

*Imaginons ensemble
l'accueil de nos tout-petits
pour demain*

RÉPONSE DE LA VILLE DE NANTES

À l'avis citoyen



**NANTES
& CO JOUONS
COLLECTIF**

Les mots des partenaires

« Au-delà de la création de 400 places nouvelles en accueil collectif, la Ville de Nantes attache une attention particulière à l'accompagnement des familles pour les orienter et les soutenir dans leur recherche d'un mode de garde. Un des engagements prioritaires du projet nantais est de participer à la mise en place d'une offre d'accueil de qualité pour tous les enfants nantais.

C'est pourquoi la Ville de Nantes, ville de dialogue, a initié une concertation avec l'ensemble des professionnels de la petite enfance (tous modes d'accueil confondus) ainsi que des parents. Notre objectif : élaborer une Charte Qualité pour l'accueil des tout-petits à Nantes, en se mettant d'accord sur des valeurs communes qui fondent un accueil de qualité, quel que soit le mode de garde de l'enfant, et en choisissant ensemble des valeurs et actions qui peuvent être adaptées par tous.

Nous sommes aujourd'hui ravies de vous présenter la réponse de la ville à l'avis citoyen. La charte co-écrite avec l'ensemble des parents et acteurs, est entièrement validée par l'ensemble des partenaires.

Les propositions d'action retenues vont permettre un accompagnement et un suivi plus adapté, plus personnalisé, au plus près des préoccupations et de la diversité des familles nantaises dans la recherche d'un mode d'accueil. Elles visent également à instaurer et consolider la confiance entre parents et professionnel.le.s, confiance indispensable préalable à un accueil de qualité pour nos tout-petits. Elles visent enfin à valoriser l'ensemble des professionnels et ce, quel que soit le mode d'accueil.



Pour assurer ses missions principales : améliorer la vie quotidienne des familles et renforcer le lien social, la Caf verse une vingtaine de prestations légales à caractère familial ou social et conduit une politique d'action sociale sous forme d'aides collectives et individuelles.

Elle accompagne ainsi les projets novateurs à destination des familles, et s'assure que leurs besoins sont bien pris en compte.

La qualité de l'accueil du tout petit, tant individuel que collectif, est donc un sujet prioritaire.

La Caf soutient financièrement et méthodologiquement cette action, dans la mesure où les parents et les professionnels de la petite enfance sont acteurs de la rédaction d'une charte visant à développer et garantir un accueil de qualité sur l'ensemble du territoire nantais.

Elisabeth Dubecq-Princeteau,
Directrice de la Caf de Loire-Atlantique

Vous le verrez, certaines réponses apportées s'appuient sur des évolutions rendues possibles grâce au recours au numérique. Elles s'appuient en même temps fortement sur notre capacité collective à créer et faire vivre nos liens, en direct, en proximité : entre parents et professionnels au moment de la recherche d'un mode d'accueil, dans une crèche ou chez un.e assistant.e maternel.le, et également entre professionnel.le.s d'un même secteur ou grâce à des complémentarités à inventer entre modes d'accueil.

Ces réponses qui s'inscrivent toutes dans les principes et valeurs de la Charte qualité d'accueil, ainsi que la charte elle-même, vont constituer un fil conducteur de notre action pour la petite enfance pour les prochaines années. Nous remercions chaque participant et chaque participante pour sa contribution, et nos partenaires CAF de Loire-Atlantique et Conseil Départemental pour leur engagement à nos côtés à faire vivre cette charte et ces actions dans la durée. »

Johanna Rolland
Maire de Nantes

et Ghislaine Rodriguez
Adjointe à la petite enfance



Si les parents sont les premiers éducateurs de leur enfant, il n'en reste pas moins que beaucoup d'entre eux doivent le confier à une crèche, un multi-accueil ou un.e assistant.e maternel.le pour mener à bien leur vie professionnelle ou leur recherche d'emploi.

Garantir un accueil de qualité du petit enfant est donc un enjeu primordial pour créer une société plus juste et plus harmonieuse, une société où les enfants ont les mêmes possibilités d'éveil et de développement et où les familles peuvent concilier leurs vies professionnelles et personnelles.

C'est pour cette raison que le Département de Loire-Atlantique participe à la démarche de la Ville de Nantes en faveur de l'élaboration collaborative d'une charte qualité de l'accueil du tout petit. Fondée sur le décroisement des différents modes d'accueil, elle s'est en effet révélée aussi originale que féconde dans la recherche d'un consensus exigeant et pragmatique entre familles et professionnels.

Fabienne Padovani
Conseillère départementale
de la Loire-Atlantique
Vice-Présidente aux familles
et à la protection de l'enfance



Imaginer une Charte Qualité Nantaise pour l'accueil des tout-petits, c'est se mettre d'accord sur des valeurs communes qui fondent un accueil de qualité, quel que soit le mode de garde de l'enfant.

C'est choisir ensemble des valeurs et actions qui peuvent être partagées par tous.



Pourquoi élaborer une charte qualité ?

Il s'agit d'un document qui permet à différents acteurs concernés par un même sujet de s'accorder, en travaillant ensemble, sur des principes et des valeurs communes. Lorsqu'ils signent cette charte, ils s'engagent à respecter celles-ci. Ils peuvent s'engager jusqu'à mettre en place des actions concrètes respectant pleinement des principes et valeurs de cette charte.

La plupart du temps, cette charte est rendue publique. Elle doit permettre à l'ensemble des acteurs de nouer des relations de confiance, puisque chacun s'est accordé sur des principes communs et connus de tous.

Dans l'optique d'une démarche d'amélioration continue, cette Charte permettra ensuite d'agir ensemble, en concertation, en complémentarité et dans la durée.

La démarche Charte qualité nantaise pour l'accueil des tout-petits est une démarche volontaire qui vise la reconnaissance de tous les acteurs et la prise d'engagements des parties prenantes autour d'un objectif central et partagé : le bien-être de l'enfant. En plus d'intégrer les attentes des parents, la Charte qualité pour l'accueil des tout-petits de la Ville de Nantes formera un socle commun de principes et de valeurs pour les acteurs de la petite enfance, et ce, quel que soit le mode d'accueil.

Rappel du contexte

De juin 2017 à mai 2018, une démarche de concertation a été organisée sur le thème de la Qualité d'accueil du jeune enfant à Nantes, tous modes d'accueil confondus.

Les objectifs :

- Co-élaborer avec les familles nantaises et l'ensemble des acteurs de la petite enfance du territoire, **une Charte qualité nantaise pour l'accueil des tout-petits** en plaçant le bien-être de l'enfant au cœur du processus ;
- Recueillir toutes les propositions d'actions ou idées émanant des participants, les rassembler avec celles déjà formulées par les familles ou professionnel.le.s pour permettre aux services et élus de dégager des axes de progrès possibles au service de la qualité d'accueil du jeune enfant sur le territoire nantais.

Six thématiques de travail ont été identifiées pour permettre d'échanger :

1 Avant de faire garder son enfant : le parcours des familles

Avant le premier jour de garde de l'enfant, les parents ont réalisé un certain nombre de démarches : s'informer, faire des demandes, réaliser des choix, etc... Que faut-il encore améliorer pour faciliter ce parcours selon vous ?

2 Une réponse professionnelle et bien-traitante aux besoins du tout-petit dans sa diversité

Parents et professionnel.le.s vont s'interroger sur les conditions d'une réponse professionnelle et bien-traitante au quotidien aux besoins individuels de l'enfant et au respect de son identité, de son développement et de ses particularités. Quels en sont les critères, les valeurs à partager ? Quelles sont les actions à mener pour un accueil de qualité sur ce thème essentiel ? Comment peuvent-elles se décliner dans des pratiques professionnelles et être ainsi des repères pour eux, comme pour les familles ?

3 Dialogue familles-professionnel.le.s

Il paraît indispensable de permettre aux familles et aux professionnels de dialoguer et de trouver les meilleures formes de coopération possible. Que doit-on mettre en place ou améliorer ?

4 Soutenir la parentalité

Être parent n'est pas une chose facile ! Quelles sont les actions et les orientations possibles pour un accompagnement au rôle de parents ?

5 Comment faire pour que les principes et valeurs communs soient partagés par tous ?

Les principes et les valeurs définis dans cette Charte qualité feront progresser l'ensemble des acteurs s'ils sont partagés par le plus grand nombre, quel que soit le mode de garde de l'enfant. Comment faire pour rendre cela possible ?

