

La place des professionnels est reconnue comme garante du fonctionnement quotidien

Critère 4.1

L'équipe professionnelle, sous la responsabilité de l'association parentale, est responsable du fonctionnement quotidien du lieu d'accueil, en référence au projet social éducatif et pédagogique de l'établissement, mais aussi de la concrétisation de la place des parents dans la vie de ce lieu, à court, moyen et long termes. L'équipe est garante de la place des parents.

Lorsque du personnel est recruté, l'importance de l'implication des parents est abordée, travailler en association s'est aussi s'investir en terme de communication au sujet de l'engagement des parents, le nouveau professionnel est sensibilisé à l'oral lors de son recrutement mais aussi à travers sa fiche de poste, une de ses mission sera d'impliquer chaque famille dans le lieu d'accueil. Chaque professionnel est garant de l'implication des parents. Chaque salarié s'engage à respecter le présent règlement, le fonctionnement de la crèche et son projet éducatif, dont la direction est garante.

Cela se fait sur deux niveaux, le premier lors de l'inscription de l'enfant, la directrice va remettre le règlement de fonctionnement de la structure à la famille, l'encourager à lire le projet d'établissement qui se trouve sur notre site (aussi disponible en version papier) et lui remettre une feuille d'engagement à signer. Tout au long de l'année, la communication se fera par mails et affichages. Le deuxième niveau, se fait au quotidien avec l'équipe sur le terrain, à travers la communication orale, le rappel des informations, des manifestations et des besoins ponctuels.

Les parents viennent chercher leur enfant dans la salle de vie, il se trouve de cette façon directement dans le quotidien de l'enfant, s'ils arrivent au moment du gouter nous leur proposons de se joindre à nous ou s'ils veulent jouer avec leur enfant avant de rentrer à la maison c'est aussi possible.

Lorsque nous organisons une matinée bricolage ou une bourse, dans un premier temps nous envoyons un mail pour les prévenir de cette manifestation et nous affichons les différentes informations, dans un second temps nous affichons un tableau d'inscription et nous faisons une relance de mails, en parallèle, l'équipe rappelle quotidiennement aux familles qu'ils peuvent s'inscrire à cette manifestation en mettant en avant l'importance de leur participation. Une maman nous a prêtée pour la crèche des petits coussins sensoriels qu'elle avait cousus elle-même, découvrant ses talents de couturière nous lui avons demandé de nous aider à mettre en place un tapis d'histoire.

A l'équipe de faire de ces moments des temps conviviaux, aux matinées bricolage nous amenons les croissants et proposons du café ou du thé avant de commencer, les parents apprécient ce climat chaleureux et convivial, pour la fête de Noël nous demandons à un papa de faire le père Noël et dernièrement nous avons proposé aux parents de fabriquer un kamishibai et des histoires pour la crèche. L'idée est d'ouvrir au maximum les propositions pour que chaque parent ait l'opportunité d'intervenir, selon ses compétences, au sein de la structure, et d'être suffisamment à l'aise, en nous sentant demandeurs, de proposer d'autres idées, initiatives ou aides. Nous cherchons à mettre en place une relation de partenariat et de confiance mutuelle au profit des enfants.

Souvent l'équipe est confrontée au manque d'implication des familles, pour diverses raisons, c'est un travail quotidien que de trouver de nouvelles accroches, et de les faire participer. Nous souhaitons revoir les parents lors d'une réunion en début d'année pour les sensibiliser à l'AG qui approche et leur donner envie de s'impliquer, nous avons eu l'idée avec le CA de faire cette réunion en même temps que la galette des rois, l'avenir nous dira si l'idée était bonne et si cette réunion a attirée beaucoup de famille.

Critère 4.2

Les professionnels veillent à ce qu'aucun jugement ne soit porté sur l'enfant ou ses parents.

Il est très clairement énoncé dans le projet d'établissement qu'au sein de notre structure, la bientraitance doit être un principe éthique fondamental au même titre que la justice et le respect. La démarche est collective afin d'identifier et de mettre en œuvre le meilleur accompagnement des enfants et de leur famille.

Pour ce faire, nous développons une dynamique d'équipe par une réflexion pluridisciplinaire, poursuivons l'organisation des formations et renforçons le professionnalisme. Il faut permettre à l'équipe d'analyser les questionnements engendrés par tout travail relationnel (analyse de la pratique professionnelle).

L'analyse de la pratique est l'outil incontournable pour notre équipe, elle nous permet de poser les choses en toute confidentialité, de comprendre l'importance de ne pas juger les comportements qui nous troubles, que ce soit celui d'un parent ou d'un enfant, de ne pas mettre d'étiquette et de ne pas faire d'amalgame. Elle nous permet de faire un pas de côté, d'avoir un autre regard sur une situation et de mettre en place ce qu'il faut pour ne pas stigmatiser les enfants et leurs familles.

