

# LA RELATION AVEC LES FAMILLES 2012



Un référentiel éducatif pour l'accueil du jeune enfant à Lyon

# ÉDITO



Le projet social et éducatif petite enfance de la Ville définit le volet qualitatif du développement de l'accueil des jeunes enfants à Lyon. Il a été construit, co-élaboré depuis 2002, avec tous les acteurs concernés à chaque niveau : crèche, arrondissement, ville.

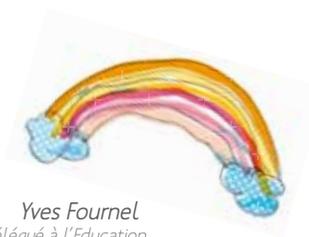
Aujourd'hui, avec le référentiel éducatif, il s'agit de jeter les bases, les conditions, de l'évaluation partagée de cette politique, avec la mise en place d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs, suivis dans la durée.

Le premier volet, prioritaire, porte sur l'accueil de l'enfant et de sa famille, l'information des familles et leur participation à la vie de l'établissement, le dialogue indispensable entre professionnels et parents, l'accueil de la diversité des enfants et de leurs familles et la lutte contre les discriminations, pour l'égalité.

Ces axes de travail sont abordés à partir des valeurs du projet social et éducatif que sont le respect de la place de chacun, le développement d'une relation de confiance et de coéducation parents-professionnels, la contribution au lien social sur les territoires, le respect des valeurs d'ouverture et de tolérance, de laïcité.

Finalement il s'agit d'assurer le bien être de l'enfant dans l'accueil en relation étroite avec sa famille.

Ce référentiel éducatif élaboré avec les professionnels et les parents sera un véritable outil de travail pour accompagner les professionnels dans leur réflexion et l'évolution de leurs pratiques. Il sera aussi un repère pour les parents.



*Yves Fournel*  
Adjoint au Maire de Lyon, délégué à l'Éducation,  
à la petite enfance et à la place de l'enfant dans la Ville



# SOMMAIRE

**INTRODUCTION** ..... 4

**L'ACCUEIL DE L'ENFANT  
ET DE SA FAMILLE** ..... 6

**RÉF. N°1.** Faire du premier accueil un véritable temps de  
rencontre et de connaissance mutuelle ..... 7

**RÉF. N°2.** Amorcer le processus de familiarisation à travers le  
temps d'adaptation ..... 8

**RÉF. N°3.** Assurer l'accueil au quotidien de l'enfant dans le  
respect d'une continuité éducative ..... 9

**RÉF. N°4.** Accompagner et soutenir les familles ..... 10

**L'INFORMATION, LA PARTICIPATION  
DES FAMILLES ET LE DIALOGUE  
PARENTS ET PROFESSIONNELS** ..... 11

**RÉF. N°5.** Favoriser la connaissance et la compréhension  
du fonctionnement de l'établissement ..... 12

**RÉF. N°6.** Faire du projet pédagogique un outil destiné  
à favoriser la coopération et la cohérence éducative ..... 13

**RÉF. N°7.** Favoriser l'échange d'informations entre parents et  
professionnels ..... 14

**RÉF. N°8.** Favoriser le dialogue avec et entre les familles ..... 15

**RÉF. N°9.** Susciter l'implication des parents dans la vie de  
l'établissement ..... 16

**L'ACCUEIL DE LA DIVERSITÉ** ..... 17

**RÉF. N°10.** Garantir un fonctionnement en multi-accueil en  
réponse à la diversité des besoins et demandes des familles ..... 19

**RÉF. N°11.** Développer des pratiques favorisant la mixité sociale  
et la rencontre culturelle ..... 20

**RÉF. N°12.** Accueillir l'enfant en situation de handicap ..... 21

**CONCLUSION** ..... 22

**BIBLIOGRAPHIE** ..... 23

# INTRODUCTION

À destination des parents et des professionnels, le référentiel éducatif des établissements municipaux d'accueil du jeune enfant constitue le socle des valeurs essentielles et incontournables que la Ville de Lyon souhaite voir vivre dans chacune de ses crèches.

## POURQUOI UN RÉFÉRENTIEL ?

Les crèches municipales s'appuient sur des valeurs fondamentales pour accueillir les familles : mieux répondre à tous leurs besoins, les aider à concilier leur vie familiale, professionnelle et personnelle, leur offrir des espaces de participation au sein des crèches... Autant de valeurs qui sont déjà portées par le projet social pour l'accueil du jeune enfant à Lyon réalisé en 2005.

Dans une période de diversification des modes d'accueil proposés aux familles, de multiplication des acteurs et notamment d'émergence d'un secteur privé à but lucratif et d'évolution du cadre législatif en vigueur, il convenait pour la Ville de Lyon d'afficher clairement son cadre de références éducatives.



Ces valeurs se déclinent en **références**, puis en **repères pour des pratiques** sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer pour construire ou réinterroger le projet pédagogique de leur crèche. Ce référentiel n'est pas prescriptif mais a pour objectif prioritaire de **donner du sens et une cohérence aux pratiques** des professionnels, de **garantir un accueil et un accompagnement de qualité** pour les enfants et leurs familles.

