

*Chers parents,*

Dans le cadre de la recherche de qualité voulue par l'ONE pour l'ensemble des milieux d'accueil, nous avons travaillé initialement notre projet d'accueil avec les accueillantes du service.

Cette démarche fut soutenue par une personne ressource de l'Ecole des Parents et des Educateurs dans le cadre des formations continues des accueillantes. Nous avons ensuite soumis ce projet d'accueil à quelques parents en vue de recueillir leurs avis, remarques, critiques, suggestions... **Tous les trois ans un nouveau plan qualité est initié et le projet d'accueil est réactualisé à la lumière du travail mené.**

Nous avons voulu rendre ce projet d'accueil le plus accessible possible, ponctué d'exemples concrets.

Constitué de 3 grandes parties: les familles, l'enfant et les professionnelles, ce projet éducatif s'articule autour des différents repères définis par l'ONE et permet d'identifier les pratiques de qualité.

Chaque repère a été décliné en plusieurs critères de qualité qui précisent les orientations à donner aux pratiques quotidiennes.

Nous avons essayé d'illustrer ces derniers par de multiples situations concrètes rencontrées chez les accueillantes. Bien sûr, même si chaque accueillante du service sert les mêmes objectifs (encourager le désir de découvrir, favoriser le développement de la socialisation, de l'autonomie et de la confiance en soi, éviter toute forme de comportement discriminatoire...), leurs pratiques de tous les jours pour y arriver peuvent être différentes en fonction de leurs "ressources" personnelles, de l'espace dont elles disposent, de leur culture, de leur organisation...

Votre accueillante ne fait dès lors peut-être pas telle ou telle activité mais bien telle autre. C'est ce qui fait la richesse de toute notre équipe d'accueillantes.

Nous vous invitons à découvrir les pages qui suivent pour mieux comprendre le milieu d'accueil de votre enfant.

L'équipe sociale.

## *Il était une fois des familles...*

*Accueillir l'enfant, c'est prendre en compte d'emblée l'enfant et sa famille c'est-à-dire prévoir un temps de familiarisation adapté aux besoins de chacun (parents, enfant(s) et accueillante). Celui-ci permet la construction de liens entre l'enfant et l'accueillante, l'accueillante et les parents mais aussi entre l'enfant et les autres enfants déjà en garde.*

*C'est un temps de rencontre qui permettra une séparation en sécurité pour les uns et les autres et à l'accueillante de percevoir quelles sont les attentes des parents.*

*Il est important que la séparation soit organisée au quotidien comme nous le verrons au travers d'exemples pour permettre un passage sécurisant d'un espace de vie à un autre. Cela signifie mettre en place des relations de confiance par la communication et la co-éducation, dans le souci du bien-être des enfants.*

*Nous verrons également comment aménager la fin de la garde pour que celle-ci se passe le plus harmonieusement possible.*



## *Témoignage ...*

"Je demande d'abord aux parents de venir avec l'enfant pendant environ une heure et ce, 1 ou 2 fois sur la semaine à différents moments de la journée.

La semaine suivante, l'enfant revient seul, d'abord une heure ou deux le premier jour, ensuite un peu plus les jours suivants pour terminer par une journée complète.

Après de longs congés (ex: juillet – août) je demande aux parents de remettre l'enfant quelques heures avant la reprise normale du contrat afin que l'enfant se réhabitue."

Cécile C.



## **Préparer le 1<sup>er</sup> accueil**

Lors du premier contact téléphonique avec l'accueillante, celle-ci explique déjà brièvement son fonctionnement ainsi que ses horaires aux parents.

Un rendez-vous est fixé pour une première rencontre. L'idéal est que les deux parents soient présents ainsi que l'enfant, si celui-ci est déjà né.

Lors de cette première rencontre, l'accueillante explique aux parents son fonctionnement, les lieux de vie mis à disposition de l'enfant ainsi que les espaces réservés à sa sphère familiale. Dans la mesure du possible elle leur présente également sa famille.

Dans un second temps, les parents reprennent contact avec l'accueillante afin de signer ensemble le document de pré-accord. Le document est réalisé en 3 exemplaires (un pour les parents, un pour l'accueillante, un pour le service) et reprend les coordonnées des parents, les horaires de garde, les modalités de familiarisation,...

Préalablement à la garde, nous préconisons de mettre en place une période de familiarisation chez l'accueillante. D'abord l'enfant viendra chez l'accueillante accompagné de l'un de ses parents et ensuite il ira seul pour des périodes limitées dans le temps favorisant ainsi un contact progressif avec le nouvel environnement de garde. Les parents qui doivent se séparer de leur enfant pourront mieux comprendre l'organisation concrète de la vie de leur enfant chez l'accueillante et faire une transition en douceur.

Les parents rencontrent également l'assistante sociale qui encadre l'accueillante afin de conclure le contrat d'accueil et fixer les modalités de garde. L'assistante sociale leur présente le Règlement d'Ordre Intérieur ainsi que le projet d'accueil.

A l'inscription, les parents recevront un petit fascicule "Je me présente" qu'ils vont compléter avant de le remettre à l'accueillante.

Ce petit livret reprend différents aspects de la vie quotidienne de l'enfant: son sommeil, son alimentation, son entourage familial, ses jeux, sa santé...

Il pourra aussi servir de base pour établir les attentes mutuelles en matière d'éducation. L'accueillante le gardera chez elle pour pouvoir s'y référer en cas de besoin.

Toutefois, les parents pourront compléter ce fascicule avec l'accueillante au fur et à mesure de l'évolution de l'enfant.

Après justement cette période de familiarisation et, par la suite, soit à un rythme régulier (par exemple une fois par trimestre) soit à la demande de l'une des deux parties, l'accueillante et les parents pourront prendre un temps d'arrêt faire le point à l'aide de l'outil "Guide d'évaluation". Ce document permet d'échanger sur les observations faites par chacun et les nouvelles choses réalisées par l'enfant, de dégager les satisfactions ou les insatisfactions de chaque partenaire, de s'entendre sur la manière de procéder au développement des acquisitions de l'enfant (acquisition de la marche, du langage, de la propreté...), de clarifier à nouveau si nécessaire, les attentes respectives, etc...

Enfin, les deux parties pourront discuter des nouvelles procédures éventuelles à mettre en place dans l'intérêt de l'enfant (ex: retirer progressivement la tétine pour améliorer le langage).

Mais le plus important, ce sont les liens qui se tissent chaque jour entre l'accueillante d'enfants et les parents avec l'objectif d'établir une relation de confiance stable et durable.

## **Mettre en place et consolider une relation de confiance avec les parents.** **Gérer les transitions quotidiennes**

### Relations parents-accueillantes

L'accueillante aménage les conditions qui favorisent la rencontre avec les familles et ce, tout au long de la garde. Elle établit un dialogue bienveillant et respectueux de la vie privée des parents.

Cela commence d'abord par un entretien approfondi entre l'accueillante et les parents pendant lequel sont clarifiées les attentes respectives de chacun.

Il est réfléchi aux moyens que l'on va mettre en œuvre pour que l'enfant puisse s'épanouir au mieux dans sa vie de tous les jours tant chez l'accueillante d'enfants qu'à la maison et ce, pour qu'il y ait une complémentarité entre les différents lieux de vie de l'enfant.

Chacune des deux parties affirme ses principes éducatifs: viser l'autonomie, la sociabilité, le respect, les limites à mettre...et les pratiques concrètes pour y arriver.

