



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,  
DES SOLIDARITÉS  
ET DES FAMILLES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ENSEMBLE VERS LE

# Service Public de la petite enfance

**Comment informer et accompagner  
les familles à la recherche d'un mode  
d'accueil pour leur jeune enfant ?**

---

Guide pratique à destination  
des autorités organisatrices de l'accueil  
du jeune enfant



# Sommaire

## 03 Contexte et présentation du guide pratique

## 07 Information

**Comment informer les familles sur les modes d'accueil et les démarches à réaliser pour y recourir ?**

1. Proactivité
2. Canaux
3. Accessibilité et personnalisation
4. Qualité

## 11 Parcours et démarches

**Comment faciliter et fluidifier le parcours d'accès des parents à un mode d'accueil pour leur jeune enfant et leur fournir le soutien nécessaire pour surmonter les éventuelles difficultés ?**

5. Canaux mobilisés
6. Niveau de l'accompagnement proposé
7. Accessibilité et personnalisation des démarches
8. Suivi des familles dans leur parcours
9. Guichet unique d'inscription
10. Transparence de la commission d'attribution des places en crèche
11. Accompagnement des familles en cas de réponse négative obtenue lors de la commission d'attribution des places
12. Mise en relation familles / assistants maternels
13. Mise en relation familles / auxiliaires parentaux

## 21 Aller-vers

**Comment aller vers les familles plus isolées, précaires et/ou éloignées des modes d'accueil afin d'identifier leurs besoins concernant l'accueil de leur enfant, leur fournir les informations de base sur les modes d'accueil et les orienter vers les acteurs à même de les accompagner ?**

14. Vision des vulnérabilités et des besoins spécifiques des familles
15. Intégration des enjeux d'aller-vers dans la politique petite enfance
16. Démarche partenariale
17. Formation des agents à l'aller-vers

## 26 Moyens et outillage

**Comment équiper et former les agents des services / relais petite enfance en charge d'accueillir, informer et accompagner les familles dans leur recherche d'un mode d'accueil afin d'assurer une qualité de service optimale aux usagers ?**

18. Visibilité offre (exhaustivité)
19. Visibilité offre (qualité)
20. Visibilité offre (temps réel)
21. Référencement et disponibilités des assistants maternels
22. Visibilité et rayonnement territorial du relais petite enfance (RPE)
23. Formation des agents
24. Outillage des agents
25. Satisfaction des usagers
26. Appels à projet

## 36 Gouvernance

**Comment améliorer la coordination et l'organisation des différents acteurs de l'écosystème de la petite enfance intervenant dans le parcours d'accès à un mode d'accueil ?**

27. Participation à la gouvernance du SPPE
28. Réseau de partage de bonnes pratiques et d'expérimentations
29. Suivi de l'actualité du SPPE et de la petite enfance

## 40 Grille d'auto-positionnement

# Contexte

## Les communes, autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant, devront informer et accompagner les familles à la recherche d'un mode d'accueil.

L'article 17 de la loi du 18 décembre 2023 pour le plein emploi<sup>1</sup> dispose que **les communes sont les autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant**.

Le nouvel article L.214-1-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), qui entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2025, prévoit ainsi que les communes, sont compétentes pour :

- 1. Recenser les besoins des enfants** âgés de moins de trois ans **et de leurs familles** en matière de services aux familles ;
- 2. Informer et accompagner les familles** ayant un ou plusieurs enfants âgés de moins de trois ans ainsi que les futurs parents ;
- 3. Planifier**, au vu du recensement des besoins, le développement des **modes d'accueil** ;
- 4. Soutenir la qualité** des modes d'accueil.

Les compétences 1. et 2. et donc **la compétence d'information et d'accompagnement des familles**, sont obligatoires pour toutes les communes.

Par ailleurs, les communes de plus de 10 000 habitants devront mettre en place un relais petite enfance (RPE) à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026 notamment pour informer et accompagner les familles dans leurs démarches pour accéder à un mode d'accueil.

**LE PRÉSENT  
GUIDE PRATIQUE PROPOSE  
AINSI D'APPUYER LA MONTÉE  
EN COMPÉTENCE DES  
AUTORITÉS ORGANISATRICES  
EN MATIÈRE D'INFORMATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT DES  
FAMILLES À LA RECHERCHE D'UN  
MODE D'ACCUEIL POUR  
LEUR JEUNE ENFANT.**

<sup>1</sup> Loi n° 2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi : Titre IV : Gouvernance en matière d'accueil du jeune enfant (Articles 17 à 19)



## Une aide à la décision non prescriptive pour appuyer la montée en compétence des autorités organisatrices en matière d'information et d'accompagnement des familles, notamment celles qui recherchent un mode d'accueil pour leur jeune enfant :

**Ce guide pratique s'adresse aux municipalités ou EPCI<sup>1</sup> qui exercent la compétence « petite enfance » à leur échelon.**

Tout élu ou agent d'un service « petite enfance » ou d'un relais petite enfance (RPE) pourra s'en saisir s'il le souhaite afin d'apprécier les actions qu'il contribue à mettre en œuvre pour informer et accompagner les familles.

### CET OUTIL A POUR OBJECTIFS DE :

- Fournir un questionnaire permettant d'apprécier la complétude des actions menées pour informer et accompagner les familles qui souhaitent recourir à un mode d'accueil pour leur jeune enfant ;
- À partir de ce questionnaire, proposer des pistes d'action progressives et des conseils pratiques pour compléter l'offre d'information et d'accompagnement déjà fournie aux familles ;
- En complément, fournir des bonnes pratiques locales déjà déployées dans les territoires pour illustrer les pistes d'action proposées.



**Un outil facultatif, utilisable par toutes les collectivités locales quelles que soient les spécificités de leur territoire :**

**Les paliers proposés ne sont pas des niveaux d'évaluation mais des pistes de réflexion. Ils peuvent être adaptés en fonction des spécificités locales et des moyens disponibles et mobilisés pour mettre en œuvre la politique petite enfance de la collectivité.**

**Les conseils pratiques forment également des bases de réflexion** pour compléter les actions déjà proposées par la collectivité. Ces conseils pourront aussi être adaptés aux spécificités locales.

<sup>1</sup> Dans ce guide, le terme « collectivités locales » fera référence aux communes ou établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) exerçant la compétence petite enfance à leur échelon.



## Cadre méthodologique

### Se positionner sur 5 piliers à partir de critères neutres et des paliers progressifs.

Le questionnaire d'auto-positionnement propose aux collectivités locales de **se positionner sur les 5 piliers suivants** :

 <b>INFORMATION</b> Comment informer les familles sur les modes d'accueil et les démarches à réaliser pour y recourir ?	 <b>PARCOURS ET DÉMARCHES</b> Comment faciliter et fluidifier le parcours d'accès des parents à un mode d'accueil pour leur jeune enfant et leur fournir le soutien nécessaire pour surmonter les éventuelles difficultés ?	 <b>ALLER-VERS</b> Comment aller vers les familles plus isolées, précaires et / ou éloignées des modes d'accueil afin d'identifier leurs besoins concernant l'accueil de leur enfant, leur fournir les informations de base sur les modes d'accueil et les orienter vers les acteurs à même de les accompagner ?	 <b>MOYENS ET OUTILLAGE</b> Comment équiper et former les agents des services / relais petite enfance en charge d'accueillir, informer et accompagner les familles dans leur recherche d'un mode d'accueil afin d'assurer une qualité de service optimale aux usagers ?	 <b>GOVERNANCE</b> Comment améliorer la coordination et l'organisation des différents acteurs de l'écosystème de la petite enfance intervenant dans le parcours d'accès à un mode d'accueil ?
--	--	---	--	--

Chacun de ces piliers est apprécié selon des **critères neutres, évalués selon 4 paliers progressifs**.



### Comment utiliser le questionnaire d'auto-positionnement et le guide pratique ?

Munissez-vous de la grille d'auto-positionnement en page 40.

Ouvrez le guide à la thématique que vous souhaitez évaluer (ex : information en page 6).

Par critère, situez le palier où se situerait votre collectivité territoriale et reportez-le dans la grille d'auto-positionnement.

Retrouvez la grille d'auto-positionnement en page 40 !

# Information



**Proactivité — 7**

**Canaux mobilisés — 8**

**Accessibilité et personnalisation — 9**

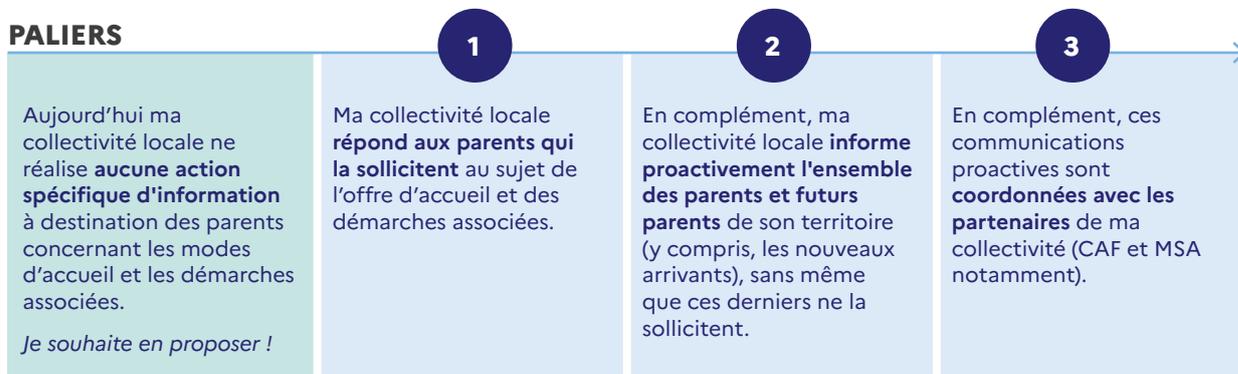
**Qualité de l'information — 10**



## Niveau de proactivité de l'information communiquée

Dans quelle mesure ma collectivité locale informe-t-elle les familles de manière proactive en anticipant leurs besoins et sollicitations ?

