



Lieux d'information petite enfance

Guide 2024

## Introduction

---

Depuis plus de 20 ans, un nouveau service petite enfance s'est progressivement implanté et développé dans le paysage de la petite enfance pour répondre aux attentes des familles : Il s'agit de lieux d'information petite enfance, souvent nommés « guichet unique ».

Ce terme générique qui semble fédérateur peut masquer une très grande variété de missions et de modalités d'organisation selon la taille du territoire couvert et les moyens affectés. Mais quelle que soit leurs caractéristiques, toutes les enquêtes confirment que ce type de service est particulièrement demandé par les familles - en premier lieu les parents qui attendent leur premier enfant – qui ont besoin de repères et de conseils pour faire leur choix.

La loi pour un Service public petite enfance (SPPE) qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025 marque un tournant essentiel dans l'émergence des lieux d'information petite enfance. Pour la première fois, les missions de ce service au public sont cadrées par un texte réglementaire qui fixe plusieurs compétences obligatoires confiées aux autorités organisatrices (AO) de l'accueil du jeune enfant : les mairies ou groupements de communes.

Pour accompagner les AO dans cet effort d'information des familles, le réseau des Caf met en œuvre un ensemble de propositions s'inscrivant dans les orientations de la COG 2023-2027 :

- En partenariat avec la CPAM, un parcours « arrivée de l'enfant »
- Le site monenfant.fr bénéficie d'une rénovation complétant l'information aux familles. Il permet notamment à tous les lieux d'information d'accéder à une plateforme numérique gratuite permettant de recueillir les demandes des parents
- En complément, les missions des Relais petite enfance sont revisitées afin de renforcer leur rôle dans l'information des familles

Dans une perspective d'essaimage de bonnes pratiques, la Caf du Rhône propose à tous les lieux d'information ce guide 2024 élaboré dans le cadre d'un atelier de travail réunissant des professionnels de la petite enfance et de l'information.

**Sa vocation est de proposer des *points de repères* pour enrichir et améliorer le fonctionnement des points information petite enfance** dans toute leur diversité et d'accompagner les autorités organisatrices dans leurs nouvelles compétences.

## 1 / Service Public Petite Enfance : Références légales

---

L'article L 214-1-3 du code de l'action sociale et des familles précise que les communes - *ou groupements compétents en cas de transfert* – deviennent à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 les autorités organisatrices (AO) de l'accueil du jeune enfant. A ce titre, elles sont compétentes et ont l'obligation de :

- **Recenser les besoins des enfants âgés de moins de 3 ans et de leurs familles en matière de services aux familles.** Ces besoins doivent être appréciés du point de vue quantitatif (nombre de places requis pour répondre à l'ensemble des besoins des familles) et qualitatif (type d'accueil souhaité, accessibilité financière et géographique, spécificités de l'accueil selon les besoins propres à l'enfant ou aux parents). Les autorités organisatrices doivent également recenser les besoins des familles en matière de soutien à la parentalité.
- **Identifier l'offre d'accueil existante sur le territoire** qu'elle soit individuelle ou collective, publique ou privée. L'offre préscolaire portée par les écoles maternelles du territoire doit être intégrée dans ce recensement.
- **Garantir une bonne information et accompagner les familles avec enfant de moins de 3 ans ainsi que les futurs parents sur l'offre d'accueil disponible sur le territoire.** Cette information peut être étendue à l'offre de soutien à la parentalité ainsi qu'aux aides financières délivrées par la Caf ou la Msa.

Les autorités organisatrices comptant plus de 3 500 habitants portent deux compétences obligatoires supplémentaires :

- Planifier le développement des modes d'accueil au regard des besoins. Il s'agit notamment de mesurer l'écart entre les besoins couverts et les besoins non satisfaits, et déterminer ainsi des objectifs en matière d'accueil de jeunes enfants à court ou moyen terme en identifiant en particulier les zones prioritaires à couvrir (secteurs où l'offre est fortement insuffisante au regard des besoins) ainsi que les modalités d'accueil à favoriser (amplitude d'ouverture, publics en insertion, accueil adapté aux enfants ou parents en situation de handicap). La formulation de ces objectifs tenant compte des priorités de l'AO doit être claire, réaliste et communicable. Elle permet de déterminer les moyens à allouer selon les leviers disponibles. Les AO sont encouragées à fixer un budget et un calendrier prévisionnel. Pour les AO de plus de 10 000 habitants, cette planification doit prendre la forme d'un schéma pluriannuel de maintien et de développement tel que prévu à l'article L 214-2 du CASF.
- Soutenir la qualité des modes d'accueil en favorisant les conditions qui concourent à la santé, sécurité, bien-être et développement des enfants confiés aux modes d'accueil. Cet effort concerne aussi bien les conditions d'installation et de fonctionnement des établissements que les pratiques des professionnels.

## Les 5 missions d'un Point information petite enfance

---

L'article L 214-1-3 fixe des compétences sans déterminer précisément la marche à suivre pour organiser un lieu d'information.


Pour faciliter sa mise en œuvre, il est proposé de décrire son fonctionnement en structurant la démarche autour de 5 missions :

- Mission 1 : Organiser l'information des familles sur l'offre d'accueil/parentalité
  - Mission 2 : Présenter l'offre d'accueil/parentalité disponible dans le territoire
  - Mission 3 : Recueillir les besoins exprimés par les familles et les accompagner sur le parcours de la demande
  - Mission 4 : Faciliter l'adéquation entre les demandes et l'offre disponible
  - Mission 5 : Analyser les besoins non-couverts, observatoire de la demande
-