## COMMENT ?

L'élaboration de ce document s'est faite sur un mode participatif qui a rassemblé durant deux années l'ensemble des professionnels de crèches, des parents délégués, des agents du service central de la Direction de l'Enfance, des élus petite enfance.

Ce document s'inscrit dans une dynamique d'évolution des pratiques et des dispositifs, il pourra donc faire l'objet d'ajustements.



Le référentiel éducatif de la Ville de Lyon se présente en 2 parties :

- + la relation avec les familles, qui est présentée dans ce document,
- + la relation avec l'enfant et sa vie quotidienne à la crèche, qui viendra le compléter dans un second temps.



Afin de vérifier la mise en œuvre concrète des références déclinées dans ce document, il sera accompagné par la mise en place d'une démarche d'évaluation qui permettra aux professionnels des crèches, aux agents du service central de la Direction de l'Enfance et aux parents de vérifier la réalisation et l'adéquation entre les objectifs énoncés, les modalités de travail mises en œuvre, et finalement la réalité quotidienne de la vie de la crèche.

## LES VALEURS DÉONTOLOGIQUES ET ÉTHIQUES DU RÉFÉRENTIEL

Des valeurs déontologiques et éthiques sous-tendent ce référentiel et concourent à une prise en charge de qualité des enfants dans les établissements d'accueil.

**L'éthique** renvoie à une interprétation individuelle de la morale, c'est-à-dire à une dissociation pratique entre ce qui est bien et ce qui est mal.

**La déontologie** s'appuie sur une éthique partagée et sur des convictions fortes. Elle renvoie aux principes moraux ou aux obligations qui s'imposent à des professionnels, ici ceux de la petite enfance.

**Le respect** et la confidentialité sont les piliers fondateurs de ces valeurs déontologiques et éthiques.

Le respect fait référence à l'obligation de non-jugement, à l'acceptation de tous et au droit à la différence ainsi qu'à l'égalité de traitement des enfants et de leur famille.

**La confidentialité** renvoie au devoir des professionnels de limiter l'accès d'une information aux seules personnes admises à la connaître et ce, dans un lieu approprié.

La mise en pratique de ces valeurs est essentielle pour instaurer une **relation de confiance** entre l'équipe de professionnels et les familles.

# L'ACCUEIL DE L'ENFANT ET DE SA FAMILLE

Les établissements municipaux d'accueil du jeune enfant ont vocation à proposer un accueil de qualité privilégiant le bien-être de l'enfant, s'adaptant à chaque enfant et à sa famille dans le cadre d'un accueil individualisé, dans les limites et contraintes d'un équipement collectif.

En cela, ils mettent en application un ensemble de normes qui constituent le socle de références des projets d'établissement :



- ♦ L'article 11 du préambule de la constitution de 1946 « La nation garantit à tous, notamment à l'enfant ... la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et les loisirs »
- ♦ Le décret du 1<sup>er</sup> Août 2000 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans, réactualisé par le décret du 7 juin 2010
- ♦ Le Projet Social et Educatif de la Ville de Lyon pour l'accueil du jeune enfant qui leur donne mission « d'aider les parents à concilier vie professionnelle et vie familiale »
- ♦ Le Contrat Enfance Jeunesse qui prévoit « la définition d'une réponse adaptée aux besoins des familles et de leurs enfants »

La prise en compte personnalisée de l'enfant et de sa famille par les professionnels permet d'instaurer un climat et une relation de confiance réciproque.

Elle favorise l'adaptation et le bien être de l'enfant et permet une meilleure cohérence entre les pratiques éducatives familiales et les pratiques professionnelles.

Le parent est reconnu comme premier éducateur de l'enfant.

La qualité de l'accueil repose sur une posture professionnelle fondée sur l'écoute et le respect de la place de chacun.

Elle implique des principes d'équité, de non jugement, de tolérance.



# RÉF. N° 1

## FAIRE DU PREMIER ACCUEIL UN VÉRITABLE TEMPS DE RENCONTRE ET DE CONNAISSANCE MUTUELLE

- + Le premier accueil est un temps déterminant dans la création de la relation de **confiance** parents, enfant et professionnels.
- + Il permet à chacun de **faire connaissance**, de prendre ses premiers **repères**.
- + Il implique une **posture d'ouverture** de la part du professionnel.
- + Il donne la possibilité aux parents de **communiquer** aux professionnels **les informations importantes** qu'ils souhaitent transmettre concernant leur **enfant et son histoire**.
- + Il permet aux parents d'appréhender le **fonctionnement de l'établissement**, de découvrir les espaces et de **rencontrer** les professionnels.



