentration et d'apprentissage .

Lors de l'accueil de l'enfant, la connaissance et la reconnaissance de ses compétences est au centre des préoccupations des professionnelles afin de répondre de manière adéquate à ses besoins.

Le regard que l'adulte porte sur l'enfant conditionne et induit beaucoup de son comportement. La prise en compte par la professionnelle du besoin de l'enfant d'exprimer ses compétences dans tous les domaines de sa vie quotidienne, participe grandement à la construction du processus d'estime de soi et de socialisation de celui ci.

- **Les compétences relationnelles / d'attachement / émotionnelles / de socialisation :**

Le professionnel prend avant tout en compte le besoin d'attachement de l'enfant. Il est

important de souligner le caractère scientifique de la théorie de l'attachement. Chaque enfant accueilli est unique et les liens établis avec sa famille (sa maman en premier lieu) sont indissociables de sa construction.

Ce lien primaire est superposable avec d'autres attachements secondaires. (une professionnelle par ex.) L'enjeu principal du système d'attachement est pour l'enfant, d'être rassuré et réconforté et de développer un sentiment de sécurité.

Comment : Pour un attachement sécurisé, les professionnels vont proposer à l'enfant une personne repère dès l'adaptation afin qu'il puisse créer cette base de sécurité nécessaire pour partir tranquillement à l'exploration du monde et revenir en cas de détresse pour être consolé.

Le positionnement de l'adulte dans l'espace, sa disponibilité psychique, son regard bienveillant, sont autant de compétences nécessaires aux professionnels pour permettre à l'enfant de grandir. L'attachement ne rend pas dépendant, mais au contraire, protège des dangers de l'exploration et la stimule.

A Kalis, le projet même de la structure, la petite taille avec un groupe de 10 enfants et trois mêmes professionnelles sur un même temps de travail font que les adultes sont très vite repérés par les enfants et les parents et qu'il ne s'est pas imposé de nommer une référente.

Les échanges lors de réunions ont beaucoup porté sur les compétences émotionnelles de l'enfant. Les enfants expriment leurs émotions de manières très variées mais leur contrôle est en construction. Le jeune enfant, jusqu'à 3 ans ne peut pas gérer ses émotions. Ce n'est pas qu'il ne veut pas ou ne sait pas, il ne peut pas. Son cerveau émotionnel et archaïque domine pendant la petite enfance, donc l'enfant est dominé par ses émotions.

La professionnelle doit savoir que lorsque l'enfant est en proie à des « tempêtes émotionnelles », il ne le fait pas exprès. Il souffre. Elle prend alors en compte la capacité de l'enfant à gérer ses émotions selon sa maturité et les circonstances et à y répondre de façon adaptée. L'enfant ne provoque pas l'adulte. Quand il est triste, il est immensément triste, quand il a peur, ce sont d'immenses paniques, quand il est en colère, il est très en colère.

On sait de manière beaucoup plus scientifique maintenant que le cerveau de l'enfant est si malléable dans les deux premières années de la vie (Catherine Guegen : pédiatre ) « que tout ce qu'il vit s'imprime très profondément dans son cerveau. Tout ce qu'on dit, tout ce qu'on fait est important... rien n'est anodin... Une attitude emphatique et bienveillante, soutenante, encourageante, permet au cerveau de se développer. Materner favorise la maturation du cortex frontal, la sécrétion d'hormones et molécules qui permettent le développement du cerveau. Et en plus cela génère la sécrétion d'ocytocine. C'est un cercle vertueux. Plus les professionnelles maternent plus le cortex frontal va mûrir. »

La compétence première de la professionnelle est d'être un « réceptacle » à l'émotion de l'enfant, de la contenir, en contrôlant ses propres émotions.

Ces connaissances scientifiques « autorisent » et « déculpabilisent » les professionnelles dans le maternage de l'enfant.

Les capacités d'observation des professionnelles, d'écoute, de disponibilité, d'empathie et de constance dans leurs réponses sont autant de compétences à mobiliser pour que le jeune enfant se constitue un point d'ancrage, une base stable de sécurité affective. Les professionnelles de Zarafa font le choix de travailler l'accompagnement des émotions de l'enfant et de veiller à y répondre par des paroles apaisantes et par le maternage. Tout enfant qui pleure doit être écouté, entendu. Il est important de ne pas le laisser seul avec ses émotions. Pour le consoler, il faut d'abord nommer l'émotion .

*Ex: « Je vois que tu as un chagrin » (avec une intonation de compassion mais pas exagérée), verbaliser ce chagrin afin que l'enfant se sente reconnu dans son émotion, « ton papa est parti » et enfin de proposer une ou plusieurs sorties à cette « crise » : « nous allons jouer un peu et il sera de retour après le repas » .*

Cependant lorsque l'émotion s'exprime par de la colère, l'empathie peut être plus compliquée à formuler pour la professionnelle qui doit alors rechercher dans ses compétences la distance nécessaire pour contrôler ses émotions. Ensuite, apaiser ne veut pas dire céder, mais expliquer par des phrases courtes et simples.

A Kalis, l'équipe est amenée à gérer les émotions des enfants, du binôme enfant-parent, et parfois du parent qui peut se révéler de vraies « tempêtes émotionnelles ». La présence de trois professionnelles permet dans ces situations de « crise » de se détacher pour être plus disponible pour le parent et son enfant.

Les compétences de socialisation de l'enfant « découlent » et « s'appuient » sur ce socle d'attachement, de sécurité affective. Cependant les jeunes enfants ne jouent pas encore ensemble mais côte à côte. Le jeune enfant vit avant tout dans la toute puissance, c'est son développement normal. Ses expérimentations avec les autres vont l'aider à construire ses compétences de socialisation.

Lors d'un conflit par exemple, la professionnelle veillera à faire confiance aux capacités de négociation des enfants et d'affirmation de soi. Elle observe la situation sans intervenir tout de suite, laissant du temps aux enfants pour trouver une solution entre eux . Elle sait ainsi à quel moment elle va devoir les aider en proposant une solution, mais toujours en tenant compte de leurs capacités de compréhension.

Si la solution n'est pas acceptable pour l'un des 2 (trop d'émotion), elle veille à le consoler, à l'entourer, même s'il est « responsable » du conflit. Elle peut rappeler la règle : « on ne mord pas ». Mais elle ne le punit pas et ne le juge pas («tu n'es pas gentil »), car ce serait montrer que seul les rapports de force règlent les conflits. L'enfant se comportant en miroir de l'adulte, il nous semble primordial de montrer nos compétences relationnelles à l'enfant.

A Kalis, la présence du parent dans le quotidien, au cours des ateliers ou lors d'une sortie offre une multitude d'occasions d'échanger et de constater combien l'enfant est le miroir de son parent. Elle permet à l'équipe de mieux connaître les parents et de mieux comprendre à travers des actes anodins les situations. Par exemple, lors d'un atelier cuisine, un parent exprime du dégoût pour les légumes ce qui permet à l'équipe de faire le lien avec son enfant qui mange très peu lors des repas. Autre exemple, un enfant réservé, souvent à l'écart du groupe s'est « ouvert » le jour où sa maman a participé à un atelier parent-enfant autour de la relaxation.

- **Les compétences d'autonomie / d'activité spontanée / de concentration et d'apprentissage :**

Lors des soins quotidiens, la professionnelle prend en compte les capacités de l'enfant, comme par exemple son niveau de développement moteur lors du change et de l'habillage, afin de laisser s'épanouir sa compétence d'autonomie, d'encourager ses initiatives dans l'interaction ( changement d'expression du visage, tonicité de son corps) et le considérer comme un partenaire.

Certaines collègues, suite à la conférence d'une psychomotricienne (L. Meunier) ont abordé l'accompagnement par l'adulte des compétences psychomotrices de l'enfant. Par exemple : « inciter » le bébé à basculer sur le coté pour lui laver les fesses et ainsi stimuler sa motricité ; Porter le bébé devant soi, face aux autres, pour développer ses compétences relationnelles tout en ayant le dos en contact avec l'adulte et en le soutenant sous les fesses pour lui permettre d'être en confiance.

Solliciter les compétences de l'enfant dans les actes de la vie quotidienne va aussi permettre à la professionnelle qui l'accompagne d'avoir confiance en son ÉVOLUTION et dans le fait qu'il perçoit les demandes de l'adulte comme une invitation et non comme une obligation. Les attentes de l'adulte ne doivent pas lui mettre la pression : « Même s'il ne le fait pas encore, il le fera un peu plus tard ! ». Exemple au multi accueil: attendre son tour pour se laver les main en étant assis avec les autres.

En prenant le temps d'observer, les professionnelles RÉAJUSTENT leur positionnement, leurs réponses aux différentes compétences manifestées par les enfants et ne s'enferment pas dans la recherche d'autonomie si l'enfant ne veut pas faire quelque chose : sa sécurité affective passe avant tout. Par exemple, un enfant qui sait manger seul peut très bien solliciter l'aide de l'adulte. A ce moment-là, il a peut être besoin qu'on s'occupe un peu plus de lui. Il est important de reprendre avec les mots et d'éviter le conflit.

L'équipe tient à mettre en avant, à prôner le travail d'observation, à le partager, car de là, se décline notre travail au quotidien.

L'équipe s'est aussi questionnée sur la valorisation des compétences de l'enfant sans réelle nécessité. Dire « C'est beau ! », « C'est bien ! » lorsque l'enfant fait quelque chose est, bien sûr, important pour la construction de son estime de soi et du besoin de reconnaissance de tout individu. Mais quel est le sens de cette valorisation ? Décrire ce que l'enfant vient de faire, ce que l'on voit ou ce que l'on ressent va avoir une valeur plus constructive et relationnelle pour l'enfant. L'adulte est dans l'échange et reconnaît ainsi l'individualité de l'enfant.

Se sentir compétent permet à l'enfant d'acquérir une confiance en lui, une pensée positive de lui même. Ainsi il peut développer ses capacités d'autonomie, et faire face plus sereinement aux frustrations.

Le besoin d'expression des compétences dans les activités spontanées et les capacités de concentration et d'apprentissage : pour se développer de manière harmonieuse l'enfant a besoin de temps où il joue de manière autonome, sous le regard contenant de l'adulte. A tout moment, au sein du groupe d'enfant, la professionnelle est attentive à chaque enfant et peut l'encourager par un simple sourire. Il est important qu'il soit en mesure de comprendre ce qu'il est en train de faire et d'en saisir les résultats (pas de stimulation excessive).

Lors des activités ou « des jeux libres », l'intervention de l'adulte est d'être dans l'accompagnement, dans la bienveillance. Pour Myriam David (Psychanalyste, pédiatre et psychiatre française) le rôle du professionnel est d'être « un témoin bienveillant, appréciant la valeur des essais de l'enfant, suivant avec intérêt et curiosité comment il perfectionne ses gestes et mouvements au cours de la manipulation des objets, comment il progresse autant de ses tentatives couronnées de succès que de celles qui n'aboutissent pas, comment il met en scène son vécu, ses expériences désagréables ou angoissantes témoignant ainsi de son travail d'élaboration psychique » .

Lorsque l'adulte accompagne sans interférer de manière directive dans son activité, l'enfant peut donner libre cours à son imagination, exprimer ses émotions, ses peurs, ses préoccupations, ses frustrations, son plaisir et ses compétences.

L'activité de jeu de l'enfant lui permet de développer ses capacités, d'élargir ses connaissances et d'approfondir sa relation avec l'autre. Le but de son activité n'est pas l'obtention d'un résultat : ce qui l'intéresse, c'est l'activité elle même, l'expérimentation des différents sens, le plaisir de faire et refaire et le sentiment de compétence qu'il en éprouve et donc de confiance en lui.

