

La place des parents est reconnue et effective

Critère 3.1

Le lieu d'accueil respecte et prend en compte les pratiques éducatives de chaque parent. Un dialogue régulier avec les parents sur leurs valeurs et pratiques éducatives est recherché pour permettre une continuité dans la vie de l'enfant entre le lieu d'accueil et la famille.

Plusieurs rencontres et outils existent à la crèche permettant de prendre en compte les pratiques familiales, cela permet une continuité éducative et un dialogue parent-professionnelles constructif.

Lorsqu'une famille souhaite nous confier son enfant elle prend contact par téléphone ou se présente à la crèche, ce bref entretien permet à la directrice de prendre en compte la demande d'inscription, d'exposer les différentes démarches administratives et de proposer aux familles de se rendre sur le site internet de la crèche afin de prendre connaissance du projet d'établissement et du règlement de fonctionnement. C'est une première étape qui permet aux familles de faire le lien entre ses pratiques et celles qui lui seront proposées à la crèche.

Si les modalités d'inscription conviennent aux deux parties une rencontre est organisée avec la directrice, c'est un temps administratif mais aussi le moment que peut choisir la famille pour poser des questions sur notre fonctionnement pédagogique et nous faire part d'éventuelles demandes particulières. Il n'est pas rare que certaines familles aient besoin de plusieurs rencontres en amont de l'inscription. C'est une demande que nous prenons en compte elle permet d'instaurer un climat de confiance et une vraie coopération entre nous.

Ensuite vient le temps de l'adaptation, la référente accueille une première fois l'enfant et ses parents pour un échange d'environ une heure, nous avons une feuille d'adaptation qui est une trame des différentes questions à poser pour se faire une idée des rythmes et habitudes de l'enfant à la maison et pour échanger sur l'accueil que nous proposerons. Elle

y note les moments où l'enfant fait la sieste, les rituels d'endormissement, s'il y a un doudou, comment il mange, ce qui se passe pendant ses moments d'éveil... Lors de son retour à l'équipe la référente prendra soin de nous présenter l'enfant et sa famille ainsi que son ressenti général. Il arrive souvent que les parents ne se sentent pas prêts à laisser leur enfant ou qu'il y est des demandes spécifiques quant à l'accueil, tous ces éléments sont pris en compte et discutés en réunion d'équipe.

Pour les bébés qui arrivent dans la structure nous mettons à disposition un petit cahier qui fera la navette entre la maison et la crèche, à l'intérieur les parents notent les introductions alimentaires à mesure qu'ils les font et tout ce qui concerne la vie de l'enfant à la maison, de notre côté nous inscrivons les repas, siestes, soins et expériences que l'enfant a pu faire pendant sa journée. Chaque famille s'approprie ce cahier comme il le souhaite, nous avons des familles qui ne mettent que les introductions alimentaires et qui vont se servir très brièvement du cahier sur quelques jours et d'autres qui vont noter les moindres détails de vie de l'enfant à la maison et ce pendant plusieurs semaines. Tout est possible selon les besoins de chacun.

Puis il y a les transmissions orales du matin et du soir, moment retravaillé régulièrement par l'équipe. La relation triangulaire parents/enfant/professionnels se joue chaque jour d'où l'importance des moments de transmission. Par ces échanges quotidiens les professionnels peuvent apprécier et analyser le comportement de chaque enfant. Par ailleurs, il nous semble important d'échanger avec les parents autour des difficultés ou des progrès de l'enfant afin d'ajuster notre accompagnement. Selon l'heure d'arrivée ou de départ de l'enfant, il peut y avoir un manque d'intimité pour ces échanges, les parents arrivant par vague il n'est pas rare de voir quatre ou cinq familles attendant les transmissions, la professionnelle a la possibilité de proposer au parent de se mettre dans la pièce de la « parenthèse ». La directrice se rend aussi disponible pour des temps d'échange pendant ces moments.

Nous avons aussi des soirées à thèmes organisées par les professionnelles dans le cadre de la « parenthèse » avec une bibliothèque où de nombreux ouvrages peuvent être empruntés. Cela permet aux parents d'échanger avec les professionnelles et d'autres parents sur leurs pratiques éducatives, et de pouvoir trouver de nouvelles pistes lorsqu'ils s'interrogent sur les comportements et le développement de leur enfant, nous sommes là aussi pour les diriger vers d'autres professionnels lorsque les difficultés ne relèvent pas de nos formations et de nos fonctions.