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- 📍 Développer une attitude d'écoute active et respectueuse dans un cadre adapté favorisant l'échange et la confidentialité.
- 📍 Permettre aux parents et à l'enfant de découvrir le lieu d'accueil et les professionnels.
- 📍 Expliquer les rôles des différents intervenants lors de la période d'adaptation (référént, médecins, psychologue...).
- 📍 Contribuer à l'inscription de l'enfant dans son histoire familiale et culturelle.
- 📍 Présenter les principes de fonctionnement de l'établissement et introduire la dimension du projet pédagogique.

## RÉF. N° 2

# AMORCER LE PROCESSUS DE FAMILIARISATION À TRAVERS LE TEMPS D'ADAPTATION

- ✦ Le **temps d'adaptation**, ajusté en fonction de chaque enfant et chaque famille, offre un espace privilégié d'échange et de rencontre.
- ✦ Il permet la **découverte** d'un nouveau lieu de vie.
- ✦ Il enclenche le **processus de familiarisation** entre enfant et professionnels, entre parents et professionnels et entre enfants et autres enfants accueillis.
- ✦ Il vise à **recueillir les informations essentielles à la personnalisation de l'accueil**.
- ✦ Durant cette période, le **professionnel référent** assurera **de manière privilégiée le lien** entre l'équipe, l'enfant et les parents.



“

*Durant deux à trois jours, j'ai accompagné Clément dans son adaptation... une adaptation à la fois pour lui mais aussi pour moi ! Pendant que monsieur écarquillait les yeux de plaisir, je posais 1001 questions à sa référente qui m'apportait des réponses simples et en douceur. Une première introduction dans le monde de la crèche qui m'a permis de confier Clément en toute confiance.*

”



## REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- ◆ Programmer ces temps de manière souple, en prenant en compte tant les caractéristiques de l'accueil (âge de l'enfant, connaissance du lieu d'accueil par les parents, accueil en urgence, accueil occasionnel ...) que la disponibilité des parents.
- ◆ Ajuster la période d'adaptation en fonction des réactions de l'enfant, de sa famille et des perceptions des professionnels.
- ◆ Accompagner la transition entre la période d'adaptation et l'accueil quotidien de l'enfant.
- ◆ Accompagner en concertation avec les parents l'intégration progressive de l'enfant à la vie collective tout en respectant son individualité.

Alix et Cécile



# REF. N° 3

## ASSURER L'ACCUEIL AU QUOTIDIEN DE L'ENFANT DANS LE RESPECT D'UNE CONTINUITÉ ÉDUCATIVE

- + L'accueil au quotidien est pensé et organisé par les équipes dans un objectif de continuité éducative.
- + Il permet la transmission régulière, entre parents et professionnels, d'informations nécessaires à la prise en charge de l'enfant dans sa globalité.
- + La prise en compte de ces informations valorise ce que l'enfant vit au sein de la crèche.
- + Cet accueil vise à respecter le temps de séparation et de retrouvailles entre parents et enfants.



“

Pour la séparation, lorsque l'enfant pleure, l'équipe laisse un peu de temps puis prend le relais en expliquant bien à l'enfant la raison de la séparation et surtout en faisant déculpabiliser les parents au moment du départ et le soir au moment des retrouvailles.

”

Françoise, maman de Matthias

### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

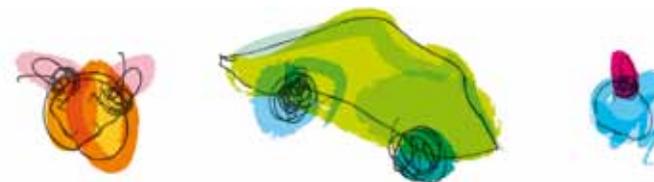
- Aménager des espaces d'accueil chaleureux et propices aux échanges.
- Prévoir une organisation du travail qui garantisse une disponibilité des professionnels vis-à-vis des parents tout en veillant à la prise en charge collective des autres enfants.
- Proposer différents supports de transmission entre l'établissement et les parents.
- Travailler et adapter le contenu et la qualité des informations retransmises aux parents en fonction de l'évolution de l'enfant.
- Respecter ou initier des rituels de séparation et de retrouvaille individualisés.



# RÉF. N° 4

## ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES FAMILLES

- ✦ Les établissements municipaux d'accueil du jeune enfant proposent un cadre d'accueil qui **favorise**, par son **adaptabilité**, la **conciliation vie familiale et vie professionnelle**.
- ✦ Au quotidien, par une **écoute attentive et compréhensive**, les professionnels apportent appui et soutien dans le respect de chaque famille.
- ✦ En collaboration avec les familles, ils privilégient l'observation comme outil pour **adapter la prise en charge de l'enfant, repérer et prévenir** d'éventuels troubles dans son développement (difficultés de l'attachement, de la séparation...).



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- ◆ Adapter les modalités d'accueil aux différents besoins des familles et à leur évolution.
- ◆ Répondre aux questions des parents en s'appuyant sur les connaissances professionnelles.
- ◆ Être en capacité de conseiller et d'orienter en cas de besoin.
- ◆ Repérer les situations difficiles, identifier les moyens internes et /ou externes à mobiliser.
- ◆ En cas de besoin favoriser le lien entre la famille, l'équipe et les services spécialisés.