## Comment:

- Par un encouragement adapté aux actions de l'enfant, non pas en fonction du niveau de développement qu'il « devrait » avoir selon les normes, mais en considérant son succès comme le résultat de son propre travail. Avoir en tête que l'enfant s'approche de plus en plus du résultat qu'il désire et que ce sera « encore mieux aux prochains essais ».

- Par une prise en compte de l'individualité, tout en partageant son attention entre l'enfant dont on prend soin individuellement et ceux qui se trouvent dans l'espace de jeu pour qu'ils se sentent soutenus.

- Par un accompagnement du regard, par des mots simples qui manifestent de l'intérêt pour son comportement et répondent à ses sollicitations s'il le souhaite.

La manifestation des compétences de certaines acquisitions est plus source de conflit avec les adultes (parents et/ou professionnelles) ; notamment les compétences « alimentaires » dans le lien avec l'adulte et celles de l'acquisition de la propreté.

Il nous paraît important de prendre en compte le besoin d'expression des compétences alimentaires, au cours des temps de repas : l'adulte s'adapte aux besoins personnels de l'enfant au regard de son appétit, de ses goûts ou de ses capacités d'autonomie dans l'utilisation des couverts (se servir seul dans le plat), avoir à l'esprit ses compétences gustatives, de plaisir, de choix, d'appropriation de ses besoins (satiété). A Kalis, les enfants disposent de plateaux repas sur lesquels l'ensemble du menu de midi leur est proposé. Au vu des observations, l'équipe s'adapte malgré tout aux besoins de l'enfant avec l'objectif de l'équilibre alimentaire, la découverte du goût...

Le repas doit être un temps de plaisir et pour cela l'adulte doit reconnaître et prendre en compte les signaux de communication individuels de chaque enfant. Seule la prise en compte de sa compétence alimentaire permettra à l'enfant d'éprouver le plaisir de manger et d'être avec l'adulte sans conflit pendant ces moments de repas. A Kalis, l'équipe use de stratégies parfois pour amener l'enfant à manger : sur les genoux, en associant un aliment avec un bout de pain.

De même, considérer le besoin d'expression des compétences au cours de l'acquisition de la « propreté » est primordial. L'acquisition de la « propreté » ne résulte pas d'un apprentissage exercé par l'adulte. En effet, l'enfant réalise cette acquisition de sa propre initiative, de part la maturité de ses sphincters et de son désir d'identification aux adultes avec lesquels il vit ( Étude de J. Falk et M . Vincze « l'acquisition du contrôle sphinctérien » 1996 ).

Ces processus d'acquisition s'accompagnent inévitablement de tensions, l'enfant est confronté aux réactions positives ou négatives des adultes. C'est souvent aussi une période au cours de laquelle l'enfant s'oppose pour se construire, et s'il ne rencontre pas une acceptation compréhensive de ses difficultés et de ses compétences, il risque de s'enfermer dans une résistance et une opposition non constructive .

## [Quelles compétences professionnelles pour quelles compétences parentales: « le lait de confiance »](#)

La première des compétences communes à tous les parents c'est la connaissance de leur enfant.

En partant de ce principe, l'équipe a beaucoup échangé sur le positionnement des professionnelles, sur la place qu'elle donne à la famille dans la vie quotidienne du multi-accueil et de Kalis sur la valeur qu'elle attache à la reconnaissance des compétences parentales. Ces échanges ont fait émerger 4 grandes compétences des parents sur lesquelles les professionnelles doivent prendre appui pour faciliter les échanges et la coéducation.



Chaque parent est unique mais ils ont tous, à des degrés divers :

- La connaissance de leur besoin d'accueil et de leurs attentes du service public
- Des compétences relationnelles et des capacités à faire confiance
- La connaissance des besoins de leur enfant
- Des compétences spécifiques.

Le travail de l'équipe consiste donc à établir une relation de confiance avec les parents grâce à une connaissance de leurs attentes, de leurs besoins et de leur manière de communiquer.

- **La connaissance de leur besoin d'accueil et de leurs attentes du service public :**

Le besoin d'accueil, en termes de place, d'horaire et de planning est étudié pour le multi-accueil en amont par la Direction de la Petite Enfance et de l'Éducation de la ville d'Angoulême afin de répondre au mieux aux demandes des parents en accueil régulier.

Cependant, certaines demandes plus ponctuelles sont faites auprès de l'équipe et c'est aux professionnelles d'être à l'écoute de ce besoin spécifique, sans faire d'interprétation ni de jugement mais en faisant au mieux pour concilier les demandes et les contraintes du service. Il en est de même, quotidiennement pour les demandes de parents en accueil occasionnel ou la professionnelle est confrontée à des demandes très diverses pour des raisons familiales, économiques ou personnelles et considère chaque situation en fonction du règlement, des possibilités du service mais aussi du soutien à la parentalité.

A Kalis, le soutien à la parentalité est le fondement du projet. Le parent a un contrat unique et une offre d'accueil en demi-journée. Toutefois, l'équipe, est à l'écoute des besoins de souplesse de certaines familles (horaires et présences plus ou moins respectés...) et encourage le parent à une régularité. Des aménagements peuvent être proposés pour soutenir les parents dans leurs projets (accueil occasionnel et journée continue avec le soutien des services d'accueil occasionnels du multi-accueil..)

Cette écoute respectueuse, dans une attitude ouverte, avec les explications simples des contraintes, facilite grandement les échanges, la création de confiance entre le parent et les professionnelles et par la même l'accueil de leur enfant.

- **Des compétences relationnelles, et des capacité à faire confiance :**

Tous les parents n'ont pas la même aptitude relationnelle, ni la même capacité à exprimer leurs besoins. C'est aux professionnelles qui les accueillent de rechercher à établir une relation sans toutefois être trop intrusive. Il est primordial d'adopter la bonne distance entre la professionnelle et «la copine », de garder une attitude accueillante et respectueuse dans un cadre professionnel (confidentialité...). Nous travaillons continuellement à maintenir la communication et le partage avec les familles, cela fait partie de nos objectifs principaux.

Comment : A la ville d'Angoulême, un Conseil des usagers de la Petite Enfance est en place depuis deux ans et permet aux parents élus dans chaque lieu d'accueil de participer aux échanges sur le fonctionnement et les pratiques professionnelles et d'orienter la réflexion en fonction de leurs ressentis et de leurs attentes.

Ainsi une demande a été faite pour mettre en place une réunion de rentrée dans chaque EAJE ; un « panneau » ou une boîte à idées pour faciliter les échanges entre parents. Ce travail de réflexion a déjà été entamé à Zarafa et est à poursuivre dans les années à venir.

Nous avons mis en place au multi-accueil des temps de rencontre moins formels que les réunions afin de laisser les parents libres du choix de leur interlocuteur et du sujet qu'ils souhaitent aborder. Ils peuvent en fin de journée se déplacer, avec leur enfant, de pièces en pièces dans le bâtiment à la rencontre des professionnelles. Chaque espace est aménagé avec une thématique précise ( l'alimentation dans la salle à manger, l'activité libre dans une

salle de vie, le sommeil, etc...) et toute l'équipe pluridisciplinaire participe à l'animation de ces espaces.

Le parent est dans une relation individuelle ou de petit groupe parfois, ce qui facilite les échanges et permet aussi aux professionnelles d'être partie prenante de ces réunions.

#### ▪ **La connaissance des besoins de leur enfant :**

Le parent est l'expert de son enfant et son 1<sup>er</sup> éducateur. Les professionnelles vont donc travailler avec le parent pour ce que l'on nomme, la coéducation. Ce terme de collaboration entre les parents et les professionnelles qui accueillent leur enfant montre la volonté des institutions et des professionnelles d'ouvrir davantage les lieux de vie des enfants et de communiquer sur les pratiques.

Nous nous sommes questionnées sur ce que le parent peut venir chercher à Zarafa, en dehors d'un besoin d'accueil de son enfant :

- participer à la vie de son enfant,
- partager sur son évolution, sur l'acquisition de nouvelles compétences,
- être reconnu comme premier éducateur et être en confiance.

Pour répondre à ces attentes, nous nous sommes interrogées en premier lieu sur notre façon de communiquer avec le parent et surtout sur les informations que l'on donne ou que l'on souhaite donner aux familles afin de créer du lien. Les transmissions quotidiennes à l'arrivée et au départ de l'enfant sont un temps primordial pour l'équipe mais pas toujours pour le parent. Certains parents sont en demande d'informations très précises, comme les horaires de sommeil, la qualité du repas, d'autres vont plutôt aborder la vie quotidienne de leur enfant, et d'autres parents ne demandent pas de transmissions. A Kalis, il y a pour certaines familles, un réel travail d'étayage, par manque de connaissance des besoins fondamentaux de leur enfant comme par exemple le nombre de repas par jour, la nécessité d'un rythme régulier pour le sommeil...

Peut-être aussi que les professionnelles du multi-accueil induisent certains besoins en suivant scrupuleusement les annotations du cahier de transmission ? Nous allons travailler l'intérêt de certaines informations, notamment le temps de sommeil, lorsque l'enfant plus âgé a un rythme établi.

Seuls les changements significatifs peuvent être évoqués et toujours pour faciliter la continuité de l'accueil de l'enfant avec la maison. Il nous semble donc nécessaire de continuer à s'interroger sur ce temps d'échanges en « personnalisant » encore plus les transmissions en fonction de l'âge de l'enfant et de l'intérêt des familles.

Nous voulons mettre l'accent sur les moments de vie de l'enfant en rapportant une anecdote ou tout du moins un moment positif de sa journée. Pour cela la professionnelle a échangé en amont avec ses collègues et a observé l'enfant dans ses activités. Si elle n'a pas pu le faire, alors, elle peut l'expliquer aux parents : « Je n'étais pas présente à ce moment là, mais ma collègue ne m'a pas signalé de difficultés. Je pense donc que tout va bien ». L'important est d'être en communication avec le parent et d'éviter de lire le cahier ce qui coupe le dialogue.

Nous pouvons aussi observer la manière dont le parent retrouve son enfant, respecter ce temps et s'appuyer sur ce qui se joue à ce moment là pour introduire la discussion avec le parent. Il est aussi important d'entamer le dialogue et de le terminer sur ce qui est positif dans la journée de l'enfant et de veiller à « distiller » plus exceptionnellement les remarques moins positives. Ce qui se passe à la crèche se résout à l'instant T avec l'enfant et n'a ensuite plus aucun intérêt pour ses acquisitions.

Pour Kalis, les échanges ne dépendent pas d'un cahier de transmission. Le fait que l'équipe soit présente sur tout le temps d'accueil de l'enfant de part les horaires d'ouverture moins large que celle du multi-accueil, chacune a connaissance de ce que l'enfant a vécu. Néanmoins,

une bonne communication, facilitée par la petite équipe de trois professionnelles, favorise la circulation des informations.

Les transmissions sont aussi source de valorisation pour les parents.

#### ▪ **Des compétences spécifiques :**

Chaque parent possède des compétences qui lui sont propres et que nous tenons à valoriser au travers des échanges quotidiens ou bien sur des temps de rencontre à thème.