Reconnaitre et valoriser les pratiques familiales permet d'installer un climat de confiance, malgré tout, cela reste fragile, c'est pourquoi lorsque nous ne pouvons pas reconnaître une pratique et faire de même à la crèche nous prenons le temps de poser le problème en analyse de la pratique et de trouver une réponse adéquate à faire à la famille. Souvent c'est à des moments clés comme l'acquisition de la propreté, le sommeil ou le repas que l'équipe peut se retrouver avec des demandes particulières non envisageables dans la structure. C'est pour éviter (au mieux) ces situations que nous prenons soins de présenter les projets de la crèche dans les temps décrits ci-dessus mais aussi lors des réunions de rentrée et les AG. Si le différend est trop important, nous avons quand même un cadre, et certaines pratiques qui nous feraient sortir très clairement de ce dernier, ne pourraient pas être envisageables (par exemple punir l'enfant, le laisser pleurer jusqu'à ce qu'il s'endorme, le priver de dessert..). Cela ne s'est pour l'instant jamais présenté ce qui nous fait valider l'importance des échanges en amont du projet social, éducatif et pédagogique de la crèche.

Pour permettre une continuité dans la vie de l'enfant entre la crèche et la maison, nous utilisons beaucoup le support photo, il permet aux parents de voir leur enfant en pleine activités, pendant le repas ou en interaction avec les autres et d'en parler avec eux. Un jour une maman nous a confié que si elle n'avait pas vu la photo de son fils en train de cuisiner avec les copains elle n'aurait jamais pensé pouvoir lui proposer de le faire à la maison. Un papa nous a partagé en voyant une photo de sa fille très concentrée en collant ses gommettes, qu'il était étonné de voir cet état chez une enfant si petite ! Ces panneaux de photos sont régulièrement changés et les photos sont données aux enfants pour chez eux. C'est à la demande des familles que nous avons enregistré un CD des chansons de la crèche, de cette façon les parents pouvaient eux aussi à la maison chanter avec leur enfant.

Critère 3.2

Le lieu d'accueil favorise les échanges entre parents : partage d'expériences, entraide, initiatives collectives, compréhension, sociabilité, etc.

Il y a 3 ans nous avons créé « la parenthèse », c'est une petite pièce avec une bibliothèque contenant des livres, CD et DVD. Nous avons essayé de constituer une proposition variée de thèmes, des livres sur les différentes pédagogies, l'alimentation, le sommeil, les activités, le développement moteur mais aussi sur la grossesse à destination des parents et des futurs grands frères ou grandes sœurs. Notre bibliothèque grandit avec le temps, chaque parent est libre d'emprunter et de proposer des ouvrages à acquérir. La « parenthèse » c'est aussi des soirées à thème organisées, l'occasion pour les parents de se retrouver entre eux de partager sur leurs pratiques et de témoigner de ce qu'ils vivent avec leurs enfants, de cette façon le parent prend conscience qu'il n'est pas seul à vivre certaines choses ou alors qu'il n'y a pas de réel problème avec leur enfant juste une méconnaissance de son développement. Les liens se créent durant ces moments qui se veulent conviviaux et sans jugement. Quelques thèmes discutés lors des « parenthèses » : les fratries, la pédagogie Montessori, la fabrication d'un kamishibai pour la maison, comprendre les émotions de l'enfant ... à venir suite à notre formation « signe avec moi » et à la demande des parents une « parenthèse » signer avec mon enfant.

Nous avons deux fois par an une matinée bricolage, destinée à faire de petits travaux à la crèche et deux bourses aux vêtements organisées par les parents du conseil d'administration avec l'aide des familles disponibles. Pendant ces temps l'équipe est peu présente et cela permet aux familles de se rencontrer voir de se retrouver, chacun ayant des vies bien remplies ! Le conseil d'administration œuvre à valoriser le fait d'être en association et essaie de donner envie aux familles de les rejoindre en intervenant aux différentes réunions parents-professionnelles. Une crèche associative c'est avant tout un collectif et la difficulté majeure est de trouver des bénévoles, c'est en créant du lien entre parents que nous sensibilisons les familles à l'importance de leur implication dans la structure.

Nous organisons un goûter pour fêter les papas et les mamans, une soirée de Noël et une fête de la crèche à la fin de l'année, autant de moments festifs dont les parents sont friands, à chaque fois le principe est le même avec les enfants nous préparons quelques douceurs et les parents amènent de quoi agrémenter le buffet, nous les invitons à nous faire découvrir les spécialités qui leur sont propres, les différentes cultures sont à l'honneur !