## Mission 1 : Organiser l'information des familles sur l'offre d'accueil disponible

| OBJECTIFS/ MISSIONS  | DESCRIPTION DE L'ACTION   | CONDITIONS FAVORABLES  |
|--|---|--|
| <p><b>Organiser une offre d'information petite enfance identifiable et accessible à tous les parents d'enfant de moins de 3 ans ou futurs parents du territoire.</b></p> | <p>La première mission porte sur l'organisation matérielle du fonctionnement d'un lieu d'information petite enfance.</p> <p>S'agissant d'un service qui s'adresse particulièrement aux familles en manque de repères, la visibilité du lieu d'information (logo, signalétique, presse locale) et le maintien de sa notoriété constituent un enjeu fort.</p> <p>Selon les caractéristiques du territoire et les moyens disponibles, plusieurs choix sont possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Opter pour un lieu unique pour privilégier la visibilité et l'optimisation des moyens matériels OU préférer plusieurs points de contact afin de faciliter la proximité avec les lieux de vie des familles</li> <li>- Confier cette mission d'information au Relais petite enfance (prévu dans le référentiel RPE) OU la confier à un agent spécialisé (ou plusieurs agents spécialisés pour les plus grands territoires) afin de capitaliser les savoirs faire OU privilégier le détachement à temps partiel de responsables d'équipement (crèches, RPE) afin de renforcer le fonctionnement en réseau</li> <li>-Choisir d'enregistrer de traiter <u>toutes</u> les demandes d'accueil des familles dans ce lieu d'information OU limiter son champ d'intervention à certains modes d'accueil (Collectif uniquement), certains temps d'accueil (Régulier uniquement) ou certaines crèches (subventionné par l'AO uniquement)</li> <li>- Se limiter à un accueil physique OU proposer une variété de modalités de contact</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Une charte (référentiel) du fonctionnement du point info a-t-elle été validée par l'ensemble des opérateurs ?</li> <li>-L'accessibilité du lieu est-elle adaptée aux caractéristiques du territoire (fixe, itinérant) ? aux personnes à mobilité réduite ?</li> <li>-Une signalétique spécifique a-t-elle été installée ?</li> <li>-Le point info dispose-t-il d'un numéro dédié avec possibilité de déposer des messages ?</li> <li>-L'accès numérique a-t-il été créé ?</li> <li>-Les familles ont-elles la possibilité d'exprimer leurs attentes par voie numérique ?</li> <li>-Les horaires sont-ils adaptés aux parents actifs ?</li> <li>- Plusieurs modalités d'échange (physique, téléphonique, visioconférence) sont-elles proposées ?</li> <li>- L'aménagement du lieu est-il adapté à l'accueil de parents en présence d'enfants ?</li> <li>-Permet-il la confidentialité ?</li> <li>-La notoriété du point info est-elle relancée dans le cadre d'un programme de communication annuel (parents, professionnels, partenaires) ?</li> <li>-La notoriété du lieu est-elle interrogée lors du premier contact ?</li> <li>-Le point info mobilise-t-il les fonctionnalités de monenfant.fr en tant que « LINF » ?</li> </ul> |

## Mission 2 : Présenter et conseiller sur l'offre d'accueil/parentalité disponible dans le territoire

| OBJECTIFS/ MISSIONS                       | DESCRIPTION DE L'ACTION  | CONDITIONS FAVORABLES   |
|---|--|---|
| <p><b>Présenter l'offre d'accueil</b></p> | <p>La seconde mission du lieu d'information telle que prévue à l'article 214-1-3 est d'apporter à chaque famille une meilleure connaissance de toutes les possibilités locales. Cet apport d'information doit permettre aux parents d'améliorer leurs connaissances et représentations des solutions d'accueil, et éventuellement de déconstruire certaines idées reçues.</p> <p>Il s'agit à ce stade d'aborder les avantages et limites de chaque solution et d'apporter un conseil leur permettant de sélectionner le mode d'accueil le plus adapté au regard des besoins et des contraintes</p> <p>Dans tous les cas, il faudra accepter que certaines familles n'intègrent pas toutes les informations dès le premier échange ; un des enjeux de cette phase est de permettre un accès à une documentation permettant à la chaque famille de cheminer dans sa réflexion après le premier entretien. Au terme de cette séquence, il est normal que l'expression du besoin soit reformulée et nécessite un second temps d'échange.</p> <p>Plusieurs options sont possibles pour la mise en œuvre de cette séquence de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Privilégier les entretiens individuels OU mixer avec des séances collectives (Ex : réunions nouveaux habitants)</li> <li>- Opter exclusivement pour un échange en rendez-vous sur planning OU conserver la possibilité de temps d'échange sous forme de « permanences sans rendez-vous »</li> </ul> <p> : Mixer un premier échange court et sans rendez-vous de 15 minutes max débouchant sur un second long (45 mn ou +) sur rendez-vous.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si plusieurs agents sont impliqués, un « référent » assurant la coordination du lieu d'information est-il identifié ?</li> <li>• Le point info dispose-t-il de supports d'information pour les parents (Livret ou plaquette ; site internet gestionnaire ; monenfant.fr ; vidéos ass mat ou crèche génériques ou locales) ?</li> <li>• monenfant.fr est-il accessible en libre-service ?</li> <li>• Des modalités d'accueil adaptées sont-elles prévues pour les publics en situation de fragilité (allophone, non-maitrise de l'écrit, handicap...) ?</li> <li>• Les informations sur les aides financières pour les publics fragiles (France travail, Caf, Métropole ou Conseil Dpt) sont-elles diffusées ?</li> <li>• Les familles souhaitant reconfigurer leur demande après un premier apport d'information peuvent-elles bénéficier d'un second temps d'échange ?</li> </ul> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>1 / En accueil collectif</b>   | <p>L'article L 214-1-3 considère que la mission d'information porte sur l'ensemble des modes d'accueil, et notamment toutes crèches du territoire qu'elles soient en Psu ou Paje, gérées par l'AO ou gérées par des tiers, financées ou non par l'AO.</p> <p>Dans cette perspective, il est nécessaire de présenter aux familles les conditions de fonctionnement et critères d'accessibilité, avantages et limites.</p> <p>Pour mener à bien cette phase, les personnels impliqués dans le lieu d'information devront collecter (et mettre à jour régulièrement) auprès des gestionnaires de crèche tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension des parents. Le site monenfant.fr qui présente une fiche signalétique de chaque crèche peut constituer un socle pertinent.</p> <p>Le recours à des supports d'information numérique (vidéos) communiqués aux parents peut être particulièrement utile.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations sur les caractéristiques de toutes les crèches du territoire sont-elles connues des personnels du point info ?</li> <li>• Les critères d'admission aux structures et d'accessibilité (délai d'attente pour accéder au mode d'accueil en cours) sont-ils publics, explicités et transmis à la famille ?<br/><a href="https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/vademecum_creche.pdf">https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/vademecum_creche.pdf</a></li> <li>• Le processus d'attribution des places (étapes, délais, information sur la décision d'attribution) est-il transmis aux parents ?</li> <li>• Une simulation du reste à charge est-elle proposée ?<br/><a href="https://monenfant.fr/simuler-le-cout-en-creche">https://monenfant.fr/simuler-le-cout-en-creche</a></li> </ul> |
| <b>2 / En accueil individuel</b><br>(Assistants Maternels, MAM et garde à domicile) | <p>L'article L 214-1-3 considère que la mission d'information porte sur l'ensemble des modes d'accueil, intégrant l'accueil individuel ; la place du/des animatrices Relais petite enfance (RPE) est donc essentielle dans la mise en œuvre du lieu d'information.</p> <p>Le Chargé de conseil et développement de la Caf est votre interlocuteur pour accompagner chaque RPE dans la prise en compte de cette mission d'information.</p>  | <p>-Le point info présente t'il les conditions du CMG ass mat ? Garde à domicile ? Limitation ou suspension de l'activité professionnelle ?</p> <p>-Une simulation du reste à charge est-elle proposée ?<br/><a href="https://monenfant.fr/estimer-la-prestation-d-accueil-du-jeune-enfant">https://monenfant.fr/estimer-la-prestation-d-accueil-du-jeune-enfant</a></p>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Présenter l'ensemble de l'offre de soutien à la parentalité</b><br/>(LAEP, ateliers parents-enfants, réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, travailleurs sociaux, PMI, ...)</p> | <p>Le lieu d'information peut limiter sa mission à l'offre d'accueil mais il est souhaitable qu'il puisse l'élargir à l'offre de soutien à la parentalité</p> <p>Ces propositions sont souvent peu ou pas connues des familles : des éléments d'éclairage sont nécessaires.</p> <p>Un guide Parentalité à est disponible sur les sites de la Caf du Rhône, de la Métropole, du Département du Rhône, de la DSDEN</p> <p><u>Le guide Parentalité permet :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De présenter toute l'offre parentalité du territoire du Rhône pour informer les parents</li> <li>• D'accompagner au mieux les familles dans l'exercice de leur fonction parentale</li> <li>• D'avoir une vision globale par thématique de l'offre parentalité disponible sur le territoire du Rhône.</li> </ul> <p><u>Le guide Parentalité est complétée par 12 fiches</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les fiches peuvent également servir de supports pour diffuser une information adaptée à la situation des parents en utilisant une entrée par type de besoin (<i>exemple : vous avez envie de participer à des activités d'éveil et de socialisation avec votre enfant</i>)</li> </ul> | <p>-Le guide parentalité Rhône est-il mis à disposition des personnels du lieu d'information ? <a href="#">Lien vers Guide parentalité</a></p> <p>- Les fiches situationnelles Rhône sont-elles utilisées pendant les entretiens ?<br/><b>Lien vers <a href="#">Fiches situationnelles</a></b></p> <p>Des séances d'information pour promouvoir ce guide sont-elles à prévoir ? Un webinaire pourrait être organisé par la Caf du Rhône pour proposer une information large et de « masse ».</p> |
|---|---|--|