### PALIERS



## Bénéfices

- **Anticiper les besoins** des familles et **proposer une communication adaptée** sur les modes d'accueil présents sur le territoire et sur les démarches à réaliser pour y recourir
- **Mieux faire connaître le relais petite enfance** (missions, offre de service) le positionner, ainsi que le **service petite enfance de la mairie**, comme interlocuteur privilégié des familles
- **Anticiper et mieux allouer les moyens nécessaires** pour répondre aux sollicitations des familles
- **Limiter le nombre de familles laissées sans solution** par manque de connaissance sur l'offre d'accueil ou les démarches



## Conseils pratiques

→ Proposer **une information progressive et de plus en plus précise** plutôt que de fournir la totalité des informations d'un coup

*Préférer une présentation générale des modes d'accueil puis une présentation plus détaillée de ceux intéressants le parent dans un 2<sup>e</sup> temps*

→ **Cibler** tous les parents et futurs parents à **des moments clés** : grossesse, naissance, adoption, déménagement

*Présenter les modes d'accueil lors de la réunion d'information organisée pour les nouveaux habitants. Lors de la déclaration de naissance en mairie, demander à la famille si elle a déjà entamé des recherches et lui remettre si besoin le guide petite enfance de votre collectivité*



## Pour s'inspirer

### Rendez-vous dans le vade-mecum !

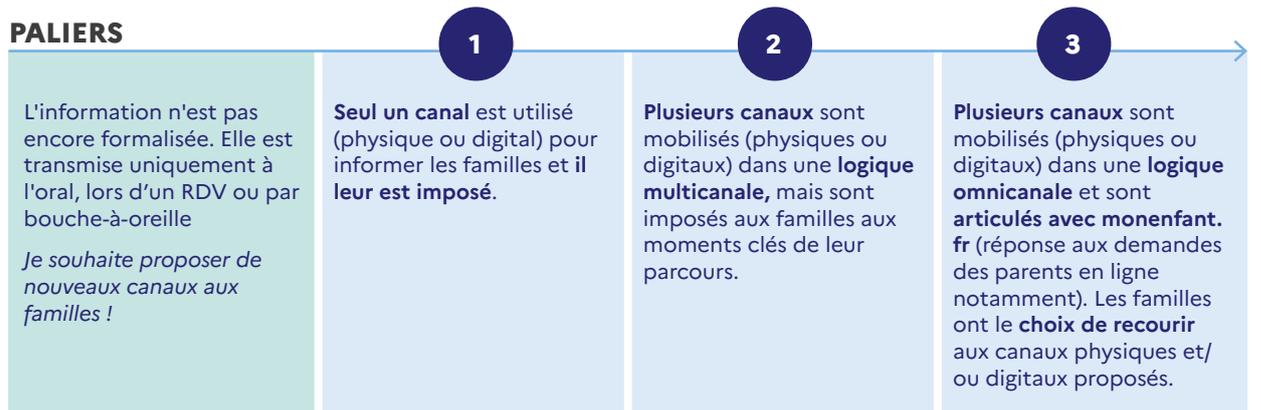
- Forum des tout-petits : informer les parents sur les modes d'accueil publics présents à Nantes – **pages 9 - 10**
- Forum des familles : informer les parents sur tous les modes d'accueil toulousains – **pages 11 - 12**
- Relais petite enfance Itinérant Nord – **pages 13 - 14**
- Organisation d'une matinée enfance au RPE (familles rurales) – **page 20**
- Identifier et limiter le non-recours subi grâce à une stratégie data (CAF 31) – **page 52**
- Harmoniser la communication destinée aux parents dans l'ensemble des communes de Saint-Brieuc Agglomération – **pages 69 - 70**



## Canaux mobilisés (physique/digital) pour communiquer aux parents l'information sur les modes d'accueil

Quels canaux sont proposés aux familles pour les informer ? Dans quelle mesure ont-elles le choix d'utiliser le canal qu'elles préfèrent ?

### PALISERS



### Bénéfices

- Proposer aux familles le canal qui correspond **le plus à leur usage et à leurs besoins**, en leur laissant le choix de recourir à un canal digital (site internet) ou physique (guichet)
- **Mieux leur transmettre l'information** dont elles ont besoin, « **au bon endroit** » et « **au bon moment** »
- **Rendre accessible l'information** sur les modes d'accueil **au plus grand nombre** (ex : prise en compte de la fracture numérique)



### Conseils pratiques

- **Varié les canaux** : presse locale, réseaux sociaux, affichage public, ...
  - Trouver le **juste équilibre entre humain et numérique**
- Les canaux digitaux sont souvent privilégiés par les parents qui souhaitent s'informer de manière autonome. Pour autant, les familles plébiscitent le maintien d'un contact humain (en guichet, par téléphone ou mail...) pour répondre à leurs questions spécifiques, déconstruire leurs éventuels préjugés sur les modes d'accueil et plus généralement les rassurer.*
- Varié les formats : physiques / à distance ; individuels / collectifs ; formels / informels...



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

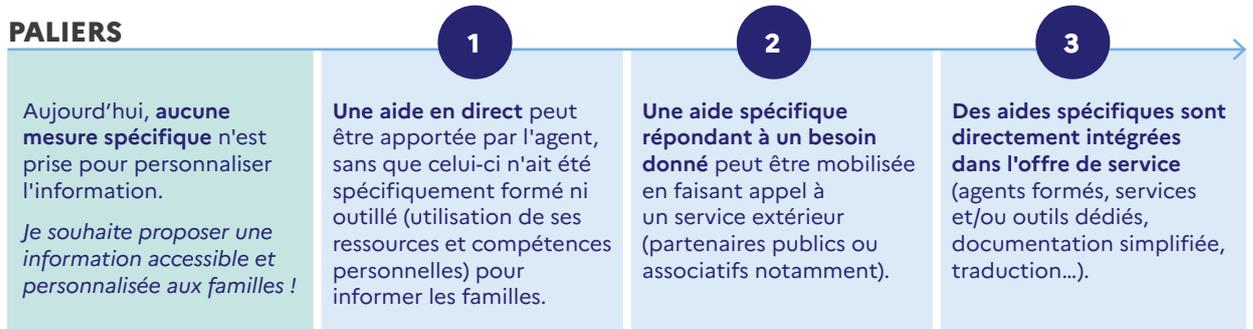
- Réaliser un film sur le métier d'assistant maternel – **pages 15 - 16**
- Organiser des réunions d'information collectives « Quels modes d'accueil pour mon enfant ? » – **pages 17 - 18**
- Forum des tout-petits : informer les parents sur les modes d'accueil publics présents à Nantes – **pages 9 - 10**
- Forum des familles : informer les parents sur tous les modes d'accueil toulousains – **pages 11 - 12**
- Comment informer en ligne sur les modes d'accueil ? – **pages 21 - 22**
- Comment les outils numériques peuvent-ils être utilisés pour informer sur les modes d'accueil ? – **page 23**



## Accessibilité et personnalisation de l'information communiquée

Dans quelle mesure l'information communiquée aux familles est-elle accessible et personnalisée, pour tenir compte des besoins spécifiques de certaines familles (barrière linguistique, administrative, situation de handicap...)?

### PALIER



### Bénéfices

- S'assurer que l'information proposée est **compréhensible par toutes les familles**, quels que soient leurs besoins spécifiques et vulnérabilités (ex : parents en situation de handicap, allophones, éloignés du langage administratif...)
- Éviter que le **manque d'information ou qu'une information mal comprise soit cause de non-recours** à un mode d'accueil formel
- **Anticiper les potentiels besoins** spécifiques des familles pour proposer une information « sur-mesure »



### Conseils pratiques

- Prévoir des éléments de communication génériques valables pour tous les parents et décliner certains contenus pour cibler des besoins spécifiques
- Faire appel à des partenaires ou solutions externes (publics, associatifs ou privés) des mondes de la santé et du social pour accompagner certaines vulnérabilités (traducteurs, médiateurs...)
- Utiliser un langage clair en évitant les mots ou expressions administratives complexes

*Retrouvez plus de conseils dans le lexique des termes administratifs*



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Comment favoriser l'accessibilité de l'information et de l'accompagnement des familles ? – **page 24**
- Harmoniser la communication destinée aux parents dans l'ensemble des communes de Saint-Brieuc Agglomération – **pages 69 - 70**

*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter la thématique « aller-vers »*

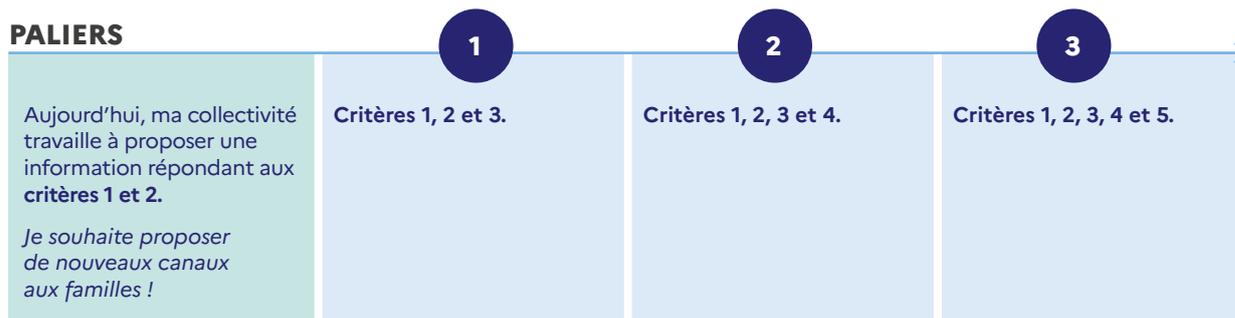


## Qualité de l'information

L'information communiquée aux familles est-elle :

1. Exhaustive (tous les modes d'accueil sont présentés...) ?
2. Neutre (... et sans parti pris) ?
3. Précise (... avec toutes les informations nécessaires par mode d'accueil : parcours d'accès et démarches, coût, nombre d'enfants accueillis, horaires d'ouverture...) ?
4. Mise à jour régulièrement ?
5. Coordonnée et articulée avec les acteurs publics locaux et nationaux ?

### PALIERS



## Bénéfices

- Fournir aux familles **l'ensemble des informations** dont elles ont besoin pour leur **éviter de multiplier les recherches** et les sources qu'elles consultent
- **Déconstruire les préjugés** sur les modes d'accueil
- **Garantir la satisfaction des usagers** en transmettant des informations fiables, à jour et articulées avec celles communiquées par d'autres acteurs de la petite enfance



## Conseils pratiques

- Adapter le niveau de détail de la **présentation** des modes d'accueil en fonction de l'offre présente sur le territoire
- Identifier la **fréquence nécessaire de mise à jour** des informations et en organiser l'actualisation
- Permettre aux usagers de remonter leurs questions et remarques sur la communication disponible dans une logique d'amélioration continue
- S'insérer dans le **parcours d'arrivée de l'enfant** et partager les **besoins de meilleures coordinations** lors du CDSF

*Plus d'informations sur le [parcours d'arrivée de l'enfant ici](#)*



## Pour s'inspirer

**Rendez-vous dans le vade-mecum !**

- Comment informer en ligne sur les modes d'accueil ? – **pages 21 - 22**

*Retrouvez dans cette fiche également des exemples de guides petite enfance*

*Des fiches d'aide à l'information aux parents sur les modes d'accueil sont également disponibles et accessibles librement pour les collectivités qui le souhaitent sur le site [solidarites.gouv.fr](http://solidarites.gouv.fr)*

# Parcours et démarches



**Canaux mobilisés — 12**

**Niveau de l'accompagnement proposés — 13**

**Accessibilité et personnalisation des démarches — 14**

**Suivi des familles dans leur parcours — 15**

**Guichet unique d'inscriptions — 16**

**Transparence de la commission  
d'attribution des places en crèches — 17**

**Accompagnement des familles en cas de réponse  
négative obtenue lors de la commission  
d'attribution des places — 18**

**Mise en relation familles / assistants maternels — 19**

**Mise en relation familles / auxiliaires parentaux — 20**



## Canaux mobilisés (physique ou digital) pour réaliser les démarches **Tout mode d'accueil**

Quels canaux sont proposés aux familles pour réaliser leurs démarches ? Dans quelle mesure ont-elles le choix d'utiliser le canal qu'elles préfèrent ?