Parents et accueillantes se mettent d'accord pour que les modalités fixées ensemble soient mises en place de part et d'autre.

L'accueillante permet aux parents de s'entretenir avec elle en fonction de leurs préoccupations, du vécu de l'enfant, de leurs attentes...

Les accueillantes d'enfants tissent les liens avec les parents au fil des jours, de manière durable. Elles sont les interlocutrices privilégiées des parents, les premiers relais d'éducation de leur enfant. Elles participent activement à la co-éducation de l'enfant qui leur est confié. Ainsi, les parents et l'accueillante établissent une relation de collaboration. Chaque interlocuteur observe l'enfant, les choses nouvelles acquises,... et le partage avec l'autre.

Offrir à l'enfant un accueil de qualité sous-entend un **accueil individualisé** basé sur le respect de l'enfant comme étant une personnalité à part entière avec son rythme, sa personnalité, ses capacités propres. L'enfant peut être acteur de son développement si ses rythmes sont respectés: alimentation, sommeil, activités...

Toujours placé dans une situation qu'il peut contrôler et où il trouve plaisir et sécurité, il va, à chaque étape de son développement faire l'expérience de ses possibilités croissantes et de ses limites. Cela lui permettra de construire une image positive de lui-même, premier chemin de la confiance en soi, de l'autonomie. L'enfant est donc un partenaire actif dans la relation avec l'adulte.

L'accueillante est dans une attitude de non-jugement et dans un véritable rôle de soutien à la parentalité. Elle peut conseiller les parents, les aider à comprendre certains comportements de leur enfant... Elle peut aussi les diriger ou les orienter vers d'autres services le cas échéant. De même les parents transmettent des informations à l'accueillante sur l'enfant, peuvent donner des conseils pratiques..., le tout dans une dynamique d'échanges et de collaboration permanente.

L'accueillante se montrera disponible pour favoriser les échanges avec les parents chaque jour le matin et/ou le soir. Certaines accueillantes disposent d'un document de liaison (petit carnet qui reprend les repas, les siestes, les activités réalisées au cours de la journée).

L'accueillante, accompagnée de l'assistante sociale si nécessaire, identifiera les éventuels objets de tension et cherchera à les comprendre afin de pouvoir en discuter avec les parents et trouver ensemble des solutions.

### Relation parents – service

C'est le service qui reçoit généralement le premier appel et qui établit alors le premier contact avec les parents. Il donne déjà une première image de la qualité de l'accueil chez les accueillantes du service.

Le service représente aussi le lieu de référence, de communication des différentes informations mais aussi le lien intermédiaire entre les parents et l'accueillante d'enfants choisie.

Bien que le service n'ait pas un contact journalier avec les parents, il a le souci de leur donner une véritable place au sein de la structure et d'établir un lien privilégié avec eux. Il est par ailleurs le garant de la qualité de l'accueil chez l'accueillante.

Dans le cadre de notre service, nous veillons à ce que chaque parent soit informé des différents événements et évolutions en lien avec la vie du service.

Un courrier clair et explicite est envoyé chaque fois qu'il y a des informations nouvelles à communiquer telles les dates de formation des accueillantes, un changement de permanences, les périodes de congé, les activités organisées par le service...

Par ailleurs, les parents peuvent à tout moment solliciter un entretien avec l'assistante sociale qui assure le suivi de cette famille et ce, pour toutes les questions relatives à la garde ou à l'enfant. L'équipe sociale se montre disponible tant pour des conseils par rapport à l'évolution de l'enfant que pour un problème rencontré chez l'accueillante d'enfants ou un problème financier (réalisation d'une enquête sociale, échelonnement de paiements). La travailleuse sociale apporte une réponse en rapport avec ses compétences et, si cela dépasse son champ de travail, oriente vers un service spécifique. De même, le service, peut lui aussi convier les parents à une rencontre suite au constat d'une situation particulière.

ponctuellement, le service organise des réunions de parents auxquelles les parents sont conviés. Ces réunions se passent en deux temps: il y a d'abord un premier temps de rencontre avec les parents, durant lequel ceux-ci peuvent poser des questions sur ce qui les préoccupe, exprimer leurs remarques éventuelles, leurs suggestions, leurs critiques, leurs attentes par rapport au service. Nous leur donnons alors l'occasion de se situer comme interlocuteurs privilégiés qui peuvent rencontrer d'autres parents et s'exprimer librement sur la garde de leur enfant.

Dans un deuxième temps, une petite conférence-débat est donnée sur une thématique petite enfance avec un formateur extérieur spécialisé. Exemple de thèmes abordés lors de précédentes réunions de parents: l'alimentation, les limites, les jeux et jouets...

Nous impliquons aussi les parents en leur proposant de participer aux différents événements du service (par exemple: signer la pétition en faveur du statut des accueillantes d'enfants, les inviter au souper annuel, à une activité...).

### **Accompagner les vécus de la séparation**

Au sein de notre service, nous privilégions le dialogue et la communication non seulement entre l'accueillante et les parents mais également entre les parents et l'enfant, l'accueillante et l'enfant.

En effet, la préparation à la séparation commence déjà avec les parents avant l'entrée en garde. Dès son plus jeune âge, l'enfant comprend. Il est donc indispensable de lui expliquer pourquoi il va chez l'accueillante, lui parler de son nouvel environnement...

Nous conseillons aussi d'apporter un objet auquel l'enfant est attaché, lui permettant de faire le lien entre la maison et le milieu d'accueil (ex: le doudou, son jouet préféré, pour les plus petits un foulard porté préalablement par la maman ou imprégné de l'odeur de celle-ci, son sac de couchage...)

L'accueillante est à l'écoute, rassure également les parents et laisse une place à leur vécu, (elle les aide à se représenter la vie de leur enfant durant leur absence en leur expliquant sa journée).

Certains rituels propres à chaque famille sont mis en place chez l'accueillante. Exemple: c'est toujours le parent qui retire le manteau de l'enfant, qui va le conduire vers les autres; on dit au revoir aux parents en regardant par la fenêtre pour leur faire signe. Lorsque l'enfant pleure lors du départ de son parent, l'accueillante lui explique que maman (ou papa) est parti travailler mais que dans quelques heures il reviendra le chercher, que maintenant il va aller jouer avec ses copains.

Dès le début de la garde, et pour toute séparation/retrouvailles, l'accueillante porte attention au respect du rythme de l'enfant et des parents dans leurs capacités à se séparer et à se retrouver.

L'accueillante évoque les personnes absentes et significatives pour l'enfant, (exemple: plusieurs accueillantes possèdent chez elles un tableau avec les photos des enfants en garde et lorsque l'un d'entre eux est absent pour maladie ou congés, ils peuvent aller lui dire bonjour sur la photo).

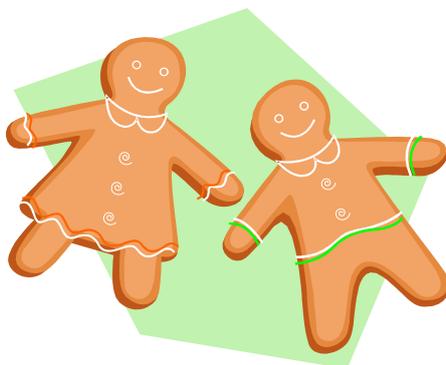
## *Témoignages ...*

"Je fais un goûter avec tous les enfants et j'offre un petit cadeau souvenir à l'enfant qui part, ainsi qu'une petite carte "signée" par ses petits copains".