6 Une Charte qualité, et après ?

Une fois la Charte qualité signée, comment mettre en place le suivi de son application ? Et quelle démarche d'amélioration continue pouvons-nous mettre en œuvre collectivement ?

Les grands temps de la concertation

Près de 1000 personnes ont contribué à la démarche



**Du 24 avril
au 25 mai 2017**

Appel à volontariat

140 personnes
intéressées
par la démarche



**Samedi
17 juin 2017**

Atelier

Échanges
sur les éléments
de diagnostic, lancement
du débat, et témoignage
autour de ses expériences



**Samedi
7 octobre 2017**

Atelier

Travail sur les thématiques
à aborder dans la charte,
échanges avec des
experts, identification de
valeurs et de principes
communs



Automne 2017

L'ensemble des
professionnel.les
des structures municipales
ont été consulté.e.s

**140 personnes
intéressées
par la démarche**

**50 participants
aux profils divers**
*(hommes, femmes,
d'âges différents et issus
de 7 quartiers nantais)*

Répartis dans 4 collèges :

- les parents (20),
- les assistant.e.s
maternel.le.s (11),
- les garde à domicile (9)
- les professionnel.le.s
de l'accueil collectif (10).

Le collège des « experts
de la formation et de la
professionnalisation »
a été constitué
ultérieurement.

**39 participants
aux profils divers**
*(hommes, femmes,
d'âges différents et issus
de 7 quartiers nantais).*

Répartis dans 5 collèges :

- les parents (13),
- les assistant.e.s
maternel.le.s (8),
- les gardes à domicile (6),
- les professionnel.le.s
de l'accueil collectif (8)
- des acteurs de la
professionnalisation (4).

**Près de
500 participants**

LES THÉMATIQUES ABORDÉES

Quatre thématiques ont été abordées :

- l'information aux familles
- le dialogue parents-professionnels
- la place et le rôle de chacun
- l'accompagnement à la parentalité

De l'avis du panel, les deux dernières questions renvoient à la responsabilité de la Ville de Nantes et de ses partenaires.

Lors des échanges, une thématique supplémentaire est apparue : la problématique de l'offre d'accueil.

Au final, de la concertation ont émergé une charte qualité rédigée par les participants et 41 idées d'actions, parfois très détaillées, parfois très larges, parfois très peu explicitées. Elles concernent les 4 axes thématiques qui ont structuré toute la démarche.



**Samedi
9 décembre 2017**

Atelier

Co-rédaction et validation collective du projet de Charte Qualité et propositions de préconisations concrètes



**Du 15 janvier
au 15 mars 2018**

Consultation numérique

Invitation à amender, reformuler, illustrer le projet de charte au travers de contributions numériques individuelles ou collectives



**Mardi
29 mai 2018**

Atelier

Mise en commun du projet de charte avec l'ensemble des professionnel.le.s de la petite enfance et partage des pistes pour sa mise en œuvre



**Samedi
10 novembre 2018**

Réponse de la ville de Nantes et ses partenaires

20 personnes ont participé à la co-écriture de la Charte

- 6 parents,
- 4 assistant.e.s maternel.le.s,
- 6 gardes à domicile,
- 7 professionnel.le.s de l'accueil collectif
- 4 acteur.rice.s de la professionnalisation.

Près de 30 contributions individuelles et collectives reçues

43 participants

(professionnels de la petite enfance)

- 30 professionnel.le.s de l'accueil collectif municipal et collectif,
- 6 assistant.e.s maternel.le.s,
- 2 professionnel.le.s de la garde à domicile,
- 5 acteurs de la professionnalisation.

A noter : En plus de la démarche de concertation, une évaluation du guichet unique a été réalisée en septembre 2016 auprès de 500 familles dont la moitié était parents pour la première fois.

L'analyse des préconisations

Une analyse consolidée

Les différents temps d'échanges de la démarche de concertation (cf. pages 6 et 7) ont permis de faire émerger 41 préconisations. Celles-ci ont été analysées, synthétisées et regroupées en 22 propositions :

- 18 d'entre elles concernent les 4 thématiques abordées : l'information aux familles, les dialogues parents-professionnel.le.s, la place et le rôle de chacun et le bien-être de l'enfant.
- 4 propositions sont classées sous une nouvelle thématique : l'offre d'accueil

Une instruction partagée

Cette liste de propositions a été analysée par les services de la ville de Nantes et arbitrée par l'adjointe au maire déléguée à la petite enfance. Chaque action donnant lieu à une analyse et à une réponse argumentée.

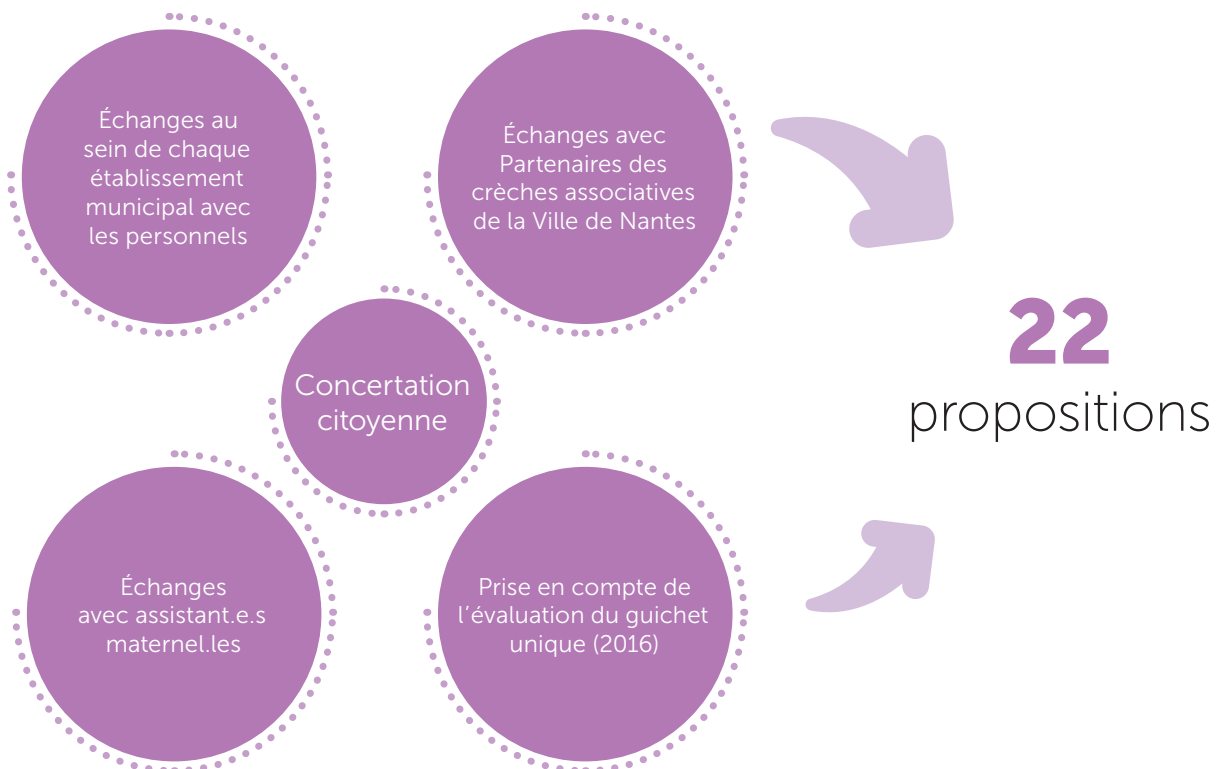
Enfin, un certain nombre d'actions nécessitant un partenariat avec la CAF de Loire Atlantique et le Conseil départemental pour être mises en œuvre ont abouti à la formalisation d'engagements partagés au travers d'une convention de partenariat que chacun s'engage aujourd'hui à tenir.

La convention et les actions partenariales retenues seront soumises pour approbation au conseil municipal de décembre 2018.

Les réponses à l'avis citoyen ci-dessous sont donc constituées :

- d'une réponse argumentée aux 18 propositions et aux 4 propositions concernant l'offre d'accueil. Une liste d'actions que les trois institutions s'engageront à mettre en œuvre ensemble se traduira par une convention de partenariat tripartite votée dans leurs instances respectives,
- d'une Charte qualité de l'accueil des tout-petits rédigée par les participants, partagée et validée par les institutions, professionnels et parents.