### PALIER



### Bénéfices

- Proposer aux familles le canal qui correspond **le plus à leur usage et à leurs besoins**, en leur laissant le choix de recourir à un canal digital ou physique
- **Améliorer l'accessibilité du parcours d'accès aux modes d'accueil** pour les usagers en prenant en compte les difficultés et besoins spécifiques de certaines familles (ex : prise en compte de la fracture numérique)
- **Optimiser le temps passé par les agents avec les familles** lorsque certaines démarches ne nécessitent pas obligatoirement d'échange ou qu'un interlocuteur physique n'est pas requis



### Conseils pratiques

- Trouver le juste équilibre entre humain et numérique

*Les canaux digitaux sont souvent privilégiés par les parents qui souhaitent réaliser leurs démarches de manière autonome. Pour autant, les familles plébiscitent le maintien d'un contact humain (en guichet, par téléphone, par mail...) pour répondre à leurs questions spécifiques et plus généralement pour les rassurer. Il est aussi important de tenir compte de l'éloignement de certains usagers vis-à-vis du numérique.*

- Réaliser une enquête auprès des usagers pour mieux identifier leurs besoins et leurs attentes concernant les démarches

*Vous pouvez par exemple envoyer un questionnaire aux familles (par mail, le diffuser sur votre site internet, le distribuer au guichet d'information...)*



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Projet de mise en place d'un guichet unique à Montpellier – **pages 26 - 27**
- Guichet unique : l'exemple nantais – **pages 32 - 33**
- Regrouper les services publics liés à la parentalité dans un seul bâtiment à Tourcoing pour faciliter l'accès des familles – **page 35**



## Niveau de l'accompagnement proposé aux familles **Tout mode d'accueil**

Dans quelle mesure les familles sont-elles accompagnées par un agent pour réaliser leurs démarches pour recourir à un mode d'accueil, collectif ou individuel ?

### PALIER



### Bénéfices

- **Rassurer les parents** sur les démarches à effectuer pour recourir à un mode d'accueil
- **Améliorer l'accessibilité des modes d'accueil**, et notamment celle de l'accueil individuel pour lequel le parent peut être accompagné au démarrage, dans l'objectif de devenir plus autonome
- **Limiter les erreurs réalisées par les parents** dans leurs démarches qui occasionnent du travail de relecture / correction de la part des agents



### Conseils pratiques

- Mobiliser les partenaires locaux pour mutualiser certains outils et / ou échanger sur les bonnes pratiques mises en œuvre pour accompagner les familles

*Les groupes de travail entre animateurs de RPE (à l'initiative de la CAF ou des collectivités locales) permettent aux agents d'échanger sur leurs pratiques, de partager leurs questions et mettre en place des projets communs.*

- Être en mesure d'adapter la durée des entretiens proposés aux familles en fonction du niveau d'accompagnement souhaité
- Pour l'accueil individuel, des ressources sont mises à disposition par Pajemploi (modèle de contrat de travail, simulateurs...), ainsi qu'une équipe dédiée pour répondre aux questions des RPE et des parents si besoin



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Comment accompagner les parents pour réaliser leurs démarches d'inscription en accueil collectif ? – **page 41**
- Quelles sont les bonnes pratiques d'accompagnement des démarches parent-employeur ? – **page 42**
- Accompagnement des parents-employeurs par le RPE à Saint-Denis – **page 36**

*Uniquement si vous êtes personnel d'un RPE, vous pouvez contacter cette équipe à cette adresse : [pajemploi-rpe@urssaf.fr](mailto:pajemploi-rpe@urssaf.fr)*



## Accessibilité et niveau de personnalisation des démarches **Tout mode d'accueil**

...pour répondre aux besoins spécifiques de certaines familles en fonction de leur profil (situation de handicap des parents ou de l'enfant, barrière de la langue, fracture numérique, barrière administrative...)

### PALIER



### Bénéfices

- S'assurer que les démarches sont **compréhensibles et réalisables par toutes les familles**, en autonomie ou avec un appui externe, quels que soient leurs besoins spécifiques et leurs vulnérabilités
- Répondre rapidement à la plupart des besoins des familles et **éviter qu'ils stoppent leurs démarches en cours de parcours**
- **Limiter le non-recours subi** aux modes d'accueil à cause de démarches inaccessibles



### Conseils pratiques

- Adapter le niveau de personnalisation des démarches pour accéder à un mode d'accueil à **des besoins spécifiques représentatifs** des familles du territoire

*Vous pouvez commencer par réaliser un diagnostic des vulnérabilités et des besoins spécifiques des familles*

- Faire appel à des partenaires externes (publics, associatifs ou privés) des secteurs de la santé et du social pour accompagner certaines vulnérabilités, plus rares ou ciblées
- Utiliser un langage clair en évitant les mots ou expressions administratives complexes, compréhensible pour tout le monde.

*Retrouvez plus de conseils dans le lexique des termes administratifs*



### Pour s'inspirer

**Rendez-vous dans le vade-mecum !**

- Comment favoriser l'accessibilité de l'information et de l'accompagnement des familles ? – page 24

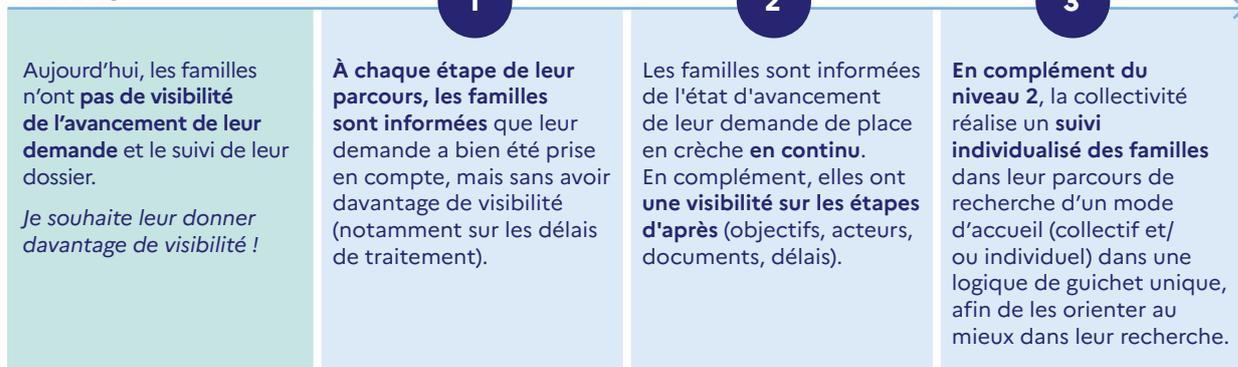
*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter la thématique « aller-vers »*



## Suivi des familles dans leur parcours **Accueil collectif**

La collectivité locale réalise-t-elle un suivi de l'avancement du dossier des familles qui déposent une demande d'inscription en crèche collective, et leur en fait-elle part tout au long de leur parcours usager ?

### PALIER



## Bénéfices

- **Rassurer les familles en leur donnant de la visibilité** sur l'avancée de leur demande et répondre ainsi à **l'un de leurs principaux irritants**
- **Permettre aux parents d'anticiper la réalisation de démarches parallèles pour recourir à un autre mode d'accueil** s'ils n'obtiennent pas de place en crèche
- **Améliorer les conditions de travail des agents** en limitant les sollicitations impromptues de familles souhaitant savoir où en est leur demande



## Conseils pratiques

- Différents canaux existent pour informer les familles sur l'avancée de leur demande de place en crèche, vous pouvez choisir celui qui est le plus adapté à votre fonctionnement :
  - Espace personnel de la famille sur le portail d'inscription en ligne • Mail / SMS • Appel téléphonique • Courrier • Éventuellement, un rendez-vous physique (n'oubliez pas le contact humain !)*
- Apporter des informations précises aux familles
  - X Dossier en cours de traitement*
  - ✓ Dossier en cours de traitement et réponse prévue le XX/XX*
- **Réaliser des campagnes de relance auprès des familles** pour s'assurer qu'elles maintiennent leur demande de place et/ou pour suivre l'avancée de leur recherche



## Pour s'inspirer

### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Comment accompagner les parents pour réaliser leurs démarches d'inscription en accueil collectif ? – **page 41**
- Comment accompagner les parents qui n'ont pas obtenu de place en crèche lors de la commission d'attribution ? – **page 40**



## Guichet unique d'inscription **Accueil collectif**

Les familles peuvent-elles réaliser l'ensemble de leurs démarches d'inscription en accueil collectif auprès d'un même guichet ?

### PALIERS



### Bénéfices

- **Limiter le nombre de démarches d'inscription en accueil collectif** pour le parent (nombre de dossiers à déposer, avec autant de pièces justificatives et de rendez-vous à prendre)
- **Simplifier et fluidifier le parcours d'accès du parent** à un mode d'accueil collectif pour son enfant
- Idéalement, profiter des démarches lancées pour un mode d'accueil collectif pour accompagner le parent dans ses démarches d'accès à un mode d'accueil individuel



### Conseils pratiques

- Pour préfigurer un guichet unique adapté aux réalités de votre collectivité, **dessiner le parcours actuel** que doivent suivre les familles pour recourir à un mode d'accueil collectif (public et privé), **identifier les irritants** qu'elles rencontrent et **les besoins** des agents.
- **Consulter les crèches associatives de votre territoire** (voire les crèches privées) pour mieux connaître leurs besoins et leurs attentes.



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Projet de mise en place d'un guichet unique à Montpellier – **pages 26 - 27**
- Guichet unique : l'exemple nantais – **pages 32 - 33**
- Projet de redimensionnement du RPE pour mieux répondre aux besoins des familles à Rezé – **pages 59 - 60**

*La mise en place du guichet unique peut prendre différentes formes, n'hésitez pas à en parler autour de vous pour savoir ce qui est mis en place dans d'autres collectivités !*



## Transparence de la commission d'attribution des places en crèches municipales et / ou associatives (si applicable) **Accueil collectif**

Le déroulé de la commission d'attribution des places en crèche est-il compréhensible et transparent pour les familles ?

