

# Charte qualité

des établissements  
d'accueil collectif  
de la petite enfance  
à Strasbourg

Deuxième édition

La Caisse d'Allocations Familiales du Bas-Rhin  
a participé à la rédaction de la charte et à son financement.



Ligne  
Savoir

Service Famille Petite Enfance  
1 parc de l'Étoile  
67076 Strasbourg Cedex – France  
Téléphone : +33 (0)3 68 98 51 16  
Courriel : famille.petite.enfance@strasbourg.eu  
Site internet : www.strasbourg.eu

**La ville de Strasbourg, la Caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin et les associations gestionnaires d'établissements d'accueil collectif de la petite enfance s'engagent à :**

**1 Garantir un parcours simple et transparent, de l'information à l'attribution d'une place d'accueil**

Une information complète sur l'ensemble des modes d'accueil existant à Strasbourg est mise à la disposition des parents.

Pour simplifier la démarche des parents et garantir équité et transparence dans la prise en compte des demandes d'inscription, un point central et une commission d'attribution des places traitent les demandes à l'échelle de la ville. Des critères de priorité sont définis et applicables dans tous les établissements.

**2 Construire des liens personnalisés et sécurisants pour l'enfant et ses parents**

Un référent individuel est désigné pour chaque enfant pour garantir une prise en charge continue et des réponses adaptées aux besoins individuels de l'enfant. Il est l'interlocuteur privilégié de la famille.

À l'arrivée de l'enfant, il assure une période d'adaptation pour faciliter la création de nouveaux liens sécurisants et une connaissance mutuelle enfant/professionnel-le/parents.

**3 Garantir un quotidien ajusté aux besoins individuels de l'enfant**

Pour le jeune enfant, la permanence des espaces familiers, avec les sensations visuelles, auditives, olfactives spécifiques qui leur sont associées, est essentielle.

La prévisibilité, pour chacun des enfants, des séquences différentes qui jalonnent la journée est fondamentale pour sa sécurité et son bien-être. L'accueil, son quotidien, seront organisés avec un ensemble de soins, d'activités et de repères concrets : repas, changes, temps d'activité, temps de repos, temps d'accueil des parents.

**4 Favoriser le jeu spontané et l'activité, source d'éveil et d'autonomie**

Le jeu apporte du plaisir et aide à grandir.

Grâce à ses activités, l'enfant expérimente, comprend par lui-même et découvre son environnement. Spontané et librement choisi, le jeu participe à la construction de l'autonomie.

Avec le jeu, l'enfant enrichit ses compétences dans tous les domaines de son développement : moteur, cognitif, langagier, affectif et émotionnel.

**5 Accompagner l'enfant dans son processus de socialisation**

Sur les fondements d'une relation de confiance entre le bébé et ses parents, puis d'autres personnes référentes, l'enfant entre progressivement en interaction avec son environnement et les autres.

Dans cet accompagnement quotidien du processus de socialisation, les enfants ont besoin de la bienveillance des professionnels-les qui passe aussi par la transmission de règles sociales faites majoritairement de principes et de valeurs portées par une équipe.

**6 Adopter et maintenir une attitude professionnelle et bien-traitante**

Le-la professionnel-le s'engage dans une relation individualisée avec un réel intérêt pour l'enfant. Tout acte ou parole adressé à l'enfant est réalisé ou exprimé dans une intention de respect. C'est à travers les gestes, les mains qui le portent, les mots qui lui sont adressés que l'enfant ressent le respect qui lui est manifesté. Cette attitude professionnelle est différente de l'attitude parentale. Elle se traduit par une certaine retenue et un climat émotionnel tempéré.

**7 Développer la coopération entre professionnels-les et parents**

Chaque établissement offre aux familles des espaces et des supports de communication.

Il organise des transmissions de qualité et des rencontres individualisées avec le référent de l'enfant. Il propose des rencontres collectives à but pédagogique et convivial.

Chaque établissement instaure et fait vivre un conseil d'établissement.

**8 Répondre aux besoins de l'enfant, du parent et du / de la professionnel-le par une organisation performante**

Pour garantir la performance des équipes en charge des enfants et la qualité de l'accueil, chaque établissement met en place un dialogue de gestion, guide et organise le travail d'équipe, aide et soutient individuellement chaque membre de l'équipe et forme les professionnels-les.

**9 Soutenir le développement du langage chez le jeune enfant et valoriser les langues et cultures familiales**

Le désir et le plaisir de parler sont soutenus par les professionnels-les par l'attention et le sérieux portés à l'enfant, par l'intérêt qui lui est témoigné dans ce qu'il dit ou exprime.

La langue est à la fois instrument de communication et facteur d'identité. L'enfant qui arrive avec une autre langue et culture a un patrimoine à préserver et valoriser.

**10 Mettre en œuvre, suivre et évaluer les engagements de la charte qualité**

La mise en œuvre de la charte qualité fait l'objet d'une évaluation qui prend en compte l'évaluation des parents, l'autoévaluation des professionnels-les, une évaluation externe ainsi que les appréciations et plan d'action des gestionnaires.

Un comité de suivi de la charte assure la cohérence de la démarche.