Angélique D.

"Durant toute la garde, je regroupe dans une farde tous les dessins, bricolages, réalisés par l'enfant ainsi que des photos et à la fin du séjour, je la lui remets en souvenir de son passage chez moi"

Naïma T.



## **Aménager la fin du séjour**

Quand les parents souhaitent interrompre la garde de leur enfant, qu'elle qu'en soit la raison et que ce soit au terme du contrat ou non, ils s'engagent à en informer l'accueillante et le service par écrit au moins deux semaines à l'avance. Pendant cette période de préavis, l'enfant restera en garde chez l'accueillante au rythme habituel de garde de façon à pouvoir se dire "au revoir».

L'accueillante veille à préparer le départ de chaque enfant.

On négocie avec les parents l'entrée à l'école au moment le plus adapté en fonction de différents paramètres (capacités de l'enfant, intérêt pour l'école,...)

L'accueillante prépare l'enfant à ce changement en lui expliquant par exemple par le jeu ou en lui disant "ça tu l'apprendras quand tu iras à l'école". Au début de la scolarisation, il est conseillé de garder un contact avec l'accueillante afin de permettre une transition en douceur pour l'enfant. Par exemple, certains enfants vont à l'école le matin mais reviennent l'après-midi chez l'accueillante, d'autres viennent encore de temps en temps...

De façon concrète, les accueillantes prévoient un moment pour se dire au revoir tant pour l'enfant qui s'en va que pour les petits copains qui restent.

Exemple: certaines accueillantes organisent un petit goûter de départ avec les enfants, offrent un petit cadeau ou un autre souvenir de la garde.

Les parents évoquent également la fin de garde chez eux et projettent l'enfant dans son nouvel environnement, lui parlent de l'école, vont la lui montrer...

## *Il était une fois des enfants...*

*S'occuper de jeunes enfants requiert de multiples aptitudes professionnelles.  
Il ne s'agit pas de "remplacer la maman".*

*L'accueillante devra d'abord être capable de prendre du recul par rapport à son propre vécu et aux situations rencontrées.*

*La qualité de la relation avec l'enfant sera très importante afin que l'enfant puisse se développer harmonieusement à tout niveau.*

*Il sera demandé à l'accueillante d'avoir une attitude responsable, une attention bienveillante envers l'enfant, de développer une relation respectueuse et privilégiée avec chaque enfant en tenant compte de ses rythmes, l'aider à devenir sociable, autonome et d'être capable de mettre des limites.*

*Il lui sera aussi demandé d'aménager son espace en fonction des enfants, d'investir dans des jeux, d'effectuer différentes activités avec les enfants tout en leur laissant aussi de l'espace, du temps pour jouer librement.*



## **Ajuster l'environnement matériel, l'espace intérieur et extérieur**

Pour l'enfant, se trouver dans un environnement humain et matériel sécurisé et adapté à ses besoins est la base pour qu'il puisse s'épanouir pleinement dans ses activités propres et sociales, chez l'accueillante.

Ainsi, le regard, le ton bienveillant de l'accueillante sont capitaux pour que l'enfant puisse se sentir sécurisé, encouragé dans ses activités qui le font "grandir".

Une personne ressource extérieure peut aussi ouvrir le champ des activités et stimuler les enfants. (Une conteuse,...) A l'inverse, les accueillantes évitent de recevoir des visites intempestives.

L'aménagement de l'espace est aussi très important.

Lors des procédures de recrutement des accueillantes, l'assistante sociale veille tout d'abord à l'aspect sécurité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la maison, et à l'espace qui sera mis à disposition des enfants, et ce, sur base de l'Arrêté infrastructure du gouvernement de la Communauté française d'application depuis le 20 mars 2008. L'accueillante réfléchit avec l'assistante sociale dès le départ comment aménager et sécuriser l'espace très concrètement en fonction des exigences reprises dans l'Arrêté infrastructure. Ainsi, outre les dispositifs de sécurité prévus d'office (clôtures à l'extérieur, barrières, détecteurs de fumée, extincteurs d'incendie, pare-feu...), l'accueillante doit pouvoir garder une vue aisée sur les enfants. Par exemple au moment de la préparation des repas, elle va soit empêcher l'accès à la cuisine par une barrière, soit placer les enfants dans une situation de sécurité. (Ex: les plus petits seront mis dans le parc tout en gardant une vue sur eux).

Il est important aussi que l'enfant puisse voir l'accueillante pour qu'il se sente sécurisé notamment aux alentours des 8-9 mois où l'angoisse de la séparation peut se manifester plus clairement.

Par ailleurs, le service investit régulièrement dans du nouveau matériel de puériculture et jeux répondant aux normes de sécurité et adapté à l'âge des enfants pour les distribuer aux accueillantes.

L'accueillante vérifie que chaque jeu et matériel mis à disposition de chaque enfant soit bien adapté à son âge et à son propre rythme d'évolution.

Ainsi, l'accueillante veille à ne pas mettre un enfant assis à une table d'activité s'il ne maîtrise pas encore la position assise.

En ce sens, le trotteur est proscrit. En effet, l'enfant est en position verticale, les jambes mal positionnées; cet "engin" servant à se déplacer. Or l'enfant n'est pas encore capable de le faire lui-même!

Il est indispensable de voir quelles pièces seront accessibles aux enfants, quel type de matériel sera installé, quelle sera la superficie de l'espace jeux, pour permettre aux enfants de se mouvoir librement, s'isoler en cas de besoin...

Ainsi, par rapport à l'espace qui a été prévu pour les enfants, l'assistante sociale vérifie s'il est adéquat et éventuellement réfléchit à la manière dont il peut encore être sensiblement amélioré de sorte que les enfants puissent circuler de manière la plus aisée possible. Des meubles seront éventuellement reculés, voir retirés.

Lors des visites d'encadrement, l'assistante sociale vérifie que les enfants ne restent pas confinés éventuellement à un seul endroit mais qu'ils puissent justement circuler dans d'autres pièces, dans le corridor par exemple, pour respecter leur besoin d'espace. De même leur besoin d'intimité sera respecté en leur proposant d'avoir un endroit où se réfugier, s'isoler quand ils en ont besoin (ex: coin avec des coussins...)

Notre service, a le souci de favoriser le développement psychomoteur et l'autonomie de l'enfant en le laissant se mouvoir librement sous le regard bienveillant de l'adulte. Il est par exemple intéressant de placer un tapis bulgom ou autre à même le sol pour permettre aux enfants de se mouvoir librement sur une surface ferme. Le relax et le parc seront réservés aux moments où les tout-petits devront être pleinement en sécurité (aux moments des repas par exemple, d'un appel téléphonique...)

De même la formation sur l'observation donnée par une psychomotricienne a confirmé le lien entre le développement psychomoteur de l'enfant et l'environnement de l'espace (utilisation du tapis de sol, ni souple, ni dure; relax large permettant aux enfants d'avoir de l'aisance, limiter l'utilisation des chaises hautes et des parcs,...).

Par ailleurs, le service a aussi développé depuis quelques années une activité "mini-jardin". Mais qu'est-ce qu'un mini-jardin?

Il s'agit d'un espace collectif de rencontres périodiques entre 2 ou 3 accueillantes et les enfants qu'elles ont en garde.