### PALIER



### Bénéfices

- **Améliorer la relation avec les familles** grâce à une plus grande transparence et une meilleure communication sur le processus d'attribution des places en crèche
- **Diminuer le nombre de recours formulés par les parents** à l'issue de la commission et ainsi améliorer les conditions de travail des agents
- **Limiter le non-recours subi causé par les idées reçues des familles** (« je ne suis pas prioritaire », « je ne connais personne à la mairie »...)



### Conseils pratiques

- **Réaliser une enquête auprès des usagers** ayant obtenu ou non une place en crèche pour mieux identifier leurs besoins et leurs attentes sur la transparence de la commission d'attribution

*Vous pouvez par exemple envoyer un questionnaire aux familles ayant demandé une place en crèche, par mail, le diffuser sur le site internet de votre collectivité et / ou le distribuer en mairie et au RPE*

- Plusieurs canaux existent pour communiquer sur la commission et les critères d'attribution : site internet, guide petite enfance de ma collectivité, information donnée oralement au guichet...



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Démarche de transparence de la commission d'attribution de places en crèche à Metz – **pages 28 - 29**
- Expérimenter ISAJE à Montreuil : vers des affectations équitables et transparentes des places en crèche – **pages 63 - 64**



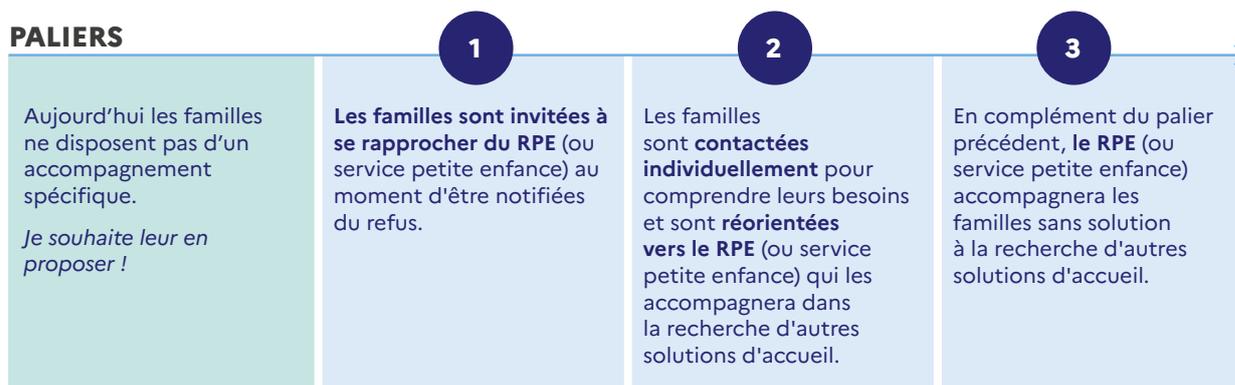
*Retrouvez d'autres initiatives dans le Vade-mecum sur l'attribution des places en crèche réalisé par l'AMF en 2018*



## Accompagnement des familles en cas de réponse négative obtenue lors de la commission d'attribution **Accueil collectif**

Un accompagnement spécifique est-il proposé aux familles qui n'ont pas eu de place en crèche, par exemple pour trouver un autre mode d'accueil ?

### PALIERS



### Bénéfices

- **Rassurer les familles et les accompagner de bout en bout dans leur parcours**, jusqu'à l'obtention d'un mode d'accueil
- **Mieux répartir les familles** entre les différents modes d'accueil du territoire
- **Améliorer les conditions de travail des agents** (moins d'usagers agressifs ou violents car se sentant perdus et abandonnés dans leur recherche d'un mode d'accueil)
- **Mettre à jour les dossiers de familles** ayant trouvé un mode d'accueil alternatif suite au refus et ainsi **optimiser les commissions d'attribution des places en crèche suivantes**



### Conseils pratiques

→ Différentes actions peuvent être mises en place par ma collectivité selon ses moyens :

*Par exemple :*

- **dans le courrier / mail / appel de notification du refus de place en crèche, transmettre aux parents les coordonnées du RPE (ou équivalent) et leur mentionner les solutions d'accueil alternatives ;**
- **Proposer aux familles un rendez-vous individuel pour envisager la suite des démarches ;**
- **Organiser des évènements spécifiques pour découvrir l'accueil individuel et les professionnels (réunions d'information, rencontres de professionnels...)**



### Pour s'inspirer

**Rendez-vous dans le vade-mecum !**

- Comment accompagner les parents qui n'ont pas obtenu de place en crèche lors de la commission d'attribution ? – **page 40**
- Présenter le métier des assmat aux familles lors d'un café poussette à Metz – **page 19**
- Projet de mise en place d'un guichet unique à Montpellier – **pages 26 - 27**
- Optimiser l'accueil occasionnel grâce à « crèche à la demande » (Montreuil) – **pages 30 - 31**

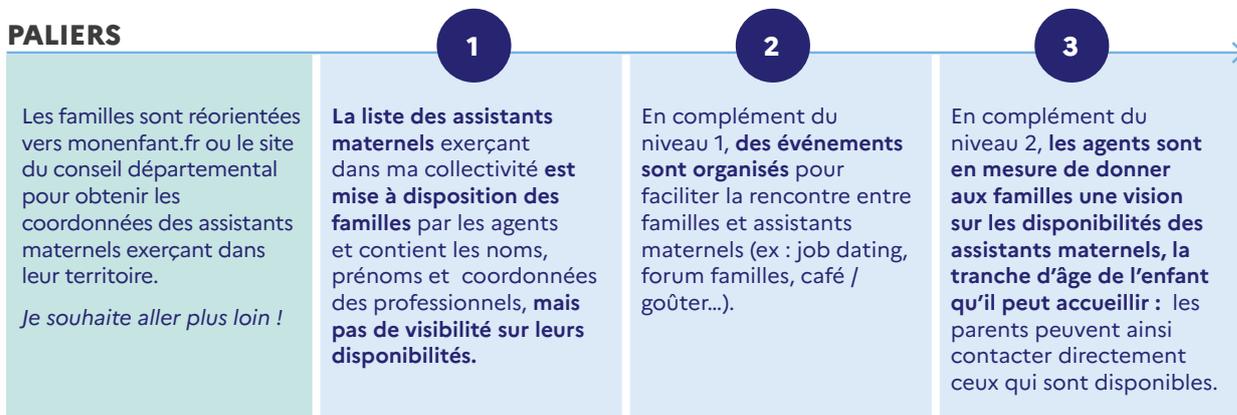


## Mise en relation familles / assistants maternels

### Accueil individuel

Dans quelle mesure la mise en relation entre les familles et les assistants maternels est-elle facilitée par ma collectivité locale ?

#### PALIERS



### Bénéfices

- **Visibiliser l'offre d'assistants maternels du territoire** auprès des familles et faciliter les recherches de ces dernières
- **Éviter des démarches inutiles** pour les parents et une surcharge associée des assistants maternels (contactés « au mauvais moment », « pour rien »)
- **Améliorer l'accessibilité de l'accueil individuel** par un accompagnement renforcé des parents-employeurs



### Conseils pratiques

- **Privilégier les formats informels** pour les événements d'information ou de rencontre à destination des familles et / ou des professionnels
  - **Porter une attention particulière aux parents n'ayant pas obtenu de place lors de la commission d'attribution des places en crèche**
- Par exemple, proposer aux familles de participer à des réunions d'information sur l'accueil individuel, de rencontrer des professionnels...*
- **Échanger si besoin avec la PMI** sur les besoins de mise à jour des listes d'assistants maternels et de meilleure coordination dans la transmission des listes



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Comment fédérer et mobiliser les assmats ? – **page 39**
- Comment faciliter la mise en relation entre les familles et les assistants maternels ? – **page 43**
- Décloisonner des modes d'accueil dans le cadre d'un projet de « Renforcement et diversification de l'accompagnement des assistants maternels de Montreuil pour un accueil de qualité » – **page 34**



## Mise en relation familles / auxiliaires parentaux

### Accueil individuel

Dans quelle mesure la mise en relation entre les familles et les auxiliaires parentaux est-elle facilitée par ma collectivité locale ?

*Selon la politique de ma collectivité*

#### PALIER



### Bénéfices

- Visibiliser l'offre d'auxiliaires parentaux du territoire auprès des familles et faciliter les recherches de ces dernières
- Mettre en relation des familles qui voudraient mettre en place un accueil partagé
- Améliorer l'accessibilité de l'accueil individuel par un accompagnement renforcé des parents-employeurs



### Conseils pratiques

- Privilégier les formats informels pour les événements d'information ou de rencontre à destination des familles et / ou des auxiliaires parentaux
- Porter une attention particulière aux parents n'ayant pas obtenu de place lors de la commission d'attribution des places en crèche
- S'appuyer (si elles existent) sur les associations locales d'auxiliaires parentaux ou des entreprises de services à la personne pour référencer leur offre d'accueil dans votre collectivité



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Accompagner les parents et les auxiliaires parentaux dans leurs démarches : l'initiative du RPE FOCSS Paris – **page 38**
- Mise en place d'un « Job dating » par le Relais informations famille de la mairie du 18<sup>ème</sup> arrondissement de Paris avec l'association Gribouilli – **page 37**
- Faciliter la mise en relation entre les familles et les auxiliaires parentaux ? – **page 44**

# Aller-vers



**Vision des vulnérabilités et des besoins  
spécifiques des familles — 22**

**Intégration des enjeux d'aller vers  
dans la politique petite enfance — 23**

**Démarche partenariale pour encourager  
l'accès à un mode d'accueil — 24**

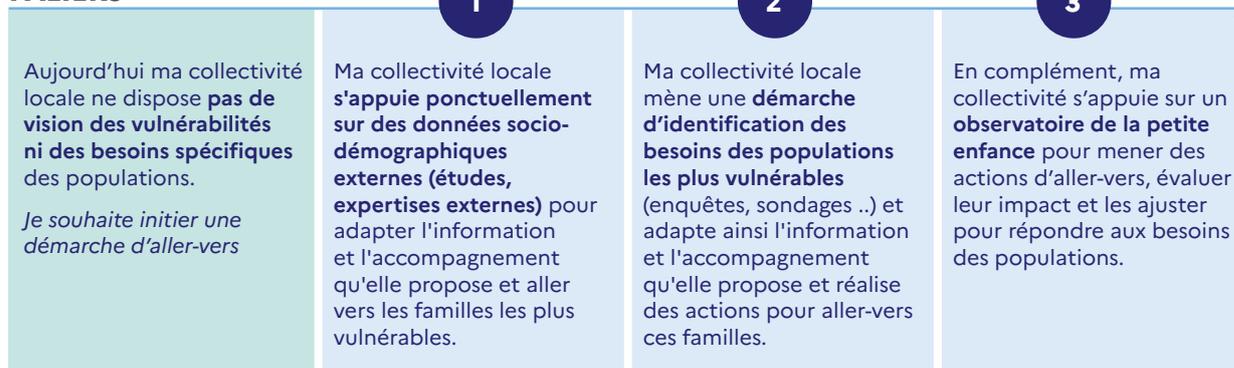
**Formation des agents à l'aller vers — 25**



## Diagnostic des vulnérabilités et des besoins spécifiques des familles

Ma collectivité locale réalise-t-elle un diagnostic des besoins spécifiques des familles les plus vulnérables de son territoire et des familles sans solution d'accueil ?