## Mission 3 : Recueillir les besoins exprimés par les familles et les accompagner sur le parcours de la demande

| OBJECTIFS/ MISSIONS  | DESCRIPTION DE L'ACTION   | CONDITIONS FAVORABLES   |
|--|---|---|
| <p><b>Permettre aux parents d'exprimer les attentes,</b></p> <p><b>Echanger pour compléter l'analyse de leurs besoins,</b></p> | <p>Le recensement <u>de toutes les demandes</u> exprimées par les familles est une des missions attendues selon l'article L 214-1-3 du CASF. La compilation de ces informations constitue un socle essentiel du « schéma de maintien et développement » que toutes les AO de + de 10 000 habitants doivent réaliser. Ces données permettront notamment d'analyser les besoins non-couverts.</p> <p>Selon les choix locaux, il est possible que les parents aient formulé sommairement leurs attentes initiales sur une plate-forme numérique ou lors d'un échange court.</p> <p>Se situant après la séquence de présentation de l'offre à la famille, cette phase de travail permet de passer de « l'expression de la demande » à « l'analyse des besoins ». Elle se conduit via un entretien long pouvant se réaliser par téléphone (peu recommandé), en visio-conférence ou en présentiel.</p> <p>Dans une perspective de qualité d'accueil, la logique du « <b>dites-nous le une fois</b> » est à retenir : les informations recueillies lors de cette phase ont vocation à être communiquées à d'autres interlocuteurs (crèches, assistante maternelle...) sans que les parents soient à nouveau sollicités.</p> <p>Il est courant que certains justificatifs soient demandés lors de cette étape (domiciliation, activité professionnelle...) ; il faut alors s'interroger sur la durée de validité de ces données afin d'éviter à la famille une mise à jour si l'instruction de la demande s'étale dans le temps.</p> <p>Le résumé de la demande d'accueil doit être communiqué aux parents, avec les suites à donner ainsi que les délais prévus pour la réponse.</p> | <p>-Les personnels impliqués dans le point info ont-ils bénéficié d'une formation commune aux techniques d'entretien ?</p> <p>-Une grille d'entretien et de collecte d'information est-elle systématiquement utilisée ?</p> <p>-Les méthodes et outils d'entretien sont-ils revisités régulièrement en commun ?</p> <p>-Des dispositions sont-elles prises pour caractériser les besoins d'enfants en situation de handicap ou maladie chronique (grille d'entretien adaptée...) ?</p> <p>-Les attentes des parents sont-elles codifiées au terme de l'entretien afin de permettre l'établissement d'un score ?</p> <p>-Les dispositions du RGPD sont-elles prises en compte dans l'enregistrement numérique des informations (présentées et validées par la famille) ?</p> <p>-Le résumé de la demande exprimée par la famille est-elle restituée à la famille ?</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Codifier ces informations pour permettre une hiérarchisation des demandes selon les critères de priorités locaux.</b> | <p>Pour préparer la mission 4, en particulier pour les territoires qui ont fait le choix de mettre en place une « commission d'attribution des places de crèches », il est indispensable que toutes les demandes déposées soient enregistrées sur un support unique, chaque demande étant hiérarchisée en fonction de critères locaux de priorité.</p> <p>Cette hiérarchisation se traduit le plus souvent par l'attribution d'un nombre de points, les familles les plus prioritaires étant en tête de liste : on parle alors d'une méthode de « scoring ».</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La méthode de scoring est-elle assez discriminante pour hiérarchiser toutes les demandes (pas d'ex aequo) ?</li> <li>• Un outil informatique est-il utilisé ?</li> <li>• Est il conforme aux dispositions du RGPD ?</li> </ul>  |
| <b>Mettre en lien avec la solution retenue par la famille</b>  | <p>Au terme de la séquence précédente, les parents ont pu redéfinir leur demande. Il s'agit alors de les accompagner vers la solution retenue.</p> <p>Il peut s'agir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'une demande de place en crèche. Selon l'organisation locale, le lieu d'information doit alors prendre attache avec la crèche ciblée ou inscrire la famille à la commission d'admission et transférer les informations ;</li> <li>• d'une orientation vers une assistante maternelle. Le lieu d'information fait alors une liaison avec le RPE ;</li> <li>• d'un choix de garde par les parents dans le cadre d'un CMG. Le lieu d'information donne aux parents les indications pour constituer une demande à la Caf</li> </ul> <p>Une attention particulière doit être développée pour les publics en situation de fragilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Insertion, intérim, en horaire complexe. Les besoins de ces familles sont changeants et difficilement planifiable : Le délai entre la demande et la réponse doit être réduit au maximum (en particulier pour une orientation vers une commission d'admission) pour ne doit pas nuire à cette catégorie de la population.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe-t-il un parcours adapté aux parents qui expriment un besoin d'accueil avec un préavis court (intérim, insertion, reprise d'activité) ?</li> <li>• les dispositions de l'article Article D214-7 du CASF prévoyant un accès exclusif aux publics en insertion sur la base d'une place par tranche de 20 sont-elles appliquées ?</li> <li>• le lieu d'information a-t-il les contacts auprès des organismes permettant la prise en charge d'enfants en situation de handicap (Pôle ressources handicap, plate-forme de coordination et d'orientation, CMP...) ?</li> <li>• la fiche de liaison permettant de caractériser la situation de l'enfant porteur de handicap est-elle utilisé ? (annexe)</li> <li>• le lieu d'information a-t-il les contacts auprès des organismes permettant la prise en charge des familles en situation de rupture ?</li> </ul> |