Le mini-jardin est un lieu de découverte et d'épanouissement complémentaire pour les enfants. En effet, grâce à cet espace de vie collectif, les enfants peuvent établir d'autres types de contacts que ceux établis chez l'accueillante mais aussi en nouer de nouveaux grâce à la rencontre avec d'autres enfants qui sont gardés par d'autres accueillantes.

Ce lieu sera un lieu de stimulation et d'échange pour chaque enfant. L'apprentissage du partage, du respect de la différence, des limites est ainsi appréhendé sous un autre angle.

On favorise ainsi le développement de la vie en groupe dans une perspective de solidarité et de coopération. On remarquera que les enfants vont spontanément les uns vers les autres dans la tente à balle, sur le tapis de jeux sur les modules...avec le plaisir d'être ensemble.

Chaque enfant voit donc son horizon élargi en terme d'espace, de relations, de jeu mais il le découvrira toujours avec son accueillante en qui il a confiance. Il aura l'occasion de jouer avec d'autres enfants mais il pourra aussi trouver un petit coin à lui s'il le souhaite par l'aménagement d'un espace "repos", d'un coin "livres"...

A certains moments, des activités originales sont organisées (lecture vivante, éveil musical...). A d'autres moments, place aux jeux libres à l'initiative des enfants.

Les accueillantes encouragent le désir de découvrir des enfants en installant différents espaces (coin des petits, coin des plus grands), en mettant à leur disposition des modules de psychomotricité (bascules,...) et des jeux variés.

Dans le cadre sécurisé du mini-jardin, le service favorise une activité autonome et une motricité libre des enfants, encouragés par une attitude bienveillante et chaleureuse de l'accueillante. Dans ce contexte, l'enfant fait des expériences personnelles enrichissantes.

Ses mouvements naturels sont respectés.

Outre les avantages procurés aux enfants, ce lieu permet aussi de rencontrer les autres accueillantes du service et de nouer d'éventuels contacts pour des dépannages futurs.

Le contact avec le service est aussi renforcé par le passage des assistantes sociales sur place à certains moments de la journée au co-accueil, ce qui permet notamment une observation croisée des enfants.

Pour les accueillantes, c'est aussi l'occasion de sortir de l'isolement vécu quotidiennement de part leur activité. Elles peuvent ainsi échanger sur leur pratiques professionnelles, se donner des conseils, s'auto-évaluer... Cela permet également une observation croisée et donc plus riche des enfants qui peut permettre à l'accueillante de référence de voir les choses sous un autre angle. L'assistante sociale fera part également de son observation, de l'évaluation des pratiques constatées.

Concrètement, l'accueillante prépare à l'avance les repas des enfants qu'elle réchauffe sur place et les enfants font la sieste selon leur rythme habituel. Tout le matériel nécessaire (chaises hautes, lits pliants, jeux, livres, modules de psychomotricité...) est mis à disposition des enfants.

Au niveau des transports, le service demande aux parents, pour une question de facilité et de sécurité, d'amener et de venir rechercher leur enfant au mini-jardin. Cela leur permet aussi de découvrir ce lieu collectif.

Que ça soit au mini-jardin ou chez l'accueillante, cette dernière et le service sont soucieux également de mettre à disposition des enfants des activités et jeux diversifiés et non discriminatoires. Chez elles les accueillantes changent leurs bacs de jeux régulièrement et elles proposent des jeux en fonction de l'âge des enfants, de leurs intérêts, mais aussi des jouets, des livres multiculturels et non sexistes, des jeux qui peuvent être utilisés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur comme des petits vélos, des camions, des jeux plus volumineux. Quand le temps le permet, elles n'hésitent pas à sortir dans le jardin, et laisser les plus grands jouer dehors. Elles veillent aussi à avoir certains jeux en plusieurs exemplaires (vélos, camions, poussettes, petites voitures...), à installer des coins jeux différents (coin dînette, gros légos, garages, poupées...) qui soient directement accessibles pour les enfants. Enfin, les accueillantes laissent les jeux suffisamment longtemps à disposition des enfants.

Notre service a souvent organisé des formations sur les thèmes de l'interculturel et l'éducation non-sexiste destinées aux accueillantes et aux assistantes sociales qui les ont ainsi sensibilisées à fournir des jouets, des livres multiculturels et non-sexistes aux enfants. Afin que les enfants puissent s'épanouir pleinement, l'accueillante veille aussi à égayer son espace professionnel en mettant des photos au mur, des dessins pour illustrer ce que les enfants font au quotidien. Très souvent, nos accueillantes font un panel de photos des enfants que souvent elles apportent au souper annuel du service.

En conclusion, le service est attentif tout autant lors de la procédure de recrutement que lors des visites d'encadrement à l'aménagement de l'espace, à la disposition du matériel de périculture et à la diversité des jeux mis à disposition des enfants.

## **Assurer une continuité dans l'accueil**

L'enfant, pour s'épanouir, a besoin de se sentir en sécurité au niveau des liens qu'il va tisser petit à petit avec son accueillante et les autres enfants en garde. Cela va lui permettre de prendre conscience de lui-même et de l'autre.

De même la sécurité est renforcée par une cohérence dans les pratiques: l'accueillante fait toujours les mêmes gestes au même moment. Exemple: elle accueille chaque matin un enfant en le prenant dans ses bras et puis il fait "au revoir" à sa maman par la fenêtre, l'accueillante donne le repas de midi toujours dans le même ordre, elle le change en lui permettant de défaire tout seul les bandes adhésives de son linge etc.... Les rituels individualisés sont très importants pour rythmer la vie de l'enfant. Cela lui permet d'anticiper le déroulement des situations et le rassure. Dès lors, il importe que l'enfant aille en garde chez son accueillante de façon régulière. C'est pourquoi le service demande un minimum de 3 présences par semaine ou 12 présences sur le mois. L'enfant a alors ses repères, ses habitudes et le laps de temps n'est pas trop long entre les moments où il est en garde et où il ne l'est pas.

L'accueillante a le souci d'organiser l'espace et le temps pour donner à l'enfant des moments privilégiés avec elle.

Par exemple, l'accueillante prend du temps pour proposer aux enfants des bricolages (plasticine, peinture, collages...), des petits jeux éducatifs (lotto, puzzles...) ou encore favoriser des activités visant le développement du langage (imagiers, livres, faire raconter sa journée à l'enfant, lui faire prononcer les mots correctement...).

De même, l'accueillante prévoit pour chacun des temps de câlins juste avant la sieste ou à tout autre moment de la journée en fonction de la demande et de sa disponibilité. L'accueillante accorde une attention particulière à chaque enfant, à ses besoins et au déroulement de son activité propre.

Par son attitude bienveillante et pleine d'empathie, elle encourage chacun dans ses apprentissages et favorise le développement de la confiance en soi et de l'autonomie.

Le nombre limité d'enfants (5 présents maximum en même temps) chez une accueillante favorise cette attention individualisée.

L'accueillante observe les petits détails et repère les signaux, même discrets, envoyés par les enfants. Exemple: le besoin de sommeil peut se marquer par le fait qu'un enfant se frotte souvent les yeux, se tortille les cheveux ou manifeste tout à coup un comportement plus "difficile", un enfant peut exprimer sa faim en demandant quand on mange, etc....