### PALISERS



### Bénéfices

- **Mettre en lumière des besoins** qui n'étaient jusqu'alors pas précisément identifiés et / ou qui ne faisaient pas l'objet d'actions spécifiques (précarité, barrière de la langue, illettrisme, croyances personnelles, etc.)
- **Améliorer l'accessibilité de l'offre d'accueil locale** en prenant en compte ces besoins spécifiques et les vulnérabilités de certaines familles pour mieux les informer et les accompagner
- **Limiter le non-recours subi** aux modes d'accueil induits par ces vulnérabilités en organisant des actions d'aller-vers concertées avec des acteurs et associations en contact avec ces publics



### Conseils pratiques

- **S'appuyer sur des écoutes usagers** (questionnaires, entretiens, etc.) **pour identifier les besoins spécifiques** des familles (dans une logique quantitative et qualitative)
  - **S'appuyer sur l'expertise des partenaires** médico-sociaux et des associations spécialisées (qui peuvent notamment contribuer à la commission d'attribution)
  - **Capter les besoins au plus près des populations**
- Privilégier des événements informels (goûter au pied des immeubles, journée ludique, fête de quartier...)*
- **L'observatoire de la petite enfance** peut aussi être construit à un échelon territorial plus large (bassin de vie voire département) et s'appuyer sur l'expertise de la CAF



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Identifier et limiter le non-recours grâce à une stratégie data (CAF 31) – **page 52**
- Aller vers les familles en situation de pauvreté : l'initiative de Colline ACEPP – **pages 50 - 51**
- Comment aller vers les familles plus éloignées des modes d'accueil formels ? – **pages 53 - 54**
- Comment mobiliser le réseau associatif pour mener des actions d'aller-vers ? – **page 55**

*Pour en savoir plus sur le non-recours, consultez l'étude du CREDOC (mars 2023) :*

*Quels sont les besoins des familles en situation de pauvreté en matière d'accueil du jeune enfant et d'aide à la parentalité ?*



## Intégration des enjeux d'aller-vers dans la politique petite enfance et mise en œuvre d'actions pour limiter le non-recours subi

Dans quelle mesure ma collectivité mène-t-elle des actions d'aller-vers ciblées pour encourager l'accès à un mode d'accueil ?

### PALIER



### Bénéfices

- **Inverser la logique en allant au-devant des familles** susceptibles d'avoir besoin de confier leur enfant mais éloignées / méfiantes des pouvoirs publics pour leur **expliquer leurs droits**, les **inciter à lancer les démarches** et les **accompagner dans leurs parcours**
- **Mieux allouer les budgets dédiés aux actions d'aller-vers en priorisant chaque année les besoins des familles en situation de vulnérabilité** pour être en mesure de proposer un accompagnement adapté et de bout-en-bout du parcours
- **Faire connaître les services de la petite enfance et encourager l'accès à un mode d'accueil**



### Conseils pratiques

- **Réaliser un diagnostic des besoins spécifiques des populations du territoire** est souvent un prérequis pour concevoir et mettre en œuvre des démarches d'aller-vers efficaces et impactantes
- **Engager un travail partenarial avec le réseau associatif local et les acteurs médico-sociaux**, qui connaissent les populations vulnérables du territoire et leurs besoins
- **Privilégier les événements informels** (goûter au pied des immeubles, journées ludiques, fête de quartier, village...)



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Samedi psychomotricité : démarche d'aller-vers dans la CC Pays de Nexon-Monts de Chalus – **pages 46 - 47**
- Aller-vers les familles éloignées des services publics grâce au Baby bus + itinérant – **pages 48 - 49**
- Aller vers les familles en situation de pauvreté : l'initiative de Colline ACEPP – **pages 50 - 51**
- Comment aller vers les familles plus éloignées des modes d'accueil formels ? – **pages 53 - 54**
- Comment mobiliser le réseau associatif pour mener des actions d'aller-vers ? – **page 55**



## Démarche partenariale pour encourager l'accès à un mode d'accueil

Ma collectivité locale met-elle en place ou fait-elle partie d'une démarche partenariale pour mieux informer et accompagner les familles les plus isolées (rebond, réseau, projets et financements communs...) ?

### PALIER



### Bénéfices

- **Faire des partenaires médico-sociaux des relais de l'information** sur les modes d'accueil pour plus d'efficacité
- **Instaurer une logique partenariale « gagnant-gagnant »** où les services publics de la petite enfance et les partenaires associatifs répondent respectivement aux besoins des familles
- **Sensibiliser les familles plus isolées et éloignées des services publics** aux modes d'accueil
- **Encourager l'accès** aux modes d'accueil en limitant les freins



### Conseils pratiques

- Pour identifier les partenaires, réaliser une **cartographie** de l'expertise de chacun en fonction des vulnérabilités identifiées (expertise, rôle...)
- 🌊 **S'appuyer sur la proposition de démarche de cartographie des acteurs de l'aller-vers, la décliner et l'affiner selon les besoins locaux**
- **Mobiliser l'ensemble des échelons pour mener des actions partenariales** (échanges de bonnes pratiques, mutualisation de besoins...) : de ma collectivité locale au niveau national, en passant par l'échelle départementale (via le CDSF et la CAF notamment), selon le réseau des partenaires mobilisés



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Aller vers les familles en situation de pauvreté : l'initiative de Colline ACEPP – pages **50 - 51**
- Comment mobiliser le réseau associatif pour mener des actions d'aller-vers ? – page **55**



## Formation des agents à l'aller-vers et à la lutte contre le non-recours subi

Ma collectivité locale forme-t-elle ses agents à la prise en compte des vulnérabilités des populations, notamment pour lutter contre les freins d'accès à un mode d'accueil pour une population donnée (primo-arrivants, familles précaires, isolées ...) ?

### PALIER



### Bénéfices

- **Accompagner les agents dans la connaissance et la prise en compte des vulnérabilités** des populations de leur territoire
- Permettre à tous les agents des services publics et tous les acteurs associatifs de **relayer des informations et des contenus vérifiés, fiables et harmonisés**
- **Rendre les plans d'aller-vers activables** grâce à des outils clés en main et faciles d'appropriation
- Mutualiser les outils et les actions de formation qui peuvent être chronophages et coûteux



### Conseils pratiques

- **S'appuyer sur les partenaires du secteur médico-social** (public, associatif, privé) pour étudier la possibilité de mettre en place une formation à destination des agents en contact avec le public

*Ces actions de formation peuvent prendre la forme d'interventions, de conférences, de tables rondes ou encore d'analyse des pratiques avec les partenaires*

- **Solliciter l'offre de formation existante**, proposée par la CAF ou le conseil départemental

*Si ce n'est pas le cas dans votre territoire, remonter le besoin ou construire ensemble une offre de formation à l'échelon départemental (au profit des agents de RPE par exemple)*



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Aller vers les familles en situation de pauvreté : l'initiative de Colline ACEPP – **pages 50 - 51**

*Plus d'informations dans « outillage et formation des agents »*

# Moyens et outillages



**Visibilité de l'offre  
(exhaustivité, qualité, temps réel) — 27**

**Référencement et disponibilité des assistants  
maternels agréés sur monenfant.fr — 30**

**Visibilité et rayonnement territorial du RPE — 31**

**Formation des agents — 32**

**Outillage des agents — 33**

**Satisfaction des usagers — 34**

**Appels à projet — 35**



## Visibilité de l'ensemble de l'offre présente sur le territoire (exhaustivité)

Ma collectivité locale dispose-t-elle d'une vision de l'ensemble de l'offre présente sur son territoire ?

### PALIERS



## Bénéfices

- Être en mesure de **fournir aux familles l'ensemble des informations** relatives à l'offre et leur **éviter de multiplier leurs recherches** et les sources qu'elles consultent pour s'informer
- **Sécuriser la meilleure allocation des usagers possible** entre les différents modes d'accueil disponibles dans un territoire
- Plus largement, **alimenter la politique petite enfance** grâce à une vision fine de l'offre existante



## Conseils pratiques

- **S'appuyer sur les partenaires publics, associatifs et privés** pour référencer l'ensemble de l'offre  
*La CAF, le département (PMI), les fédérations de crèches associatives mais également les associations d'auxiliaires parentaux et les groupements de crèches privées peuvent aider à établir la cartographie de l'offre.*
- **S'appuyer sur les listes et cartes disponibles en ligne** sur les sites de ces différents partenaires
- Pour l'accueil collectif, **proposer aux représentants** de chacun des établissements de transmettre la liste des crèches



## Pour s'inspirer

### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Comment informer en ligne sur les modes d'accueil ? – **pages 21 - 22**

*Retrouvez dans cette fiche des exemples de guides petite enfance*

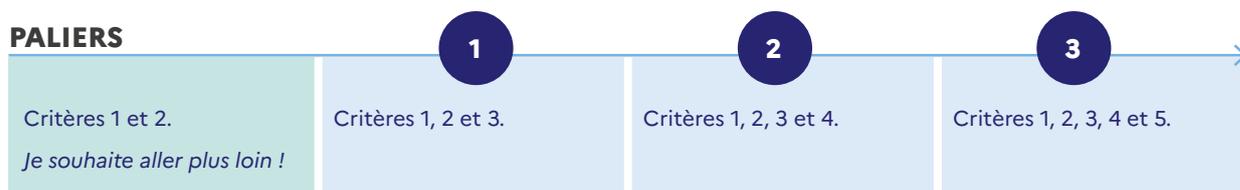


## Visibilité de l'ensemble de l'offre présente sur le territoire (qualité)

Ma collectivité locale dispose-t-elle d'une vision qualitative de l'ensemble de l'offre présente sur son territoire ?

1. Le **type de modes d'accueil présents** sur le territoire
2. Le **type d'établissement** (crèche, micro-crèche, crèches familiales, maisons d'assistantes maternelles...)
3. Pour chacun des établissements : le **nom, l'emplacement, les horaires d'ouverture, le nombre de places, la tarification**
4. Le **projet d'établissement et les services proposés**
5. Les **places disponibles en temps réel** (y compris pour les assistants maternels).