Ainsi à Kalis les compétences des familles sont valorisées : une maman qui dessine se voit accrocher un dessin au mur, un papa magicien amateur improvise un spectacle... Lors de l'atelier cuisine mensuel avec un cuisinier de la ville d'Angoulême, les connaissances et les apprentissages sont partagés entre l'équipe et les parents. Tout au long de l'année, les équipes du « Monde de Zarafa » incitent les familles à participer à des ateliers où chaque parent peut contribuer, par ses aptitudes en musique, dessin, jardinage, bricolage... ou simplement en apportant des matériaux. L'implantation du multi-accueil dans un quartier ouvert sur une grande mixité permet de profiter des multiples compétences des parents, très enrichissantes pour tous les acteurs de l'EAJE (cultures différentes, maîtrise de plusieurs langues, professions diverses...).

#### [Les compétences des professionnelles : l'eau de réajustement](#)

Tout au long de ce travail sur les compétences, nous avons mesuré la nécessité d'adapter les compétences des professionnelles à celles des enfants et des parents. C'est précisément cette capacité d'adaptation et de réajustement qui caractérise le mieux les compétences professionnelles.

L'observation est primordiale au quotidien, car la connaissance de chacun des enfants, de leurs interactions, de leurs besoins, permet à la professionnelle d'adapter ses réponses, son positionnement et son attitude en fonction des compétences que l'enfant manifeste. L'enfant est toujours acteur de ses activités, ainsi ses capacités innées d'être actif peuvent s'épanouir selon son rythme et son intérêt personnel. Notre réflexion en équipe pluridisciplinaire sur l'aménagement de l'espace permet l'expression libre des compétences de l'enfant et crée les conditions nécessaires favorisant une motricité libre et un jeu autonome. Cet aménagement est modulable et se réajuste lui aussi en fonction des périodes de l'année et de l'âge des enfants accueillis .

Afin de créer du lien et de favoriser les échanges entre enfant/parent/professionnelles nous organisons régulièrement des temps d'ateliers où le parent est invité à partager un moment de jeu avec son enfant et les professionnelles. Ces rencontres, autour de propositions simples visent à valoriser les compétences de chacun et de permettre aux parents d'investir encore plus les locaux. Ainsi cette année nous avons proposé des ateliers de jardinage, la quinzaine zen, la grande semaine de la petite enfance, et la fête de l'été. Les professionnelles du service à dominante occasionnelle proposent aux mamans disponibles, un après midi à la pataugeoire, avec leurs enfants. Nous limitons cette activité aux femmes afin de respecter leur intimité, celle des professionnelles et faciliter la détente. Le but est de prendre du temps dans l'échange sur un *mode rapport* plus convivial et de partager un moment agréable.

A Kalis les professionnelles prennent chaque jour du temps pour échanger avec le parent parfois autour d'un thé ou d'un café. Elles sont disponibles et à l'écoute des besoins de chacun. Le nombre restreint de famille facilite l'intimité et la prise en compte encore plus individualisée. A chaque animation, nous voulons mettre en avant la reconnaissance de l'individualité des parents, des familles, de leurs particularités, de leurs compétences tout en les partageant avec celles des professionnelles.

Tous les parents n'ont pas la même capacité à faire confiance. Demander de l'aide aux professionnelles c'est déjà être confiant et sûr sur ses propres compétences. La professionnelle veille à ouvrir le dialogue et permettre au parent de trouver en lui les ressources, les réponses à ses interrogations. Elle respecte les choix éducatifs des parents, est à leur écoute dans une posture non figée, avec humilité, car il est parfois compliqué pour un parent de se sentir seul face à une institution et à un groupe de professionnelles.

Dans cette mission d'accompagnement des familles et de soutien à la parentalité, la professionnelle développe des compétences d'empathie, elle respecte les demandes d'accompagnement et de relais des pratiques, sans juger ni interpréter. Cela demande de prendre de la distance vis à vis des situations rencontrées, de réinterroger constamment nos pratiques pour étayer notre réflexion. Pour nous aider, l'équipe tient à souligner le rôle des formations, des réunions pluridisciplinaires avec la psychomotricienne, des échanges dans les équipes. La professionnelle grâce à cette la formation/stimulation continue tout au long de sa carrière a avoir confiance en ses propres compétences, a être sûre de ses bases et ainsi accueillir les apports des parents avec bienveillance. L'équipe se questionne aussi sur le besoin d'être parfois soutenue dans la gestion des émotions (sentiments d'agression, d'incompréhension, besoin de reconnaissance, d'écoute...). Il en ressort le besoin essentiel d'une régulation externe comme en bénéficie Kalis. Le regard extérieur d'un intervenant ou d'un stagiaire aide à prendre de la distance.

Les professionnels du « Monde de Zarafa » restent attentives à leur mode de communication entre elles et à respecter les compétences de chacune .

### Évaluation envisagée:

#### **En lien avec l'enfant :**

- Observation du développement et comportement de l'enfant
- Observation du bien-être de l'enfant (enfants sécures)
- Qualité des échanges avec l'enfant
- Appropriation de l'espace et autonomie de l'enfant

#### **En lien avec les parents :**

- Satisfaction des familles
- Qualité des échanges (confiance)
- Participation, implication dans la vie du multi-accueil
- Évolution des transmissions

#### **En lien avec les professionnelles :**

Échanges, motivation et participation au sein des équipes

- Capacité à se remettre en question, à se réinterroger
- Retour par les intervenants et par les personnes extérieures ( Psychomotricienne, coordinatrice, brigade de remplacement, stagiaires)
- Mise en places des améliorations pointées( transmission, écoute, empathie..)

## THEMATIQUE n°2

### Les besoins

#### Axe d'intervention concerné :

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

#### Objectifs de l'action :

- Tendre vers une réponse adaptée aux besoins de chacun : parents/enfants/professionnelles
- Repérer les besoins de chacun
- Créer les conditions favorables pour leur mise en œuvre
- Respecter l'individualité dans le groupe
- Donner une place à chacun

#### Attendus de cette action :

- Respect des besoins des parents/enfants/professionnels
- Reconnaissance de l'individualité de chacun au sein du groupe
- Respect du rythme de l'enfant
- Développement physique et psychique harmonieux de l'enfant
- Favoriser la coéducation
- Échanger, partager, construire ensemble

#### Public ciblé :

- Enfants âgés de 0 à 6 ans
- Familles
- Professionnelles du Monde de Zarafa
- Professionnelles de la Brigade
- Stagiaires

#### Lieux du déroulement de l'action :

- Le Monde de Zarafa
- Tous les lieux fréquentés

#### Durée de l'action :

- Sur la durée de l'accueil de l'enfant au sein de la structure

#### Personnes en charge de l'action :

- Chef de projet : les responsables du multi-accueil et de l'appartement d'accueil
- Personnes associées : les équipes, la brigade, la psychomotricienne, l'ensemble des intervenants extérieurs et partenaires, les stagiaires.
- Familles

### Partenariat à mobiliser :

- Administration-gestion et autres structures d'accueil de la ville de la DPEE
- Services municipaux (bibliothèque, ludothèque, espaces verts, services techniques, CCAS, éducation/jeunesse...)
- Services sociaux (Maison des solidarités, CHRS...)
- Associations (Ludamuse, CSCS MJC...)
- Maison de retraite les « Jardins de la Garenne »
- Les commerces de proximité
- Les écoles ou structures qui envoient des stagiaires

### Moyens mis en œuvre et à développer :

- Matériel
  - aménagement de l'espace réfléchi pour faciliter une réponse adaptée aux besoins de chacun : parents/enfants/professionnels
  - jeux et jouets adaptés aux différents âges des enfants
  - mobilier adapté aux différents utilisateurs
- Humains
  - personnel qualifié et pluridisciplinaire
  - respect des normes d'encadrement
  - réunions d'équipes et formations
  - rencontres festives ou autres régulières
- Financiers
  - budget adapté aux besoins des structures d'accueil
- Liens avec les autres services municipaux
  - entretien des locaux et des espaces extérieurs
  - fabrication et installation de matériel favorisant l'autonomie de l'enfant
  - proposition d'activités d'éveil diverses (jardinage avec le Service des Espaces Verts, découverte du livre avec les bibliothèques...)
  - réflexion sur l'alimentation (PNNS, GEMRCN, livraison des denrées alimentaires et élaboration des menus avec le Service Restauration Scolaire...)
  - accès aux achats nécessaires à l'enfant (produits d'hygiène, matériel éducatif, produits d'entretien...)

### Déroulement de l'action :

Notre arrivée au Monde de Zarafa a bousculé les équipes et les familles car nous n'avions plus nos repères et, malgré les réunions de préparation avant le déménagement et la rédaction commune du projet d'établissement, il s'est avéré nécessaire de préciser certains BESOINS à la fois pour les parents, les enfants et les professionnelles afin de mieux se connaître, redonner du sens et apporter une cohérence au sein de la structure.

### Définitions des BESOINS :

De nombreuses classifications ont été proposées. Elles sont souvent contestées au motif qu'elles postulent que les besoins sont identiques pour tous les êtres humains alors que des psychologues et psychanalystes pensent que l'existence du désir, du projet, de la vocation constituent aussi l'être humain en tant que sujet. Nous retiendrons donc les deux plus connus :

- . Vu par Maslow
- . Vu par Clayton Alderfer

Les besoins physiques ou psychologiques sont assez bien repérés par le personnel mais nos différentes réunions sur les pratiques professionnelles et le croisement avec les réunions des

parents au sein du Conseil des usagers de la Petite Enfance ont alors fait ressortir 6 axes à travailler durant les prochaines années au sein du Monde de Zarafa : la sécurité affective, la confiance en soi, les gestes du quotidien, l'aménagement de l'espace, les relations entre les équipes de la structure, les relations parents-enfants-professionnelles.

### Sécurité affective :

Chaque enfant accueilli est un être unique, en construction. Il imprègne tout ce qu'on dit, ce qu'on fait, l'enfant est une « éponge ». Les professionnelles ont l'obligation de s'adapter à l'histoire de vie de chacun, avec bienveillance, en le reconnaissant comme individu à part entière. Pour le considérer à égalité, nous devons veiller à notre posture physique :

- la professionnelle s'accroupit pour lui parler et éviter d'être un géant
- elle vient s'adresser à lui personnellement pour que sa parole ne soit pas noyée dans le groupe
- elle le regarde quand elle lui parle pour respecter son individualité dans le groupe

Même si l'adulte est présent physiquement, il doit être présent mentalement pour qu'il y ait un véritable échange. Il le « porte dans sa tête ». Il adopte donc une attitude de réceptivité, de disponibilité. Il est dans l'écoute, en pleine conscience. Comme les jeunes enfants, la professionnelle vit l'instant présent, « je suis « ici et maintenant » ».

Les locaux du monde de Zarafa ont été étudiés pour offrir toute sécurité aux jeunes enfants lors de leurs expérimentations. Cependant, les professionnelles ont aussi à veiller à la sécurité affective du groupe et de chaque individu dans le groupe. Elles favorisent donc les relations entre les enfants en se positionnant de façon à se répartir dans l'ensemble du service ou du jardin pour que les enfants le fassent aussi et qu'ils puissent ainsi jouer harmonieusement. A Kalis, un fauteuil est positionné de telle manière que l'adulte puisse surveiller les 3 espaces en libre circulation.

