

# AUDITION AU SÉNAT



**4 DÉCEMBRE 2024**

**Mission d'information sur l'efficacité du contrôle des établissements d'accueil du jeune enfant et sur ses éventuelles défaillances.**

**A L'ATTENTION DE MMES LAURENCE MULLER-BRONN, EMILIENNE  
POUMIROLE ET M. OLIVIER HENNO, RAPPORTEURS**

**RESPONSABLE VIE ASSOCIATIVE ET VIE FÉDÉRALE : JACQUELINE DELANNOY  
CHARGÉE DE MISSION ET RESPONSABLE DES SERVICES : GABRIELLE PARISOT**

**[WWW.FAMILLES-DE-FRANCE.ORG](http://WWW.FAMILLES-DE-FRANCE.ORG)**



# 1

## 1. Présenter votre association, son fonctionnement et, le cas échéant, son action dans le domaine de la petite enfance.

Familles de France est un mouvement familial généraliste, libre de tout lien politique, syndical, religieux et philosophique. Association nationale loi 1901, reconnue d'utilité publique depuis 1935, et, association familiale au sens de l'article L 211-1 du Code de l'Action sociale et des familles, Familles de France a pour mission de défendre les intérêts matériels et éthiques des familles auprès des pouvoirs publics et de les représenter dans de nombreuses instances. Il est adhérent à l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF).

Son réseau associatif est implanté dans 64 départements et regroupe 40 fédérations départementales et 172 associations locales familiales. Elles partagent les mêmes valeurs et le même projet d'intérêt commun : le bien-être des familles, de ses membres du plus jeune âge au plus avancé.

Le mouvement est agréé :

- Organisation nationale de défense des consommateurs
- Association nationale Jeunesse et Éducation populaire
- Association nationale d'usagers du système de santé

Ses missions principales incluent :

- La défense des consommateurs : protection des droits des familles dans leurs achats et consommations.
- L'éducation et Jeunesse : programmes et initiatives visant à soutenir l'éducation et l'épanouissement des jeunes.
- Santé et Prévention : promotion et programmes de préventions sur la santé.
- Vie Quotidienne : aide et conseils pour améliorer la qualité de vie des familles dans leur quotidien.

En ce qui concerne la petite enfance, Familles de France met un accent particulier sur plusieurs aspects :

- Accompagnement des parents : formations et conférences thématiques pour aider les parents dans leur rôle éducatif.
- Création de structures petite enfance : promotion et soutien des lieux de garde et d'éducation pour les jeunes enfants.
- Prévention santé : sensibilisation sur la santé.
- Représentation auprès des pouvoirs publics dans la défense des intérêts matériels et moraux des familles (place de crèche, soutien, accompagnement etc)

Notre mouvement joue un rôle crucial en offrant un environnement favorable à l'épanouissement des familles et en répondant à leurs besoins dans divers domaines, y compris la petite enfance. Il soutient et accompagne les structures de la petite enfance en permettant aux parents de disposer d'un droit de regard sur le fonctionnement de la structure qui accueille leur(s) enfant(s).



# 2

Démonstration faite à travers deux modèles de structuration de notre offre petite enfance :

Nos multi-accueils sur les départements de la Moselle (57) et de l'Alsace (67) sont gérés en amont par une structure « tête de réseau » respectivement, par un groupement d'employeurs pour 7 crèches, et, un siège fédéral gestionnaire doté d'un pôle Prévention et Soutien aux familles pour 11 crèches.

Ces deux structures gestionnaires mettent en place de nombreux outils : protocoles d'information et/ou d'intervention, des rencontres et échanges interprofessionnel, un guide de bonnes pratiques.

Les équipes parentales et salariées peuvent compter sur elles pour échanger autour des situations qu'elles rencontrent, répondre de manière adaptée, en lien avec les partenaires concernés (Protection Maternelle et infantile, Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes, travailleurs sociaux de secteur...).

Ces structures certifiées Iso 9001, sont engagées dans une démarche qualité garantissant annuellement une réponse à un bon fonctionnement des multi-accueils et à la satisfaction des parents.



# 3

## 2. Quelles sont les principales attentes de la part des familles concernant les établissements d'accueil du jeune enfant ?