L'observation de l'enfant est un thème qui a été particulièrement travaillé au sein de notre service dans le cadre de notre premier plan qualité élaboré en concertation avec l'ONE.

Une formation sur l'observation du développement psychomoteur a été organisée dans cette perspective avec un opérateur de formation reconnu par l'ONE.

La formatrice, psychomotricienne en crèche, a travaillé à partir du DVD "De la naissance à la marche, à chaque bébé son chemin" l'objectif était de faire réfléchir les accueillantes sur les attitudes favorisant un développement corporel et psychologique harmonieux de l'enfant qui se reconnaît à la façon de se mouvoir avec aisance, force, souplesse et fluidité.

Le bébé passe par diverses étapes, en 8 niveaux. Ce cheminement part de la tête et va vers les pieds. Il nécessite diverses conditions pour passer harmonieusement d'un niveau de

compétence à l'autre. Il s'agit de permettre au bébé de vivre et d'expérimenter les différentes positions tout au long de ce processus de développement.

Cette manière d'accompagner les enfants favorise le développement de l'autonomie, de la confiance en soi et en l'autre, le désir d'agir par soi-même.

C'est par la répétition de gestes du quotidien, par la manière dont l'accueillante va porter l'enfant, le changer, sur quels supports elle va le poser... que le bébé va expérimenter le bien-être.

Selon l'évolution de l'enfant, l'accueillante introduit les changements de façon progressive en tenant compte des repères que l'enfant a. Exemple: proposer à l'enfant de manger seul avec sa cuiller en gardant toujours la même assiette et la même cuiller qu'avant et en restant à côté de lui pour l'encourager et l'aider si nécessaire.

L'accueillante est attentive à gérer l'accès par les parents ou tout autre personne de l'espace de vie des enfants d'une façon qui préserve le bien-être des enfants présents.

Exemples: accueillir les parents le matin et le soir dans le hall ou dans tout autre lieu adapté mais pas au milieu du coin-jeux où les enfants sont en train de jouer et où de nombreux jouets jonchent le sol; prévoir un espace "protégé" pour les plus petits (barrières de séparation, tapis ou bullgom placé à un endroit adapté...)

Lorsqu'un enfant arrive à l'âge de la scolarité, il peut être réfléchi avec l'accord de l'accueillante et ce, en fonction de ses disponibilités, à une transition tout en douceur.

De même, en fonction de ses possibilités, l'accueillante peut accueillir l'enfant durant les congés scolaires et les journées pédagogiques, de façon à assurer une continuité de l'accueil et répondre à la demande des parents.

### **Donner à l'enfant une place active**

Le projet éducatif du service met en évidence, au travers un accueil qui se veut personnalisé, la priorité qui est donnée au respect des rythmes propres de chaque enfant selon sa personnalité et ses besoins.

L'enfant donne son avis et a le droit de poser des questions. L'accueillante tient compte de ses capacités pour aider l'enfant à grandir et à apprendre par lui-même tout en lui offrant un cadre stimulant. L'accueillante encourage l'enfant dans ses acquisitions. L'enfant sent l'affection, le soutien et le regard positif de l'adulte. En donnant l'occasion à l'enfant d'être acteur de son développement, l'accueillante lui donne l'occasion de prendre part aux événements qui le concerne.

Les accueillantes veillent à ce que chaque enfant puisse s'adonner à son activité à son aise, par exemple sans être empêché par des plus grands ou en demandant aux parents de mettre des vêtements amples à leur enfant.

Elles organisent aussi des activités en groupe ou seule avec eux, les éveillent au langage en leur parlant, en leur racontant des histoires, en enrichissant leur vocabulaire mais elles leur laissent bien entendu des moments de temps libre. Ils apprennent à être autonomes, indépendants, à se débrouiller seuls (par ex:essayer de mettre une pièce d'un puzzle au bon endroit etc....).

Les enfants peuvent, en jouant seuls, créer leur jardin secret, "raconter" leurs petits secrets à leur poupée, leurs nounours... Ils peuvent aussi jouer tranquillement avec leur jeu favori. Enfin, ils ont le droit aussi tout simplement de ne rien faire: se reposer dans un fauteuil ou sur un tapis de mousse.

Un des objectifs du projet pédagogique étant de favoriser l'autonomie de l'enfant, il est important que l'accueillante laisse l'enfant explorer par lui-même et n'intervienne pas tout de suite pour l'aider (ex: le laisser essayer de se redresser dans le parc)

Grâce à l'observation fine de l'enfant en fonction, l'accueillante peut accompagner le bébé en vue de l'aider à s'exercer et à développer ses compétences les unes après les autres et ce, de façon harmonieuse. Si des événements particuliers apparaissent (pleurs fréquents, morsures,...), l'accueillante notera l'heure et le contexte pour essayer de comprendre, voire anticiper et réfléchir à des attitudes favorables à la résolution du souci et ce, en partenariat avec les parents.

De même lors des repas qui sont des moments privilégiés avec l'accueillante mais aussi des moments de plaisir, l'accueillante favorise l'autonomie de l'enfant en le laissant progressivement se débrouiller par lui-même au fil des différentes étapes (commencer à manger avec la cuiller avec l'aide de l'accueillante,...)

### **Accompagner les émotions de l'enfant et soutenir sa conscience de lui-même**

L'accueillante accompagne le vécu émotionnel de l'enfant avec bienveillance et intérêt en lui assurant sécurité et protection. Elle soutient progressivement la prise de conscience par l'enfant de ses émotions, de son corps...

Il va comprendre qu'il est lui, différent des autres, unique. C'est le fondement de toute vie relationnelle. L'accueillante développe pour cela une attitude calme, sûre, prévisible et pleine d'empathie.

Tout d'abord, l'accueillante veille à personnaliser l'accueil de chaque enfant dès son arrivée. Exemple: elle accueille chaque matin un enfant en lui ouvrant la porte accompagnée d'un autre petit copain qui arrive plus tôt, elle permet à un enfant de rester 5 minutes dans les bras de sa maman avant de venir, enfin prêt, dans les siens...

L'accueillante porte une attention particulière à chacun, à ses goûts, ses préférences, ses besoins spécifiques. Elle permet à chacun de s'exprimer personnellement spontanément, favorisant le développement de la confiance en soi. Rappelons les quatre sentiments de base chez le jeune enfant: la joie, la colère, la peur et la tristesse.

Les enfants ne savent pas verbaliser, ils expriment donc essentiellement leurs émotions par leur corps. Le travail de l'accueillante est de mettre des mots sur ce qui se passe, de bien connaître l'enfant et sa façon d'exprimer ce qu'il vit.

Elle écoute chaque enfant avec une attitude bienveillante sans interprétation arbitraire, sans préjugés sociaux, culturels ou liés à l'identité sexuelle de l'enfant... Elle va accueillir et nommer ses émotions. Exemple: "Tu as l'air triste, qu'est-ce qu'il y a? "Tu sembles inquiet à cause de cette personne que tu ne connais pas, viens près de moi..."

L'accueillante donne aussi une réponse aux signaux de l'enfant (pleurs, retrait,...), réponse qui soit ouverte, au plus près de ce qu'il manifeste et avec un langage qui a du sens pour lui. Exemple: "tu n'as plus envie de jouer?"

Elle est aussi attentive au langage non verbal (regard, intonation de sa voix...).