En synthèse

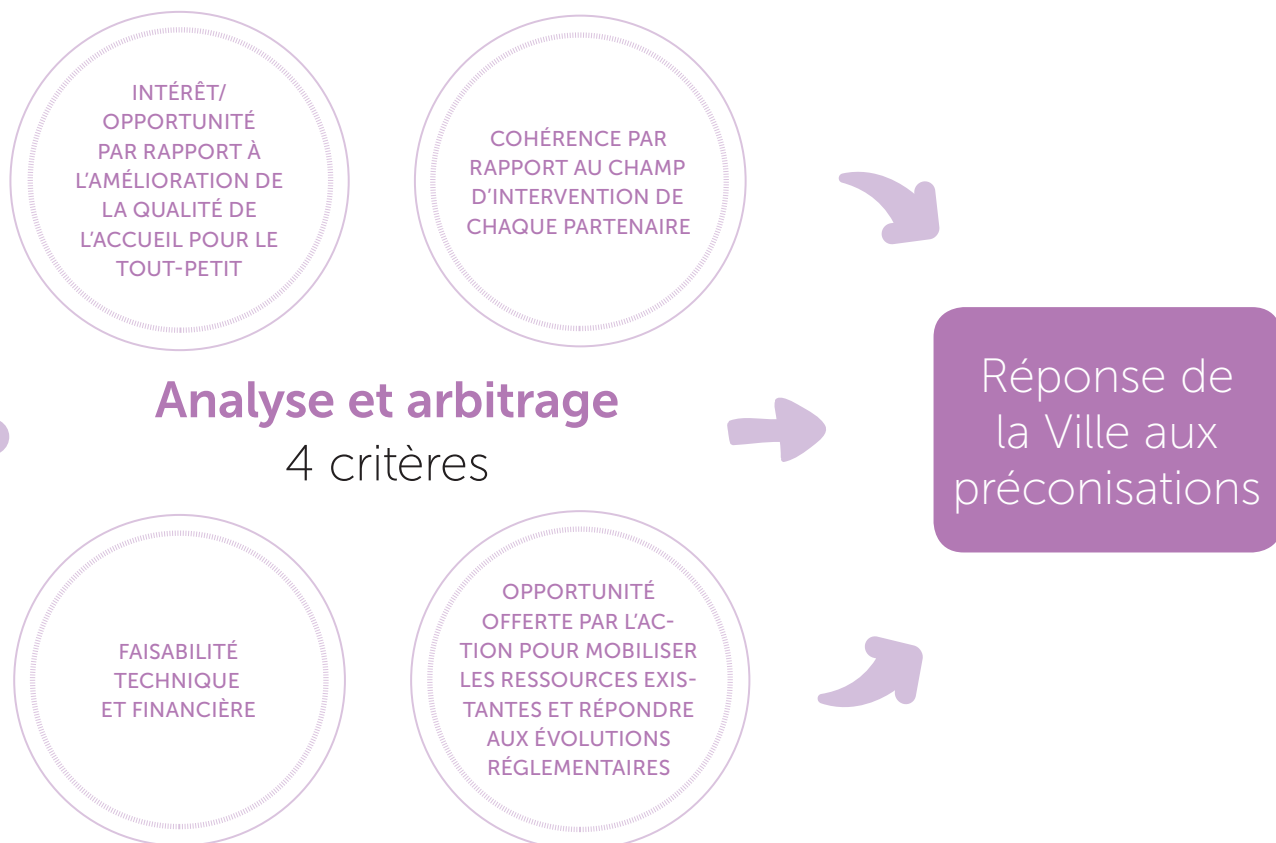


Le choix des actions à mettre en œuvre a répondu à plusieurs critères :

- l'intérêt/opportunité par rapport à l'amélioration de la qualité de l'accueil pour le tout-petit ;
- la cohérence par rapport au champ d'intervention de chaque partenaire ;
- l'opportunité offerte par l'action pour mobiliser les ressources existantes et répondre aux évolutions réglementaires ;
- la faisabilité technique et financière.

Les réponses aux préconisations détaillent :

- le statut de la proposition : retenue, partiellement retenue, non retenue, pertinente mais ne relevant pas de la compétence de la ville ;
- le calendrier de mise en œuvre : dans l'année (pour tout ce qui sera fait dès 2019), « à court terme » (moins de 2-3 ans), et « soumis à une étude de faisabilité ».



Les 22 propositions

1	DÉVELOPPER L'OFFRE D'ACCUEIL COLLECTIF ET INDIVIDUEL POUR POUVOIR COUVRIR LES DEMANDES	EN PRÉALABLE À L'ACCUEIL : L'OFFRE D'ACCUEIL
2	FACILITER UNE MEILLEURE COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LES MODES D'ACCUEIL EN ASSURANT UN DÉPANNAGE EN CAS DE RUPTURE DU MODE D'ACCUEIL	
3	DÉVELOPPER UNE PLATEFORME DE MISE EN RELATION DES FAMILLES ET PROFESSIONNEL.LE.S DANS LE CADRE DE LA GARDE PARTAGÉE À DOMICILE	
4	FACILITER LA CONVERGENCE TARIFAIRE ENTRE LES DIFFÉRENTS MODES D'ACCUEIL	
5	CRÉER UN PARCOURS D'INFORMATION COHÉRENT POUR LES PARENTS DÈS LA GROSSESSE, ORIENTÉ VERS LE CHOIX DU FUTUR MODE D'ACCUEIL	L'INFORMATION AUX FAMILLE
6	CRÉER UNE « MAISON DES MODES D'ACCUEIL » OU « MAISON DES ACTEURS DE LA PETITE ENFANCE »	
7	DÉCONSTRUIRE LES REPRÉSENTATIONS ET/OU PRÉJUGÉS AUTOUR DE CHAQUE MODE D'ACCUEIL	
8	INFORMER LES FAMILLES SUR LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE	
9	PROPOSER UNE INFORMATION CIBLÉE PAR MODE D'ACCUEIL ET SYNTHÉTIQUE	
10	RENDRE PLUS LISIBLE ET TRANSPARENTE LA COMMISSION D'ADMISSION MUNICIPALE EN MULTI-ACCUEIL MUNICIPAL	
11	ASSURER UN SUIVI PLUS PERSONNALISÉ DES FAMILLES DANS LEURS DÉMARCHES ET LEURS DEMANDES	
12	PROMOUVOIR LA CHARTE QUALITÉ DANS LE PARCOURS D'INFORMATION AUX FAMILLES	
13	ASSURER DES TEMPS DE DIALOGUE RÉGULIERS ENTRE LES PARENTS ET LES PROFESSIONNEL.LE.S	LE DIALOGUE PARENTS- PROFESSIONNEL.LE.S
14	EXPRIMER SES BESOINS : UNE BASE FONDAMENTALE POUR ÉCHANGER SUR LE PROJET D'ACCUEIL DE L'ENFANT	LA PLACE ET LE RÔLE DE CHACUN
15	METTRE EN PLACE UN CONSEIL DE PARENTS DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL COLLECTIF	
16	PERMETTRE LA PRÉSENCE D'UN TIERS EN CAS DE SOUCI DANS LA RELATION PARENTS-PROFESSIONNEL	
17	AMÉLIORER ET DÉVELOPPER LES INFORMATIONS CONCERNANT LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT À LA PARENTALITÉ	
18	ENCOURAGER LA FORMATION CONTINUE DE L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNEL.LE.S	LE BIEN-ÊTRE DE L'ENFANT
19	ENCOURAGER LA PRISE DE REcul DE L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNEL.LE.S SUR LEUR ACTIVITÉ	
20	INTÉGRER DE NOUVELLES THÉMATIQUES AUX ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE PROMOTION DE LA SANTÉ DU JEUNE ENFANT	
21	FAVORISER LES MOMENTS INDIVIDUELS DE L'ACCUEIL EN STRUCTURE COLLECTIVE	
22	AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PROFESSIONNELS	

Imaginons ensemble l'accueil de nos tout-petits pour demain

LES VALEURS FONDATRICES DE LA PRÉSENTE CHARTRE

« Pour nous, un accueil de qualité (sous toutes ses formes) est imprégné des valeurs de confiance, de respect, de bienveillance, de réciprocité du lien, d'équité et d'égalité, de transparence, et de tolérance.

Ces valeurs doivent être mises en œuvre grâce à du conseil, du soutien, du partage, de la transmission, de l'écoute, de la disponibilité, de la co-éducation, de l'adaptation, de l'ouverture à l'autre, de l'épanouissement et de l'éveil. »

Les Principes d'un accueil de qualité des tout-petits

SUR LE BIEN-ÊTRE DE L'ENFANT :

- **Accompagner l'enfant**, personne actrice de son développement et de son bien-être ;
- **Permettre à l'enfant de grandir** à son propre rythme ;
- **Répondre aux besoins de l'enfant** en partenariat avec la famille ;
- **Susciter la curiosité de l'enfant** en l'ouvrant à la richesse du monde extérieur ;
- **Trouver un équilibre** entre temps collectifs et moments individuels, quel que soit le mode d'accueil.