Les attentes des familles rapportées par ces deux structures sont principalement :

- L'accessibilité d'un mode de garde financièrement abordable : les familles souhaitent des établissements proches géographiquement, des horaires flexibles et atypiques et des tarifs abordables.
- La qualité de l'accueil : les familles attendent un environnement sécurisé, bienveillant et stimulant pour leurs enfants.
- La communication et la transparence entre professionnels et parents / famille et leurs enfants. Les familles souhaitent être informées des activités et du déroulement de la journée.
- L'atteinte autant que possible d'un équilibre entre vie professionnelle et personnelle.
- Que leur enfant soit en sécurité.
- Que leur enfant soit respecté dans sa particularité, son individualité.
- Que leur enfant s'épanouisse et que son rythme soit respecté.
- Que leur enfant puisse avoir des activités riches et variées, qu'elles soient culturelles, sensorielles, artistiques.
- Que leur enfant soit accueilli dans un cadre agréable et avec bonne humeur.

### 3. Les familles sont-elles correctement informées des règles applicables aux établissements d'accueil du jeune enfant (encadrement, facturation, sécurité...) ?

Oui mais il reste une marge de progrès.

Les familles sont généralement informées des conditions d'inscription et de tarif pour la garde de leur enfant, des documents leur sont transmis sur la structure, principalement le règlement intérieur et le projet d'établissement.

Le projet d'établissement comporte le projet social, éducatif et pédagogique qui donne un aperçu de ce qu'organise l'association.

Nos structures gestionnaires « tête de réseau » s'appuient sur les « Conseils de parents ». Un représentant dans chaque crèche est le relais auprès des parents et des professionnels pour échanger tous types d'informations.

Nos multi-accueils, quant à eux, organisent des réunions régulières entre professionnels et proposent des réunions d'informations aux familles. Ces réunions facilitent le dialogue et le suivi des actions pour être au plus proche des préoccupations des parents.

Cependant, il est important de noter que l'efficacité de cette communication dépend souvent de chaque structure et des ressources disponibles.

Dans nos structures les familles font confiance au personnel qualifié par l'instauration du dialogue et de la pédagogie.

Des actions « parentalité » sont souvent mises en place (conférences, groupes de parole, animation parents enfants, sorties familiales).

Le personnel est régulièrement formé (formations certifiées, ou mises en situation).



# 5

## 4. Le cas échéant, seriez-vous favorable :

### 4.1 À la mise en place d'indicateurs publics permettant de mesurer la qualité de l'accueil en crèche ?

Nous sommes favorables à la mise en place d'indicateurs publics permettant de mesurer la qualité de l'accueil en crèche et cela est primordial. Ces indicateurs offriront une transparence nécessaire et mettront l'accent sur le bien-être de l'enfant, tout en accompagnant les choix des parents. De plus, ils permettront de questionner les pratiques et le parcours professionnel du personnel.

Ils pourront renforcer l'audit annuel réalisé sur la qualité d'accueil, de gestion et de sécurité dans chacune de nos crèches.

En outre, il est à noter, pour améliorer cette qualité prévue par la réforme de 2025, de mettre en place trois jours de formation pris en charge par la CAF, avec à l'issue, un contrôle conjoint PMI/CAF.

### 4.2 À la publication des résultats des contrôles des établissements

Non tant que les mesures nécessaires à un accueil de qualité ne sont pas remplies :

- La pénurie du personnel a un impact évident sur la qualité d'accueil.
- Certaines formations ne sont plus adaptées au métier de la petite enfance.
- L'allocation de moyens financiers substantielle à l'entretien des locaux.

Les résultats doivent faire l'objet d'une réflexion interne professionnelle suivie d'une information aux parents. L'alerte interne peut-être émise soit par les professionnels soit par le représentant du conseil des parents avec possibilité de dénoncer des signaux alarmants auprès des structures gestionnaires « têtes de réseau » qui vont déclencher un contrôle.

## **5. Constatez-vous ces dernières années une augmentation des inquiétudes des familles quant à la qualité des modes d'accueil ? Une volonté de s'impliquer davantage dans le fonctionnement des crèches ?**

Ces dernières années, nous avons observé une augmentation des inquiétudes parmi les familles quant à la qualité des modes d'accueil. Les parents semblent de plus en plus soucieux, voire très exigeants, de s'assurer que leur(s) enfant(s) sont dans un environnement sûr et stimulant. Par conséquent, ils montrent également une volonté potentielle accrue de s'impliquer davantage dans le fonctionnement des crèches.

Cette tendance est augmentée lorsque le dialogue, la confiance et la transparence sont bien établis entre les parents et les professionnels (Conseil de parents dans chaque crèche). Ceci favorise la qualité des services offerts tout en répondant aux attentes des parents.

Le réseau Familles de France pour tout contact avec le public a pour principes :

- L'écoute
- L'accompagnement
- L'orientation si nécessaire.