### PALIER



## Bénéfices

- Être en mesure de **fournir aux familles l'ensemble des informations** relatives à l'offre et leur **éviter de multiplier leurs recherches** et les sources qu'elles consultent pour s'informer
- Plus largement, **alimenter la politique petite enfance** grâce à une vision fine de l'offre existante



## Conseils pratiques

- **Collecter les besoins d'information des usagers pour y répondre au plus juste** (questionnaire, entretiens...)
  - **S'appuyer sur les partenaires** publics, associatifs et privés pour référencer l'ensemble de l'offre
- La CAF, le département (PMI), les fédérations de crèches associatives mais également les associations d'auxiliaires parentaux et les groupements de crèches privés peuvent aider à établir la cartographie de l'offre.*
- **S'appuyer sur les listes et cartes disponibles en ligne** sur les sites de ces différents partenaires
  - Pour l'accueil collectif, **proposer aux représentants** de chacun des établissements de transmettre la liste des crèches



## Pour s'inspirer

**Rendez-vous dans le vade-mecum !**

- Comment informer en ligne sur les modes d'accueil ? – **pages 21 - 22**

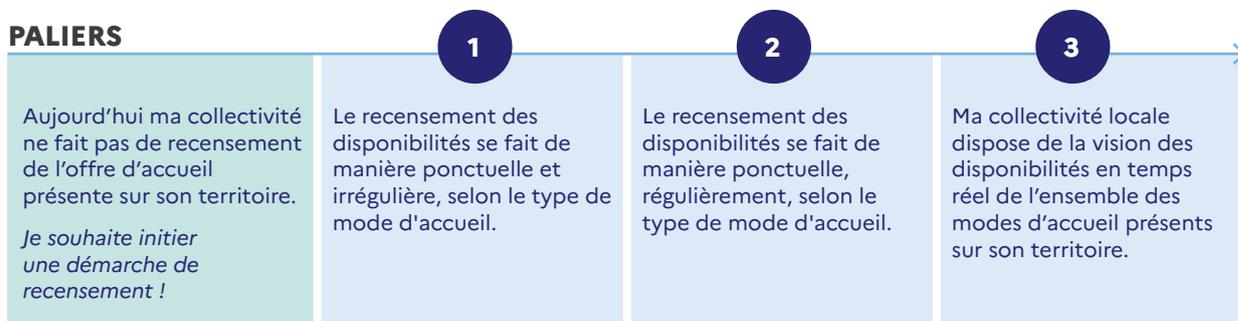
*Retrouvez dans cette fiche des exemples de guides petite enfance*



## Visibilité des disponibilités en temps réel (tout mode d'accueil confondu)

Dans quelle mesure ma collectivité locale dispose-t-elle d'une vision des places d'accueil disponibles pour l'ensemble des modes d'accueil (publics et privés, individuels et collectifs) ?

### PALIERS



### Bénéfices

- Fournir aux familles les disponibilités à jour pour les modes d'accueil qui ne relèvent pas du guichet d'inscription de ma collectivité locale et permettre ainsi aux familles de **concentrer leurs démarches sur les modes d'accueil disponibles**
- **Maximiser le taux d'accès** des familles d'un territoire à l'offre d'accueil
- **Mieux orienter les familles dont la demande a été refusée** lors de la commission d'attribution de place en crèche



### Conseils pratiques

- S'appuyer sur les partenaires publics, associatifs et privés pour référencer l'ensemble de l'offre
- La CAF, le département (PMI), les fédérations de crèches associatives mais également les associations d'auxiliaires parentaux et les groupements de crèches privées peuvent aider à identifier les disponibilités lors de référencements réguliers.*
- Pour les assistants maternels, la liste fournie par la PMI ou le site [monenfant.fr](http://monenfant.fr) peut constituer une première base



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Comment informer en ligne sur les modes d'accueil ? – pages 21 - 22

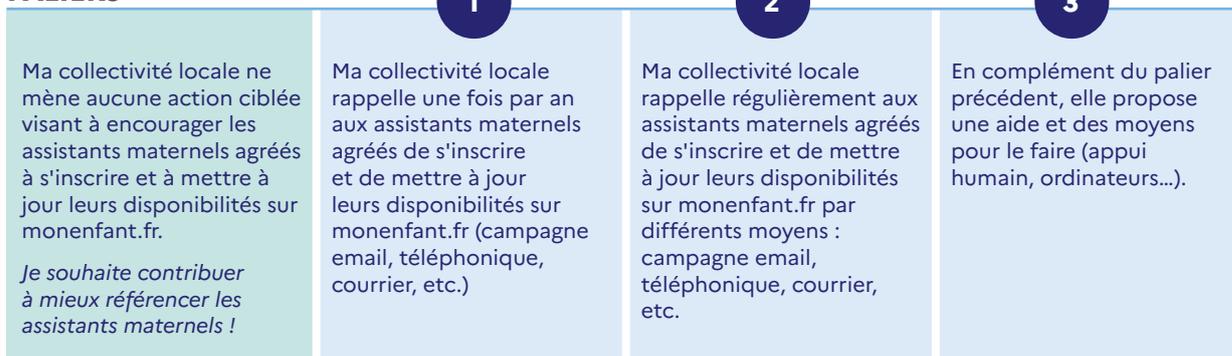
*Retrouvez dans cette fiche des exemples de guides petite enfance*



## Référencement et disponibilité des assistants maternels agréés sur monenfant.fr

Ma collectivité locale encourage-t-elle le référencement et la saisie des disponibilités des assistants maternels sur monenfant.fr ?

### PALIER



### Bénéfices

- **Visibiliser l'offre d'assistants maternels du territoire** auprès des familles et faciliter les recherches de ces dernières
- **Fournir toutes les informations attendues par les parents** relatives à cette offre : emplacement, particularités de l'accueil, horaires, etc.
- **Valoriser la profession des assistants maternels** et mieux les accompagner le cas échéant



### Conseils pratiques

- Rappeler aux assistants maternels **l'obligation réglementaire de se référencer** sur monenfant.fr et **l'intérêt de le faire**
  - Identifier les **formats adaptés aux usages** des assistants maternels
- Selon la maîtrise du numérique des assistants maternels, privilégier une campagne d'email et / ou une campagne téléphonique, RDV en RPE, évènements informels en mairie...*
- Proposer un **accompagnement humain**
- Par exemple via des ateliers (présentation de monenfant.fr, comment se référencer et mettre à jour ses disponibilités ?) ou en proposant une aide en RPE (mise à disposition d'ordinateurs et appui humain pour réaliser les démarches)*



### Pour s'inspirer

- Rendez-vous dans le vade-mecum !**
- Comment fédérer et mobiliser les assistants maternels ? – **page 39**



## Visibilité du RPE et / ou du guichet d'information et rayonnement sur son territoire

Le RPE et / ou guichet d'information sont-ils bien visibles sur le territoire ?

1. Il est référencé sur le site internet de ma collectivité (adresse, horaires, coordonnées, missions...).
2. Il est visible dans l'espace public grâce à une signalétique adaptée.
3. Il est référencé auprès d'autres services publics et des partenaires associatifs et privés.

### PALIER



## Bénéfices

- Faire connaître le guichet d'information / RPE auprès des familles et plus largement auprès de l'ensemble des citoyens qui peuvent à leur tour en parler aux parents
- Permettre aux partenaires d'orienter les familles vers le RPE, dans une logique de rebond



## Conseils pratiques

- En complément du site internet de ma collectivité, veiller à ce que le RPE/guichet d'information soit bien référencé sur internet et que son adresse et ses horaires d'ouverture soient à jour

*Est-ce que le RPE apparaît directement lorsque l'on fait une recherche internet « solution d'accueil (de garde) d'enfant COMMUNE / COLLECTIVITÉ X » ?*

- Veiller à la signalétique dans l'ensemble de l'espace public : routes, espaces piétonniers, au sein des bâtiments publics
- Faire connaître le RPE auprès des partenaires locaux via un flyer ou un mail rappelant le rôle, les missions et les points de contact du RPE



## Pour s'inspirer

### Rendez-vous dans le vade-mecum !

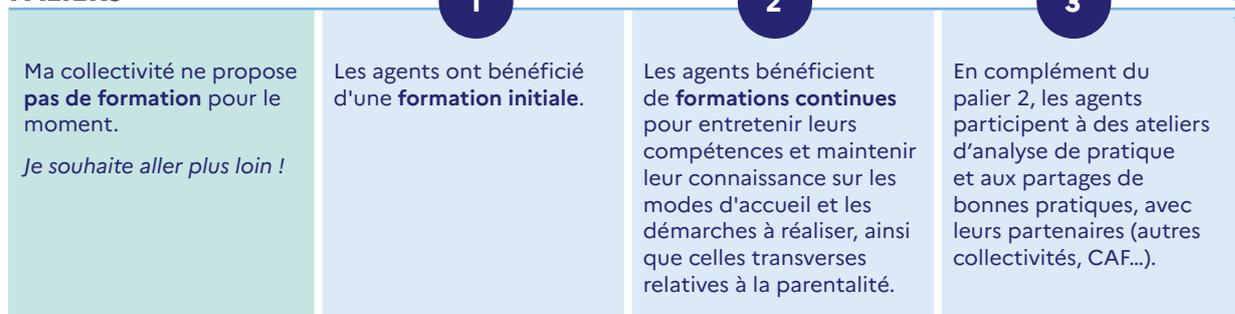
- Sensibilisation des élus locaux et des agents de mairie sur le rôle du RPE au sein de la communauté de communes du Provençois – page 76
- Comment les outils numériques peuvent-ils être utilisés pour informer sur les modes d'accueil ? – page 23



## Formation des agents en charge d'informer et d'accompagner les familles

Les agents sont-ils formés régulièrement, sur tous les modes d'accueil et les démarches à réaliser ?

### PALIER



### Bénéfices

- **Renforcer la capacité de l'agent** à informer et à accompagner les familles en fonction de ses missions et du temps qu'il consacre à celle-ci
- En complément, **fidéliser et élargir la palette de compétences des agents** sur l'écosystème du SPPE et de la parentalité



### Conseils pratiques

→ Définir les connaissances que doit maîtriser l'agent en fonction de ses missions et du temps qu'il y consacre

*Il est possible de s'inspirer du référentiel national des RPE élaboré par la CNAF et de demander conseil à la CAF*

**Quelques thématiques possibles :**  
*connaissance complète et neutre de l'offre ; démarches ; droits et aides sociales ; partenaires institutionnels ; 1000 premiers jours...*

→ Pour aller plus loin, proposer aux agents d'analyser et de partager leurs pratiques et de partager les bonnes pratiques



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Former et mobiliser les RPE de Haute-Garonne grâce au réseau RPE 31 – **pages 57 - 58**
- Former et faire collaborer les RPE de la Haute-Vienne via le réseau RPE 87 – **page 65**
- Comment former les agents en charge d'informer et d'accompagner les familles ? – **page 66**

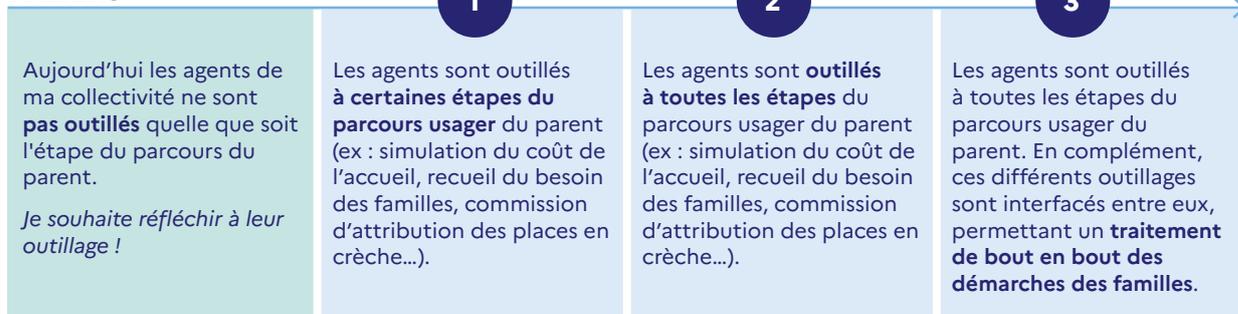


## Outillage des agents

Dans quelle mesure les agents disposent-ils de l'outillage dont ils ont besoin pour informer et accompagner les familles, tout au long du parcours usager du parent ?