# L'INFORMATION, LA PARTICIPATION DES FAMILLES ET LE DIALOGUE PARENTS ET PROFESSIONNELS

Les établissements municipaux d'accueil du jeune enfant garantissent aux familles l'accès à une information compréhensible par tous. Ils veillent à adapter et diversifier les outils de communication à destination des parents ; ils encouragent le dialogue entre professionnels et parents, entre les familles dans un climat de confiance propice à la reconnaissance de la place de chacun et à une réelle coopération éducative.



- ♦ un **règlement de fonctionnement**, approuvé en date du 25-06-2009, qui définit entre autre les modalités d'information des familles et de leur participation à la vie de l'établissement et du service à travers notamment le conseil d'établissement et la représentation des parents au sein des commissions d'admission.

En cela, ils mettent en œuvre les directives du décret n° 2000-762 du 1<sup>er</sup> Août 2000 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans qui prévoit, dans les articles R 180-10 et R 180-11, **d'élaborer un projet d'établissement qui comprend :**

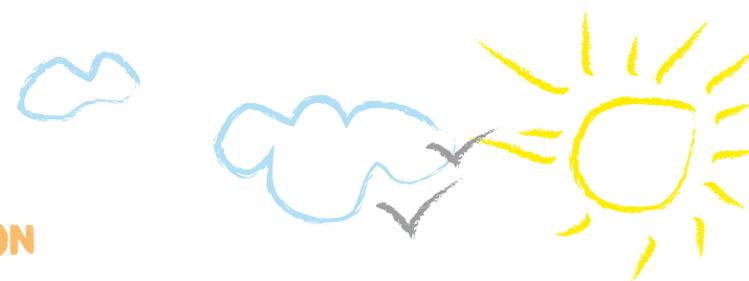
- ♦ un **projet social** qui décline les actions visant à inscrire l'établissement dans son environnement social ;
- ♦ un **projet éducatif** qui précise les dispositions prises pour assurer l'accueil, le soin, le développement, l'éveil et le bien-être des enfants ;



# RÉF. N° 5

## FAVORISER LA CONNAISSANCE ET LA COMPRÉHENSION DU FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

- ✦ La connaissance du **rôle et des missions des professionnels** ainsi que du **cadre institutionnel** permet aux parents de mieux comprendre le fonctionnement de l'établissement et les **modalités de prise en charge de leur enfant au quotidien**.
- ✦ Elle garantit la **reconnaissance mutuelle et le respect de la place de chacun**.



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- 📍 Permettre aux parents :
  - de comprendre le fonctionnement général de l'établissement et de connaître leurs droits et obligations,
  - de connaître les missions et les formations des différents professionnels,
  - de situer l'établissement dans le cadre général de la Direction de l'Enfance de la Ville de Lyon,
  - d'identifier les différents interlocuteurs tant au niveau de l'établissement que des services centraux.
- 📍 Informer les parents sur la vie de la crèche au quotidien et l'expliquer.

“ EAJE... ? Entendez tout simplement par là Etablissement d'Accueil de Jeunes Enfants, au sein duquel fourmillent une directrice, des éducateurs de jeunes enfants, des auxiliaires petite enfance, une cuisinière... pour prendre soin de nos enfants. Une grande équipe encadrée par la Direction de l'Enfance avec l'appui des coordinatrices petite enfance. Un cocktail ordonné et consciencieux qui nous permet à nous parents, de profiter d'un professionnalisme certain et pour le plus grand bonheur de nos petits lutins.

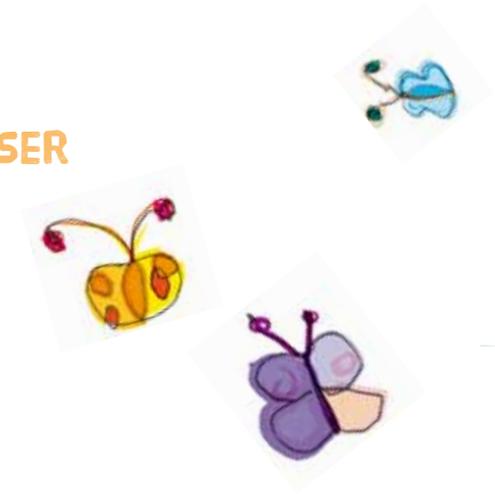
”

Alix, maman de Clément

# RÉF. N° 6

## FAIRE DU PROJET PÉDAGOGIQUE UN OUTIL DESTINÉ À FAVORISER LA COOPÉRATION ET LA COHÉRENCE ÉDUCATIVE

- ✦ Le **projet pédagogique**, qui s'appuie sur le référentiel éducatif de la Ville de Lyon, est élaboré par l'équipe.
- ✦ Il **décline les valeurs éducatives portées par l'équipe et les modalités pédagogiques de leurs mises en œuvre.**
- ✦ Il fait l'objet d'un écrit qui peut être **ajusté** en fonction des évolutions internes et externes.
- ✦ Son **évaluation** sert de socle à un processus de réflexion et **d'amélioration continue de la qualité de l'accueil.**
- ✦ La connaissance du projet pédagogique par les parents favorise la **collaboration parents/professionnels et la cohérence éducative.**