S'AGISSANT DE LA QUALITÉ DU DIALOGUE ENTRE LES FAMILLES ET LES ACCUEILLANTS :

- **Être à l'écoute** des besoins et des situations individuelles ;
- **Définir et respecter ensemble** un temps de dialogue entre les parents et les professionnels ;
- **S'exprimer librement** chacun à sa place : sans crainte, sans jugement, dans la reconnaissance des compétences de chacun ;
- **Respecter et comprendre** les valeurs de chacun pour construire ensemble un projet d'accueil.

SUR LA PLACE ET LE RÔLE DE CHACUN :

- **Préciser la place et le rôle de chacun** dans un cadre défini pour un accueil de qualité de l'enfant ;
- **Échanger, écouter, dialoguer, respecter, partager, transmettre** pour favoriser une relation de confiance.

S'AGISSANT DE L'INFORMATION AUX FAMILLES ET DE LA TRANSPARENCE :

- **Affirmer** l'existence d'un accueil de qualité pour tous les modes d'accueil ;
- **Garantir** à toutes les familles l'accès à une information simple, complète et équitable sur l'ensemble des modes d'accueil ;
- **Renforcer la transparence** sur l'attribution des places d'accueil pour tous les modes d'accueil ;
- **Donner des outils** aux familles pour les accompagner et imaginer le choix de mode d'accueil adapté à chaque étape de leur vie.

*Réponse
de la Ville de Nantes
et des partenaires*

Préalable : l'Offre d'accueil

Lors de la première rencontre des participants des différents panels en 2017, il est apparu qu'une question essentielle cristallisait le débat et rassemblait l'ensemble des différents collèges : celle de la difficulté perçue de trouver un mode d'accueil à Nantes. La question du manque d'offre étant plus prégnante pour les participants que celle de la qualité de l'accueil.

La recherche du mode d'accueil que les familles espèrent être « apaisée » est alors perçue comme une « quête ». Cette « quête » est souvent vécue de façon négative par les parents, ceux-ci exprimant être insuffisamment accompagnés pour comprendre les caractéristiques de chaque mode d'accueil, leurs avantages et inconvénients, le coût restant à charge ainsi que la procédure d'admission en accueil collectif.

Il est admis et vérifié par des enquêtes auprès de parents ou futurs parents nantais que l'accueil collectif est le mode d'accueil en première intention de la grande majorité de ces derniers.

Pour ceux qui n'ont pas eu de place en accueil collectif alors que c'était leur choix initial, la recherche d'un.e assistant.e maternel.le apparaît complexe. Une fois que l'assistant.e maternel.le est employé.e, 90% des parents sont satisfaits. Le sentiment de quête est renforcé par les constats suivants : baisse du nombre d'assistant.e.s maternel.le.s à Nantes, diminution du nombre d'agrèments par assistant.e maternel.le et nombre limité de Maisons d'Assistants Maternels.

Pour les familles faisant le choix de recourir à la garde à domicile, les informations disponibles sont très peu identifiées, le recrutement direct semblant complexe aux familles dans l'exercice de leur fonction d'employeur et le coût estimé assez onéreux les dissuadant également.

Pour la majorité des participants donc, le choix du mode d'accueil est vécu comme un choix « par défaut » selon leurs dires, faute d'une offre suffisante et correspondant aux besoins des familles. En préambule les participants ont donc formulé des propositions pour une augmentation de l'offre d'accueil et une adéquation aux besoins des familles.

1

DÉVELOPPER L'OFFRE D'ACCUEIL COLLECTIF ET INDIVIDUEL POUR POUVOIR COUVRIR LES DEMANDES

STATUT : PROPOSITION AJOUTÉE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : À COURT TERME

Concernant l'accueil collectif

Pour répondre aux besoins d'accueil, la Ville de Nantes peut agir sur l'offre en accueil collectif.

C'est ainsi qu'à la fin septembre 2018, elle aura déjà contribué à la création de 392 nouvelles places, avec le soutien des acteurs associatifs et celui de la CAF de Loire Atlantique, pour atteindre son engagement de 400 places d'ici 2020.

La Ville de Nantes participe à l'accompagnement des porteurs de projet organisé par Nantes Métropole dans le cadre des « crèches d'entreprises », en identifiant des territoires pertinents ou en jouant un rôle d'intermédiation. Depuis janvier 2015, date de la prise de compétence par Nantes Métropole, ce sont 207 nouvelles places qui ont été ouvertes (dont 141 places à Nantes). D'autres projets verront le jour d'ici 2020. Ces places sont destinées à des salariés, en grande majorité habitants de la métropole, pour lesquels leur entreprise « réserve » des places au gestionnaire.

Concernant l'accueil individuel

La Ville promeut également le mode d'accueil individuel. En revanche, elle n'a pas la compétence à agir sur le nombre d'agrèments donnés ou retirés (nombre de personnes, nombre d'agrèments par professionnel) par le Conseil départemental aux assistant.e.s maternel.l.e.s. Elle n'a aucun levier sur leurs tarifs ou horaires de travail, ni sur l'actualisation de leurs disponibilités.

Concernant la garde à domicile

La Ville ne peut pas agir sur l'offre privée sur le marché de la garde à domicile.



Nos Engagements

- L'anticipation des besoins est un élément central de la réflexion. La Ville de Nantes souhaite donc poursuivre les évaluations et prospectives en termes d'offre et de demande et partager les résultats avec la CAF et le Conseil départemental pour accompagner les choix d'implantation ou de développement de l'offre.
- A chaque restructuration de multi-accueil, l'offre dite d'accueil occasionnel (un ou deux jours par semaine contractualisés ou quelques demi-journées éparses ou des demandes ponctuelles) municipale sera adaptée aux besoins des usagers, en aménageant les horaires ou les amplitudes d'accueil possibles (développement des journées « continues » par exemple).
- La Ville de Nantes engage une expérimentation pour centraliser au niveau des relais d'accueil petite enfance l'ensemble des demandes des familles (accueil régulier, accueil d'urgence et désormais accueil occasionnel). A terme, si l'expérimentation est concluante, les familles pourront s'inscrire au guichet unique également pour l'accueil occasionnel, dans un premier temps pour les établissements municipaux.
- Avec l'accompagnement de Nantes Métropole, la Ville s'engage à poursuivre le soutien au développement de crèches d'entreprises sur son territoire, offrant ainsi une alternative possible à des familles.
- La Ville de Nantes s'engage avec les partenaires institutionnels pour un accompagnement au développement des maisons d'assistant.e.s maternel.le.s sur le territoire nantais

2

FACILITER LA COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LES MODES D'ACCUEIL EN ASSURANT UN DÉPANNAGE EN CAS DE RUPTURE DU MODE D'ACCUEIL

STATUT : PROPOSITION RETENUE

DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : À COURT TERME

Les 126 places d'accueil d'urgence proposées par la Ville de Nantes ont pour fonction de permettre de trouver des solutions aux familles confrontées à une situation d'urgence.

Le cas de la rupture inattendue et imprévisible du mode d'accueil est un critère que la Ville observe déjà.

Les crèches associatives peuvent également répondre en ce sens aux besoins des familles.

Selon la période de l'année, les places sont plus ou moins disponibles.



Nos Engagements

- La Ville de Nantes s'engage à poursuivre avec l'aide de la CAF la proposition de places en accueil d'urgence et l'accompagnement des familles vers un accueil pérenne. Dans le cadre de nouveaux établissements municipaux éventuels, elle s'engage à ajouter des places d'accueil d'urgence à son offre existante.
- La Ville de Nantes s'engage également à orienter les familles, via le relais, vers l'offre collective associative et à accompagner ses partenaires dans la gestion de cette offre de service.

3

DÉVELOPPER UNE PLATEFORME DE MISE EN RELATION DES FAMILLES ET PROFESSIONNELS DANS LE CADRE DE LA GARDE PARTAGÉE À DOMICILE

STATUT : PROPOSITION RETENUE

DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : ÉTUDE DE FAISABILITÉ À COURT TERME

L'accueil en garde partagée à domicile concerne aujourd'hui environ 300 familles sur le territoire nantais. Elle a l'avantage de réduire le coût de la garde et de permettre un respect du rythme et des habitudes de chaque enfant, en particulier en termes de sommeil.