Critère 3.3

Les parents ont une place dans le fonctionnement quotidien. Cette place est définie par chaque lieu d'accueil et tient compte des possibilités et souhaits de chaque parent. Ainsi, les parents peuvent s'impliquer :

- ***Dans les activités pédagogiques : encadrement de la vie quotidienne, d'activités, d'ateliers ;***
- ***Dans des tâches comme les rencontres, le bricolage, les courses et le ménage, la gestion l'organisation, la communication ... ;***
- ***Dans l'animation de la vie associative, dans la politique petite enfance locale.***

Une crèche associative a pour base un engagement des parents dans tous les aspects de son fonctionnement. Cet esprit est la condition de son existence.

Lors de l'inscription de l'enfant la directrice remet un dossier administratif à remplir par la famille, à l'intérieur se trouve une fiche que nous avons appelé « engagement volontaire », par ce document les parents s'engagent, selon leurs compétences, leurs envies ou le temps qu'ils ont, à participer à au moins une action pour la structure. Il y a de nombreuses propositions, aller chercher les courses, participer à une matinée bricolage, à une bourse, accompagner une sortie, aller à la déchetterie ... C'est une des conditions à l'inscription, c'est une façon de les sensibiliser au fonctionnement d'une structure associative, certains parents n'ont aucune notion en arrivant à la crèche de son fonctionnement et il est important qu'il sache que sans eux rien ne pourrait se faire. Il est tout à fait possible pour les parents qui le souhaitent de passer un moment à la crèche pour observer, cela se fait très rarement, par contre beaucoup d'entre eux aime venir et prendre des photos quand leur enfant fête son anniversaire avec les copains.

Cette notion d'engagement volontaire est reprise à toutes les réunions d'informations et les AG. Elle permet de valoriser les compétences de chacun. Pour la communication nous avons un système d'affiche qui nous permet de demander de l'aide par exemple « Nous aurions besoin d'un parent pour aller chercher les courses à telle date. » ou alors « Une matinée bricolage sera organisée le... », À chaque fois nous doublons l'information avec

un mail. A mesure que nos besoins sont affichés, les familles comprennent l'importance de leur participation et proposent d'elles-mêmes des idées, dernièrement une maman qui aime coudre nous a proposé de fabriquer quelque chose pour la crèche, une autre avait fait plein de costumes pour les enfants... Ce n'est pas rare lorsqu'une rencontre festive est planifiée que des familles proposent leur aide. Par contre ce que nous avons remarqué c'est qu'il ne faut pas relâcher sa garde, une pique de rappel, quant à leur engagement, est souvent la bienvenue !

L'élaboration du label parental a aussi permis aux parents de définir leur place dans la structure et beaucoup d'idées ont émergé du projet.

Dans les activités quotidiennes, nous n'avons pas énormément de parents qui participent, par manque de temps certainement, bien que nous ayons toujours des parents disponibles pour les sorties. Par contre dans des tâches comme le bricolage, beaucoup participent, une maman qui n'a plus son enfant à la crèche vient régulièrement à la matinée bricolage lorsqu'il y a des travaux de peinture. Nous organisons deux bourses par an, les bénéfiques servent à mettre en place des actions pédagogiques sur des cycles plus ou moins longs, motricité, cirque ou encore musique et peuvent aussi servir à acheter des livres ou des jeux. Les anciennes familles nous font souvent part de leur envie d'être informé de ces manifestations pour pouvoir donner un coup de main, ce qui nous fait dire que les parents y prennent du plaisir.

Pour les matinées bricolage, l'équipe inscrit régulièrement les petits travaux à faire et fait le point sur le matériel nécessaire, puis informe les parents inscrits qui se retrouvent à la crèche sur un samedi matin.

Ce sont les familles qui organisent les bourses :

- Réservation de la salle des fêtes du village
- Mise en place de la communication et distribution d'affiches
- Impression des dossiers qui sont à disposition à la crèche et à l'office du tourisme
- Les personnes qui veulent vendre amènent leurs affaires la veille à la salle et les bénévoles installent les stands
- Familles présentes la journée durant la bourse pour ranger, organiser, renseigner et procéder aux encaissements
- Rangement et restitution des invendus

Il est important de proposer aux familles un panel suffisamment large pour que chacune trouve un endroit où elle puisse intervenir. C'est pourquoi toutes les propositions sont les bienvenues et qu'aujourd'hui dans notre fonctionnement nous insistons sur le fait qu'il n'y a pas de petites actions mais bien un collectif de parents qui s'implique selon ses possibilités.