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- ✦ S'assurer de l'appropriation du projet pédagogique par tous les membres de l'équipe.
- ✦ Communiquer, expliquer et rendre accessible le projet pédagogique à tous les parents.
- ✦ Instaurer des temps d'échanges et de coopération parents et professionnels autour du projet pédagogique, en expliciter les fondements en réponse à la demande des parents ou lorsque la situation le requiert.
- ✦ Échanger avec les parents sur les différences de pratiques éducatives (crèche, maison) pour permettre à l'enfant de construire ses repères.
- ✦ Procéder à l'évaluation régulière du projet et à son ajustement.

## RÉF. N° 7

# FAVORISER L'ÉCHANGE D'INFORMATIONS ENTRE PARENTS ET PROFESSIONNELS

- ✦ Au quotidien, l'échange d'informations avec les familles doit permettre une **bonne connaissance de l'enfant et faciliter sa prise en charge.**
- ✦ Les professionnels **se saisissent de toute opportunité formelle et informelle** pour communiquer et partager des informations avec les familles.
- ✦ Les différentes modalités et outils de communication doivent être réfléchis et adaptés pour une **accessibilité à toutes les familles.**
- ✦ La communication orale permet **une spontanéité et une convivialité** dans les échanges entre parents et professionnels.



## REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- 📍 Échanger régulièrement avec les parents sur le quotidien de leur enfant, son développement ainsi que sur les événements qui marquent sa vie à la crèche et dans sa famille.
- 📍 Adapter le contenu des transmissions écrites et orales faites aux parents en tenant compte de l'âge et du développement de leur enfant.
- 📍 Réfléchir aux différents supports de communication à mettre en place selon la nature de l'information.

“ Le personnel de la crèche est le premier témoin de l'évolution de notre enfant. Les transmissions nous permettent d'être moins « frustrés » de tout ce que nous avons manqué dans le développement de notre enfant. Il est très appréciable lorsque le personnel sait prendre le temps de revenir sur les événements majeurs comme sur les « petites choses ».

”

Cécile, maman de Louise

# REF. N° 8

## FAVORISER LE DIALOGUE AVEC ET ENTRE LES FAMILLES

- ✦ Les professionnels veillent à **aménager des conditions qui facilitent la création de liens** entre les parents et l'équipe et qui **favorisent la rencontre** entre parents tout au long de l'accueil.
- ✦ Les professionnels veillent à établir avec les familles un **dialogue autour des pratiques éducatives** sans imposer de modèle.
- ✦ Ils veillent à maintenir un **climat de confiance** propice à ce dialogue notamment en cas de désaccords.



« Dans un établissement d'accueil de jeunes enfants, il y a une multitude de façon d'établir le lien avec les parents. C'est en premier lieu dans les échanges quotidiens autour de l'accueil, des repas, du sommeil, du change que se partagent et se transmettent les valeurs, socle de la construction de la fonction parentale et de la socialisation de l'enfant. Ensuite, il s'agit de créer des espaces de parole, de partage, de réflexion et de débat pour rendre possible la construction d'un terrain d'entente. »

M<sup>o</sup>-Claude Blanc et de M<sup>o</sup>-Laure Bonabesse,  
Auteurs de « Parents et professionnels dans les structures d'accueil de jeunes enfants »



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- ✦ Aménager des espaces et des temps qui favorisent la rencontre entre les professionnels et les familles.
- ✦ Privilégier des temps d'échange entre parents et professionnels autour de thématiques éducatives (l'alimentation du jeune enfant, le sommeil, l'agressivité, la propreté...).
- ✦ Favoriser rencontre et entraide entre les familles.
- ✦ Dialoguer avec les parents en cas de désaccord afin de rechercher des solutions en commun.



# RÉF. N° 9

## SUSCITER L'IMPLICATION DES PARENTS DANS LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

- ✦ L'équipe est garante de la **place des parents**.
- ✦ Elle veille à créer un **climat d'ouverture** qui offre à tous les parents des opportunités pour découvrir la vie quotidienne de leur enfant dans la crèche.
- ✦ Les professionnels **se saisissent des demandes** et propositions émanant des familles dès lors qu'elles sont **en adéquation avec le bien être de l'enfant et l'organisation de la vie de l'établissement**.
- ✦ L'élection de représentants de parents siégeant au sein **des conseils d'établissements** garantit la représentation de tous les parents et offre la possibilité d'une **implication citoyenne**.



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- ✦ Favoriser au quotidien des temps de présence des familles au sein de la crèche.
- ✦ Recueillir régulièrement le point de vue des familles sur l'organisation de la vie de l'établissement ainsi que sur les projets mis en place ou envisagés.
- ✦ S'appuyer sur les propositions et compétences des familles pour leur permettre de participer à des temps de vie quotidienne de l'établissement.
- ✦ Reconnaître les parents délégués comme interlocuteurs privilégiés.
- ✦ Mettre en place des modalités de coopération régulière.