« Les adultes sont comme des phares. Un phare est ce qui éclaire et sécurise une zone... Il permet de répondre à un besoin de sécurité affective fondamental : voir l'ensemble de la pièce, et surtout avoir les adultes dans le champ visuel, renvoi au besoin fondamental d'attachement à une base de sécurité affective pour les jeunes enfants ». (cf « l'accueil en crèche » P. Duval édition, p . 49)

En structure collective, les professionnelles sont donc disponibles pour offrir un moment de réconfort, de sécurité, à ceux qui sont tristes au moment du départ du parent ou pour franchir une étape, un moment difficile. Un câlin, un regard chaleureux, des mots bienveillants, le respect de rituels, les objets transitionnels à disposition, une stabilité dans la relation ... Plusieurs propositions sont faites aux enfants pour s'ajuster à leurs besoins.

Lors d'une réunion d'analyse de nos pratiques professionnelles, nous avons visionné une conférence de Nicole Guédeney, pédopsychiatre, qui parle ainsi : « Les bébés sont programmés sur un répertoire pour crier et qu'un adulte arrive pour le sécuriser ». Ils recherchent un réconfort mais surtout une proximité, une sécurité pour réguler ses émotions (peur, tristesse, colère...) ce que nous nommons le besoin d'attachement envers une personne en qui il a confiance . » C'est donc en lui offrant la possibilité de s'attacher, c'est à dire avoir quelqu'un sur qui compter, d'avoir un point d'ancrage, qu'il pourra prendre plus facilement son envol.

## Confiance en soi :

### ▪ **Communication verbale et non verbale :**

Le bébé et le jeune enfant ont besoin d'entrer en relation avec l'adulte pour exister comme individu unique. Ils ressentent des émotions qu'ils expriment par leurs corps, par des pleurs et des sourires. L'adulte, par les diverses intonations de sa voix et par ses mimiques, va les faire peu à peu entrer dans les codes de la vie sociale. La communication passe donc par les mots mais aussi par le non verbal c'est pourquoi le travail des professionnelles est de décrypter ce petit être qu'on accueille en se mettant à sa hauteur car le jeune enfant, comme le bébé, capte la petite flamme de fierté dans le regard, la douceur des gestes qui enveloppent, le sourire aux lèvres, le pas tranquille qui vient vers lui, etc.

Notre travail sur nos pratiques professionnelles est toujours à améliorer, notamment en ce qui concerne la communication. L'objectif est d'optimiser la qualité de l'accueil de l'enfant et de sa famille, ainsi que les relations entre professionnelles. Les diverses réunions de pratiques professionnelles, les formations sur la gestion des émotions et la prise en compte des besoins de chacun sont des outils que nous continueront à mobiliser pour nous permettre d'avoir une attitude positive, non jugeante. Apprendre à être à l'écoute, reformuler, retranscrire, avoir une posture bienveillante qui reconnaît l'autre dans son individualité dont nécessaire pour cela.

### ▪ **Donner les limites :**

Au fur et à mesure du développement de l'enfant, l'adulte l'encourage dans ses capacités à faire seul, lui montre sa confiance et lui donne un cadre sécurisant qui a du sens s'il est accompagné par la parole. Par exemple, donner l'interdit « Non ! » ; celui-ci ne peut être utile à l'enfant que si on lui explique, par des phrases courtes et des mots choisis, le pourquoi de notre intervention et la posture qu'on attend de lui, ce qu'il est préférable de faire.

Poser les limites permet au jeune enfant d'être contenu, de se structurer et d'être en sécurité car sinon, il se sent tout puissant. Les professionnelles vont donc baliser inlassablement son chemin, de façon adaptée, en l'aidant peu à peu à contrôler ses pulsions et à vivre de façon socialement acceptable.

Chacune veille alors à sa formulation, l'interdit étant donné avec une alternative positive ; par exemple : « tu ne peux pas monter sur le coussin des bébés mais tu peux t'asseoir à côté si tu as envie de lui parler »

### ▪ **Prise en compte des émotions :**

Le jeune enfant est un être submergé par ses émotions, exigeant, qui n'est pas encore en capacité de se contrôler car sa maturité intellectuelle et émotionnelle est en construction. « Le jeune enfant vit et aborde le monde par l'émotion. Toutes les expériences passées s'impriment de façon indélébile dans le cerveau et influencent notre ressenti et notre comportement à l'âge adulte. D'où l'extrême importance de prendre soin du monde émotionnel de l'enfant... Les émotions ne sont ni bonnes, ni mauvaises. Elles exigent simplement d'être reconnues et ajustées au réel. » (cf « Abécédaire de la bien-traitance en multi-accueil » Chronique Sociale édition, p. 30)

Ce jeune enfant vulnérable, vite débordé, qui ne possède pas les mots, a donc besoin de l'adulte pour l'aider à surmonter son émotion qu'il exprime à sa façon, avec son corps, par son comportement. La manifestation de ses émotions n'est pas nécessairement un signe d'une problématique mais juste son niveau de développement.

Le professionnel ne doit donc pas chercher à savoir « quoi faire » mais se positionner à savoir « comment être » avec cet enfant. Pour cela il faut se mettre à l'écoute de ce que l'enfant tente, lui, de nous dire et non ce que, nous, nous pensons qu'il nous dit, avec nos critères



d'adulte « construit ». Le travail de l'adulte est donc de le comprendre et de lui fournir un environnement sécurisé (contenance dans les bras, sur les genoux, adultes bienveillants, rassurants...) et de mettre des mots simples sur ce qu'il vit, quand il est prêt à l'écoute.

Le professionnel se met donc dans une disponibilité à la fois physique et psychique pour accompagner peu à peu l'enfant dans la compréhension de ses émotions.

### Gestes au quotidien :

Le jeune enfant percevra qu'il est une personne unique et importante si l'adulte le lui signifie à travers ses attentions, ses mots et ses gestes. Bien sûr nous veillons à répondre à ses besoins comme moucher le nez, changer d'habit quand les manches sont mouillées au moment du lavage des mains mais il a été choisi de réfléchir quand même à nos gestes quotidiens pour l'aider à se détendre, à se sentir en sécurité : à l'accueil, au moment du change, la façon de porter un bébé ou un enfant, au moment du coucher... Nos professions sont toujours en mouvement, en recherche et nous avons donc à nous réajuster régulièrement. Une régulation avec un regard extérieur nous serait bénéfique.

Suite à une conférence de Lucie MEUNIER, psychomotricienne, le groupe souhaite faire partager et expérimenter ses interventions afin de redonner du sens à ces actes qui peuvent paraître bénins mais sont supports d'une relation individuelle riche. Ce sont ces interactions qui vont lui montrer l'attention qu'on lui porte et qu'on le reconnaît comme un individu dans le groupe. « Il est indispensable d'être attentifs à nos gestes et de savoir que chacun d'entre eux a des conséquences corporelles, toniques et émotionnelles pour le jeune enfant » (cf « Le bébé en mouvement », Dunod édition). Nous souhaitons bien sûr faire appel à notre psychomotricienne pour nous aider dans cette réflexion.

Il a aussi été évoqué dans le groupe de travail la notion de temps car parfois nous avons des difficultés à nous poser avec les enfants. « L'adulte, en recherche d'une posture accueillante pour les petits, ne fait pas « rien », elle travaille. Non, elle ne perd pas son temps. Sa présence attentive est riche d'observations. Sa disponibilité physique et psychique est essentielle, sécurisante. Elle est « suffisamment bonne » dans sa distance à l'enfant, ni trop loin, ni trop proche. » nous précisent M.Christine Choquet et Nadine Job-Huert, psychomotricienne et pédiatre. (cf « l'art d'accueillir les bébés », Erès édition)

C'est notre travail régulier d'observation qui nous aide à connaître chacun, à respecter ses capacités et ses limites. A chaque professionnelle d'avoir donc en tête qu'effectuer nos gestes quotidiens avec un peu plus de lenteur et en verbalisant un peu n'est pas du temps perdu mais aide l'enfant à se construire, à son propre rythme, pour sentir son schéma corporel à travers les soins, l'habillage par exemple ou pour découvrir le monde par ses multiples expérimentations et ses échanges. « Il s'agit de redonner à l'enfant un sentiment de continuité, d'unité et d'unicité qui le définit par ses qualités, ses goûts et sa singularité. » (cf « Le bébé en mouvement », Dunod édition, p. 138).

### Aménagement de l'espace :

Notre psychomotricienne nous aide régulièrement, par ses compétences et son regard extérieur, à réajuster les propositions dans les salles de vie. Les enfants grandissant, il a fallu par exemple réfléchir à la mise en place d'un espace moteur pour répondre à leurs besoins de grimper, sauter, escalader... Lors de l'entrée de bébés, un espace bébés a du être signifié par un tapis pour respecter leur intimité et un réaménagement du service.

Suite à notre réflexion sur le bien être, nous souhaitons mettre en place dans chaque service un coin cocooning pour satisfaire au besoin d'isolement, de se ressourcer de certains enfants.

Nous continuons à réajuster nos propositions en veillant à mettre des jeux à disposition (armoires ouvertes, bacs transparents pour qu'ils puissent choisir le contenu,...) mais sans cependant en faire un espace de sur-stimulation lorsqu'il y a trop de jeux. En effet parfois le trop plein de jouets peut nuire à l'enfant car il papillonne, se déplace sans réelle intention et ne peut se concentrer devant ce trop plein. C'est donc aux professionnelles d'accompagner le jeu et de le partager. Sur-stimuler, tout comme « faire à sa place », être interventionniste, l'empêche de construire sa pensée, à son rythme.

Le jeune enfant a donc besoin de jouets mais surtout d'adultes disponibles, répartis en « phares », qu'il peut avoir dans son champ de vision, et qui, par leurs observations croisées, vont pouvoir réguler la communication entre chaque enfant du groupe, en toute sécurité.

### Relations parents/enfants /professionnelles :

Les parents sont les premiers éducateurs de leurs enfants, ce sont eux qui le connaissent le mieux et qui ont un projet de vie. Les équipes veillent donc à respecter leurs choix éducatifs, en tenant compte des règles de la collectivité. Parents et professionnelles partagent donc des valeurs éducatives, des savoirs qui sont différents, parfois contradictoires, mais autant respectables d'un côté que de l'autre. Les équipes sont donc amenées à remettre en question leurs certitudes éducatives, leurs représentations propres, pour aller vers une coéducation qui laisse la place aux parents en tant que partenaires à part entière. Cette reconnaissance mutuelle des compétences de chacun permet une rencontre riche, une grande ouverture d'esprit vers plusieurs possibles autour de l'enfant ; chacun s'ajustant pour être cohérent et offrir une continuité à l'enfant.

Les parents ont besoin d'être écoutés, respectés et reconnus dans leurs demandes, d'être valorisés pour aider ensemble l'enfant à se construire dans un accueil individualisé.

Les professionnelles sont là pour les accompagner dans leur projet de vie, leur cheminement, pas pour leur donner des réponses immédiates mais pour les aider à trouver en eux-mêmes leurs propres réponses. Chaque famille ayant sa propre histoire, elle est unique. Comme leur enfant, ils ont besoin de se sentir en sécurité, en confiance pour pouvoir confier leur petit. Usagers du service proposé, ils attendent une prise en charge de qualité pour leurs enfants.

« Laisser une place aux parents, c'est les laisser décider de ce qu'ils veulent dire ou cacher, c'est l'accepter ainsi et se sentir suffisamment professionnel pour, quoiqu'il advienne, et quelques que soient les informations reçues, être capable de prendre le temps d'observer cet enfant et de faire connaissance avec lui. » (cf « l'accueil en crèche », Philippe Duval édition, p. 80).