## Mission 4 : Faciliter l'adéquation entre les demandes et l'offre disponible

| OBJECTIFS/ MISSIONS   | DESCRIPTION DE L'ACTION   | CONDITIONS FAVORABLES   |
|---|---|---|
| <b>Dans la mesure du possible, centraliser toutes les demandes d'accueil sur un seul support</b>              | <p>Pour gérer l'adéquation entre les demandes exprimées par les familles et l'offre d'accueil collective, plusieurs options sont possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déléguer à chaque crèche la décision d'attribution dans une logique de décentralisation, selon les critères de priorités définis dans chaque projet d'établissement</li> <li>• Déterminer collégialement l'attribution des places au sein d'une « commission d'admission » réunissant les représentants de chaque crèche</li> <li>• Combiner les deux solutions selon la nature de la demande des parents : certaines sont orientées directement vers la crèche, d'autres sont orientées vers la commission.</li> </ul> |   |
| <b>Organiser ou participer à l'organisation de la commission d'attribution des places d'accueil collectif</b> | <p>Le nombre annuel de commissions doit être pensé afin que le délai entre la date de la demande et la date de la réponse soit le plus court possible.</p> <p>Lors de la commission, chaque représentant de crèche doit pouvoir avoir accès à une vision fine des créneaux horaires disponibles afin d'optimiser la fréquentation</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une position commune a-t-elle été adoptée pour déterminer le délai souhaitable entre la demande et la réponse ?</li> <li>• Les dates des commissions planifiées dans l'année sont-elles communiquées aux participants avec un préavis suffisant ?</li> <li>• Les demandes exprimées par les familles sont-elles communiquées en amont de chaque commission à tous ses participants ?</li> <li>• Toutes les structures soutenues par l'AO sont-elles présentes lors de la commission ?</li> <li>• Le RPE est-il présent lors de la commission ?</li> <li>• Les demandes des parents sont-elles présentées en fonction de critères priorités partagés ?</li> <li>• Lors de la commission, les représentants des structures Psu ont-ils une vision complète des créneaux horaires disponibles (accès à leur logiciel) ?</li> <li>• Les dispositions de l'article D.214-7-1 du code de l'action sociale et des familles au profit des demandeurs d'emploi ou parcours d'insertion (1 place dédiée sur 20) sont-elles prises en compte ?</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Traiter les résultats de la commission d'attribution</b>     | <p>A cette étape, les décisions d'attribution de places positives ou négatives doivent être adressées aux familles</p> <p>Pour formaliser cette décision, plusieurs options sont possibles : Appel téléphonique, courriel, courrier. Ces options peuvent être combinées pour faciliter le temps de réponse des parents.</p> <p>Le délai écoulé entre la demande et la réponse ayant pu modifier les décisions des parents, il est indispensable de d'interroger la famille sur un accord/refus, avec un délai limite de réponse.</p> <p>En cas de refus, les motifs doivent être communiqués à la famille, en référence aux critères de priorités.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le délai-cible entre la demande et la réponse correspond t-il aux objectifs locaux ?</li> <li>• La décision de la commission est-elle adressée aux parents dans un délai rapide ?</li> <li>• La proposition d'attribution d'une place de crèche par la commission intègre-t-elle un délai limite d'acceptation/refus ?</li> <li>• En cas de refus, la commission propose-t-elle à la famille un accompagnement vers une autre solution ? une possibilité de recours ? une possibilité de « recyclage » de la demande pour une commission ultérieure ?</li> <li>• Un accompagnement vers la crèche retenue est-il proposé à la famille pour faciliter la mise en relation et la transmission des informations collectées ?</li> </ul> |
| <b>Assurer le suivi des solutions trouvées par les familles</b> | <p>Dans une démarche de qualité, il est souhaitable que le lieu d'information puisse prendre attache avec les familles ayant reçu une réponse négative à Mois+1, Mois + 3</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les parents ayant obtenu une réponse négative sont-ils informés des modalités leur permettant de présenter une nouvelle demande (recyclage)?</li> <li>• Les parents ayant obtenu une réponse négative ou n'ayant pas validé la solution proposée sont-ils recontactés à M+1, M+3 ?</li> </ul>  |