*Selon les besoins et les moyens de ma collectivité*

### PALIER



## Bénéfices

- **Accompagner les agents dans leurs activités** quotidiennes à l'aide d'**outils méthodologiques** adaptés à leurs besoins et questionnements
- **Soulager les agents de tâches qui peuvent s'avérer chronophages et stressantes** (ex : attribution des places, suivi du dossier des familles) avec des **outils informatiques / de gestion**
- **Accélérer le traitement des dossiers des familles et mieux les accompagner, de manière plus fine**, tout au long de leur parcours usagers



## Conseils pratiques

→ Identifier les étapes particulièrement irritantes pour les familles et les agents

*Vous pouvez vous appuyer sur des écoutes usagers (voir page suivante) et agents.*

→ Varier les solutions apportées aux agents pour répondre au plus juste à leurs besoins (temps, coût)

*Outils méthodologiques (guides, fiches, etc.), outils bureautiques (fichiers Excel, suites, etc.), outils informatiques (solutions de marché, solutions développées en interne, etc.)*

→ Identifier des pistes d'amélioration et les solutions existantes

*Avant de se doter d'une solution de marché, vous pouvez rechercher si une solution publique répond au besoin et vous inspirer d'expérimentations menées par d'autres collectivités, voire envisager un appel à commun.*



## Pour s'inspirer

**Rendez-vous dans le vade-mecum !**

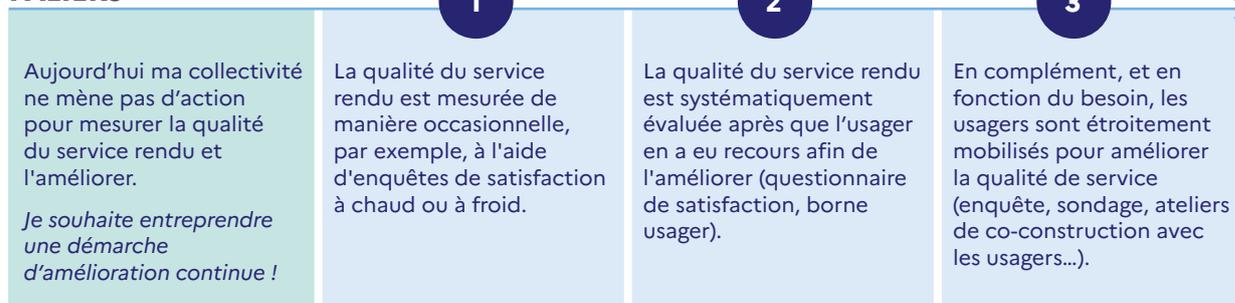
- Optimiser l'accueil occasionnel grâce à « crèche à la demande » (Montreuil) – pages 30 - 31
- Expérimenter ISAJE à Montreuil : vers des affectations équitables et transparentes des places en crèche – pages 63 - 64



## Satisfaction des usagers et amélioration continue du service proposé

La qualité du service rendu aux familles est-elle évaluée pour améliorer en continu l'information et l'accompagnement proposés aux familles ?

### PALIER



### Bénéfices

- Proposer une information et un accompagnement **adaptés aux usages et besoins des familles**
- **Améliorer la satisfaction des usagers** et faire rayonner l'offre proposée aux familles auprès d'autres parents
- **Responsabiliser et autonomiser les agents** du terrain



### Conseils pratiques

- Associer l'ensemble des parties prenantes dans les écoutes usagers
- Les familles au centre mais également les agents, les partenaires, les élus...*
- Adapter le format et le moment de l'évaluation de la qualité du service au besoin de mesure
- Un questionnaire en ligne après avoir eu recours au service / une enquête annuelle ?*
- Identifier des indicateurs de mesure de la qualité et piloter leur avancement
- Construire les écoutes usagers pour qu'elles puissent être suivies d'actions correctives et communiquer auprès du public sur les évolutions apportées à leur demande



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Démarche d'amélioration continue et d'évaluation de la qualité de service délivrée par le RPE (Metz) – **pages 61 - 62**
- Projet de redimensionnement du RPE pour mieux répondre aux besoins des familles à Rezé – **pages 59 - 60**
- Comment mener une démarche d'amélioration continue pour mieux informer et accompagner les familles ? – **page 67**

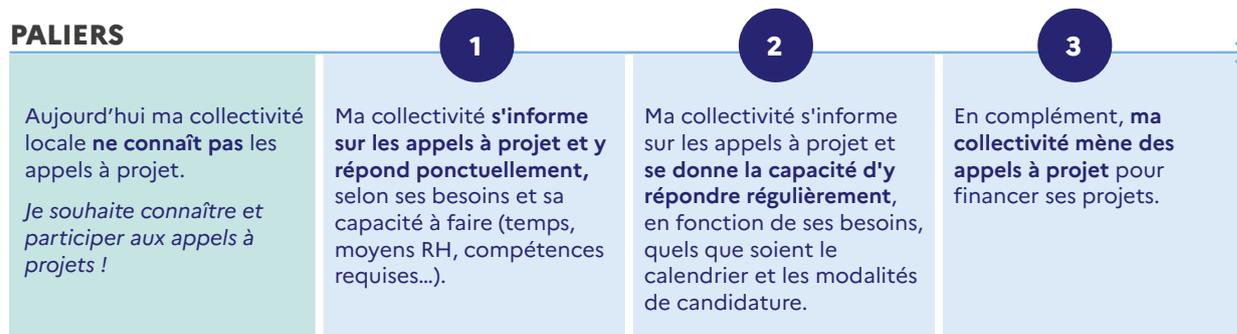


## Connaissance, suivi et participation aux appels à projets

Ma collectivité locale connaît-elle, participe-t-elle ou mène-t-elle des appels à projets permettant de financer des projets relatifs à l'information et à l'accompagnement des familles ?

*Selon les besoins et les moyens de la collectivité*

### PALIERS



## Bénéfices

- Augmenter les possibilités de la collectivité d'accéder à des financements (et à un éventuel soutien technique) pour **lancer, accélérer et/ou pérenniser** des projets
- Faire **connaître** les projets locaux, **gagner en visibilité** et élargir le **réseau**
- **Challenger des problématiques concrètes** en équipe et identifier des pistes de solutions



## Conseils pratiques

- Réaliser un **recensement** des appels à projet qui pourraient être utiles pour la collectivité locale
- Au moment de répondre à l'appel à projet, mettre en avant la **viabilité** du projet et **diversifier les sources** de financement
- **Recruter ou former un agent** en charge du suivi et des réponses aux appels à projet
- Lorsque c'est possible et cohérent avec le projet, **répondre avec d'autres collectivités** ou d'autres partenaires dans une **logique d'appel à commun**
- **Anticiper la continuité/reprise financière du projet** (en interne, par la CAF départementale, etc.) une fois le financement reçu et clôturé



## Pour s'inspirer

### Rendez-vous dans le vade-mecum !

Deux principaux fonds peuvent être sollicités :

- Le **Fond d'innovation pour la petite enfance (FIPE)**
- Le **Fond « publics et territoires » (FPT)**

*La CAF peut vous aider en cas de question.*

# Gouvernance



**Participation à la gouvernance du SPPE — 37**

**Réseau de partage  
de bonnes pratiques et d'expérimentations — 38**

**Suivi de l'actualité du SPPE  
et de la petite enfance — 39**



## Participation à la gouvernance du SPPE, locale ou départementale, formelle (CDSF, CTG..) ou informelle

Ma collectivité participe-t-elle à la gouvernance départementale et locale du Service public de la petite enfance (SPPE) ?

### PALIERS



### Bénéfices

- **Partager les besoins locaux** des familles pour que la politique départementale d'accueil du jeune enfant y réponde et **mieux coordonner la politique petite enfance locale** à tous les échelons de gouvernance
- **Constituer un réseau local** utile à la mise en œuvre de la politique publique de la petite enfance
- **Échanger** sur les **difficultés** et **partager les bonnes pratiques** locales avec les partenaires



### Conseils pratiques

- **Vérifier que la collectivité est a minima représentée** au sein du CDSF et demander à l'association des élus siégeant au CDSF un **compte-rendu** des discussions
  - Décliner les axes d'intervention définis en CDSF au sein d'une **convention territoriale globale** (CTG) et prévoir un **comité de financeurs** pour en financer les actions
- La CAF peut aider à l'élaboration d'une CTG.*
- **Proposer l'organisation de groupes de travail thématiques** complémentaires aux instances formelles départementales et plus adaptés aux problématiques d'un territoire donné



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Association des élus petite enfance des Yvelines : mieux informer et mobiliser les élus – **page 75**
- Comment articuler les acteurs du SPPE au sein d'une gouvernance commune ? – **page 78**

#### Qu'est-ce qu'un CDSF ?

Ordonnance du 19 mai 2021

Décret du 14 décembre 2021

précisé par la circulaire de la DGCS

du 21 juillet 2022 relative à la mise en

œuvre des comités et des schémas

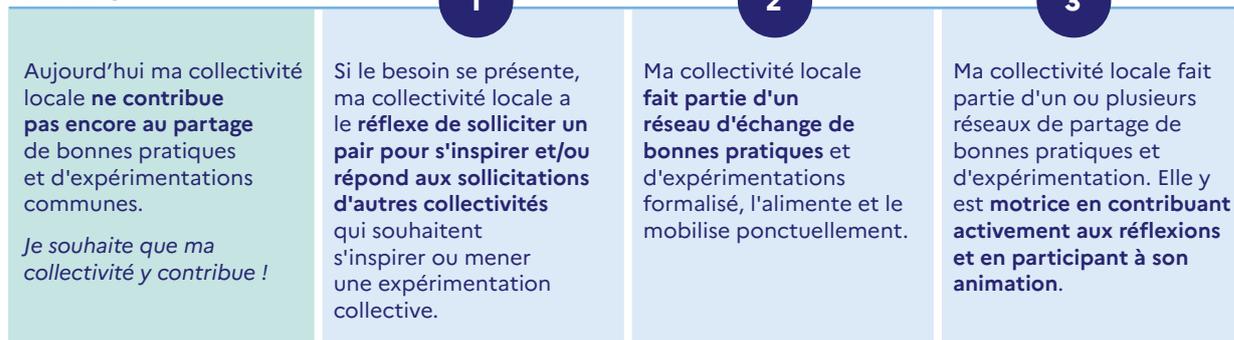
départementaux des services aux familles



## Contribution à un réseau de partage de bonnes pratiques et d'expérimentations communes à l'échelle locale et / ou nationale

Ma collectivité contribue-t-elle au partage de bonnes pratiques et d'expérimentations communes entre pairs, à l'échelle locale et/ou nationale ?