A Kalis, un travail en petit groupe, plus contenant, est mené avec les familles, autant au moment de l'adaptation que durant l'accueil car il faut parfois beaucoup de temps pour qu'elles prennent confiance dans le lieu. Les parents ont besoin de reconnaissance, d'un accompagnement plus soutenu, d'être autorisés à rester ou pas avec leur enfant dans Kalis à tout moment de la journée, pour partager une activité, une histoire ou tout simplement regarder son enfant évoluer dans la structure. Cela permet de créer des liens avec d'autres parents. Pour certains, Kalis est un relais, une parenthèse pour d'autres besoins d'orientations, d'étayage, d'échanges avec l'équipe et l'extérieur (théâtre, atelier cuisine, parlons de bébé, ...).

Le multi-accueil est un lieu où les familles peuvent avoir des échanges journaliers, des observations partagées sur le vécu de leur enfant, son comportement, ses relations avec les autres enfants, les adultes, ce qui nous a étonné. Peu à peu, un partenariat se construit, une

relation de confiance s'instaure. Les professionnelles veillent à mettre en valeur les acquisitions des enfants, donner des informations positives.

Le parent est un acteur quelque soit son degré d'implication, dans le lieu d'accueil, et au sein de la DPEE par le biais du Conseil de la Petite Enfance.

Au monde de Zarafa il existe un grand panneau d'affichage dans l'entrée qui devra être retravaillé pour être plus lisible par chaque utilisateur. Le personnel doit aussi réfléchir pour accompagner plus par la parole l'information donnée sur les divers projets ou autres.

Les équipes du multi-accueil ont proposé de renouveler les temps d'échanges en soirée avec les familles pour leur permettre de rentrer dans toutes les salles où évoluent leurs enfants (dortoir, pataugeoire ...) et de se présenter ainsi que leurs métiers et leurs missions.

A la création de cette structure, la place des parents avait déjà été pensée en leur offrant un espace en dehors du regard des professionnelles, pour permettre les échanges entre familles utilisatrices. Après nous être concentrés sur l'emménagement et l'accompagnement au changement des équipes, nous devons maintenant impulser cet espace, appelé « espace familles » pour y faire entrer les parents : exposition, documentation, ... et ainsi renforcer leur rôle. Ceux qui le souhaitent pourraient être force de propositions et ceux qui préfèrent être en retrait trouveraient leur place, à leur manière, à leur rythme.

Durant l'année, diverses fêtes ponctuent les saisons et servent parfois de lien avec les divers services du Monde de Zarafa.

#### Relations entre les équipes de la structure :

Le Monde de Zarafa regroupe des services aux objectifs variés mais aussi complémentaires. Actuellement, les trois services travaillent régulièrement ensemble, se retrouvent en petits groupes à travers des activités comme à la pataugeoire, à la salle d'expression...

Les projets permettent également de réfléchir ensemble en équipe restreinte et de faire des propositions à l'équipe. Malgré tout, il a été demandé de pouvoir aller passer un temps dans le service à dominante occasionnel, sur la base du volontariat, pour mieux connaître le travail et leur fonctionnement, ce qui est bien sûr à encourager. Chacune doit donc se sentir autorisée et s'autoriser à le faire.

Nous avons noté des besoins un peu différents pour les enfants en occasionnels qui vivent la discontinuité : besoins de repères, de constance dans le service plus centré sur ce type d'accueil, d'expérimenter sur une durée plus longue... Nos propositions pendant la quinzaine zen ou les ateliers durant la Semaine de la Petite Enfance ont apporté un début de réponse avec des activités mises en place sur une longue durée pour laisser le temps d'expérimenter. Il a donc été choisi de travailler à partir de 2016 autour de « fils rouges » qui pourraient également être un lien avec les autres services de Zarafa.

Les réunions multi-accueil et Kalis autour des pratiques professionnelles pour rédiger ce projet d'établissement ont sans aucun doute aidé à mieux comprendre nos différences et surtout donner du sens à ce qui fait la spécificité du service Kalis.

Le Monde de Zarafa accueille également les ateliers du RAM et du multi-accueil familial. Nous avons maintenant des contacts réguliers dans les salles d'activités par exemple, avec les assistantes maternelles. Cela entraîne des échanges très intéressants sur nos pratiques professionnelles, échanges à nourrir dans les prochaines années.

La signalétique intérieure et extérieure est à travailler pour clarifier l'information auprès des usagers sur les différents services proposés.

Les professionnelles souhaitent des échanges et donc, des temps pour s'interroger, des liens avec tous les acteurs de Zarafa pour apporter une qualité dans l'accueil du service public en permettant des passerelles. Comme les enfants et les familles, les professionnelles ont besoin d'écoute, de confiance, de respect et de sécurité.

Il reste encore quelques autres pistes à travailler pour répondre aux besoins de chacune, quelque soit son poste : entretien, cuisine, auprès des enfants, au bureau... Par exemple :

- respecter la relation adulte/enfant en évitant de l'interrompre
- « entendre » le silence
- veiller au volume sonore
- accepter de repousser ses questions et ainsi ne pas déranger un travail administratif
- avoir les informations plus en amont pour anticiper...etc

La journée pédagogique annuelle permet de consolider cette cohésion au sein du Monde de Zarafa, dans un esprit joyeux et bienveillant, avec confiance et respect. Dans les années à venir les équipes sont maintenant prêtes à travailler sur des projets autour d'une thématique commune, une conférence, des animations saisonnières suite à l'essai fructueux d'une semaine sur le bien être. Chacune garde en tête de ne pas gommer les spécificités afin de garder cette richesse dans nos échanges mais aussi dans les offres d'accueil pour les familles.

#### L'évaluation envisagée :

- Observation du développement et comportement de l'enfant
- Observation du bien-être de l'enfant
- Qualité des échanges avec l'enfant
- Utilisation et appropriation de l'espace par l'enfant
- Participation des enfants aux différentes activités
- Autonomie de l'enfant
- Satisfaction des familles
- Qualité des échanges avec les parents
- Échanges au sein des équipes au travers de réunions par structures et ensemble lors de la journée pédagogique par exemple
- Remise en question et ajustement du personnel sur ses pratiques professionnelles
- Contenu de la formation en interne, avec la psychomotricienne
- Efforts sur l'amélioration de la communication : avec les enfants, avec les parents, en interne et inter-services

## THEMATIQUE n°3

### Le bien-être

#### Axe d'intervention concerné :

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

#### Objectifs de l'action :

- Favoriser le bien-être de l'enfant, de sa famille et de l'équipe
  - Créer les conditions favorables à l'épanouissement
  - Donner une place à chacun
- Favoriser la communication et les échanges
  - Favoriser la socialisation des enfants et le «vivre ensemble» des adultes

#### Attendus de cette action :

- Respect du rythme et des besoins de l'enfant
- Reconnaissance de son individualité
- Amélioration de la confiance des parents
- Intégration des familles dans la vie de la structure
- Communication positive
- Plaisir partagé par tous

#### Public ciblé :

- Les enfants
- Les familles
- Les professionnels

#### Lieux du déroulement de l'action :

- Le Monde de Zarafa
- Tous les lieux fréquentés

#### Durée de l'action :

- Illimitée

#### Personnes en charge de l'action :

- Chef de projet : les responsables du multi-accueil et de l'appartement d'accueil
- Personnes associées : les équipes, la psychomotricienne, l'ensemble des intervenants extérieurs et partenaires.

#### Place des parents :

Les parents sont et restent les premiers éducateurs de leurs enfants. Les équipes veillent à respecter leurs choix éducatifs, en tenant compte des règles de la collectivité. Parallèlement

des échanges s'instaurent entre les parents et les professionnels sur des thèmes liés au développement de l'enfant, dans un souci de soutien à la parentalité. Le parent est celui qui connaît le mieux son enfant.

Le parent est aussi un usager du service proposé dans les structures du multi-accueil. Il attend une prise en charge de qualité pour son enfant.

Le parent est un partenaire avec lequel les équipes entretiennent des relations régulières et elles les associent dans la vie de la structure.

Le parent est un acteur quelque soit son degré d'implication, dans la vie du lieu d'accueil.

### **Partenariat à mobiliser :**

- Administration-gestion et autres structures d'accueil de la ville de la Direction de la Petite Enfance
- Services municipaux (bibliothèque, ludothèque, espaces verts, services techniques, CCAS, éducation/jeunesse...)
- Services sociaux (Maison des solidarités, CHRS...)
- Associations (Ludamuse, l'Odys'Son, CSCS MJC...)
- Maison de retraite les « Jardins de la Garenne »
- Les commerces de proximité

### **Moyens mis en œuvre et à développer :**

- Matériel
  - aménagement de l'espace réfléchi pour faciliter le bien-être de tous
  - jeux et jouets adaptés aux différents âges des enfants
- Humains
  - personnel qualifié et pluridisciplinaire
  - respect des normes d'encadrement
  - réunions d'équipes et formations
- Financiers
  - budget adapté aux besoins des structures d'accueil
- Liens avec les autres services municipaux
  - entretien des locaux et des espaces extérieurs
  - fabrication et installation de matériel favorisant le bien-être (Quinzaine Zen...)
  - proposition d'activités diverses (jardinage avec le Service des Espaces Verts, découverte du livre avec les bibliothèques...)
  - réflexion sur l'alimentation (PMN, GEMRCN, livraison des denrées alimentaires et élaboration des menus avec le Service Restauration Scolaire...)
  - accès aux achats nécessaires à l'enfant (produits d'hygiène, matériel éducatif, produits d'entretien...)

### **Déroulement de l'action :**

Après avoir vécu des moments très forts dus au déménagement des 3 structures (une halte-garderie, un multi-accueil et un appartement d'accueil) dans un seul et même bâtiment, ce qui a nécessité une réorganisation, il s'est imposé un temps pour se poser.

Ce temps a permis de prendre conscience des besoins et des envies de chacun. Il est apparu alors évident de s'extraire du tourbillon du quotidien et de se centrer sur l'essentiel : le bien-être de tous, enfants, parents, professionnelles.

Il était important de construire une réflexion commune pour donner un sens à ce bien-être afin d'offrir un accueil de qualité et de prévenir par ailleurs l'épuisement des équipes. Il a été demandé aux professionnelles lors des réunions de travail de définir le bien-être par 3 mots.

### L'environnement :

- **L'ambiance :**

C'est un ensemble de petites choses : un aménagement de l'espace agréable, sécurisant, un niveau sonore confortable, une qualité dans la relation aux autres qui nécessite une attention permanente et parfois un réajustement car cette ambiance agit directement sur le bien-être de tous.

La construction de Zarafa a permis de repenser l'aménagement et d'investir dans du nouveau mobilier ergonomique, beau et fonctionnel. Par exemple, les tabourets sur roulettes pour les professionnelles offrent au moment du repas, une facilité de mouvement et contribuent à apaiser ce temps parfois très sonore en réduisant les déplacements de l'adulte. La présence de fauteuils, de chaises ou de bancs dans le jardin, de chaises à hauteur d'adulte invite les parents à s'asseoir ; et par là, à rester avec leur enfant dans la structure. De même, avec le renouvellement de l'ensemble du mobilier, les équipes ont voulu créer des espaces harmonieux et agréables aux regards.

Tout a été pensé en équipe en s'appuyant sur les compétences de la psycho-motricienne. Rien n'a été fait au hasard : les couleurs, la décoration, les plantes vertes... Un bel espace mais aussi un espace rangé ! La notion d'ordre prend tout son sens avec l'accueil d'un enfant non voyant à Kalis. L'équipe a ainsi été confortée dans son idée que chaque objet posé à sa place est un repère et un facteur de bien-être. C'est aussi un espace bien entretenu, propre, avec du linge bien plié qui sent bon. Chacun, même les agents responsables de l'entretien et du linge, contribue à un bel espace. De même, en plus de la qualité incontestable des produits où le circuit court et les produits bio sont privilégiés, la cuisinière est attentive à présenter de jolis plats suscitant l'envie de goûter pour les enfants.