## Mission 5 : Analyser les besoins non-couverts : l'Observatoire local

| OBJECTIFS/ MISSIONS  | DESCRIPTION DE L'ACTION   | CONDITIONS FAVORABLES  |
|--|---|--|
| <p><b>Analyser les besoins non couverts par l'offre actuelle et contribuer à l'aide à la décision</b></p> <p><a href="#">Voir annexe E</a></p> | <p>L'article L 214-1-3 détermine que les AO de plus de 3500 habitants doivent planifier le développement des modes d'accueil au regard des besoins. Il s'agit notamment de mesurer l'écart entre les besoins couverts et les besoins non satisfaits, et déterminer ainsi des objectifs en matière d'accueil de jeunes enfants à court ou moyen terme en identifiant en particulier les zones prioritaires à couvrir (secteurs où l'offre est fortement insuffisante au regard des besoins) ainsi que les modalités d'accueil à favoriser (amplitude d'ouverture, publics en insertion, accueil adapté aux enfants ou parents en situation de handicap).</p> <p>Dans cette perspective, le lieu d'information peut réaliser, ou participer à la réalisation en collaboration avec le Coopérateur CTG, à la caractérisation des besoins non-couverts. Ces éléments constituent le socle du Schéma de maintien et de développement.</p> <p>Ces informations peuvent également être exploitées pour faciliter la mise à jour des missions (projet social) de chaque crèche.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les résultats de l'observatoire de la demande, caractérisant les besoins non couverts, sont-ils communiqués aux décideurs du territoire (élus, copil CTG, copil RPE)?</li><li>• Les résultats de l'observatoire de la demande, caractérisant les besoins non couverts, sont-ils utilisés pour ajuster l'offre d'accueil (quartier, horaires, délai de réponse, capacité d'accueil...)?</li><li>• Les résultats de l'observatoire de la demande, caractérisant les besoins non couverts, sont-ils communiqués aux crèches pour la mise à jour des projets sociaux ?</li></ul> |

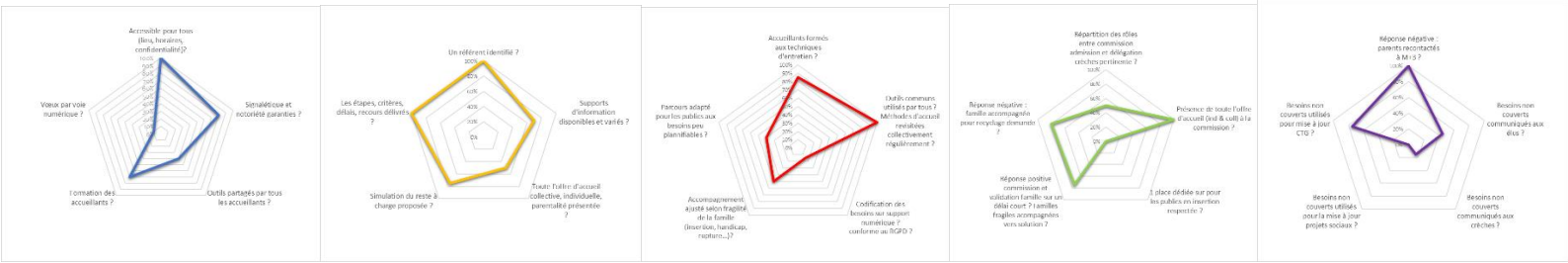
## ANNEXES

- **A / Caractériser son lieu d'information**
- **B / Grille d'entretien – points de repères**
- **C / Enfant en situation de handicap ou maladie chronique – Fiche de liaison**
- **D / Aides financières mobilisables pour l'accueil de l'enfant**
- **E / De l'analyse de la demande à l'observatoire**

# A / CARACTERISER SON LIEU D'INFORMATION

Pour évaluer collectivement les caractéristiques du lieu d’information, un outil excel peut etre utilisé.

| LIEU D'INFORMATION PETITE ENFANCE - AUTOEVALUATION  |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   | Accessible pour tous (lieu, horaires, confidentialité) ?                            | Signétique et notoriété garanties ?   | Outils partagés par tous les accueillants ?                               | Formation des accueillants ?  | Voeux par voie numérique ?                                      |
| Mission 1 : Organiser l'information des familles sur l'offre d'accueil/parentalité                            | 100%  | 80%   | 40%   | 70%   | 10%   |
|   | Un référent identifié ?   | Supports d'information disponibles et variés ?  | Toute l'offre d'accueil collective, individuelle, parentalité présentée ? | Simulation du reste à charge proposée ?   | Les étapes, critères, délais, recours dérivés ?                 |
| Mission 2 : Présenter l'offre d'accueil/parentalité disponible dans le territoire                             | 100%  | 70%   | 50%   | 75%   | 100%  |
|   | Accueillants formés aux techniques d'entretien ?                                    | Outils communs utilisés par tous ? Méthodes d'accueil revisitées collectivement régulièrement ? | Codification des besoins sur support numérique ? conforme au RGPD ?       | Accompagnement ajusté selon fragilité de la famille (insertion, handicap, rupture...) ?                               | Parcours adapté pour les publics aux besoins peu planifiables ? |
| Mission 3 : Recueillir les besoins exprimés par les familles et les accompagner sur le parcours de la demande | 85%   | 100%  | 15%   | 50%   | 40%   |
|   | Répartition des rôles entre commission admission et délégation crèches pertinente ? | Présence de toute l'offre d'accueil (ind & coll) à la commission ?                              | 1 place dédiée sur pour les publics en insertion respectée ?              | Réponse positive commission et validation famille sur un délai court ? Familles fragiles accompagnées vers solution ? | Réponse négative : famille accompagnée pour recyclage demande ? |
| Mission 4 : Faciliter l'adéquation entre les demandes et l'offre disponible                                   | 50%   | 100%  | 0%  | 75%   | 80%   |
|   | Réponse négative : parents recontactés à M+3 ?                                      | Besoins non couverts communiqués aux élus ?   | Besoins non couverts communiqués aux crèches ?                            | Besoins non couverts utilisés pour la mise à jour projets sociaux ?   | Besoins non couverts utilisés pour mise à jour CTO ?            |
| Mission 5 : Analyser les besoins non-couverts, observatoire de la demande                                     | 100%  | 45%   | 15%   | 0%  | 75%   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
| Zone de saisie : exprimer l'évaluation du critère en %  |   |   |   |   |   |



## B / GRILLE D'ENTRETIEN – ELEMENTS A COLLECTER

---

- État civil : sur famille, sur enfants / coordonnées.
- Date de la 1<sup>ère</sup> demande,
- Nature de la demande : information ou demande d'accueil,
- Demande initiale des parents, selon l'expression brute des parents non filtrée,
- Situation de la famille : activité professionnelle =
- Motif du besoin d'accueil. Qu'est-ce qui explique que les parents viennent faire une demande.
- Typologie de la demande : urgence / préavis / liée situation imprévue grave / ou liée insertion prof
- Besoins spécifiques de l'enfant : handicap, maladie...
- Besoins spécifiques de la famille : horaires de chaque parent, temps de trajet, variabilité selon les jours de la semaine, mode d'accueil de la fratrie... -> identification du planning d'accueil nécessaire
- Evaluation du coût de la garde / comparaison des coûts. Reste à charge et ce qu'il y a à avancer.
- Date souhaitée pour le début de l'accueil
- Famille accompagnée par un autre intervenant social ? quel contact ?