Auprès des enfants nous devons relever tous jugements et prendre le temps de leur expliquer les différents comportements du groupe. Le mur des familles nous permet de présenter aux enfants les différences des uns et des autres. Pour que les enfants ne soient pas dans le jugement il nous paraît important que leurs parents ne le soient pas non plus, il ne faut pas qu'un parent stigmatise un autre enfant auprès du sien. Un jour un parent est arrivé à la crèche en demandant ou était celui qui mordait, nous avons par la suite repris ce parent en lui expliquant que la morsure à la crèche était un comportement qui existait chez les enfants, que nous reprenions avec eux que c'était interdit, et que pour aider ses enfants le non jugement était la meilleure chose à faire afin de ne pas les définir seulement comme des mordeurs et de les enfermer dans ce comportement. Il n'est pas toujours simple pour l'équipe de réagir aux jugements venant des familles, l'analyse de la pratique nous permet de poser les situations délicates et de trouver comment communiquer avec elles.

Nous sommes aussi témoins du jugement qu'un parent peut porter sur son enfant, souvent il vient d'un manque de confiance ou de connaissance de son développement, l'équipe est là pour soutenir le parent et lui proposer des outils pour mieux appréhender cette mission

de premier éducateur de l'enfant, sans jugement de la part des professionnelles et avec beaucoup de bienveillance.

Critère 4.3

Les parents respectent les professionnels, leurs parcours et leur professionnalisme. En cas de conflit, un dialogue constructif est recherché.

Les professionnels ont des compétences, des connaissances générales sur le jeune enfant, compte tenu de leur formation et de leurs expériences. La reconnaissance du savoir professionnel de l'équipe éducative est une des conditions qui garantit la qualité de l'accueil.

Les professionnelles assistent à toutes les réunions de parents ainsi qu'aux AG, ceux sont des moments privilégiés pour l'équipe, elle y présente son quotidien avec les enfants, les projets en cours ou à venir et l'importance du cadre mis en place par le projet d'établissement et son respect par tous, parents et professionnelles.

Lors des réunions du conseil d'administration, un membre de l'équipe est présent pour définir les projets et faire le point sur le quotidien de la crèche. Durant les entretiens individuels, un membre du CA est présent, c'est un temps où chaque professionnelle peut s'exprimer et définir ses besoins en termes de formations. Le CA a retravaillé, conjointement avec la SNAECSO à laquelle elle adhère, sur les entretiens individuels, pour faire de cette « évaluation » du salarié quelque chose de constructif pour lui et la structure, au niveau des objectifs individuel et collectif mais aussi en prenant compte le savoir être et le savoir-faire. Un document, aujourd'hui, qui prend en compte les différentes dimensions de notre structure, ses particularités et son projet d'établissement.

La directrice est le relai entre l'équipe et le conseil d'administration, elle est là pour faire valoir les projets pédagogiques, compte tenu du fait que les parents n'ont pas toujours les outils et l'expérience que les professionnelles ont. Néanmoins le fait d'avoir un cadre commun, qui est le projet d'établissement, nous permet d'aller dans le même sens. Tous les deux mois, le CA organise un temps festif avec l'équipe, leur façon de nous remercier pour notre travail et de valoriser nos compétences.

Le questionnaire distribué aux familles inclus une partie sur les pratiques professionnelles, c'est aussi ce retour qui permet à l'équipe la reconnaissance de son travail. De manière plus informelle, tout au long de l'année, les familles nous gâtent : chocolats, bonbons, croissants et cartes postales de leurs vacances, une façon pour eux de nous remercier et pour nous de nous sentir reconnue dans notre fonction.

Il peut arriver que des conflits surgissent, l'équipe peut les régler en interne ou faire appel à un membre du CA comme tiers. Nous avons fait l'expérience d'un conflit qui ne pouvait

se régler ni entre les membres de l'équipe, ni avec un membre du CA, ce dernier a donc fait appel à la médecine du travail et à son psychologue. Ce fut long mais formateur, aujourd'hui nous savons que nous avons d'autres personnes ressources à qui faire appel en cas de nécessité.

Critère 4.4

Les réunions d'équipe permettent de s'exprimer et d'ajuster les pratiques des professionnels. Des temps d'ajustement entre parents, et entre professionnels et parents, sont intégrés dans le fonctionnement ordinaire de la structure.