Critère 3.4

Des moyens et méthodes diversifiés sont mis en œuvre pour permettre à chaque famille de participer et de faire entendre son point de vue, notamment les parents qui ne sont pas élus dans les instances décisionnelles.

Certains parents souhaitent s'engager dans le bureau ou le conseil d'administration, en ce qui concerne la communication autour de cet engagement c'est très souvent le CA en place qui met la main à la pâte pour recruter ! Difficile comme engagement d'être responsable d'une association, cela peut faire peur et nous cherchons toujours de nouvelles idées pour donner envie aux familles de s'impliquer plus dans ce domaine, informations, formations, réunions ... De plus chaque CA est différent avec une dynamique personnelle, pas toujours évident de s'y retrouver pour l'équipe pédagogique, la communication est donc de rigueur. Les réunions de CA sont ouvertes à tous et sont un bon moyen de se faire une idée de la charge de travail, après, tout est possible, nous avons dans le CA des commissions (bricolage, cuisine, petites manifestations, RH ...) et chacun peut y trouver sa place. C'est souvent une méconnaissance de ce qu'il y a à faire qui retient les parents, à nous, équipe et CA de clarifier ces différents rôles.

Néanmoins, certains ne souhaitent pas ou ne peuvent pas prendre part aux instances décisionnelles de la structure, il est important de mettre à leur disposition les outils qui leur permettent de faire entendre leur voix.

Chaque famille est libre de suggérer des idées ou de pointer des dysfonctionnements, nous avons mis en place une boîte à idées mais cela n'a pas vraiment fonctionné, aujourd'hui nous éditons un questionnaire pour prendre en compte le retour de chaque parent. Ce regard extérieur est riche pour l'équipe et l'aide à ne pas s'enfermer dans un fonctionnement routinier. Les réunions de CA sont annoncées et libre à tous d'y participer, c'est aussi durant l'AG et les réunions de rentrée (septembre et janvier) que les familles ont la possibilité d'intervenir et de présenter leur point de vue. Les différentes réunions organisées pour la mise en place du label et celles autour de la construction du projet

d'établissement ont aussi permis aux familles de faire entendre leur point de vue et d'influer sur la vie de la structure.

La participation et l'implication de tous les parents dans la structure est primordiale, c'est un travail quotidien pour l'équipe qui permet la coopération et la coéducation en direction des enfants que nous accueillons. C'est aussi le seul moyen de travailler ensemble parents et professionnelles porteurs du même projet.

Critère 3.5

Le lieu d'accueil permet l'accueil de toutes les familles et de tous les enfants, quels que soient leur origine, leur culture, leur sensibilité, leurs spécificités ou leurs handicaps. Il respecte la diversité des modes de vie et formes familiales (monoparentalité, familles recomposées, etc.)

Le projet social situe l'établissement dans un cadre politique, économique, social et partenarial. Il traduit au-delà du service rendu aux parents, l'affirmation d'une mission socio-éducative. Il prend en compte les caractéristiques de la population, les besoins et les demandes des familles, les ressources de l'environnement et doit inscrire le lieu d'accueil dans une dynamique territoriale et partenariale. Il traduit notamment les objectifs en termes d'accessibilité de toutes les familles. Il est construit et alimenté par l'étude des besoins et doit permettre à la structure d'accueil d'assumer ses choix d'intervention et d'offres de service.

Notre structure se situe dans un village de moyenne montagne. Nous ne sommes pas forcément confrontés aux mêmes difficultés d'accueil que dans une grande ville, en effet chaque année la crèche a un très bon taux de remplissage et nous arrivons toujours à accueillir les familles. Pour nous la demande vient principalement des familles habitants le village, les villages voisins ayant eux aussi des structures d'accueil.

Néanmoins les familles ont elles aussi leurs besoins et particularités, nous avons la possibilité d'accueillir les enfants sur des places d'urgence, les enfants en situation de handicap, de familles en difficultés ou en réinsertion et nous proposons aussi des contrats réguliers ou occasionnels. L'hiver nous sommes une station de ski nous avons donc des demandes de familles travaillant à la saison et ne cherchant un accueil pour leur enfant que durant cette période, région touristique les demandes des vacanciers cherchant un accueil pour leur enfant affluent pendant les vacances scolaires.

Sur les 35 familles accueillies nous pouvons avoir 2 contrats pour les saisonniers, entre 8 et 10 contrats occasionnels et 2 contrats destinés aux familles ayant leur emploi du temps seulement d'un mois sur l'autre, les autres étant des contrats réguliers. Et ce afin de maintenir la viabilité financière de la structure.