# ENREGISTREMENT DES DEMANDES D'ACCUEIL

(1 fiche par famille)

Service :

N° de la demande pour  
l'étude :

Date de la demande .....

Date prévu de l'accueil .....

|           | père | mère |
|-----------|------|------|
| NOM       |      |      |
| Adresse   |      |      |
| Téléphone |      |      |

## Enfants concernés par l'accueil

Nom, prénom

Date de naissance

..... / ..... / .....

..... / ..... / .....

..... / ..... / .....

## DELA

Urgent < à 8 jours ☐

Court < à 1 mois ☐

## QUARTIER ou COMMUNE ou ARRONDISSEMENT

## MOTIFS

RA Congé maternité ☐

RA Congé parental ☐

Déménagement ☐

Recherche d'emploi ☐

Formation / Stage / Intérim ☐

Changement mode de garde ☐

Complément de garde ☐

Socialisation de l'enfant ☐

Autres : précisez

\_\_\_\_\_

**Besoin d'accueil** *(horaires, trajet inclus)*

|          | 1 <sup>er</sup> enfant | 2 <sup>ème</sup> enfant | 3 <sup>ème</sup> enfant |
|----------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| lundi    |                        |                         |                         |
| mardi    |                        |                         |                         |
| mercredi |                        |                         |                         |
| jeudi    |                        |                         |                         |
| vendredi |                        |                         |                         |
| samedi   |                        |                         |                         |
| dimanche |                        |                         |                         |
| vacances |                        |                         |                         |

*Volume horaire hebdomadaire moyen demandé*

|           | 1 <sup>er</sup> enfant | 2 <sup>ème</sup> enfant | 3 <sup>ème</sup> enfant |
|-----------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| < à 10 h  |                        |                         |                         |
| 10 à 20 h |                        |                         |                         |
| 20 à 30 h |                        |                         |                         |
| 30 à 40 h |                        |                         |                         |
| 40 à 50 h |                        |                         |                         |
| > à 50 h  |                        |                         |                         |

**Observations particulières sur le besoin d'accueil** *(horaires variables, roulement, horaires atypiques, tôt, tard, nuit, horaires coupés, enfants scolarisés...)*

☐

REPONSE APPORTEE

**Proposition d'admission, laquelle ?** *(date)*

☐

**Proposition d'orientation (exemple : RPE)**

☐

.....  
.....  
**Aboutissement de la demande : solution, date**

Préciser la structure, le lieu...

☐ .....  
.....

Complément de garde : par qui et quand ?

☐ .....  
.....

Refus de la famille : motif

☐ .....  
.....

Refus du service : motif

☐ .....  
.....

Pour les sans suite, précisez :

☐ .....  
.....

**Solution**

Crèche ☐

Micro-crèche PAJE ☐

Ass. Mat. indépendante ☐

Ass. Mat. RPE ☐

Ass. Mat. crèche familiale ☐

Déménagement ☐

Changement de situation ☐

Sans nouvelle ☐

**Observation** (rendez-vous, entretiens, téléphones, remarques...)

☐ .....  
.....

## C / ENFANT EN SITUATION DE HANDICAP OU MALADIE CHRONIQUE – FICHE DE LIAISON

---

### EAJE – Assistant(e) maternel(le) - Ecole - Accueil de loisirs

#### *Dossier confidentiel rempli par la famille et le professionnel référent Petite Enfance*

NB : Ce document doit être rempli de la manière la plus exhaustive possible pour permettre d'adapter au mieux l'accueil de l'enfant.

#### **ADMINISTRATIF :**

NOM – PRENOM de l'enfant : .....

Né(e) le : ..... / ..... / .....

Nom – Prénom des parents ou famille d'accueil : .....

Composition de la fratrie (nombre, âge) : .....

Adresse : ..... Téléphone des parents ou de la famille d'accueil : .....

Mail : .....

#### **SOCIALISATION ACTUELLE :** (Plusieurs réponses possibles)

En famille ☐ En EAJE ☐ Chez un(e) Assistant(e) Maternel(le) ☐ Garde à domicile ☐ Autre ☐ (à préciser) .....

Commune d'accueil si différente du lieu d'habitation : .....

#### **PROJET DE SCOLARISATION**

Nom de l'école, commune : ..... Classe suivie : .....

Enseignant et/ou personne accompagnant l'enfant : .....

Référent périscolaire : ..... Autres contacts : .....

Si besoin et en concertation avec la famille, l'école peut-elle prendre contact avec la structure ? Oui ☐ Non ☐

Dispositif : Aucun ☐ AESH ☐ ULIS ☐ APADHE ☐ Autres ☐ .....

Type de Suivi : Aucun ☐ PMI ☐ CAMSP ☐ CMP ☐ CMPP ☐ SESSAD ☐ PCO ☐ Autres (ex suivi kiné , hôpital ...) ☐ .....

## Rappel sur le secret professionnel (cf. PAI)

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Pour mieux me connaître</b>                                       |   |   |
| Ma famille, mes animaux, mes doudous ...                             | Quand je ne suis pas à la maison, je suis à ... | Mes peurs, mes angoisses, mes contrariétés ...          |
| Ce qui me rassure, me réconforte ...                                 | Pour moi, le repas ...                          | Pour moi, les toilettes ...                             |
| Pour moi, communiquer c'est...                                       | Pour me déplacer...                             | Pour moi, l'habillage...<br><br>Pour moi, le sommeil... |
| <b><u>CENTRES D'INTERETS :</u></b><br><br><i>Ce que j'aime faire</i> | <i>Ce que j'aime moins faire :</i>              | <i>Ce que je n'aime pas du tout faire</i>               |
| <i>Ce qui m'est difficile :</i>                                      | <i>Les petits trucs et astuces</i>              |   |
|  |   |   |

La décision de révéler des informations médicales couvertes par le secret professionnel (articles 222-13 et 22-14 du Code pénal et décrets n° 93-221 16/02/1993 et n°93-345 du 15/03/1993) appartient à la famille qui demande la mise en place d'un projet d'accueil individualisé pour son enfant atteint de troubles de la santé évoluant sur une longue période. La révélation de ces informations permet d'assurer la meilleure prise en charge de l'enfant afin que la collectivité qui l'accueille lui permette de suivre son traitement et/ou son régime et puisse intervenir en cas d'urgence. Les personnels sont eux-mêmes astreints au secret professionnel et ne transmettent entre eux que des informations nécessaires à la prise en charge de l'enfant. Néanmoins, si la famille le juge nécessaire, elle peut adresser sous pli cacheté les informations qu'elle souhaite ne transmettre qu'à un médecin.