L'accueillante ne disqualifie pas l'enfant et ses émotions, en particulier la colère. Elle se montre ferme par rapport aux limites mais ne fait pas de commentaires disqualifiant. Exemple: "je comprends que tu sois fâché parce que Paul a pris ton jouet et je n'accepte pas que tu le frappes".

L'enfant a besoin que sa colère soit entendue et respectée. Il faut l'aider à la gérer. Exemple: permettre à l'enfant en colère de la décharger en tapant sur un petit coussin...

### L'acquisition de la propreté

L'accueillante respecte le rythme de chaque enfant quant à l'acquisition de la propreté.

Il convient plus de suivre l'enfant que de le précéder, en lui faisant confiance et en l'accompagnant de façon chaleureuse. Il est important d'associer les parents à la démarche de mise en place sans se fixer d'échéance (ex: rentrée à l'école) pour ne pas mettre de pression à l'enfant. On évitera une mise sur le pot répétée et systématique. L'idéal est de partir des signes d'intérêt manifestés spontanément par l'enfant (exemple: l'enfant qui dit quand il a fait dans son linge, qui va s'asseoir sur le petit pot de lui-même, qui essaie de retirer son linge...).

L'apprentissage de la propreté est lié à une maturation psychomotrice et sociale. Chaque enfant a dès lors son rythme propre.

L'accueillante parle de l'apprentissage de la propreté avec l'enfant comme lié à son bien-être et au fait qu'il grandit et non pas pour faire plaisir à l'adulte.

L'accueillante se montre attentive aux inquiétudes de l'enfant (peur de tomber dans les toilettes, peur de perdre quelque chose venant de lui...). L'accueillante évite aussi tout commentaire négatif.

### **Différencier les pratiques pour individualiser les activités et les liens**

Par le biais du fascicule « Je me présente », les parents peuvent informer l'accueillante des petites habitudes de leur enfant (ex: Théo boit son biberon en faisant 3 pauses, Léa s'endort avec son doudou au dessus de sa tête...) et de leurs valeurs éducatives. Ce document va alors servir de base de dialogue entre les parents et l'accueillante en vue de la co-éducation à mettre en place.

Le service tient compte des demandes spécifiques (enfant sous monitoring, enfant présentant des difficultés ou un handicap, parents ayant un horaire particulier) et aide à trouver une solution adaptée soit interne au service (choix d'une accueillante pouvant répondre à la demande) soit externe (orientation vers un milieu d'accueil plus adapté).

L'accueillante veille à l'intégration harmonieuse d'enfants ayant des besoins spécifiques (ex: enfant nécessitant un traitement médical, ayant un handicap...) dans le respect de leur différence.

Exemple: faire un jeu de rôle avec des poupées pour expliquer le handicap de Marc aux autres enfants, demander la collaboration des enfants...

Tous les enfants, quelle que soit leur origine socio-culturelle, socio-économique, leur nationalité,...sont accueillis de la même manière au service, sans jugement ni a priori. Le service veille à l'égalité des chances de tous les enfants (ex: aider plus spécifiquement un enfant en retard de langage en lui consacrant beaucoup de temps à ce niveau pour le préparer à l'entrée à l'école de façon à ce qu'il ait les mêmes chances que les autres dès le début de sa scolarité).

**Les accueillantes du service ont suivis une formation de sensibilisation à une éducation non-sexiste dès la petite enfance. Cette formation vise à soutenir le développement psychomoteur et socio- affectif de l'enfant quelque soit son sexe, adopter des attitudes et initiatives offrant à l'enfant la possibilité de développer l'ensemble de ses compétences de manière égalitaire, et éviter tout découragement hâtif lié au sexe de l'enfant dans les activités en soutenant chacun d'eux, en prenant conscience de ses propres clichés sexistes et en déconstruire les stéréotypes, et en intégrant les enjeux de société liés à une éducation non-sexiste.**

L'accueillante organise le déroulement de chaque journée et les espaces de vie des enfants en vue de prendre en compte les rythmes différents de chacun, leurs besoins, (ex: mettre dormir les enfants à des moments différents et dans des chambres séparées et pour des périodes plus ou moins longues...), leurs intérêts, leur niveau de développement...

Chaque enfant va acquérir des aptitudes à un rythme qui lui est propre. (ex: un enfant peut apprendre la marche à un âge très variable oscillant entre 10 – 11 mois pour certains à 18 mois pour d'autres...) L'accueillante prendra beaucoup de temps pour observer avec attention chaque enfant, si possible sur base d'une grille d'observation, afin d'objectiver les comportements et éviter les généralisations abusives de type: "Il pleure tout le temps". En réalité, un enfant peut pleurer seulement à certains moments de la journée, alors qu'on a l'impression qu'il pleure sans cesse...un autre enfant trop vite étiqueté de "difficile" peut avec une observation fine, s'avérer être très calme au moment de la lecture de livres...

En donnant des repères clairs, l'accueillante permet à l'enfant d'anticiper (ex: mon repas de midi est toujours servi après Pierre et avant Marie) ou de prendre part à l'organisation de ce qui suit (ex: les enfants peuvent aider l'accueillante à mettre les assiettes et gobelets en plastique à table pour le repas...)

L'accueillante peut proposer plusieurs activités différentes aux enfants présents en fonction de leurs intérêts individuels et adaptées à leurs compétences ou visant à en apprendre de nouvelles.

Exemple: pendant que Lisa fait des constructions legos, Tom joue avec la dînette et Yassin le plus jeune fait des "rouler-bouler" sur le tapis sous le regard encourageant de l'accueillante. Pour cela elle met à leur disposition du matériel varié (jeux éducatifs, mobiles de psychomotricité, jouets divers: poupées, petites voitures, dînette,...utilisés indifféremment par les filles et les garçons).

Les enfants apprécient aussi beaucoup se regrouper spontanément. L'accueillante peut favoriser cela en adaptant l'espace et l'organisation (ex: leur laisser faire une cabane avec

des couvertures sous la table, créer un espace pour les petits et un autre (ex: le hall...) pour les grands pour des jeux moteurs tels que petits vélos, camions...

### **Soutenir adéquatement les interactions entre enfants**

Au départ, les tout-petits ne savent pas comment entrer en relation avec les autres enfants. En effet, à ce stade, ils ont surtout besoin de la sécurité affective de l'adulte. Ils sont encore dans un lien d'attachement fusionnel et ils considèrent encore l'autre comme un objet, ne faisant pas la distinction avec eux.

Cependant en grandissant, les jeunes enfants peuvent déjà interagir entre eux. Ils sont également souvent stimulés par les aînés.

Très jeune déjà, on observe l'intérêt d'un enfant envers un autre.

Une accueillante témoigne : "Luana 10 mois et demi veut prendre part aux jeux des plus grands".

Lors de l'ouverture de notre mini-jardin, nous avons pu observer que tout de suite tous les enfants sont allés spontanément les uns vers les autres.

Quant aux plus grands, ils se montrent souvent attentifs aux plus jeunes.

Ainsi, pour la même petite fille plus tard, l'accueillante dira: "Luana est attentionnée à l'égard de Kyllian le bébé".

On constate aussi souvent des regroupements d'enfants lors de nos visites chez les accueillantes par affinité, par tranches d'âge...

Tout ceci vise la vie en société qui impose bien évidemment des règles. Les règles seront simples, claires, cohérentes, positives, limitées et ajustées selon l'âge des enfants. (ex: on ne pousse pas, on ne frappe pas, on ne prend pas le jouet des mains...)L'accueillante doit être garante d'offrir un cadre à l'enfant où les limites sont clairement définies.