Compte tenu des attentes exprimées par les parents lors de l'évaluation du guichet unique (80 % des familles favorables à un engagement de la collectivité sur le sujet) la Ville de Nantes, par sa visibilité, peut favoriser l'information sur ce mode d'accueil et l'intermédiation entre parents, et/ou professionnels en travaillant de manière partenariale au développement d'un service dématérialisé.

Notre Engagement



→ La Ville de Nantes souhaite mener une étude de faisabilité pour le développement d'un outil approprié.

4

FACILITER LA CONVERGENCE TARIFAIRE ENTRE LES DIFFÉRENTS MODES D'ACCUEIL

STATUT : ACTION PARTIELLEMENT RETENUE

DATE DE MISE EN ŒUVRE : ÉTUDE DE FAISABILITÉ

Les familles et professionnels témoignent d'une disparité perçue du coût entre mode de garde ainsi que des aides apportées aux familles. Ils estiment ces différences inéquitables, en particulier pour les familles en incapacité financière de devenir employeur d'un.e assistant.e maternel.le.

Cette action ne relève pas de la compétence de la Ville. La Ville de Nantes n'est pas en charge des barèmes CNAF existants ou des tarifs des professionnels de l'accueil individuel.

Elle accompagne les familles en situation de fragilité, les aide à identifier leur reste à charge selon les modes d'accueil et oriente leur recherche le mode de garde le plus adapté.

Consciente de ces disparités, la Ville de Nantes reste, en revanche, très attentive aux évolutions nationales.

Nos Engagements



- La Ville de Nantes s'engage à poursuivre un accompagnement spécifique des familles en situation de fragilité par les relais d'accueil petite enfance.
- La Ville de Nantes mettra en œuvre toutes les décisions nationales en matière tarifaire ou de soutien aux familles (modification tarifaire, complément du mode de garde tout-en-un par exemple).
- D'ici 2020, Nantes via son CCAS (Centre communal d'action sociale) mènera une étude sur les freins financiers constatés pour l'accueil par un.e assistant.e maternel.le, en particulier pour les ménages les plus fragiles.

L'information aux familles

Les familles confirment être destinataires de beaucoup d'informations sur tout ce qui concerne l'arrivée de leur enfant.

En revanche, le moment où leur parvient cette information n'est pas toujours ajusté et la multiplicité des émetteurs complexifie la lecture des messages transmis.

Pour les participants, un effort particulier doit être fait de la part des institutions concernées par l'arrivée d'un enfant (CPAM, CAF, Conseil Départemental, Ville de Nantes) pour qu'elles simplifient et regroupent autant que faire se peut leurs supports d'information.

5

CRÉER UN PARCOURS D'INFORMATION COHÉRENT POUR LES PARENTS DÈS LA GROSSESSE, ET ORIENTÉ VERS LE CHOIX DU FUTUR MODE D'ACCUEIL

STATUT : PROPOSITION RETENUE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

Le panel a préconisé la mise en place d'un « rétroplanning prénatal » orienté vers le choix du futur mode d'accueil. Il s'adresserait aux futurs parents, en particulier les primo-parents, afin de les aider à « y voir plus clair », à anticiper les démarches et, de ce fait, à les sécuriser.

Ce rétroplanning serait mis en place au moment de la déclaration de grossesse et consisterait en un rappel des échéances sur le choix du mode d'accueil.

La Ville de Nantes partage le besoin que les familles ont de se projeter dans leur demande le plus en amont de leur besoin. La CAF et le Conseil départemental, ont aussi témoigné leur intérêt pour cet axe de travail. De plus, cette action s'intègre dans les objectifs nationaux de soutien à la parentalité pour « proposer à l'ensemble des parents de jeunes enfants un parcours complet et cohérent de services d'accompagnement, faisant appel à l'ensemble des acteurs concernés sur le territoire, de la formulation du projet d'enfant à la scolarisation », axe de travail également repris dans le futur schéma départemental de service aux familles.

Nos Engagements



- La Ville de Nantes, la CAF de Loire-Atlantique et le Conseil départemental de Loire Atlantique s'engagent à analyser conjointement le parcours actuel et s'attacheront à concevoir ensemble un parcours simplifié : plus cohérent, plus lisible, avec des outils adaptés et communs.
- Des parents volontaires seront associés à la réalisation de cette action.

6

CRÉER UNE « MAISON DES MODES D'ACCUEIL » OU « MAISON DES ACTEURS DE LA PETITE ENFANCE »

STATUT : PROPOSITION NON RETENUE

Les participants ont suggéré la création d'une entité unique de type « Maison des modes d'accueil » ou « maison des acteurs de la petite enfance » avec présence de tous les acteurs de la petite enfance du territoire. Ces maisons permettraient de donner une information claire et précise sur chaque mode d'accueil (avantages, inconvénients, besoins de l'enfant, flexibilité...), en particulier au moment de la déclaration de grossesse. Des plaquettes y seraient disponibles, des permanences organisées, des conférences, des temps d'accueil, d'échanges, etc. Les interrogations des parents pourraient être écoutées.

Pour la Ville de Nantes, les relais d'accueil petite enfance ou le « guichet unique » en sont l'application concrète. La création d'un cinquième Relais à Nantes sud va dans ce sens.

La demande des participants révèle un manque d'information sur l'existence et/ou les missions des relais et que dans le cas où ils sont connus, leurs compétences ne vont pas assez loin pour les familles notamment. Les informations au sein des Relais seront donc complétées sur tous les modes d'accueil (garde à domicile, micro-crèches, crèches d'entreprises, garde partagée, maisons d'assistant.e.s maternel.le.s...) et la personnalisation et l'accompagnement des familles renforcés. Les forums de proximité répondront également à ce besoin.

7

DÉCONSTRUIRE LES REPRÉSENTATIONS ET/OU PRÉJUGÉS AUTOUR DE CHAQUE MODE D'ACCUEIL

STATUT : PROPOSITION RETENUE DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

Les échanges ont fait émerger des demandes de visites des établissements municipaux ou crèches ou mode de garde individuel pour mieux comprendre les métiers, les organisations et ainsi aider les parents dans leur choix ou lutter contre des a-priori.

Les échanges ont effectivement témoigné de représentations ancrées chez les professionnel.le.s et les parents, au

regard de leurs expériences individuelles. Par ailleurs, les professionnel.le.s de l'accueil individuel ont le sentiment d'être « dévalorisé.e.s » dans leur expertise. Le projet de charte qualité quel que soit le mode d'accueil participe pour la Ville à l'amélioration de ces représentations respectives.

Nos Engagements



- La Ville de Nantes s'engage à mieux faire connaître les différents modes d'accueil via ses différents canaux de communication.
- La Ville de Nantes va travailler sur la représentation de journées types quelque soit le mode d'accueil pour rendre plus « concret » les conditions d'accueil possibles aux familles en recherche.
- La ville de Nantes proposera des forums de proximité. Elle va réfléchir à un nouveau format du forum annuel de l'accueil des tout-petits. Élargi aux différents mode de garde, en présence de tous les acteurs de la petite enfance, ce forum sera orienté vers une plus grande proximité avec les habitants et aura lieu sur différents quartiers nantais. Ces forums de proximité seront l'occasion de déconstruire les préjugés en apportant informations et échanges avec les différents modes d'accueil.

8

INFORMER LES FAMILLES SUR LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE

STATUT : ACTION RETENUE

DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

Issue des ateliers de la concertation, cette demande témoigne d'un besoin de réassurance concernant la qualification du personnel accueillant les enfants.

La proposition est de mettre en circulation une « fiche de poste » de chacun des métiers : assistant.e maternel.le, éducateur.rice jeunes enfants, auxiliaire de puériculture, agent.e petite enfance, puériculteur.rice, garde à domicile...

Pour la Ville de Nantes, tous les acteurs professionnels ont besoin de mettre en avant la qualité de leur professionnalisation ainsi que la spécificité de leur formation et de son éventuelle évolution.

Notre Engagement

→ A l'occasion de la tenue des forums de proximité la Ville de Nantes s'engage à mettre à disposition des fiches métiers et des témoignages pour expliquer la formation initiale et les possibilités de formation continue concernant les professionnel.le.s de la Petite Enfance..

9

PROPOSER UNE INFORMATION CIBLÉE PAR MODE D'ACCUEIL ET SYNTHÉTIQUE

STATUT : PROPOSITION RETENUE

DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : À COURT TERME

Les parents ne connaissent pas tous le guichet unique, le relais d'accueil, ni les entreprises et associations d'aide à domicile. L'accès aux informations concernant l'ensemble des modes d'accueil doit être réinterrogé pour correspondre à l'attente de leurs destinataires.