Afin de respecter le Code de déontologie médical, aucun diagnostic médical ne peut apparaître sur ce document. Avec l'accord de la famille, toutes informations pouvant être utiles à la prise en charge de l'enfant seront jointes au projet.

## D / AIDES FINANCIERES

### 1 - France Travail – AGE Aide à la garde d'enfants

<https://www.francetravail.fr/candidat/en-formation/les-dispositifs/formation---laide-a-la-garde-den.html>

---

Vous êtes sur le point de commencer une formation et vous élevez un ou plusieurs enfants de moins de 12 ans, vous vous demandez comment payer vos frais de garde d'enfant ? Ces frais ne doivent pas vous empêcher de poursuivre votre projet de formation.

Vous pouvez bénéficier de l'aide à la garde d'enfant (AGE) de France Travail, voici toutes les explications.

#### **L'aide à la garde d'enfant (AGE) en un coup d'œil :**

- **Qu'est-ce que l'AGE ?**

C'est une aide financière forfaitaire versée par France Travail et accordée au début de la formation pour financer vos frais de garde d'enfants de moins de 12 ans.

- **Qui peut bénéficier de l'AGE ?**

Sont concernés les demandeurs d'emploi peu ou non indemnisés.

- **Quelles sont les formations concernées par l'AGE ?**

Votre projet de formation doit être validé par votre conseiller France Travail et la durée de votre formation doit être supérieure ou égale à 40h.

- **Comment faire une demande d'AGE ?**

La demande est à faire depuis votre [espace personnel](#) sur francetravail.fr, en y joignant les justificatifs, au plus tard dans les 3 mois qui suivent votre formation. Ensuite, une fois votre demande validée, l'aide financière vous sera versée.

Prenez connaissance de toutes les conditions ci-dessous.

Qu'est-ce que l'aide à la garde d'enfant (AGE) ?

C'est une aide financière versée par France Travail pour prendre en charge vos frais de garde d'enfants. Son montant est forfaitaire et est déterminé par l'intensité de la formation hebdomadaire que vous suivez et par le nombre d'enfants de moins de 12 ans à faire garder pendant que vous êtes en formation.

- Si votre formation dure entre 15 et 35 heures par semaine, le montant forfaitaire pour le premier enfant est de 416 € ; le montant forfaitaire par enfant supplémentaire est de 62,40 €; le montant maximum de l'AGE est de 540,80 € au total pour trois enfants et plus.
- Si la formation est inférieure à 15 heures par semaine ou inférieure à 64 heures par mois, le montant forfaitaire pour le premier enfant est de 176,80 € ; le montant forfaitaire par enfant supplémentaire est de 26 € ; le montant maximum de l'AGE s'élève à 228,80 € pour trois enfants et plus.

À noter : L'AGE peut également concerner la prise en charge des frais de garde occasionnés dans le cadre d'une reprise d'emploi. Pour plus d'information, visitez la page [Reprise d'emploi - L'aide à la garde d'enfants \(AGE\)](#).

Qui peut bénéficier de l'AGE ?

Pour bénéficier de l'AGE, vous devez remplir les conditions suivantes :

- 1- Vous êtes inscrit à France Travail et vous êtes stagiaire de la formation professionnelle, ou vous êtes disponible pour occuper un emploi, ou vous êtes bénéficiaire d'un « contrat aidé » (c'est-à-dire bénéficiaire d'un contrat unique d'insertion dénommés « parcours emploi compétences »/contrat initiative emploi (CIE) ou d'un contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI)).
- 2- Vous n'êtes pas indemnisé au titre d'une l'allocation chômage ou indemnisé au titre d'une allocation dont le montant est inférieur ou égal à 1,3 fois du montant de l'allocation de retour à l'emploi (ARE) minimale. Le montant pris en compte comme critère est le montant journalier net avant prélèvement à la source éventuel de l'impôt sur le revenu.

À noter : Dans certaines situations particulières définies localement, une aide à la garde d'enfant peut être attribuée à titre dérogatoire, même si certaines conditions ne sont pas remplies. Cette décision reste exceptionnelle et relève de l'appréciation de votre conseiller France Travail et de la validation du directeur d'agence France Travail.

Quelles sont les formations concernées par l'AGE ?

Pour bénéficier de l'AGE, votre formation doit remplir ces conditions :

- Elle doit être validée par votre conseiller France Travail dans le cadre de votre projet personnalisé d'accès à l'emploi ([PPAE](#)).
- Sa durée doit être égale ou supérieure à 40h.

Les bilans de compétences et le permis de conduire B (code et conduite) n'ouvrent pas de droits à l'AGE.

Comment faire une demande d'AGE ?

Si vous remplissez les conditions, déposez votre demande le plus tôt possible, dès que vous avez connaissance de votre entrée en formation ; la demande devant être déposée au plus tard dans les 3 mois suivants votre entrée en formation.

- Connectez-vous à [votre espace personnel](#) sur francetravail.fr, rendez-vous dans la rubrique « Mes aides »
  - Joignez à votre demande les pièces justificatives nécessaires (par exemple la copie du livret de famille ou l'attestation de naissance de chaque enfant...)
- La demande d'AGE est étudiée en quelques jours. Si elle est validée, la validation est affichée dans votre espace personnel.
- Lorsque l'aide vous est attribuée, le versement est effectué. Vous devrez fournir un justificatif (attestation d'inscription ou facture par enfant concerné par une structure d'accueil, contrat de travail d'une assistante maternelle). Elle n'est attribuée qu'une seule fois au cours des 12 mois (de date à date) qui suivent l'entrée en formation.

La demande d'aide peut également être déposée en agence auprès de votre conseiller France Travail.

Vous pouvez donc envisager sereinement votre formation sans que les frais de garde d'enfants soient un frein à votre projet professionnel.