« La cohérence et la bonne entente entre le parent et le professionnel sont primordiales, parce que pour l'enfant, ce sont les personnes les plus importantes au monde [...] Le parent est acteur. Il est bien sûr le premier éducateur de son enfant. Cependant, en son absence, il devra confier ce qu'il connaît de son enfant à ce professionnel qu'il ne connaît pas. Pour l'enfant, ces premières rencontres sont très importantes. Elles permettent de construire des repères communs pour le parent et le professionnel. »

Christine Schuhl

Auteure de «Le parent, indispensable partenaire dans l'accueil du tout-petit»



»



# L'ACCUEIL DE LA DIVERSITÉ

Les établissements municipaux d'accueil du jeune enfant dans le cadre de leur mission de service public, contribuent à la lutte contre les discriminations et concourent à assurer l'égalité des chances.

Ils garantissent le respect et l'application du principe de laïcité.

Ils permettent à l'enfant de vivre sa singularité dans un environnement collectif et social sans être stigmatisé et s'adaptent à la complexité de la diversité par une approche différenciée.

Accueillir la diversité des enfants et de leurs familles favorise l'apprentissage du vivre ensemble, développe des valeurs d'ouverture et de tolérance.

*« C'est à cet âge que le jeune enfant commence à prendre conscience de lui-même et de sa relation avec les autres [..]. C'est également le moment au cours duquel l'enfant développe et met en place ses futurs comportements sociaux »*

Vandenbroeck Michel

« Eduquer nos enfants à la diversité », éditions Erès, 2005, p.9



En cela, la Direction de l'Enfance de la Ville de Lyon s'inscrit dans la mise en œuvre des textes internationaux et nationaux que sont :

- ♦ La déclaration universelle des droits de l'homme des Nations-Unies du 10 décembre 1948,
- ♦ La convention internationale des Nations-Unies relative aux droits de l'enfant du 20 novembre 1989,
- ♦ Les recommandations de la commission européenne de janvier 1996 qui précise dans ses objectifs :

14 : « Tous les services d'accueil devraient revendiquer positivement la valeur de la diversité et offrir aux enfants et aux parents la reconnaissance et le soutien de la diversité de la langue, de l'ethnie, de la religion, du sexe et du handicap. Ils devraient également défier les stéréotypes ».

20 : « Le contexte éducatif et d'apprentissage devrait refléter et valoriser la famille, la maison, la langue, l'héritage culturel, les croyances, la religion et le sexe de chaque enfant ».

✦ Le Traité d'Amsterdam du 2 octobre 1997 (Art 13) donne compétence à l'Union européenne pour lutter contre toutes les formes de discriminations

✦ La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 :

**Article 1 :** « La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation ».

**Article 141** « Les modalités de fonctionnement des équipements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans doivent faciliter l'accès aux enfants des familles rencontrant des difficultés du fait de leurs conditions de vie ou de travail ou en raison de la faiblesse de leurs ressources ».



✦ La loi du 27 mai 2008 porte diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations

**Article 1 :**

« Constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie et supposée, à une ethnie ou à une race, sa religion, ses convictions, son âge, son handicap, son orientation sexuelle ou son sexe, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable ».

« Constitue une discrimination indirecte une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés ».

✦ Le décret relatif aux établissements et services des enfants de moins de 6 ans du 1<sup>er</sup> Aout 2000 stipule :

**Article R 180-1** «... les établissements d'accueil du jeune enfant concourent à l'intégration sociale de ceux des enfants ayant un handicap ou atteints d'une maladie chronique. Ils apportent leur aide aux parents afin que ceux-ci puissent concilier leur vie professionnelle et familiale ».

✦ L'article L.214-7 du code de l'action sociale et des familles précise que « le projet d'établissement et le règlement intérieur des établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans prévoient les modalités selon lesquelles ces établissements garantissent des places pour l'accueil des enfants non scolarisés âgés de moins de 6 ans à la charge de personnes engagées dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle. ». Cette disposition a été rendue obligatoire par le décret n°2006 du 23 décembre 2006.

✦ La Charte des villes éducatrices stipule que la Ville de Lyon « devra promouvoir l'éducation dans la diversité pour la compréhension, la coopération solidaire internationale et la paix dans le monde. Une éducation qui devra combattre toute forme de discrimination. Elle devra permettre la liberté d'expression et le dialogue dans des conditions d'égalité ».

✦ Le Label diversité AFNOR (obtenu le 14/12/2011) engage la Ville de Lyon à :

- développer une politique visant à prévenir les discriminations, garantir l'égalité de traitement et promouvoir la diversité
- inscrire le développement de cette politique dans la durée, en la soumettant régulièrement à des évaluations extérieures

✦ Le Projet Social et Educatif de la Ville de Lyon fait de l'accueil de la diversité le fondement des orientations de la politique petite enfance municipale de la Ville de Lyon.