## **6. Les familles sont-elles correctement informées des procédures et des moyens à leurs dispositions pour signaler des actes de maltraitance (119, procédures internes...) ?**

Nos structures sensibilisent les familles par le biais d'outils de communication (Flyers, affichage, formations). Ils reçoivent avec le règlement intérieur le protocole de protection de l'enfance sur lequel figure les téléphones nationaux.

Les personnels de nos structures sont formés au repérage de signaux de la maltraitance, le personnel lui-même est accompagné à parfaire leurs compétences pour éviter tout acte inapproprié.

De plus, les parents représentants des Conseils de parents réceptionnent eux-mêmes les réclamations permettant ainsi de conserver l'anonymat.

Régulièrement les professionnels sont invités à participer à des formations. Notre structure fédérale d'Alsace est agréée centre de formation professionnelle.

Par ailleurs, la reconnaissance des acquis et de l'expérience doivent être valorisées de manière régulière afin de parfaire leurs compétences.

## 7. Quel regard portez-vous sur les crèches familiales ? Comment expliquer les difficultés de développement de ces structures sur le territoire ?

Les crèches familiales offrent une alternative précieuse au sein des structures d'accueil collectives et sont souvent plus adaptées aux besoins individuels des enfants grâce à un environnement plus petit et un accompagnement personnalisé. Elles permettent également une flexibilité d'horaires appréciable pour les parents. Cependant, leur développement est entravé par plusieurs facteurs, dont :

- des moyens financiers plus limités.
- des assistants maternels vieillissant, et une baisse du nombre d'agréé.



## **8. Quel regard portez-vous sur le développement des micro-crèches dites « Paje » ? Estimez-vous que les normes applicables à ces établissements soient suffisantes ?**

Leurs règles de fonctionnement diffèrent des crèches PSU et renvoient une fausse image de conditions de travail plus agréables. De plus, l'accessibilité est moindre pour les familles modestes.

Cependant les micro-crèches Paje jouent un rôle crucial dans l'augmentation des places d'accueil. Il y a un consensus sur la nécessité d'améliorer et d'unifier les normes pour garantir une qualité d'accueil équivalente à celle des autres établissements d'accueil du jeune enfant notamment la qualification du personnel. La micro-crèche PSU est peut-être un remède mais avec un coût plus important.

La question des coûts financiers de ces structures se pose.

En effet, le rapport personnel / enfant à charge, augmente les coûts de fonctionnement de la micro-crèche du fait d'un personnel plus nombreux prévu par rapport aux structures multi-accueil.



## **9. Estimez-vous que le champ des contrôles effectués par les CAF et les PMI permet de bien appréhender la question de l'évaluation de la qualité de l'accueil en crèche ?**

Les contrôles de la CAF et de la PMI sont nécessaires et appréciés. Cependant, le manque de personnel pour ces contrôles ne permettrait pas une évaluation exhaustive de la structure notamment concernant le bien-être de l'enfant qui n'est pas évalué ainsi que la qualité de l'accueil en crèche. La grille d'indicateurs doit être pensée avec les personnels de crèche. Par ailleurs, le manque chronique de personnel qualifié génère un turn over important ne permettant pas de faciliter la pertinence de ces contrôles.

## **10. Quel regard portez-vous sur les normes d'encadrement au sein des EAJE (réforme « Norma ») ? Estimez-vous nécessaire de renforcer les règles d'encadrement ?**

Non. La CAF intervient uniquement sur l'aspect quantitative de l'activité, et du respect des réglementations CNAF.

Les contrôles PMI sont principalement axés sur la sécurité et le respect de la réglementation.

La qualité d'accueil est uniquement évaluée à travers le document écrit du projet pédagogique.

La réforme met en place des normes communes et des exigences renforcées pour la formation des professionnels de la petite enfance. Cela garantit que tous les professionnels sont bien préparés pour offrir un accueil de haute qualité aux enfants.

La réforme « Norma » vise à clarifier et harmoniser les normes applicables aux modes d'accueil du jeune enfant (EAJE), incluant les crèches, les assistantes maternelles et les gardes d'enfants à domicile. Cette réforme a introduit des règles communes et compréhensibles pour tous les professionnels du secteur de la petite enfance.

Reste que la micro-crèche est une structure où l'absence de personnel encadrant qualifié constitue une difficulté majeure à son développement.

## 11. Les personnels qui exercent au sein des EAJE sont-ils correctement formés ? Notamment sur les questions de repérage des situations de maltraitance et sur les questions de développement de l'enfant ?