Ce n'est donc pas pour nous une difficulté d'accueillir « administrativement » les familles, l'offre étant sensiblement égale à la demande, mais nous sommes bien conscients que la qualité de cet accueil est primordiale, en effet un projet d'accompagnement doit exister pour chaque enfant et chaque famille. L'ouverture à l'autre, l'empathie, la confiance, l'éducation, le partage de savoirs, la confiance dans la relation, sont les fondements de notre pratique professionnelle. Construire des liens clairs autour de l'enfant en accueil collectif ou individuel demande un travail quotidien. La reconnaissance de la famille comme premier éducateur de l'enfant, la reconnaissance du savoir professionnel de l'équipe éducative, la reconnaissance des besoins de l'enfant dans son individualité sont incontournables pour tisser autour de lui la sécurité affective et psychique dont il a besoin.

Il y a deux ans nous avons accueilli un enfant porteur de handicap, l'équipe s'est formée et s'est entourée de nouveaux partenaires (CMP, CAMPS et PMI) pour être à même d'accompagner cet enfant et sa famille correctement, au début l'équipe avait peur de « ne pas savoir faire » aujourd'hui encore nous continuons à nous former et sommes plus sereines et en mesure de répondre à cet accueil. Notre dernière formation « signe avec moi » a encore élargi nos compétences.

Nous accueillons des familles monoparentales, homoparentales et recomposées, cela nous a permis de nous interroger sur certaines de nos pratiques, notamment celles de la fête des pères et de la fête des mères, depuis l'année dernière nous ne faisons plus de cadeaux mais un grand goûter pour la fête des parents, de cette façon tout le monde s'y retrouve. Du côté administratif certains documents ont été corrigés pour que chaque famille se sente accueillie dans sa particularité.

Depuis peu, nous avons dans la salle de vie un espace réservé au mur des familles, une belle représentation de la diversité accueillie à la crèche. Il nous permet aussi de découvrir les différentes cultures familiales et d'encourager les parents à nous les faire partager à travers la musique, les spécialités culinaires et tant d'autres choses.

Critère 3.6

Le lieu d'accueil refuse tout contrôle social : entre autres, il s'interdit de donner des informations sur les familles à des tiers sans les en informer, et ceci en toutes circonstances.

Nous garantissons aux familles, et ce dès le premier entretien, que toutes les informations collectées dans le dossier d'inscription et celles qu'elles pourraient donner tout au long de l'accueil de leur enfant, ne sortiront pas du lieu sans leur consentement.

L'équipe est soumise au secret professionnel comme le stipule leur fiche de poste et notre règlement intérieur «Chaque salarié a une obligation de discrétion et de secret professionnel conformément à l'art 378 du code pénal ». L'ensemble des personnels doit adopter dans l'exercice de ses fonctions une tenue, des propos ainsi qu'un comportement respectant la liberté et la dignité de chacun.

Nous nous devons aussi à la confidentialité auprès de nos partenaires (impôts, CAF, mairie ...). Selon la particularité de la demande qu'ils peuvent faire, la direction se propose de les rencontrer après accord avec la famille, mais dans tous les cas rien ne se fait par téléphone.

Il arrive, notamment pour les enfants en difficultés ou porteur de handicap, que nous soyons sollicités par des intervenants extérieurs, à ce moment-là nous prenons contact avec les familles, qui peuvent décider d'organiser une rencontre où elle serait présente.

Les parents nous remettent à l'inscription une autorisation parentale pour les personnes susceptibles de venir chercher leur enfant, nous demandons une pièce d'identité lorsque cela se produit. Ils remplissent aussi une fiche d'autorisation qui nous permet ou pas de prendre leur enfant en photo.

Nous accueillons des enfants qui se trouvent chez des familles d'accueil ou encore des enfants qui ont un de leur parent qui n'est plus responsable légal, nous prenons acte des

différentes demandes accompagnées des décisions de justice s'il y a lieu et respectons la confidentialité.

Nous n'avons jamais eu l'expérience d'une suspicion de mauvais traitements, néanmoins un protocole est en place et l'équipe sait qu'elle doit en référer en premier lieu à la direction.

La vie de village a de nombreux avantages mais aussi l'inconvénient de faire naître et circuler des informations non fondées, pour nous c'est une priorité que de ne pas prendre part à ses rumeurs et de rester professionnelles.