Cris, rires, pleurs, jouets sonores, voix des enfants et des adultes... sont des éléments du paysage sonore incontournables des structures petite enfance. L'environnement sonore peut avoir un impact négatif sur le bien-être. La présence de panneaux au plafond dans la salle à manger atténue le bruit et les repas sont généralement calmes. En revanche, la mauvaise insonorisation dans certaines pièces comme les unités de vie du multi-accueil ou la salle des parents à Kalis provoque chez les adultes un sentiment de fatigue voire des maux de tête et chez les enfants une plus grande agitation.

Sur une initiative des Ateliers Santé Ville et dans le cadre d'une sensibilisation sur le bruit et ses effets, Zarafa a hébergé une exposition « Grandir avec les sons ». Un livret, édité par le Centre d'Information et de Documentation sur le bruit, a été proposé aux familles et peut être un support de réflexion pour les équipes.

Par ailleurs, le choix des jouets par les équipes tient compte de la qualité sonore. Les jeux en bois sont privilégiés, ceux en plastiques évités et l'utilisation de certains jouets comme les marteaux, ou certains instruments de musique reste une activité ponctuelle.

Enfin, le comportement des adultes joue un rôle dans l'ambiance et peut initier une bonne ou une mauvaise ambiance : l'intonation de la voix, le nombre de personnes présentes... Les salles mutualisées comme la salle d'expression, la salle sensorielle permettent aux équipes de séparer les groupes d'enfants et par là d'agir sur le niveau sonore. Même à Kalis, avec la présence d'un petit groupe de 10 enfants, il est nécessaire de réduire ce groupe et de le séparer le temps d'une activité.

De même, les activités proposées ont un effet sur l'état des enfants. Il apparaît opportun après une activité de motricité d'animer un temps calme, un temps de relaxation où s'invite le silence. Et pourquoi pas, créer et animer un atelier du silence ! Dans certaines unités du multi-accueil, les équipes avec parfois l'aide de stagiaires ont inventé des espaces propices au calme, à la sérénité : un voile suspendu au plafond, une cabane en toile invitant aux découvertes sensorielles... De simples choses suffisent parfois pour améliorer une ambiance ou un espace sur lequel les équipes peuvent être attentives au quotidien.

#### ▪ **L'invisible :**

Les petits détails : il y a ce qui se voit, le visible (l'aménagement de l'espace, l'activité présentée aux parents...) et il y a ce qui ne se voit pas, l'invisible mais qui est tout aussi essentiel au bien-être de l'enfant, de la famille ou du professionnel.

Une des premières attitudes de l'adulte est de « se mettre à la place de... ». Ces petits détails auxquels, si le professionnel ne fait pas attention, peuvent générer du « mal-être » chez l'enfant : plusieurs épaisseurs de vêtements alors qu'il fait chaud, les manches du body retroussées alors que les manches du tee-shirt sont descendues, un collant trop petit, un vêtement mouillé, un nez qui coule... C'est une attention permanente qui permet de réajuster et de répondre au plus prêt aux besoins de l'enfant.

Par ailleurs, mis à part ces petits détails matériels, la qualité de la relation entre le professionnel et l'enfant peut être déterminante. La parole, le regard, les gestes ont leur importance. Il est primordial de reconnaître l'individualité de chacun, de reconnaître une place à chaque enfant. Par exemple, à la lecture d'une histoire à un groupe d'enfants, il s'agit à un moment donné de regarder chacun des enfants, de faire que chacun existe.

#### ▪ **Le plaisir :**

Travailler dans une structure petite enfance, avec des jeunes enfants peut présenter des contraintes mais aussi procurer du plaisir. Accueillir l'enfant et sa famille, participer à son développement suscite de l'enthousiasme. Se réjouir d'un jeu d'un enfant, d'une nouvelle acquisition, d'un sourire, c'est savoir apprécier son travail. Ces petits riens d'une journée peuvent être de véritables « pépites » à condition de les observer, de les voir et d'y participer. Un petit garçon de Kalis arrive chaque jour avec des fleurs cueillies sur le chemin. C'est un temps de partage où se lisent à la fois le plaisir chez l'enfant et la fierté chez l'enfant et son parent de voir quotidiennement les fleurs posées dans un vase. Ces petits riens se diffusent. Ils se communiquent aux autres ; enfants et adultes. Certains événements sont aussi l'occasion pour les parents de partager un moment heureux : une naissance, le départ de la structure pour l'école, une fête et d'offrir ainsi aux équipes des gâteaux, des fleurs...

#### ▪ **Le rythme :**

Chacun a droit au respect de son rythme : enfant/parent/professionnel. C'est une notion essentielle reliée au respect même de la personne.

Pour l'enfant, on parle beaucoup de favoriser son autonomie dans les projets pédagogiques. Mais quelle forme lui donne-t-on au quotidien ?

Un enfant qui sait manger seul mais qui demande l'aide de l'adulte. N'est-on pas dans une démarche de bienveillance si on répond à cette demande plutôt qu'au projet d'autonomie ?

Malgré les contraintes de la collectivité, prendre le temps, essayer de répondre aux besoins individuels des enfants sont des souhaits exprimés par les équipes mais parfois mis à mal par la réalité du quotidien. Au multi-accueil, le fonctionnement en multi-âge et l'arrivée d'un enfant à tout moment de la journée amène l'équipe à gérer des rythmes différents notamment en terme de sommeil. Aussi, le groupe des plus grands part le plus souvent à la sieste après le



repas mais il peut arriver qu'un enfant qui n'a pas besoin de dormir à cette heure là ne soit pas couché.

Respecter le rythme des parents, c'est en premier lieu lui laisser le temps lors de l'adaptation de son enfant.

A Kalis, il arrive parfois qu'un enfant accueilli dans le groupe d'après-midi ne dorme pas dans la structure mais fasse systématiquement la sieste chez lui. L'équipe respecte ce choix.

Au multi-accueil, dans l'unité à dominante occasionnelle, en raison d'un très grand nombre de demandes, il était pertinent de repenser l'adaptation.

Suite à une formation sur l'attachement, l'équipe a ainsi expérimenté « des adaptations groupées ». Un groupe de 4 parents maximum et de leur enfant est accueilli sur les mêmes temps d'adaptation. Au moment où les enfants restent seuls pour la première fois, l'équipe de direction propose aux parents dans « l'Espace famille » un échange autour d'un café ou d'un thé. Cette expérience est bénéfique :

- pour les familles qui peuvent échanger entre elles et avec les professionnelles et ainsi créer de nouveaux liens.
- mais aussi pour l'équipe qui n'est pas constamment pris par le tourbillon des arrivées et des départs et par les pleurs générés par ces premières séparations.

Les activités répétitives, les sollicitations des enfants, les demandes de parents... ponctuent la journée de travail des professionnelles. Afin de préserver un certain bien-être, les équipes ont la possibilité de « se ressourcer » dans la salle du personnel qui se veut une pièce calme avec le nécessaire pour se détendre (fauteuils, cafetière...).

A Zarafa, l'équipe de direction a souhaité aménager un espace de documentation accessible à tous où se trouvent une table, des chaises, des livres et des magazines spécialisés dans la petite enfance. Cet espace est largement utilisé par les stagiaires et pourraient l'être encore plus par les équipes qui ne se saisissent pas encore de ce lieu ressource.

### L'événementiel :

#### ▪ **La journée de la femme :**

L'équipe de Kalis a initié depuis quelques années un projet autour de la journée internationale des droits de la femme. Chaque année, il revêt une forme différente :

- exposition de portraits de femmes,
- exposition sur les discriminations filles/garçons,
- intervention d'une socio-esthéticienne pour un soin des mains ou du visage,
- activités physiques comme la marche nordique avec un éducateur sportif...

Toutes ces actions ont comme finalité de créer une meilleure image de soi et une meilleure estime de soi qui contribuent de fait au bien-être des femmes et plus largement des familles. Depuis l'intégration à Zarafa, cette journée de la femme a donné naissance à un autre projet qui se déroule à la même période « La Quinzaine Zen » invitant parents, enfants et professionnelles de toutes les structures de Zarafa (multi-accueil/Kalis/laep/Ram/Titom).

#### ▪ **La Quinzaine Zen :**

La salle d'expression est transformée en espace zen pour une durée de quinze jours. L'aménagement est propice à la relaxation avec de petits espaces sensoriels proposés pour éveiller chaque sens (découvertes de senteurs, tapis pour s'allonger, fauteuils et balles de massages, différentes matières à toucher (farine, feuilles, sables...)).

L'idée est d'offrir aux familles et aux professionnelles un moment de détente avec de simples petites choses qui pourraient être reprises à la maison.

Pour la deuxième année de ce projet, une professeure de yoga a animé des temps de relaxation aux femmes seules et aux familles (parents et enfants). Un créneau a même été proposé aux professionnelles, agréablement surprises de ce temps. Certaines ont pu se poser dans cet espace également sur leur temps de coupure. Elles ont pu par la suite exprimer que ce temps était un réel moyen de se ressourcer, d'être plus disponibles aux autres. L'équipe a mesuré également l'impact de ces temps de partage sur les relations avec les parents où parfois les liens ont pu se tisser plus facilement. Cet événement a donné envie à certaines professionnelles de proposer plus régulièrement des temps de relaxation aux enfants.

#### ▪ **Les ateliers de relaxation :**

Une observation fine de l'équipe peut amener, au cours de la journée, à proposer un temps calme pour répondre aux besoins des enfants. Les professionnelles peuvent soit dans la salle de jeu soit dans une pièce plus calme comme le dortoir, organiser une activité autour du tissu, des plumes, des balles à picots, de massages des mains ou des pieds.

Certaines équipes ont déjà constitué une « boîte zen » dans laquelle le matériel est stocké et où l'enfant lui-même peut solliciter cette activité de relaxation en désignant cette boîte.

Au cours d'une formation sur le massage et la relaxation, l'intervenante a insisté sur le fait de proposer cette activité régulièrement. A Kalis, elle est ouverte également aux parents. Le massage a notamment provoqué chez les équipes des discussions sur les limites. Il ne s'agit en aucun cas d'être dans une relation qui touche à l'intime. L'enfant est habillé. Seuls sont massés les mains et les pieds. Les enfants peuvent se masser mutuellement. L'idée est de procurer une sensation de bien-être par la détente du corps.

#### ▪ **La rencontre avec les autres :**

Le Conseil de la Petite Enfance, constitué de parents, de professionnelles et d'élus a soulevé la nécessité d'offrir des temps d'échanges entre les parents eux mêmes et entre les parents et les professionnelles. Il a été évoqué notamment le souhait de proposer un café de parents en présence d'un professionnel en lien avec le thème traité comme un psychologue, un diététicien...

Au multi-accueil, la fête de fin d'année, la grande semaine de la petite enfance ou encore des portes-ouvertes, ont permis aux parents de participer à des activités parents/enfants. Les familles ont ainsi pu voir ce que peut être une activité avec leur enfant ou tout simplement observer leur enfant dans la vie de la structure. C'est aussi l'occasion pour les professionnelles de présenter leur travail et de valoriser ainsi leurs compétences. A Kalis, de part le projet même de la structure qui invite les parents à partager à tout moment un temps avec son enfant, la rencontre avec les autres est quotidienne.