Les personnels des Établissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE) reçoivent en général une formation initiale complète axée sur le développement de l'enfant et la prévention des maltraitances. Cependant, la formation continue et la sensibilisation régulière sont cruciales pour garantir qu'ils restent bien informés sur les meilleures pratiques et les nouvelles directives.

Bien que les bases soient solides, il est essentiel de maintenir un effort constant pour garantir que les professionnels soient bien préparés à favoriser un développement sain chez l'enfant.

Cependant, au-delà de la formation des professionnels, Familles de France insiste auprès de ses structures sur la reconnaissance du bien-être de l'enfant, la formation des professionnels et l'accompagnement des parents dans leur rôle par des actions de soutien à la parentalité.



# 13

**Si votre association est également gestionnaire de crèches :**

## **12. Précisez le nombre de structures, d'employés et de berceaux que cela représente.**

Familles de France dispose d'un réseau de 20 structures multi-accueil, 459 places et 118 salariés.

## **13. Disposez-vous d'éléments statistiques relatifs aux :**

- **Nombre de contrôles effectués par les PMI sur les structures de votre réseau ?**

Non

- **Nombre de contrôles effectués par les CAF sur les structures de votre réseau ?**

Il existe une évaluation qualitative et quantitative réalisée annuellement.

## **14. Des procédures internes de contrôle des établissements et de ses personnels sont-elles en place dans les structures de votre réseau ?**

Oui par le biais d'audits internes. Nos structures sont certifiées ISO 9001.

Chaque année, nous procédons à des audits de qualité d'accueil, de gestion et de sécurité dans chacune des crèches.

Il existe également une procédure interne basée sur des réunions hebdomadaires pour les professionnels faisant état d'analyses pratiques et de partage.

## **Existe-t-il des circuits internes de signalement de la maltraitance ?**

Oui, nos structures ont créé des protocoles de signalement d'événement mineurs, majeurs et de signalement à la CRIP.

## **15. Selon vous, les gestionnaires des crèches disposent-ils des outils nécessaires pour vérifier la formation, les compétences et l'honorabilité des personnels qu'elles embauchent ? Si oui, ces outils sont-ils utilisés ?**

Dès l'embauche, il est développé un parcours de formation adapté qui s'accompagne d'analyses de pratiques collectives.

# 14

**16. L'IGAS coordonne actuellement la mise en place d'un référentiel de la qualité d'accueil des jeunes enfants. Selon vous, comment ce référentiel a-t-il vocation à s'intégrer aux procédures de contrôle des agents des PMI ? Ce référentiel doit-il s'apparenter à un règlement ou bien à un simple guide des bonnes pratiques ? Comment l'articuler avec la charte nationale de l'accueil du jeune enfant ?**

Le référentiel e l'IGAS doit s'apparenter à un règlement qui doit s'articuler avec la charte nationale de l'accueil du jeune enfant.

**17. Préciser quelles sont les principales difficultés rencontrées par vos responsables de structures sur le terrain lors des contrôles (relations avec les instances de contrôle, difficultés à fournir les pièces demandées...).**

La principale difficulté reste toujours la question du recrutement des personnels.

**18. Seriez-vous favorable à la création d'une instance nationale ad hoc de pilotage de la qualité de l'accueil et du contrôle des établissements ?**

Familles de France est défavorable à la création de ce type d'instance qui surchargerait les outils déjà existants.

**19. De nouvelles modalités de contrôle, telles qu'un contrôle par les pairs, vous paraissent-elles pertinentes afin d'améliorer la qualité de l'accueil des enfants ?**

Familles de France est défavorable à la création de ce type d'instance.

**20. De nouvelles modalités de contrôle, telles qu'un contrôle par les pairs, vous paraissent-elles pertinentes afin d'améliorer la qualité de l'accueil des enfants ?**

Le renforcement de la formation et de la présence du personnel de direction permet en effet un meilleur accompagnement des professionnels et la détection d'éventuelles difficultés, tandis que le niveau de formation des professionnels influe sur leur bien-être et sur la qualité de prise en charge des enfants.

Néanmoins sur la problématique des diplômés d'État et des personnels qualifiés : compte-tenu de la pénurie, combler le manque de diplômés d'état par des personnels qualifiés non encadrant avec une expérience en crèche de 5 ans minimum reste une solution, mais par défaut.



## RESTEZ EN CONTACT AVEC NOUS !

28, Place Saint Georges 75009 Paris  
01 44 53 45 90  
contact@familles-de-france.org

## WWW.FAMILLES-DE-FRANCE.ORG



@Familles2France

@Familles2France