Le besoin de communication sur tous les modes d'accueil est réaffirmé. Les familles restent attachées aux guides par mode de garde mais quelques aménagements supplémentaires et un passage au « numérique » est plébiscité.

Nos Engagements

→ La Ville de Nantes s'engage à intégrer dans ses supports de communication les amendements demandés, et en particulier le renforcement des outils sur les modes d'accueil émergents sur le territoire (micro-crèches, crèches d'entreprises, maisons d'assistant.e.s maternel.le.s, garde à domicile et garde partagée).

→ La Ville de Nantes proposera un questionnaire en ligne basé sur le principe d'une aide à la réflexion. Selon les réponses, les parents seraient conseillés sur le mode d'accueil le plus adapté à leurs besoins.

10

RENDRE PLUS LISIBLE ET TRANSPARENTE LA COMMISSION D'ADMISSION MUNICIPALE

STATUT : PROPOSITION RETENUE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

Selon les participants à la démarche, il y a un besoin de mieux expliquer et mieux faire connaître la façon de procéder et les différentes étapes. Les parents ayant participé aux commissions d'admission ont trouvé que toutes les explications sur ces étapes facilitaient leur compréhension et le sentiment d'équité de traitement.

Une meilleure communication sur les résultats de la Commission d'attribution des places en crèches est également identifiée comme piste de progrès.

Les parents souhaitent aussi avoir accès de façon transparente aux critères d'attribution des places en crèches : pour les crèches municipales, pour les crèches associatives dans leur diversité.

Par ailleurs, il est proposé d'informer plus régulièrement les parents après une demande d'inscription sur le guichet unique et d'assurer le « suivi des parents » post commission.

Nos Engagements



- La Ville de Nantes s'engage à expliquer l'amont, le pendant et l'aval de la commission d'admission via un support de communication. Cela permettra d'éclairer les parents sur les différences entre les offres d'accueil, les critères de la commission, les modes de sélection retenus, les résultats (pour l'accueil municipal et l'accueil associatif).
- Afin d'améliorer l'information auprès des parents après une demande d'inscription sur le guichet unique et d'assurer le « suivi des parents » post commission, la Ville étudie l'évolution des eServices (comme l'envoi de notifications régulières aux familles en post commission, des rappels pour clôturer dossier ou réinscription...).

11

ASSURER UN SUIVI PLUS PERSONNALISÉ DES FAMILLES DANS LEURS DÉMARCHES ET LEURS DEMANDES

STATUT : PROPOSITION RETENUE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

Les parents (et notamment ceux attendant leur premier enfant) souhaitent un suivi personnalisé tenant compte des spécificités de chaque ménage et des besoins de chacun.

Les outils semblent témoigner pour les familles d'un manque de personnalisation (courriers de refus « type » par exemple).

Par ailleurs, les parents ayant fréquenté les relais témoignent que les situations individuelles sont examinées avec une recherche de sur-mesure mais que l'offre leur semble insuffisante pour couvrir les besoins atypiques (horaires atypiques, situation de handicap, particularités médicales...).



Nos Engagements

- La Ville de Nantes s'engage à mettre en place une évolution des eServices (démarches en ligne) pour :
 - permettre aux familles qui le souhaitent d'être appelées pour être accompagnées dans la définition précise de leurs besoins d'accueil
 - d'assurer une meilleure qualité d'informations, comme des relances à des moments clés (naissance enfant, renouvellement demande...)
- La Ville de Nantes continuera à contacter de façon systématique les familles dont la situation met en avant une fragilité spécifique (revenus, monoparentalité, insertion professionnelle, handicap parent ou enfant...).
- La Ville de Nantes participera au groupe de travail initié par la CAF, dans le cadre du nouveau Schéma Départemental des Services aux Familles sur l'offre à développer pour répondre aux besoins en termes d'horaires atypiques.



PROMOUVOIR LA CHARTE QUALITÉ DANS LE PARCOURS D'INFORMATION AUX FAMILLES

STATUT : PROPOSITION RETENUE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

La Charte Qualité ne doit pas être qu'une intention. Elle doit être un outil au service du dialogue entre les familles et les professionnel.le.s quel que soit le mode d'accueil. Pour autant, il ne s'agit pas d'un label. Il convient donc que chaque partenaire institutionnel, structure, ou professionnel.le puisse témoigner de son adhésion aux principes et valeurs de cette charte et surtout qu'elle devienne un support des échanges entre parents et professionnels.

Cette charte est également un outil de dialogue entre les institutions.

Un comité de suivi opérationnel et partenarial permettra d'en suivre la mise en œuvre et d'évaluer son appropriation par l'ensemble des acteurs de la petite enfance du territoire nantais.



Nos Engagements

- La Ville de Nantes souhaite proposer à l'ensemble des parents et professionnel.le.s un outil déclinant concrètement les principes et valeurs inscrits dans la charte. La réalisation d'un « cahier d'accueil » permettrait à chaque professionnel.le d'échanger avec les familles et leur expliquer comment il se propose de travailler :
 - **en amont de l'accueil** : temps d'adaptation;
 - **pendant l'accueil** : les valeurs éducatives, les règles de vie communes, le règlement de fonctionnement, les modalités de transmission quotidiennes, les temps d'échanges convenus, l'accompagnement à la parentalité...
 La réalisation de cette action fera l'objet d'un travail collaboratif avec l'ensemble des parties-prenantes avec l'objectif d'être adaptée pour tous les modes d'accueil.
- La Ville de Nantes s'engage à mettre en place un comité de suivi opérationnel et partenarial.

Le dialogue parents - professionnel.le.s

Pour l'ensemble des participants à la démarche, un dialogue établi dans le respect et la confiance sera la base d'une relation apaisée et constructive entre les familles et les accueillants, au profit d'un accueil de qualité pour ce dernier.

Pour les professionnels, on fait trop souvent l'impasse sur ce temps de dialogue permettant de garantir un accueil ajusté

au jeune enfant, et ces derniers aimeraient en faire un temps pour valoriser aussi leur travail mené au quotidien auprès de l'enfant. Pour les familles, ce temps est indispensable mais doit se concentrer sur l'essentiel, l'extraordinaire, leur enfant et son développement. Pour tous, ce temps de dialogue doit avoir lieu de façon systématique et pas seulement en cas de difficultés.

13

ASSURER DES TEMPS DE DIALOGUE RÉGULIERS ENTRE LES PARENTS ET LES PROFESSIONNEL.LE.S

STATUT : PROPOSITION RETENUE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : À COURT TERME

Il s'agit de réserver une place au dialogue au-delà du primo accueil, de l'accueil administratif et de l'adaptation, en s'autorisant à proposer d'autres temps, dans des lieux adaptés.

Le dialogue devra :

- être quotidien (temps de transmission)
- assurer la continuité dans l'accueil de l'enfant (son rythme, son développement, son individualité, son état général...)
- être planifié par des temps individuels et réguliers de rencontre entre parents et professionnels

- être formalisé par outil de transmission entre parents et intervenants,

Un temps de dialogue collectif, convivial et « hors accueil » est souhaité : soirées thématiques, soirées conviviales, « commissions parents ».

Les responsables associatifs ont ainsi partagé leur expérience de construction de la confiance par d'autres canaux, en permettant aux parties-prenantes de se construire des repères et des « souvenirs » communs hors de la stricte garde de l'enfant : activité ludique, conférence, partage d'expérience, événement festif, découverte d'un lieu...

Nos Engagements



- Comme indiqué dans l'action 12, la Ville de Nantes souhaite travailler sur un « cahier d'accueil » commun à tous les modes d'accueil qui servira d'outil de support aux échanges.
- Dans les multi-accueils municipaux, la Ville souhaite engager un travail sur les outils de communication à disposition des professionnel.le.s et proposer des outils supports de dialogue entre parents et professionnels.
- La Ville poursuivra ses efforts quant à l'accessibilité et la lisibilité des supports (affiches activités faites pendant la journée, classeur de transmissions type en utilisant des pictogrammes, diffusion d'un programme annuel des rencontres parents-professionnels...).
- Dans le cadre d'une réflexion sur l'organisation des multi-accueils municipaux, les possibilités d'améliorer les temps d'échanges avec les familles seront étudiées.
- Une expérimentation d'un outil numérique d'échanges entre parents et professionnel.le.s est en cours au sein de quatre établissements municipaux et auprès de deux assistantes maternelles de l'accueil familial. Si l'évaluation de l'expérimentation est positive, un élargissement de sa diffusion sera envisagé.