En cas de conflits, l'accueillante veillera à laisser les enfants tout doucement les gérer eux-mêmes en leur ayant expliqué et/ou montré préalablement comment faire et n'interviendra qu'en cas d'agressivité par exemple.

Une accueillante témoigne: "S'il y en a un qui frappe l'autre, alors j'interviens sinon je les laisse trouver des solutions".

L'enfant doit sentir qu'il a la capacité de gérer la situation.

Entre 1 et 2 ans, l'enfant est dans le stade de l'avoir. "Je veux tout avoir tout de suite, je suis tout puissant". L'adulte doit alors intervenir en mettant les limites.

Entre 2 et 3 ans, l'enfant est dans le stade du "faire". "Je veux faire tout, tout seul, comme toi avec ce que tu as". C'est la période d'opposition pour affirmer qui il est. Les pleurs et les colères sont pour l'enfant un moyen de faire entendre le "non".

C'est dans la confrontation à la différence que l'enfant découvre qui il est. En ce sens, le conflit est sain. Il faut toutefois aménager l'espace pour éviter des conflits excessifs et prévoir, à un certain âge, plusieurs objets les mêmes pour permettre l'imitation.

Les enfants jusque 3 ans ne sont pas capables de véritablement partager.

## *Il était une fois des professionnelles...*

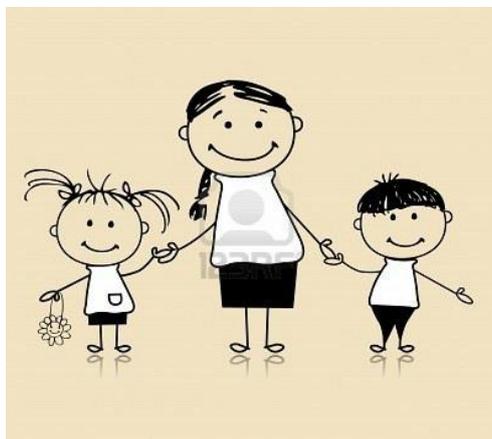
*Nous avons vu dans les deux premières parties "Il était une fois des familles" et "Il était une fois des enfants" qu'être accueillante d'enfants exigeait différentes aptitudes professionnelles de communication, d'ouverture, d'écoute, d'empathie, de prise d'initiative, de développement de projet avec les enfants, de prise de recul par rapport à différentes situations rencontrées et des conditions matérielles à domicile propices au bon déroulement des activités avec les enfants.*

*Les formations initiales et continuées vont favoriser le développement de ces aptitudes professionnelles et permettre de prendre du recul par rapports aux situations rencontrées.*

*Le projet d'accueil réactualisé tous les 3 ans permet de faire un travail commun de réflexion sur la dynamique professionnelle.*

*L'accueillante conventionnée est aussi soutenue et contrôlée par le service par le biais notamment des visites à domicile, et formée tout au long de son activité professionnelle.*

*Toutes ces conditions ainsi réunies vont permettre de garantir une qualité optimale de l'accueil de l'enfant.*



## **Aménager des conditions assurant une qualité de vie professionnelle**

Il est important que les conditions dans lesquelles travaille l'accueillante soient les plus favorables possibles afin d'accueillir sereinement l'enfant et sa famille. En effet, la qualité de vie des professionnelles retentit sur celle des enfants.

Ainsi, le service, tant au niveau de la phase de recrutement que tout au long de son activité professionnelle va s'assurer de la santé globale de l'accueillante, de son bien-être et de son équilibre familial. Lors de la procédure d'engagement, l'assistante sociale s'assure que l'accueillante va effectivement se référer au service en cas de difficultés sérieuses avec un enfant et/ou des parents en demandant toutefois qu'elle ait une certaine autonomie et qu'elle essaie d'abord de régler elle-même le problème sans toutefois attendre un laps de temps trop long. L'accueillante peut joindre le service en permanence en cas d'urgence et demander la visite de l'assistance sociale.

L'assistante sociale a cette double fonction d'assurer un rôle d'encadrement, d'accompagnement, de soutien en étant à l'écoute du vécu de l'accueillante, de ses émotions et un rôle de contrôle en veillant au respect des exigences professionnelles.

Si une remarque est à formuler sur la pratique de celle-ci, l'assistante sociale le fait en réfléchissant avec elle comment l'améliorer et/ou comment y remédier à l'avenir.

Par la suite, la travailleuse sociale s'assure du respect des consignes données. Dans l'éventualité où l'assistante sociale est témoin lors d'une visite, d'une pratique s'écartant significativement du projet d'accueil, elle en parle à l'accueillante puis en équipe.

Si une pratique constatée présente un risque immédiat pour les enfants, l'assistante sociale en réfère directement à la responsable du service et au Pouvoir Organisateur.

Le service n'accepte le changement d'accueillante que dans des cas exceptionnels et après analyse en équipe.

Une évaluation est prévue régulièrement avec chaque accueillante sur base d'une grille d'analyse de sa pratique.

Un code de déontologie est fourni à chaque accueillante au début de son activité, explicitant ses obligations professionnelles et les manquements éventuels qui peuvent conduire à des avertissements ou à une fin de convention.

Le respect et la reconnaissance de l'activité professionnelle de l'accueillante sont aussi des aspects essentiels pour que l'accueillante poursuive son activité en gardant sa motivation initiale. Ainsi, il est primordial pour son équilibre familial que l'accueillante protège sa sphère privée (gestion des horaires, congés...)

En outre, la Fédération des Services Maternels et Infantiles de Vie Féminine a toujours opté et se bat encore pour un véritable statut professionnel pour les accueillantes pour une pleine reconnaissance de leur activité professionnelle.

Bien que leur statut ait été amélioré (statut social avec droit à une allocation de garde en cas d'absence d'enfants, indemnités en cas d'incapacité de travail), les accueillantes sont toujours indemnisées en fonction du nombre d'enfants présents chaque jour.

Elles n'ont toujours pas droit aux indemnités de chômage en fin d'activité ni aux congés payés.

C'est la raison pour laquelle Vie Féminine défend un statut complet pour les accueillantes d'enfants conventionnés.

## Développer une dynamique de réflexion professionnelle et mettre en œuvre le projet éducatif

Notre service est soucieux par le biais des visites d'encadrement et des formations, de développer avec les accueillantes une réflexion constante sur leur dynamique professionnelle.

Les visites d'encadrement permettent aux accueillantes de prendre du recul par rapport aux situations qu'elles vivent. L'assistante sociale soutient la réflexion de l'accueillante sur la manière dont elle peut solutionner les problématiques qu'elle rencontre et ce, de manière professionnelle.

Les formations, les interventions et les supervisions, permettent également aux accueillantes de prendre du recul par rapport aux situations quotidiennes qu'elles rencontrent, de mettre des mots sur leurs vécus et leurs émotions, de réfléchir à des pistes d'action. La formation sur l'observation a notamment abouti à la création d'une grille basée sur une liste de repères permettant à l'accueillante d'analyser objectivement l'évolution d'un enfant. Le contenu de cette formation permet aussi d'aider l'accueillante à favoriser, par des attitudes adaptées, dans sa pratique quotidienne, le développement psycho-moteur harmonieux de chaque enfant.