Pendant un temps, nous avions des réunions d'équipe le soir, tous les mois et une séance d'analyse de la pratique tous les mois et demi. L'équipe a formulé son besoin de trouver un autre fonctionnement, nous avons donc instauré deux points infos, pendant la sieste des enfants, par semaine, et la mise en place d'un cahier de transmission pour que le personnel absent de ces temps puisse être informé. Voyant que toutes n'étaient jamais là en même temps et que les informations ne circulaient pas toujours correctement, nous avons mixé les deux propositions, des temps de « points infos » pendant la sieste et une réunion d'équipe tous les deux mois en moyenne, selon les besoins. Ces réunions d'équipe ne sont pas arrêtées en termes de date, elles sont définies selon les projets et les besoins de la structure et des professionnelles.

Avant chaque réunion une feuille « ordre du jour » est proposée à l'équipe, chacune des professionnelles peut y inscrire ce qu'elle souhaite voir aborder durant celle-ci. Le temps de la réunion sera défini selon l'ordre du jour, en général d'une à deux heures. Elle permet d'aborder le quotidien à la crèche, les projets en cours et à venir, les difficultés rencontrées, les formations, l'organisation des plannings ... A chacune de ces réunions, un membre du CA peut demander d'y assister et de son côté l'équipe peut aussi en faire la demande.

Nous avons, pendant deux ans, bénéficié de l'analyse de la pratique prise en charge par notre organisme de formation, ce n'est plus le cas aujourd'hui, et devant l'importance qu'avait cette intervention pour l'équipe, le CA a mis en place une enveloppe, pour que nous puissions continuer.

Une réunion de rentrée est organisée au mois de septembre, une façon de se présenter, d'accueillir les nouvelles familles mais aussi de commencer à créer du lien entre les parents et entre les parents et les professionnelles. Cette réunion est en deux temps, le premier avec la présentation de la structure, de l'équipe et du quotidien de l'enfant et un second avec l'intervention des membres du CA qui présente l'établissement du côté des gestionnaires et l'importance de l'engagement des parents.

Cette année, nous allons proposer une réunion en janvier, afin de consolider le lien parents professionnelles mais aussi de commencer à préparer l'AG et le changement de bureau, nous accueillons aussi de nouvelles familles pendant cette période et c'est une façon de ne pas les laisser de côté.

L'assemblée générale est aussi préparée avec l'équipe, le CA souhaite, lors de cette réunion, un espace suffisant pour que les professionnelles puissent présenter leur travail mais aussi permettre aux parents de poser des questions ou de formuler des demandes.

Critère 4.5

Les professionnels bénéficient de temps de ressourcement, d'échanges et de formation pour leur promotion personnelle et professionnelle.

Chaque fin d'année nous mettons en place un plan de formation pour l'année à venir. Il est décidé en fonction des demandes faites par les professionnelles durant leur entretien individuel mais aussi des besoins de la structure. Evidemment, les finances entre aussi en ligne de compte et se former revient de plus en plus chère à la structure, néanmoins, nous mettons en place avec le CA une proposition minimum.

Chaque année nous rééditons l'accompagnement en analyse de la pratique et deux journées de formation pour toute l'équipe. En effet, il est indiqué dans le règlement de fonctionnement que jusqu'à trois jours de fermeture de la crèche pourront être décidés, et ce pour que l'équipe se forme. Ces journées de formation sont l'occasion pour l'équipe de se retrouver et de se poser autour de ses pratiques professionnelles, c'est un temps de ressourcement qui permet une réelle « remotivation » quand cela est nécessaire et une valorisation des compétences individuelles et collectives.

Nous avons aussi l'opportunité de participer à des formations organisées et financées par la communauté de communes pour les crèches du réseau, les thèmes sont proposés par les structures, elles sont au nombre de deux par an sur des demi- journées.

A cela s'ajoute la proposition pour chaque salarié de faire une formation qu'elle choisira dans le catalogue de l'ACEPP. Il est important que chaque professionnelle puisse faire le choix d'une formation qui lui permettra de s'épanouir, de se ressourcer et de mieux appréhender son quotidien avec ses collègues, auprès des enfants et des familles.

Chaque salariée est au courant des différentes propositions possibles pour leur formation personnelle (DIF et CIF) à ce jour nous n'avons jamais eu de demande dans notre structure.

Trois professionnelles titulaires du CAP petite enfance se sont engagées dans la VAE d'auxiliaire de puériculture, et une auxiliaire dans celle d'éducateur de jeunes enfants. La structure encourage ces projets personnels qui permettront aussi une promotion interne. Deux professionnelles ont commencé à travailler dans la structure comme apprentis pour leur CAP petite enfance, aujourd'hui elles sont diplômées et salariées depuis plusieurs années.

Les formations permettent aux professionnelles de ne pas rester sur leurs acquis, de mettre en place de nouveaux projets et de cette façon d'éviter la routine, elles permettent aussi de combler un manque éventuel et de faire face aux difficultés de ce métier.