### PALIERS



### Bénéfices

- Valoriser les initiatives locales et favoriser une **culture de l'amélioration continue**
- Encourager la **collaboration**, élargir le **réseau** de partenaires et identifier des **synergies** (et des **moyens** à mettre en commun)
- Mobiliser des **moyens au juste besoin** pour répondre à une problématique qui a peut-être déjà trouvé réponse



### Conseils pratiques

- Identifier les réseaux qui seraient intéressants à rejoindre ou à solliciter :
  - 🌊 **Le partage de bonnes pratiques peut passer par différents réseaux : CDSF, associations d'élus, réseaux de RPE (animés par la CAF), plateformes collaboratives (ex : IdealCO)...**
- Avant de solliciter une collectivité au sujet d'une expérimentation, **identifier les critères de répliquabilité de l'initiative**
- 🌊 **Problématique, taille, moyens, offres d'accueil...**
- **Varié les objectifs de la communauté de pratiques** : redescende d'information officielle, remontée de bonnes pratiques du terrain, partage entre pairs, etc.



### Pour s'inspirer

#### Rendez-vous dans le vade-mecum !

- Association des élus petite enfance des Yvelines : mieux informer et mobiliser les élus – **page 75**
  - Forum des partenaires « petite enfance / enfance / jeunesse » du territoire Pays de Nexon–Monts de Chalus – **pages 71 - 72**
  - Un « Collectif petite enfance » afin de renforcer les politiques publiques relatives à l'accueil des enfants – **pages 73 - 74**
  - La CAF de l'Hérault réunit les élus héraultais pour une table ronde/débat sur la petite enfance – **page 77**
- Contribuez à votre tour à partager vos bonnes pratiques locales !**  
**Remplissez un des gabarits proposés à la fin du vade-mecum et envoyez-le à l'adresse suivante : [sppv@sante.gouv.fr](mailto:sppe@sante.gouv.fr)**



## Suivi de l'actualité du SPPE et plus largement de la petite enfance

Ma collectivité locale s'informe-t-elle de l'actualité du SPPE et plus largement de la petite enfance ?

*Selon les besoins et les moyens de la collectivité*

### PALIERS



### Bénéfices

- Identifier des **bonnes pratiques** et des **expérimentations inspirantes**
- Anticiper des **changements réglementaires ou nationaux** pouvant avoir un impact sur la politique petite enfance locale (SPPE, statuts...)
- Intégrer les **outils publics** à l'offre d'accompagnement des familles (simulateurs, application mobile...)



### Conseils pratiques

→ S'inscrire aux newsletters existantes

*Par exemple, celle(s) :*

- **proposées par les associations d'élus (AMF)**
- **éventuellement animée par la CAF de votre département**
- **proposées par les médias spécialisés : Les pros de la petite enfance, les Maternelles, le courrier des maires...**
- **ou encore des offres privées à destination des collectivités (weka, idealco...)**



### Pour s'inspirer

**Rendez-vous dans le vade-mecum !**

Association des élus petite enfance des Yvelines : mieux informer et mobiliser les élus – **page 75**

La CAF de l'Hérault réunit les élus héraultais pour une table ronde / débat sur la petite enfance – **page 77**

# Grille d'auto-positionnement



# Grille d'auto-positionnement



Par thématique, cochez le palier de chacun des critères puis reportez sur l'échelle (📍) le nombre de points finaux obtenus. Appuyez-vous sur le guide pratique qui détaille chacun de ces critères !

## Informations

<b>PALIER</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. Proactivité	1 point	2 points	3 points
2. Canaux	1 point	2 points	3 points
3. Accessibilité et personnalisation	1 point	2 points	3 points
4. Qualité	1 point	2 points	3 points



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



## Parcours et démarches

<b>PALIER</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
5. Canaux	1 point	2 points	3 points
6. Niveau de l'accompagnement proposé	1 point	2 points	3 points
7. Accessibilité et niveau de personnalisation	1 point	2 points	3 points
8. Suivi des familles dans leur parcours	1 point	2 points	3 points
9. Guichet unique d'inscription	1 point	2 points	3 points
10. Transparence de la commission d'attribution	1 point	2 points	3 points
11. Accompagnement des familles en cas de réponse négative obtenue lors de la commission	1 point	2 points	3 points
12. Mise en relation familles / assistants maternels	1 point	2 points	3 points
13. Mise en relation familles / auxiliaires parentaux	1 point	2 points	3 points



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	



## Aller-vers

### PALIER

	1	2	3
14. Vision vulnérabilités	1 point	2 points	3 points
15. Intégration aller-vers dans la politique petite enfance	1 point	2 points	3 points
16. Démarche partenariale	1 point	2 points	3 points
17. Formation des agents	1 point	2 points	3 points



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



## Moyens et outillage

PALIER	1	2	3
18. Visibilité offre (exhaustivité)	1 point	2 points	3 points
19. Visibilité offre (qualité)	1 point	2 points	3 points
20. Visibilité offre (temps réel)	1 point	2 points	3 points
21. Référencement et disponibilités des assistants maternels	1 point	2 points	3 points
22. Rayonnement territorial du RPE	1 point	2 points	3 points
23. Formation des agents	1 point	2 points	3 points
24. Outillage des agents	1 point	2 points	3 points
25. Satisfaction des usagers	1 point	2 points	3 points
26. Appels à projet	1 point	2 points	3 points



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	



## Gouvernance

### PALIERS

	1	2	3
27. Participation à la gouvernance SPPE	1 point	2 points	3 points
28. Réseau bonnes pratiques et expérimentations	1 point	2 points	3 points
29. Suivi actualité SPPE et petite enfance	1 point	2 points	3 points

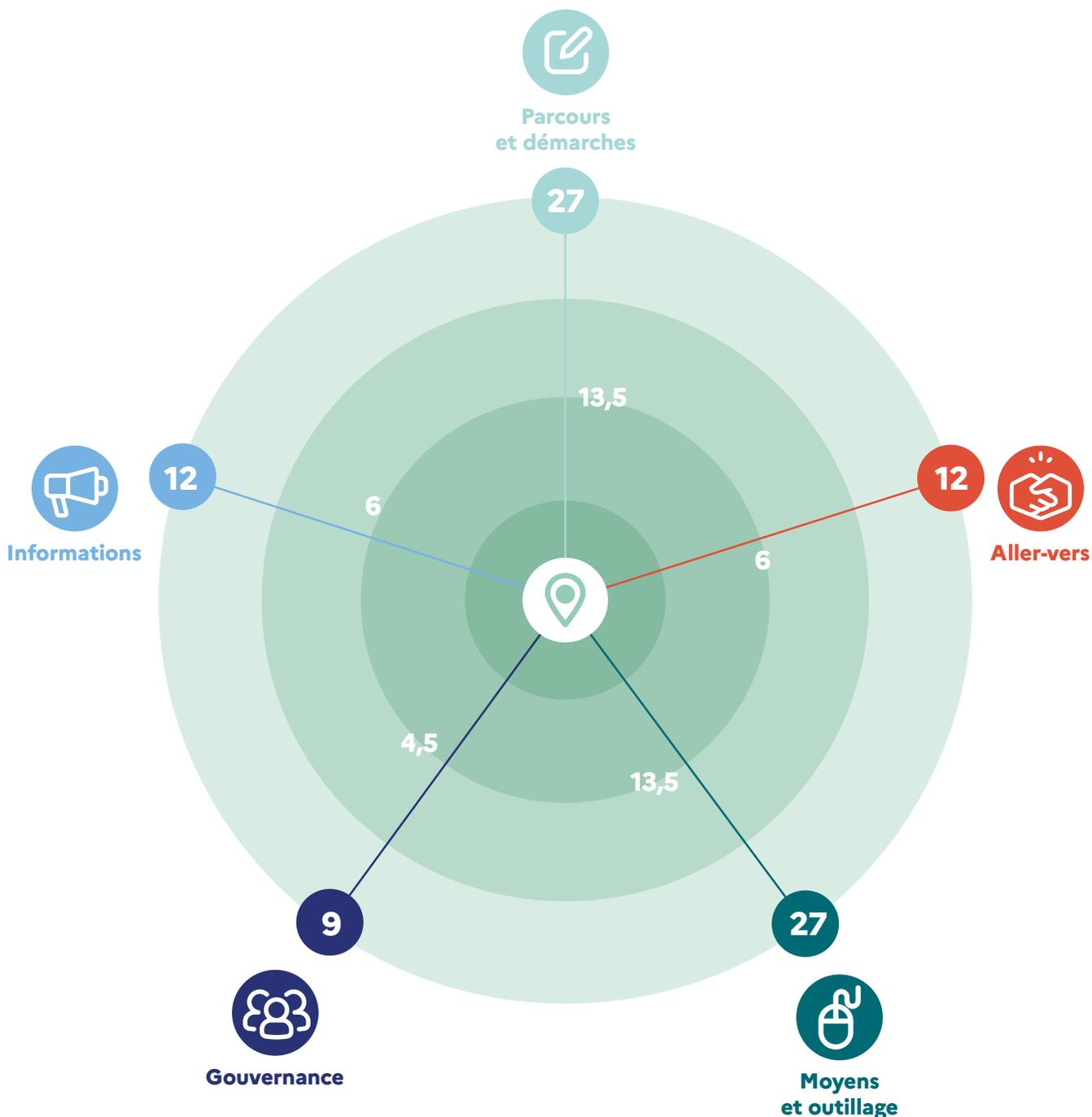


1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



## Positionnement général

Reportez sur le radar le nombre de points finaux obtenus par thématique. Identifiez des axes que vous souhaitez maintenant approfondir. Vous pouvez vous inspirer des conseils et des bonnes pratiques proposés dans ce guide.





**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,  
DES SOLIDARITÉS  
ET DES FAMILLES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

RÉDACTION : DIRECTION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE/DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE  
CONCEPTION : DICOM DES MINISTÈRES SOCIAUX/PARIMAGE  
ÉDITION : JANVIER 2025