Le projet d'accueil fait lui l'objet d'une réflexion régulière. Une formatrice de l'Ecole des Parents et des Educateurs a travaillé sur le premier code de qualité avec les accueillantes. Les accueillantes avaient reçu les 3 brochures réalisées par l'ONE (à la rencontre des familles; à la rencontre des enfants; à la rencontre des professionnelles) et ont été invitées à noter leurs questions, leurs réflexions, leurs pratiques. La formatrice, en repartant de leurs pratiques quotidiennes, leur a permis de se réapproprier les repères du Code de qualité et d'amorcer le travail de rédaction du projet d'accueil du service

Le plan qualité prévu par l'ONE pour chaque milieu d'accueil, pour une durée de 3 ans permet d'approfondir un axe de travail relatif à la qualité de l'accueil au sein de chaque structure.

- Dans un premier temps, le plan qualité a consisté à approfondir la thématique de l'observation des enfants grâce à une formation très intéressante donnée par une psychomotricienne à partir de recherches sur le développement psycho-moteur harmonieux de l'enfant de 0 à 18 mois. Cette formation avait aussi pour objectif d'aider l'accueillante à renforcer son positionnement professionnel et à prendre du recul par rapport aux situations rencontrées.
- Nous avons ensuite travaillé la question de la diversité multiculturelle au sein de notre milieu d'accueil et en ligne directe, le respect des différences. Notre milieu d'accueil est constitué tant au niveau des accueillantes que des familles, de personnes venant d'horizons multiples. Nous souhaitons favoriser l'accès de notre service à tous et toutes quel que soit son origine sociale ou culturelle. Nous voulons favoriser le dialogue interculturel et veiller à rencontrer les besoins spécifiques de chaque enfant.
- **Nous avons poursuivi la réflexion sur l'accès de tous au milieu d'accueil et a travaillé sur les thèmes de la communication, des pratiques centrées autour des besoins des enfants et le respect du secret professionnel.**

La mise en place de nouveaux projets (ex: mini-jardin) ou de pédagogie nouvelle est réfléchi avec les accueillantes lors de réunion en grand groupe.

L'équipe sociale organise régulièrement des réunions en équipe afin de réfléchir sur son travail d'encadrement, etc....

Enfin, dans notre code de déontologie que nous remettons aux accueillantes, il est spécifié que l'accueillante doit marquer son accord avec le projet d'accueil du service dont nous vérifions le respect lors de nos visites d'encadrement.

Au sein de notre service, nous accueillons aussi des stagiaires assistantes sociales ou des stagiaires en formation dans le secteur de la petite enfance.

Nous rencontrons au préalable la stagiaire afin de s'assurer de la bonne collaboration future entre les deux parties (objectifs poursuivis,...)

Une convention de stage est signée entre les trois parties (le chef de stage, le superviseur du stage et le stagiaire).

Le contrat détermine essentiellement la durée du stage et son horaire, les objectifs de l'institution et du service.

La présence d'un(e) stagiaire permet un regard extérieur, "critique" toujours intéressant dans une démarche de réflexion sur des pratiques ancrées.

### **Soutenir un processus de formation continue**

Au sein de notre milieu d'accueil, nous avons le souci constant de développer les compétences professionnelles de tout le personnel, au travers notamment de formations, avec comme objectif de toujours améliorer la qualité de l'accueil.

Notre service fait partie de la Fédération des Services Maternels et Infantiles de Vie Féminine qui regroupe notamment 10 services d'accueillantes d'enfants conventionnés en Wallonie et à Bruxelles. Cette fédération organise des réunions et des formations pour les directrices des 10 services, les assistantes sociales et plus ponctuellement pour les accueillantes, avec l'objectif d'élaborer ainsi une politique commune. L'expérience de chaque service profite de cette façon également aux autres.

Par ailleurs, la directrice du service "Les Petits Câlin" élabore chaque année un plan de formation sur base d'une analyse des besoins de formation tant de l'équipe sociale que des accueillantes. Ceux-ci sont ciblés en fonction des souhaits exprimés mais aussi sur base des pratiques ou des compétences attendues ou encore en fonction du projet d'accueil et de son évolution.

Les nouvelles accueillantes, hormis celles qui ont la qualification requise, doivent suivre, avant de débiter leur activité un module de formation initiale donnée par des opérateurs de formation agréés (, promotion sociale, écoles industrielles, IFAPME,...).

Au sein de notre service, les accueillantes suivent 4 journées de formations par année soit en semaine soit le samedi selon leur choix ainsi que des réunions en soirée. Les thèmes de formation sont très variés: réanimation bébé et urgences pédiatriques, communication, projet éducatif, alimentation... Le projet d'accueil du service est ainsi réactualisé grâce aux

apports de formation et à leur transposition dans les pratiques quotidiennes des accueillantes.

De même des séances d'intervisions sont également ponctuellement organisées, favorisant un partage des expériences et des acquis entre accueillantes. L'intérêt de l'intervision est que chaque accueillante est considérée comme ayant un "savoir", une "expertise" dont elle peut faire bénéficier les autres par rapport à une situation difficile évoquée par l'une d'elle. Il n'y a pas de formateur extérieur apportant une réponse. L'accueillante ayant exposé sa problématique repart avec plusieurs pistes de résolution à se réapproprier. Les assistantes sociales de notre service ont été formées à l'intervision de façon à assurer le bon déroulement des séances avec les accueillantes (respect des différentes étapes, du secret professionnel,...)

Il faut veiller à ce qu'il y ait des allers-retours entre les façons de faire sur le terrain et les thèmes de formation de manière à créer une dynamique continue d'évolution.

Les assistantes sociales, lors des visites d'encadrement, constatent les nouveaux acquis et impulsent les changements attendus.

### La qualité d'accueil, c'est aussi favoriser les relations avec les associations et les collectivités locales

Notre service, en développant un projet de "mini-jardin" a eu le souci de permettre aux enfants de participer à une activité locale poursuivant des objectifs précis comme précisé préalablement. De même, ce projet permet de rompre l'isolement des accueillantes.

Par ailleurs, le service s'informe des initiatives des différents acteurs de la petite enfance de la région et utilise les ressources matérielles et humaines. C'est ainsi que le service communique régulièrement aux accueillantes et aux parents les dates de conférences en petite enfance; de bourses aux vêtements, jouets ou matériel de puériculture; d'activités spécifiques o à 6 ans,...

Selon les situations, des contacts sont établis avec les Consultations de Nourrissons, le service d'aide à la jeunesse...De même, nous collaborons avec la psychologue d'un centre de guidance qui se rend au domicile des accueillantes pour les situations d'enfants qui dépassent les compétences de l'équipe sociale et ce, avec l'autorisation des parents.

En fonction des demandes, nous orientons aussi les familles vers des services spécifiques (service de médiation familiale, centre de guidance, service de surendettement, de psychomotricité,...). Nous avons tout un réseau d'associations et de personnes ressources pour aiguiller les parents en fonction des difficultés rencontrées.

Certaines accueillantes se rendent à la bibliothèque ou à la ludothèque près de chez elles avec les enfants en garde en fonction de leur possibilité pour permettre aux enfants de découvrir un autre lieu et de choisir de nouveaux livres ou jeux. D'autres accueillantes vont parfois à pied avec les enfants au marché, au petit magasin de quartier, dans une petite plaine de jeux, faire une ballade... tout en veillant à l'aspect sécurité.