EXPRIMER SES BESOINS : UNE BASE FONDAMENTALE POUR ÉCHANGER SUR LE PROJET D'ACCUEIL DE L'ENFANT

STATUT : PROPOSITION RETENUE

DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : A COURT TERME

Pour les familles et les accueillants, le temps de la rencontre est essentiel. Pour autant pour les primo-parents, les questions à poser lors de ce temps de connaissance sont parfois inconnues, et c'est après cette rencontre qu'elles peuvent survenir ou que des malentendus, pouvant mettre à mal la relation, peuvent s'installer.

Les participants ont préconisé la réalisation d'un guide/questionnaire type qui permettrait à chaque parties-prenantes :

- d'avoir une trame de déroulé pour le premier premier entretien ;
- de s'exprimer librement sur ses valeurs, ses attentes, ses habitudes, les besoins de l'enfant ;

- de définir ensemble un cadre pour comprendre et respecter les valeurs de chacun et construire ensemble un projet d'accueil ;
- d'accompagner la période d'adaptation en consignant les habitudes de l'enfant, ses particularités et ses besoins (ex : handicap, suivi psychologique...).

Nos Engagements



- Comme indiqué dans l'action 12, la Ville de Nantes souhaite travailler sur un « cahier d'accueil » commun à tous les modes d'accueil. Ce support répondra aux attentes des parents et professionnel.le.s en proposant : un questionnaire type pour le premier entretien parents /professionnels, support spécifique pour accompagner la période d'adaptation de l'enfant, un cadre commun au projet d'accueil (le projet éducatif), ...
- Pour construire cet outil et conformément à son souhait de s'appuyer sur les compétences de chacun des professionnel.le.s, la Ville de Nantes s'engage à prendre en compte les outils déjà existants ou développés pour construire un support susceptible d'être adapté au plus grand nombre.
- Ce cahier fera l'objet d'un travail collaboratif avec l'ensemble des parties-prenantes.

La place et le rôle de chacun

Le principe d'une posture à même niveau entre parents et professionnels, a été posé comme gage de qualité (ni au dessus, ni en dessous mais « à côté »). Pour tous, il convient de ne pas faire preuve de « rigidité protocolaire » mais bien de conserver des postures non jugeantes, de valoriser les parents comme les professionnels dans leurs pratiques, et de prendre du recul par rapport à certaines pratiques inadaptées. Les participants ont donc jugé nécessaire l'ajout d'un préambule à la Charte rappelant la lutte contre les discriminations, sous toutes ses formes, et l'importance de respecter le rythme individuel de développement de chaque enfant. Il s'adresse à l'ensemble des parties prenantes. Il précise que le mode d'accueil est un lieu de rencontre, un lieu de développement, met-

tant en relation trois parties : l'enfant, le(s) parent(s), le(s) professionnel(le)(s) de l'accueil. Il affirme que les professionnel.le.s n'accueillent pas simplement un enfant, mais l'enfant et ses parents.

La place et le rôle de chacun se déterminent à travers un ensemble de valeurs, de mots clés, qui doivent régir les postures de chaque acteur, les interactions entre chacun d'entre eux : échange, confiance, dialogue, écoute, partage, réciprocité, adaptabilité, ensemble, transparence. Ces mots s'incarnent dans des actions, dans des dispositifs, dont l'objectif commun est le suivant : poser un cadre suffisamment clair pour que chacun prenne sa place, et rien que sa place.

15

METTRE EN PLACE UN CONSEIL DE PARENTS DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL COLLECTIF

STATUT : PROPOSITION NON RETENUE

Les participants ont jugé important de pouvoir créer des temps où chacun depuis sa place de professionnel.le.s ou parents pourrait apporter quelque chose à la relation pour l'enfant. L'idée première est de constituer un conseil de parents.

Si cette proposition a été évoquée lors de la concertation, elle ne l'a été que très peu dans les multi-accueils municipaux à part deux pour indiquer des exemples de temps possibles d'échanges parents/professionnels. Le constat de peu de présence de parents dans les conseils qui existaient par le passé a amené la Ville de Nantes à y mettre fin.

La Ville de Nantes a développé d'autres actions pour permettre le dialogue avec les familles (comme les réunions de rentrée, le café des parents, les ateliers parents-enfants).

Le conseil d'administration est une pratique très développée dans les crèches associatives qui sollicitent les parents pour le fonctionnement de l'association et semble donner satisfaction.

16

PERMETTRE LA PRÉSENCE D'UN TIERS EN CAS DE SOUCI DANS LA RELATION PARENTS-PROFESSIONNEL.LE.S

STATUT : ÉTUDE DE FAISABILITÉ

Pour l'accueil individuel, l'attente exprimée se matérialise par le besoin d'être accompagné davantage dans la responsabilité de « parent-employeur », notamment pour les questions administratives, financières et la « gestion Ressources Humaines ».

Le besoin d'un tiers médiateur peut également s'avérer nécessaire en cas de différends (non respect des règles posées, conflit de valeurs éducatives.).

Dans les structures collectives, les différends interlocuteurs peuvent permettre déjà de « trianguler » les relations.

Pour l'accueil individuel, les relais d'accueil sont identifiés comme l'unité agrément du Conseil départemental (utilisée en dernier recours, quand la relation est conflictuelle).

Dans le cadre des démarches du particulier employeur entre parents et professionnels, l'idée d'un « tiers gestionnaire RH » a été proposée par les participants, en particulier pour l'accueil individuel. Celui-ci se chargerait de l'établissement des bulletins de salaire, du volet administratif de la relation pour permettre aux parents et au salarié de se concentrer sur le cœur de métier et la qualité d'accueil de l'enfant.

Le contexte national témoigne que cette préoccupation est partagée avec l'annonce d'une simplification des démarches. Par ailleurs, la mise en place du prélèvement à la source va renforcer le besoin sans doute d'accompagnement des familles.

Nos Engagements



- La Ville de Nantes s'engage à accompagner les familles et les professionnel.le.s, sans nuire au rôle de chacun, dans le cadre des mutations en cours des dispositifs nationaux (Complément du Mode de Garde tout-en-un).
- Pour le rôle d'information et de médiation en cas de difficulté, celui des animatrices des relais d'accueil, en charge de cette action, est à mieux faire connaître ainsi que le lien entre elles et les unités agréments du Conseil départemental.

AMÉLIORER ET DÉVELOPPER LES INFORMATIONS CONCERNANT LES ACTIONS DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

STATUT : PROPOSITION RETENUE DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

Les contributeurs ont évoqué de nombreuses initiatives pour développer cette proposition dans chaque mode d'accueil, tout en identifiant une vigilance à ne pas aller au-delà du rôle d'accueil de l'enfant.

L'accompagnement à la parentalité est perçu comme important par tous les professionnels. En revanche, le manque de temps, d'espaces et, parfois, de formations freinent ce soutien dans les établissements.

Il est intéressant également de pouvoir orienter les familles vers les lieux adéquats : lieux d'accueil enfants parents, professionnel.le.s de la PMI dont le suivi post et prénatal est salué.

La Ville de Nantes a bien identifié ce besoin social. Le fait de voir quotidiennement les enfants et les parents

peut être un levier possible pour échanger autour de ce thème et proposer des actions concrètes en ce sens tout en respectant le cadre déontologique. Mais cette action est concrètement complexe à mettre en œuvre dans le cadre de l'accueil de l'enfant, hors temps de transmission et/ou rencontres spécifiques .

Il faut également noter l'importance des objectifs nationaux à ce sujet.

Des établissements collectifs associatifs créent par exemple des Lieux d'Accueil Enfants-Parents en parallèle de leur activité. La CNAF souhaite également que les actions de soutien à la parentalité puissent être intégrées au projet éducatif et social des structures.

Nos Engagements

- La Ville souhaite soutenir les Lieux d'Accueil Enfant-Parents sur le territoire nantais en formant les personnels à la posture et en diffusant largement les informations les concernant.
- En lien avec la CAF, elle expérimentera la mise à disposition dans des multi-accueils de temps possibles pour des parents et professionnels en soirée, avec un intervenant tiers pour les équipes qui souhaiteraient porter ce type de projet.



Le bien-être de l'enfant

La charte nationale d'accueil du jeune enfant décline 10 grands principes pour grandir en toute confiance, rédigés du point de vue du bien être de l'enfant.