#### • **La journée pédagogique :**

La fermeture annuelle pour la journée pédagogique rassemble l'ensemble des professionnelles du multi-accueil, de Kalis et du Laep. Les équipes de Direction veulent faire de cette journée un temps fort favorisant une meilleure connaissance des projets de chacune des structures avec leur spécificité.

C'est aussi un temps pour créer du lien dans les équipes. La journée pédagogique de ces dernières années a eu la volonté de créer du bien-être et de la bienveillance entre les professionnelles. L'équipe de direction s'est mise en jeu, a innové et a essayé de surprendre.

Des jeux de rôle, des échanges et des mises en situation en petits groupes de professionnelles ont rapproché les membres de l'équipe. Le bénéfice de cette expérience se ressent encore aujourd'hui en matière de cohésion et de solidarité.

### La communication :

Tout au long de la journée, enfants, parents et professionnelles sont dans la communication. A chacun de veiller à être dans une communication positive et bienveillante pour favoriser de bonnes relations.

Pour recevoir les demandes de chacun, la première des qualités est l'écoute. Par exemple, les parents peuvent exprimer des difficultés dans leur « métier de parents ». Ils n'attendent pas forcément une réponse ou des conseils mais simplement une attention et parfois trouvent au cours des échanges leurs propres solutions.

Le silence est aussi important. Savoir se taire peut paraître parfois compliqué. On a tendance à vouloir répondre et non à vouloir comprendre. Écouter n'est pas entendre. Il ne suffit pas non plus de se taire pour écouter, il est nécessaire d'adopter une posture d'écoute, d'être réceptif. Par exemple, au moment des transmissions, l'écoute est active. La professionnelle est dans une posture d'empathie, à l'écoute du message sans être dans le jugement, les préjugés.

Il arrive parfois que des enfants arrivent, le matin, dans la structure un gâteau à la main ou avec un biberon sans avoir pris de petit déjeuner à la maison. Comment réagir face à une telle situation ? Bien évidemment qu'il est important de reprendre avec le parent d'autant plus si cela se répète. La professionnelle est malgré tout attentive aux mots utilisés, à l'intonation de la voix... A Kalis, en lien avec les Ateliers Santé Ville, un atelier mensuel animé par un cuisinier et par l'agent polyvalent de l'équipe a sensibilisé tout au long de l'année quelques parents sur l'impact de l'alimentation sur la santé. Il est apparu alors plus facile d'échanger tout au long de l'année avec les familles participantes où des notions de grammage, d'équilibre alimentaire ont pu être évoquées.

Les parents représentants du Conseil de la Petite Enfance ont exprimé le souhait de mieux connaître ce qui se passe dans les structures. A nous professionnelles d'inventer des outils améliorant cette communication. L'affichage de photos, la confection d'albums offre un tableau de la journée de l'enfant. Un film ou des photos projetées à l'occasion d'une fête dans l'année leur permet de se représenter certains moments comme la sieste, une activité, une sortie...

Par exemple, l'équipe du multi-accueil a expérimenté « un thé à la piscine » pour les femmes. Au cours de l'été, les familles de l'accueil occasionnel et certaines qui ne travaillent pas de l'accueil régulier sont invitées avec leur enfant à profiter de la piscine de Zarafa. Elles ont la possibilité de boire un thé, de se rafraîchir dans la piscine avec certaines professionnelles de la structure. C'est un moment très appréciable pour tous, riche d'échanges et de partage.

Une réunion de rentrée a pris la forme de « portes ouvertes ». Elle invite l'ensemble des familles autour d'un moment festif. Elle est l'occasion pour les équipes de présenter leurs différents projets, de mettre du sens dans leurs pratiques. Par exemple, au multi-accueil une étiquette au nom de l'enfant est posée sur les casiers. L'équipe veille à disposer celles des plus grands à leur hauteur pour faciliter l'autonomie ; rien n'est fait au hasard. Une réunion de rentrée est un bon moyen de communiquer avec les familles. Elle doit être pensée de manière ludique privilégiant les relations individuelles, et apparaît plus adaptée qu'une réunion

classique en grand groupe. C'est aussi l'occasion d'entendre les attentes des parents ; certains sont préoccupés par l'alimentation, d'autres par les activités d'éveil et les acquisitions...

A nous de percevoir et de décoder les attentes de chacun des parents.

### Les conditions de travail :

Une bonne communication, des conditions de travail agréables, un management bienveillant sont des conditions pour rester dans une démarche de bienveillance vis-à-vis des familles et préserver ainsi le bien-être.

Il est utile de se ménager des temps ressources :

- Les réunions en petits groupes par services ou dans le cadre de l'écriture du projet d'établissement facilitent le lien entre les professionnelles.
- La régulation mensuelle avec une psychologue permet à l'équipe de Kalis de partager les difficultés ressenties, d'être entendues et parfois, de trouver des réponses.
- La participation à des formations peut permettre de prendre du recul sur son travail, sur sa pratique, d'analyser et de comprendre les difficultés rencontrées. Ces formations aident à se remotiver, à insuffler de nouveaux projets. Le bénéficiaire touche et enrichit le travail de toute une équipe car au retour de la formation, la professionnelle partage son expérience et elle est invitée à donner d'éventuels documents à la Direction de la Petite Enfance et de L'Éducation afin de les communiquer à l'ensemble du service.
- L'entretien individuel au cours de l'évaluation annuelle permet de faire le bilan, de parler des points positifs, des actions réussies, mais aussi de mettre des mots sur les difficultés rencontrées.
- Un management bienveillant, c'est aussi une attention de tous les jours sur chaque membre de l'équipe et la responsable peut fixer des points d'étape si elle le juge nécessaire à tout moment de l'année.

Une bonne ambiance, un projet d'établissement cohérent, des conditions de travail agréables développent une capacité à être bienveillant envers soi-même. Chaque professionnelle a tout intérêt à prendre soin d'elle, à trouver des lieux ressources pour continuer à prendre du plaisir dans le travail pour rester bienveillant envers les familles et les autres membres de l'équipe. C'est une posture, une attention de tous les jours essentielle car le bien-être participe à la confiance dans ses compétences professionnelles et dans l'estime de soi.

### **L'évaluation envisagée :**

- Observation du développement et comportement de l'enfant
- Observation du bien-être de l'enfant
- Autonomie de l'enfant
- Satisfaction des familles
- Qualité des échanges avec les parents
- Qualité des projets
- Échanges au sein des équipes au travers de réunions par structures et ensemble lors de la journée pédagogique par exemple
- Motivation des équipes

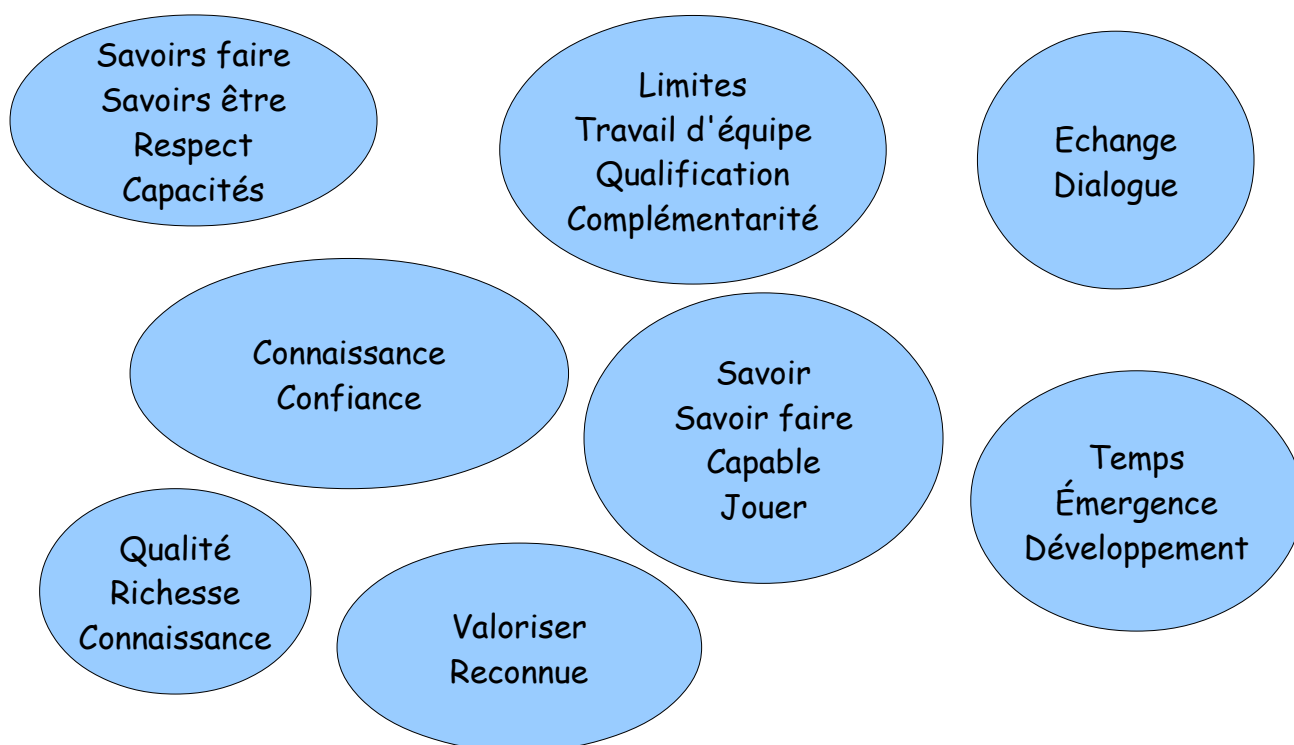
**Annexes :**

- Définition des besoins, bien-être et compétences selon les professionnelles du Monde de Zarafa
- Photographies du travail de groupe produit par les professionnelles concernant le triangle de qualité
- Charte commune d'Accueil
- Règlement de fonctionnement applicable à la structure
- Protocoles médicaux et d'urgence

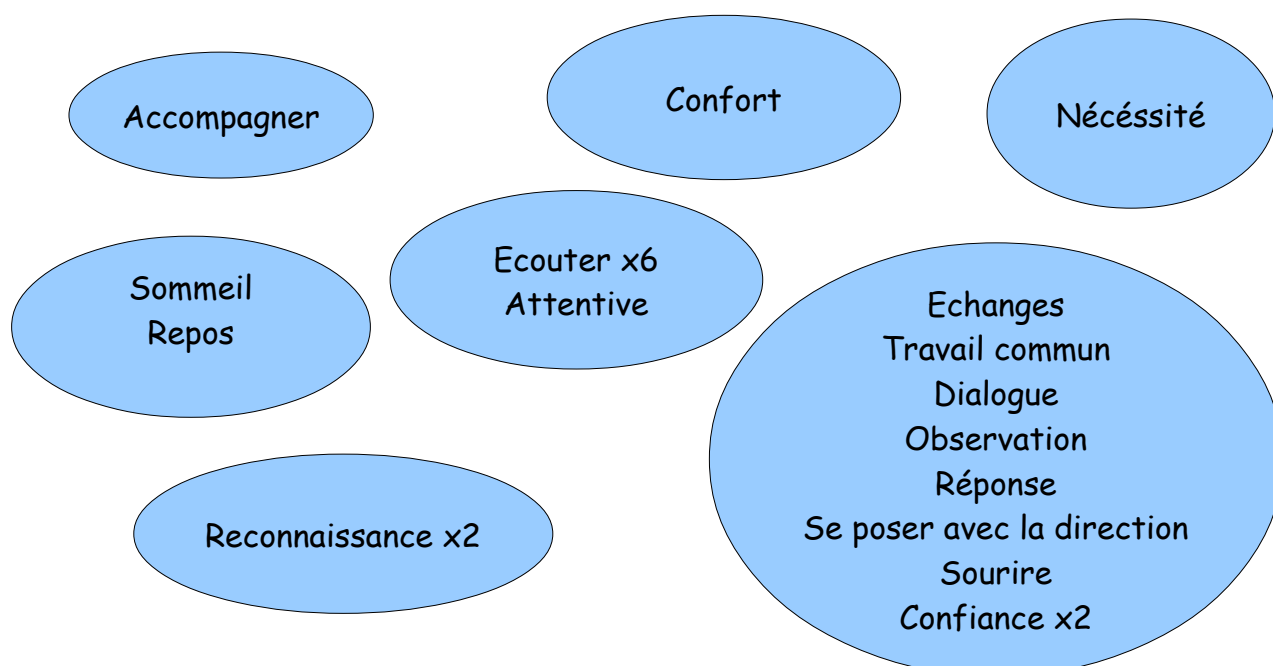
## Annexe 1

Chaque membre de l'équipe a défini les compétences, le bien-être et les besoins en 3 mots qui ont été, ensuite, regroupés par thématique.