**L'accueil de la diversité implique une réflexion permanente sur les pratiques, elle est une source de richesses pour les équipes, pour les enfants et leurs familles.**

# RÉF. N° 10

## GARANTIR UN FONCTIONNEMENT EN MULTI-ACCUEIL EN RÉPONSE À LA DIVERSITÉ DES BESOINS ET DEMANDES DES FAMILLES

- ✦ Les établissements municipaux offrent une **diversité de réponses aux besoins des familles** (accueil régulier, occasionnel, extrascolaire, horaires élargis) en complémentarité des autres établissements et services existants sur le territoire.
- ✦ Ils proposent **également des accueils en réponse à des besoins spécifiques** en lien avec les orientations du projet social (l'accueil d'urgence, l'accueil de publics en parcours d'insertion en lien avec les partenaires, une continuité d'accueil en août...).
- ✦ Ils **garantissent la même qualité d'accueil quel que soit le temps de présence de l'enfant.**



Pour s'adapter aux besoins diversifiés des familles, certaines crèches proposent des places en horaires atypiques ou en accueil de nuit, d'autres développent un projet particulier pour soutenir les familles en parcours d'insertion et les accompagner vers le retour à l'emploi.



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- ◆ Connaître les caractéristiques sociologiques du territoire d'implantation de l'établissement et les actualiser.
- ◆ Recueillir et analyser les demandes des familles.
- ◆ Connaître les autres partenaires ayant une action sur le territoire.
- ◆ Développer des complémentarités entre les établissements implantés sur le territoire lyonnais. Travailler en réseau.
- ◆ Organiser et adapter le fonctionnement de l'établissement de manière à pouvoir répondre aux demandes variées : gestion anticipée des places, des plannings, organisation des groupes d'enfants...
- ◆ Adapter le projet pédagogique à la spécificité des situations dans le respect du cadre de vie collective (premier accueil, adaptation...).

# RÉF. N° 11

## DÉVELOPPER DES PRATIQUES FAVORISANT LA MIXITÉ SOCIALE ET LA RENCONTRE CULTURELLE

- ✦ Les établissements municipaux d'accueil du jeune enfant veillent à ce que les familles accueillies soient **représentatives de tous les milieux socioprofessionnels**.
- ✦ Les établissements, en cohérence avec les services centraux de la Direction de l'Enfance, **prennent en compte dans leur fonctionnement et leur pédagogie l'ensemble des diversités** : de genre, de situations familiales, diversités sociales et culturelles...
- ✦ **Les particularités de chacun sont reconnues** et font l'objet d'une attention spécifique, notamment dans les situations de fragilité.
- ✦ Les établissements **favorisent la rencontre** entre les familles ainsi qu'entre familles et professionnels.



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

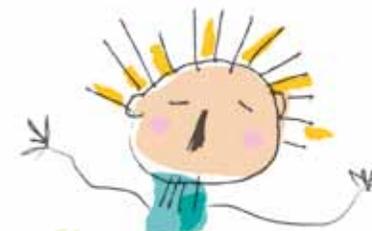
- 📍 Analyser la typologie des publics accueillis dans un souci de mixité sociale en lien avec les caractéristiques sociologiques du territoire.
- 📍 Veiller à maintenir la mixité des publics lors des commissions d'admission.
- 📍 Instaurer un cadre de réflexion partagée autour des enjeux de l'accueil de la diversité :
  - entre professionnels du terrain et les services centraux
  - entre les professionnels et les partenairespour assurer la cohérence des fonctionnements et du cadre administratif.
- 📍 Accompagner, soutenir et former les professionnels dans ce travail de reconnaissance autour de l'accueil et du respect de la diversité.



# RÉF. N° 12

## ACCUEILLIR L'ENFANT EN SITUATION DE HANDICAP

- + Tous les établissements sont ouverts à l'accueil des enfants en situation de handicap ou souffrant d'une maladie chronique dès lors que leur état de santé est compatible avec une vie en collectivité.
- + Les EAJE ne sont pas des lieux de soins, ils sont avant tout des lieux de vie.
- + L'accueil de l'enfant en situation de handicap engage la mobilisation de toute l'équipe.
- + Une collaboration étroite s'installera avec la famille pour que l'accueil de l'enfant soit le plus adapté possible.
- + En accord avec la famille et dans le respect de leur démarche, un travail avec tous les partenaires concernés peut s'engager.



### REPÈRES POUR DES PRATIQUES

- Étudier chaque demande en fonction des besoins de l'enfant.
- Élaborer en collaboration avec les parents, le médecin de la Direction de l'Enfance, la directrice et la coordinatrice, les conditions d'accueil adaptées à l'enfant. Étudier la possibilité de mettre en place un P.A.I
- Si besoin, adapter les locaux, le matériel et les rythmes de vie à la singularité de ces accueils.
- Accompagner et orienter les familles dans différentes démarches liées à la spécificité de la situation.
- Accompagner, soutenir et former les professionnels à la particularité de cet accueil.