Les principes de la Charte Qualité d'accueil pour les tout-petits à Nantes s'inscrivent pleinement dans ces orientations nationales, en particulier ceux relevant du bien-être de l'enfant.

18

ENCOURAGER LA FORMATION CONTINUE DE TOUS LES PROFESSIONNEL.LE.S

STATUT : PROPOSITION RETENUE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : DANS L'ANNÉE

La professionnalisation et la qualification des professionnel.le.s sont jugées fondamentales, quel que soit le mode d'accueil. Cela se traduit par le recrutement de personnes diplômées (AP, EJE,...) mais aussi par des actions de formation tout au long de la vie professionnelle (plan de formation, journées de formation...). Cette attention doit aussi porter sur la qualification des remplaçant.e.s qui interviennent pour pallier l'absence de l'accueillant.e habituel.le

Pour autant, les assistant.e.s maternel.le.s qui le souhaiteraient n'ont parfois pas la possibilité de se former sur leur temps de travail, les démarches pour les parents

employeurs pour leur permettre ce départ compris dans leur temps de travail et donc rémunéré étant difficile et complexe à mettre en œuvre.

Les difficultés ressenties semblent émerger particulièrement autour de l'accueil individuel où il est à la fois complexe pour un parent employeur de s'organiser pour assurer le départ en formation de son employé et pour l'employé de solliciter ce droit.

Nos Engagements

- La Ville de Nantes et ses partenaires s'engagent à faciliter l'accès de tous les professionnels à la formation continue en encourageant et en soutenant, notamment, la mise en œuvre d'une journée annuelle à l'attention des assistant.es. maternel.le.s nantais.es (à l'instar de ce qui existe pour les établissements collectifs).
- La Ville de Nantes s'engage à maintenir voir augmenter les créneaux de temps de rencontre sur le territoire pour les assistant.e.s maternel.le.s en identifiant des locaux adaptés.
- Concernant le niveau de qualification des professionnel.le.s en multi-accueils municipaux, la Ville de Nantes s'engage à maintenir les recrutements prioritaires de diplômés et de participer, via son plan de formation, à la formation tout au long de la vie professionnelle.
- La Ville s'engage également à poursuivre son accompagnement des crèches associatives pour encourager la formation de leurs personnels ainsi que des membres bénévoles de leur conseil d'administration en valorisant les efforts réalisés par un bonus financier dans la subvention de fonctionnement que la Ville verse aux structures.

19

ENCOURAGER LA PRISE DE RECUL DE TOUS LES PROFESSIONNEL.LE.S SUR LEUR ACTIVITÉ AVEC DES TEMPS D'ANALYSE DE LA PRATIQUE

STATUT : PROPOSITION RETENUE

DATE DE LA MISE EN OEUVRE : DANS L'ANNÉE

Pour les structures collectives, les temps de recul sur l'activité permettent de renforcer la posture professionnelle et par conséquent d'améliorer le bien-être des enfants.

La demande d'ouverture aux parents de ces temps d'analyse de la pratique ne paraît pas pertinente, les professionnel.le.s étant amené.e.s à évoquer des situations individuelles d'enfants soumises à la confidentialité.

En revanche une réflexion peut être engagée sur d'autres temps dédiés aux parents, dans le cadre d'actions d'accompagnement à la parentalité.

Nos Engagements

- La Ville de Nantes s'engage à maintenir les dispositifs existants (réunion équipe, 2h mensuelles, régulations psychologue, présence médecin ou ergothérapeute) pour les multi-accueils municipaux.
- La Ville de Nantes s'engage à faire connaître aux assistant.e.s maternel.le.s l'ensemble des dispositifs de soutien les concernant (dans le cadre du schéma départemental de service aux familles).



20

INTÉGRER DE NOUVELLES THÉMATIQUES AUX ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE PROMOTION DE LA SANTÉ

STATUT : PROPOSITION RETENUE

DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : À COURT TERME

Des sujets reviennent de façon importante : alimentation et « bio », portage, type de couches, écrans, qualité de l'air, qualité objets en contact enfant, nettoyage des structures, perturbateurs endocriniens, yoga-relaxation-respiration, soutien allaitement.

D'autres renvoient davantage à des principes éducatifs : brossage de dents, motricité libre « un enfant = une personne = un individu », importance de la diversité des acti-

vités offertes, plein air, importance donnée à la parole de l'enfant, prévention sur les écrans...

On note l'évolution sociétale forte en la matière avec des attentes importantes sur le sujet, à la frontière du sanitaire et des principes éducatifs, la « santé » étant prise par les acteurs comme dans son acception large.



Nos Engagements

- La Ville de Nantes encouragera les actions de promotion et de prévention en matière de santé sur certains sujets (écrans par exemple / alimentation / brossage dents...). Selon les sujets, des outils pourront être mis à disposition des autres professionnels.
- Des actions spécifiques concernant la prévention en termes de santé environnementale seront déclinées dans les établissements municipaux.

21

FAVORISER LES MOMENTS INDIVIDUELS DE L'ACCUEIL EN STRUCTURE COLLECTIVE

STATUT : PROPOSITION RETENUE
DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : À COURT TERME

Il apparaît important d'établir un lien de sécurité affective pour l'enfant avec un référent ou un binôme en structure collective. Ce lien est aussi important pour les parents.

Le rythme du professionnel ne devrait pas primer sur celui de l'enfant, en collectif comme en individuel avec plusieurs enfants.



Nos Engagements

- Une fois l'enfant accueilli, la Ville s'engage à poursuivre les actions et initiatives favorisant des temps individualisés au sein des établissements municipaux et valoriser les actions initiées par les crèches associatives en ce sens.
- Ainsi par exemple, elle s'engage à soutenir l'élargissement du dispositif « parler bambin » à quatre nouveaux établissements d'ici 2020. Ce dispositif est destiné à tous les enfants accueillis et a pour objectif de favoriser les échanges dont le tout-petit a besoin pour acquérir et maîtriser le langage.

STATUT : PROPOSITION RETENUE DATE DE LA MISE EN ŒUVRE : ÉTUDE DE FAISABILITÉ

Dans les établissements d'accueil collectif, de nombreuses interrogations et attentes ont été exprimées quant aux taux d'encadrement, aux absences et aux remplacements (quantité, qualité).

Dans les contributions, des participants font part de l'importance du taux d'encadrement, du nombre de personnel présent et leurs impacts sur la qualité de l'accueil des enfants, la possibilité d'établir une sécurité affective et le dialogue avec les parents.



Nos Engagements

- Dans le cadre de son plan d'action de lutte contre l'usure professionnelle, la Ville de Nantes mène une réflexion sur les conditions de travail des agents dans les établissements. Des pistes de travail sont à l'étude :
 - sur le modèle organisationnel des établissements municipaux;
 - sur les modalités de gestion de remplacement dans les équipes des multi-accueils municipaux;
 - sur l'augmentation du nombre possible de professionnel.le.s par enfant.
- Pour la continuité d'accueil chez les assistant.e.s maternel.le.s, la Ville s'engage à poursuivre l'accompagnement des assistant.e.s maternel.le.s afin qu'elles développent entre eux.elles des réseaux d'entraides et dépannage en cas d'impossibilité d'accueil pour maladies, vacances ou formation.

Remerciements et suivi des engagements

Les partenaires soulignent l'intérêt et la richesse des échanges vécus lors de cette démarche et du terreau fertile qu'elle constitue pour des relations de confiance et un travail ultérieur sur la qualité d'accueil des tout-petits à Nantes.

Notre conviction est que ces actions sont l'amorce d'une qualité toujours accrue de l'accueil des jeunes enfants

Le souci de transparence et de croisement des regards qui a guidé la démarche perdurera puisque un comité de suivi sera mis en place. Comme lors de la concertation, il sera ouvert aux parents intéressés et assurera un point d'étape annuel.

Une conférence participative et collaborative ouverte à tous les participants permettra aux partenaires de partager les avancées de ces engagements.

Nous tenons, une nouvelle fois, à remercier l'ensemble des personnes qui ont participé à la démarche de près ou de loin, par leur participation aux ateliers de travail ou en partageant leur point de vue à l'occasion des phases de collecte.

LES CONTACTS POUR ALLER PLUS LOIN



CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LOIRE ATLANTIQUE



CAF DE LOIRE ATLANTIQUE



VILLE DE NANTES

Nous contacter

Par courrier postal Hôtel de Ville de Nantes
2 rue de l'Hôtel de Ville - 44094 Nantes Cedex 1

Accueil du public 29 rue de Strasbourg - 44000 Nantes