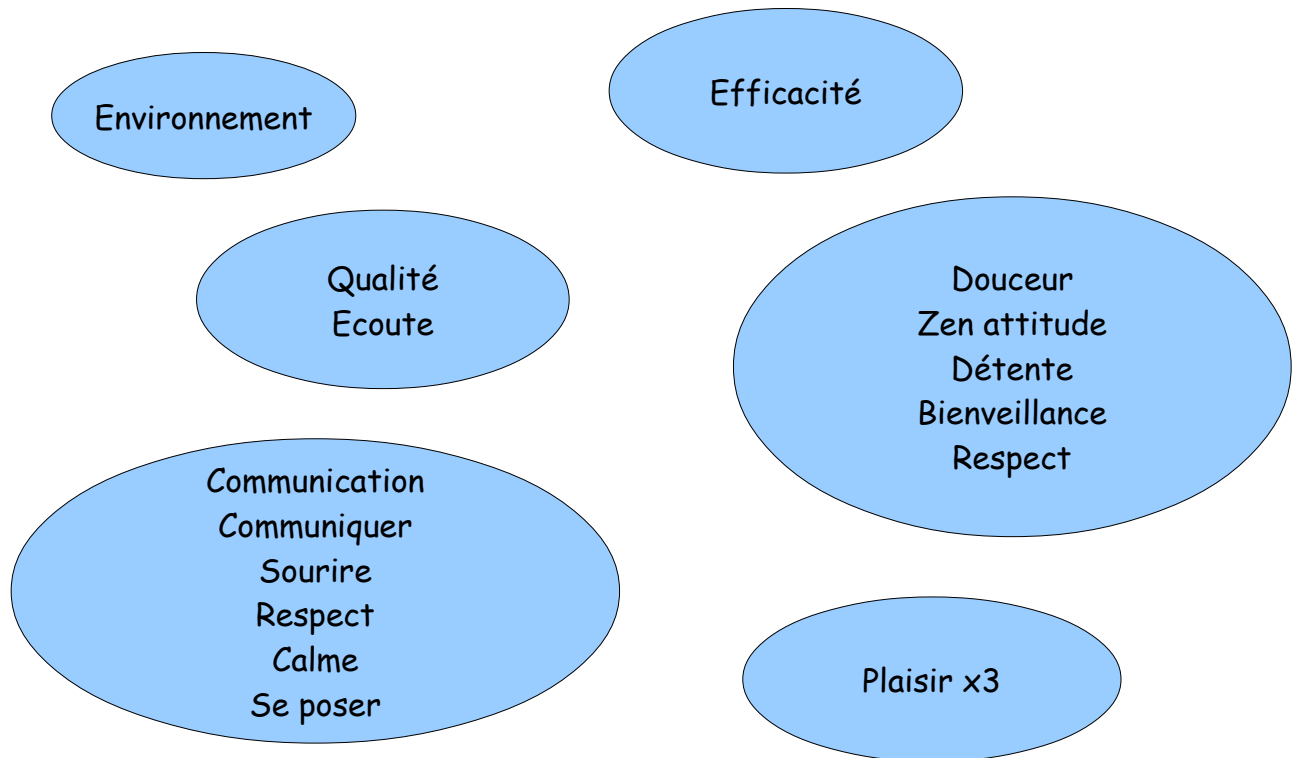
### Les compétences



### Les besoins



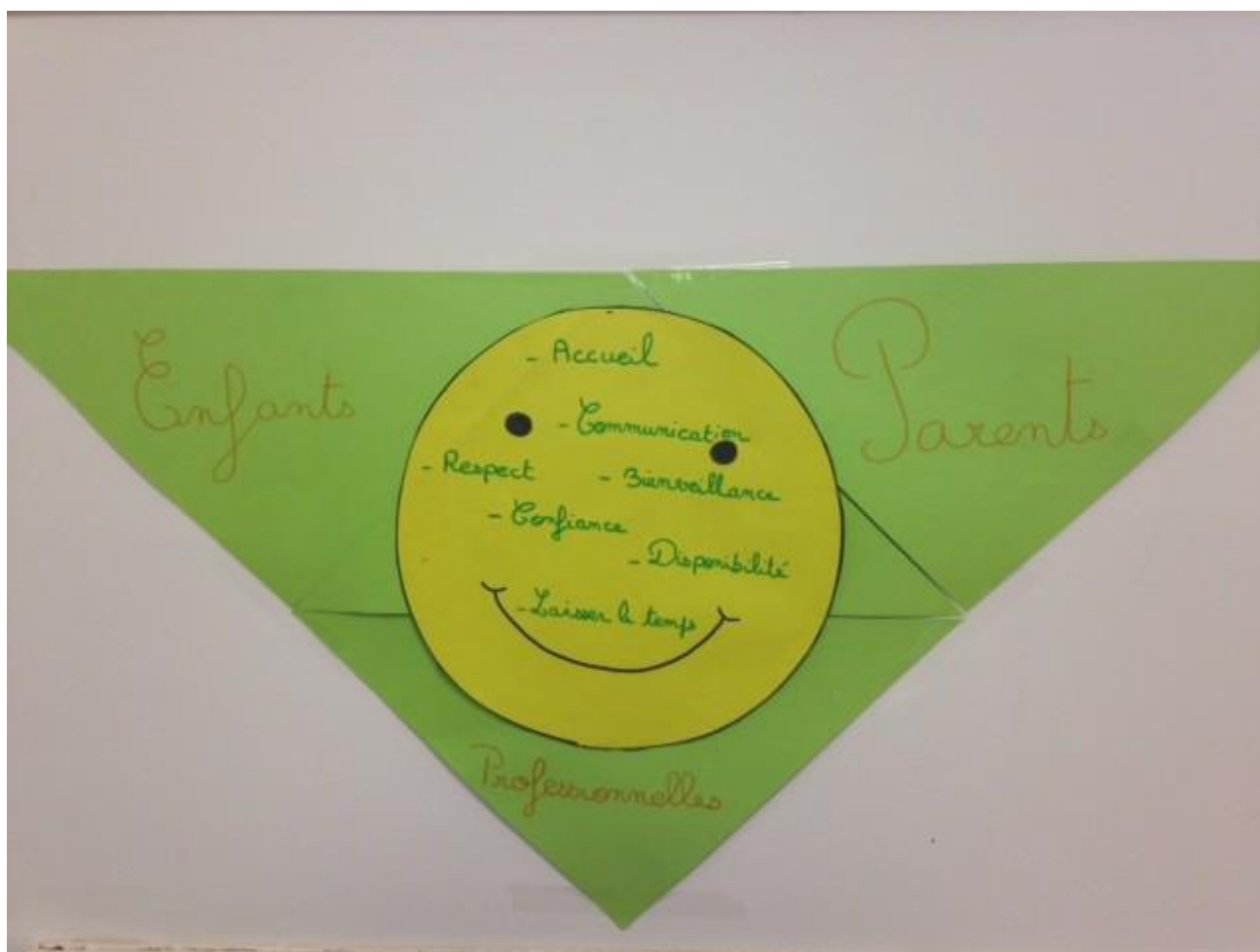
## Le bien-être



## Annexe 2

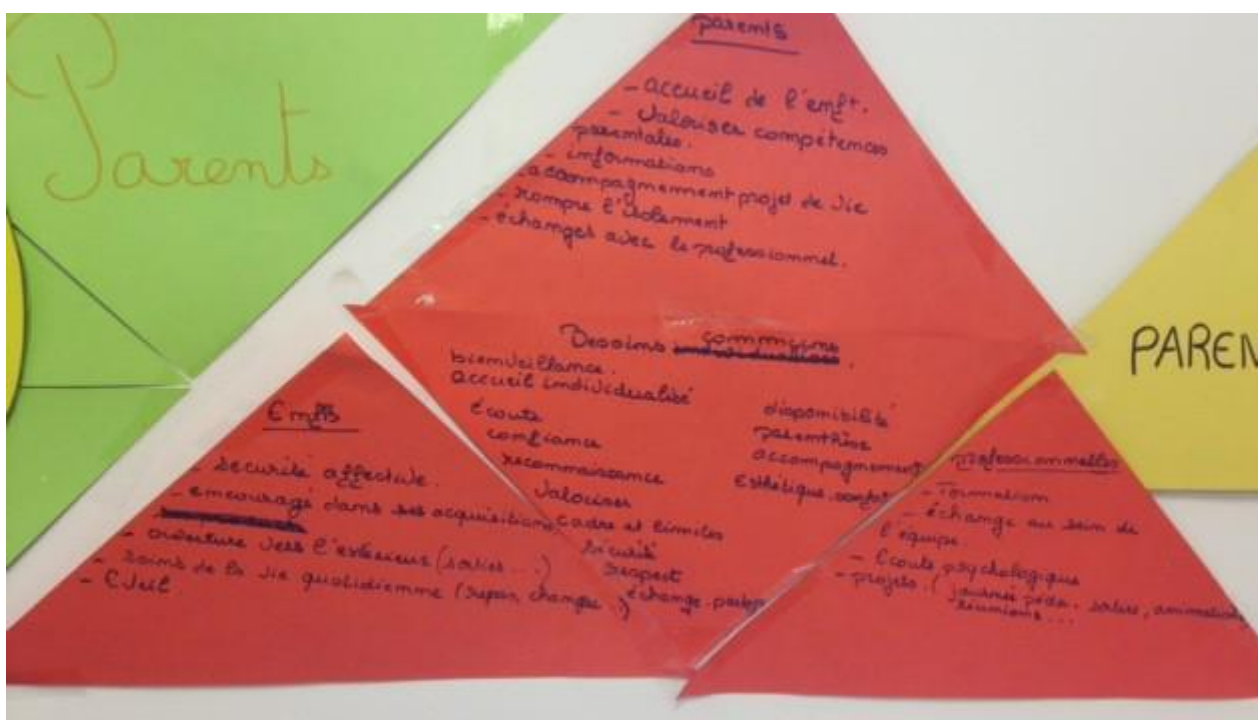
Lors de la journée pédagogique, chaque groupe de travail a représenté de façon ludique l'aboutissement de leur travail sur les besoins, le bien-être et les compétences.

### Le bien-être





## Les besoins



## Les compétences