“ Pour les enfants de la crèche, ça a été une rencontre avec la différence, d'être avec une enfant qui a le même âge qu'eux mais qui a des fragilités et auxquelles il faut faire attention. Ça apprend la tolérance, tout simplement.

C'est formidable les réunions qu'on fait régulièrement avec l'équipe paramédicale et l'équipe éducative ici et ça donne aussi envie d'aller plus loin, ça motive tout le monde. Et même pour nous, d'avoir un regard extérieur par rapport à ce que l'on voit tous les jours de notre fille, c'est très enrichissant et à chaque fois on est tous émerveillés de ces moments qui sont très forts. »

Témoignages de parents et de professionnels d'une crèche municipale accueillant des enfants en situation de handicap

# CONCLUSION

L'élaboration de ce document a enclenché une évolution des modalités de travail au sein des établissements d'accueil, grâce à l'engagement dynamique de toutes les équipes, leur volonté de porter un regard critique sur leurs pratiques actuelles et d'être force de proposition pour améliorer au quotidien leur collaboration avec les familles.



L'ensemble des valeurs énoncées dans ce référentiel éducatif va prendre vie au sein des différents établissements municipaux d'accueil du jeune enfant.

En complément de la thématique consacrée aux relations avec les familles et présentée dans ce document, les valeurs pédagogiques portant sur la relation avec les enfants et leur vie quotidienne à la crèche seront déclinées dans un second temps.

La visée de ce référentiel est bien d'apporter **un véritable outil de travail aux professionnels, pour les accompagner dans leurs réflexions autour de leur projet pédagogique.**

Après une **appropriation collective** de ces valeurs, chaque équipe devra les **mettre en œuvre de façon personnalisée selon le contexte de son établissement.**

Dans un objectif d'amélioration des pratiques et de meilleure prise en compte des besoins des familles, **une démarche d'évaluation continue viendra accompagnée ce référentiel éducatif.** Cette démarche, définie conjointement par les professionnels, les parents et le service central de la Direction de l'Enfance en parallèle de l'élaboration du référentiel en lui-même, permettra notamment de questionner la cohérence entre les références, les repères énoncés par le référentiel et les pratiques développées par les professionnels. **Elle sera un support à la dynamique de réflexion, d'échanges et de dialogue entre parents et professionnels.**

Un des intérêts majeurs de ce référentiel aura donc été son mode d'élaboration participatif. **Il aura permis la rencontre et la réflexion** au niveau des équipes de professionnels et des services administratifs de la Direction de l'Enfance ainsi qu'une coopération étroite avec les parents, ceci au bénéfice du bien-être et de la qualité de l'accueil de l'enfant.



## REMERCIEMENTS :



- ✦ Monsieur **Yves Fournel**, Adjoint au Maire de Lyon, délégué à l'Éducation, à la petite enfance et à la place de l'enfant dans la ville ;
- ✦ **La Direction de l'Enfance de la Ville de Lyon** représentée par l'ensemble des professionnels des crèches et du service d'accueil familial, l'équipe de Direction, les coordinatrices petite enfance, les agents des services administratifs et du service médico-psychologique ayant participé aux groupes de travail ;
- ✦ **Les établissements** ayant fourni des photographies ou des témoignages ;
- ✦ **Les Directions de la Communication interne et externe de la Ville de Lyon** pour leur savoir-faire et leur patience ;
- ✦ Les personnes ressources qui se sont investies dans le comité technique, et plus particulièrement **l'École Santé Social Sud-Est et l'École de Parents ou encore le Collège Coopératif Rhône-Alpes** pour son accompagnement méthodologique ;
- ✦ **Les parents délégués** qui se sont associés avec conviction et enthousiasme à cette démarche ainsi que **les parents** ayant accepté de prêter leur image ou celle de leur enfant pour illustrer ce document.



## BIBLIOGRAPHIE

**BLANC Marie-Claude, BONNABESSE Marie-Laure,**  
« *Parents et professionnels dans les structures d'accueil de jeunes enfants ; Enjeux, intérêts et limites des interactions* »  
Éditions ASH, 2008.

**CORNUT Nicolas,**  
« *Si je diffère de toi...l'accueil du handicap dans les établissements petite enfance* »  
film de 12 minutes produit et diffusé par la Direction de l'Enfance, Ville de Lyon, 2010.

**MONY Myriam,**  
« *Entre laïcité et diversité, quelles perspectives éducatives pour les jeunes enfants ?* »  
Éditions Erès, 2011.

**SCHUHL Christine,**  
« *Le parent, indispensable partenaire dans l'accueil du tout-petit* »  
Magazine Babilou, article p.23, Printemps 2011, n°2.

**VANDENBROECK Michel,**  
« *Éduquer nos enfants à la diversité* »  
Éditions Erès, 2005.

PLUS D'INFOS :

**LYONendirect**  
04 72 10 30 30 [lyon.fr](http://lyon.fr)