## 2 – Caf du Rhône AISP Aide à l'insertion socioprofessionnelle

[https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/698/accueil69/Ma\\_Caf/professionnels/RIAS\\_2024\\_juillet2024.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/698/accueil69/Ma_Caf/professionnels/RIAS_2024_juillet2024.pdf)

Cette aide a pour objet de soutenir une mise en mouvement vers l'insertion des allocataires isolés, chefs de famille. Cette mise en mouvement intervient après une période passée dans la sphère familiale, pour des personnes éloignées du monde du travail.

Cette notion de « mise en mouvement » s'apprécie au vu des éléments d'analyse consignés par le travailleur social dans la demande d'aide sur la trajectoire familiale, de l'allocataire et sur sa situation professionnelle au cours des années précédant la demande.

Elle vise la formalisation ou la réalisation d'un projet professionnel dans un objectif d'autonomie et de promotion.

### **Nature de l'aide**

Cette dynamique de changement peut être :

- ▶ l'approche des contraintes liées au monde du travail (horaires, organisation des modes de garde pour les enfants),
- ▶ une réactualisation des connaissances ou le début d'un parcours vers une qualification,
- ▶ les premiers pas vers l'accès à l'emploi.

Le soutien financier accordé par cette aide vise à accompagner cette dynamique de changement, favorisant la réalisation du projet d'insertion (formation, stage de redynamisation...). L'AISP doit permettre à la famille monoparentale d'assumer les dépenses générales spécifiques d'organisation liées à la réalisation de son projet (coût de la garde d'enfants, frais de transport...).

### **Montant et modalités**

Le dossier de demande se compose d'une évaluation sociale précisant :

- ▶ la situation familiale, financière, administrative et sociale du parent non-gardien,
- ▶ l'origine et la nature des difficultés rencontrées,
- ▶ le projet de résolution de ces difficultés,
- ▶ le jugement qui fixe le droit d'hébergement et la pension alimentaire,
- ▶ le plan de financement global du projet.

Ce dossier permet de situer l'aide financière dans un ensemble d'actions conduites par, pour et avec le bénéficiaire : le plan global d'accompagnement. Le montant maximum de l'aide s'élève à 600 €.

## **Conditions d'attribution**

Être allocataire isolé, chef de famille avec au moins un enfant à charge au sens des prestations familiales :

- ▶ soit bénéficiaire du RSA majoré ou ex-bénéficiaire depuis moins de 2 ans,
- ▶ soit sortir d'une période d'inactivité consacrée à l'éducation d'un ou plusieurs enfants,
- ▶ soit se trouver dans une situation sociale particulièrement difficile.

S'engager dans une :

- ▶ « mise en mouvement » par l'élaboration d'un projet construit,
- ▶ nouvelle « mise en mouvement » après un premier projet. Une interruption de 24 mois doit s'être écoulée entre les deux.

Accéder :

- ▶ à un emploi direct,
- ▶ ou à un stage d'insertion indemnisé ou non,
- ▶ ou présenter un projet d'insertion soutenu par un centre de formation ou une structure d'insertion, ou construit avec un centre d'hébergement, ou s'inscrivant dans le cadre d'actions collectives d'insertion conduites par la Caf.

La demande fait l'objet d'une instruction par un travailleur social.

## **Montant et modalités**

- ▶ L'aide versée est comprise entre 200 € et 300 € par mois pour tenir compte des éventuelles indemnités financières perçues.
- ▶ Elle est renouvelable de 1 à 6 mois maximum.

La Caf vérifie l'assiduité pendant le versement de l'aide. A défaut d'assiduité, l'aide n'est plus versée, voire remboursable par le bénéficiaire.

Le dossier fait l'objet d'une décision de la commission des aides individuelles

## METROPOLE DE LYON – FAJ Fonds d'aide aux jeunes 18-25 ans

<https://www.grandlyon.com/services/fonds-d-aide-aux-jeunes>

---

Décentralisé depuis 2005, le fonds d'aide aux jeunes (FAJ) s'adresse aux jeunes de 18 à 25 ans qui rencontrent des difficultés dans leur insertion sociale et professionnelle.

L'attribution d'aides financières ponctuelles

Des aides financières peuvent être ponctuellement octroyées par des fonds locaux gérés par les communes ou la Métropole.

Les communes sont invitées à y participer par **un financement à parité avec la Métropole**.

À ce titre, la situation de chaque jeune - suivi dans son parcours par un référent - est étudiée et des aides peuvent lui être accordées dans différents domaines :

- subsistance,
- transports,
- hébergement ou
- formation.

**Les organismes habilités à instruire une demande sont les Missions locales, les [Maisons de la Métropole](#) et les équipes de prévention spécialisée.**

## E / DE L'ANALYSE DES DONNEES A L'OBSERVATOIRE DE LA DEMANDE

---

Face à l'évolution des besoins et à la diversification des demandes d'accueil des enfants (dues à la modification des temps de travail des parents, à la précarisation de certains emplois qui ne trouvent pas forcément de réponse dans une organisation traditionnelle), il convient de s'assurer que l'offre de service répond d'un point de vue qualitatif aux besoins. Les questions à traiter, si elles peuvent encore être de l'ordre du développement des services et des établissements, touchent pour beaucoup à l'adaptation et au réaménagement.

Cette analyse a pour objectif de vérifier l'adéquation des besoins des familles à l'offre d'accueil régulier proposée sur une commune.

**La demande** fait aborder les questions des préférences, des souhaits (garde collective ou individuelle), des critères de choix (éducatifs, financier...), des références culturelles etc...

**L'offre de service** varie selon les politiques petite enfance, les orientations que les gestionnaires donnent aux équipements (nombre de places, type de places), aux conditions socio-économiques (qui influent sur le nombre d'assistantes maternelles et d'employées de maison par exemple).

L'étude des demandes a pour effet de permettre aux gestionnaires et aux responsables Petite Enfance, après concertation avec les partenaires locaux, de prendre des décisions les plus adaptées possibles aux besoins des familles en :

- ♦ adaptant les structures,
- ♦ jouant les complémentarités entre les équipements,
- ♦ veillant à la qualité de l'accueil tout en ayant le souci des deniers publics.

La démarche consiste à enregistrer les demandes d'accueil des familles et ses caractéristiques sur un territoire donné, dans les différents lieux où elle s'exprime. La méthodologie proposée est actuellement mise en place à l'échelle d'une commune ou d'une communauté de commune. Elle peut aussi s'appliquer à l'échelle d'une structure pour permettre à celle-ci de mieux cerner les demandes qui lui parviennent. Dans ce cas, l'étude ne prend pas en compte tout le territoire.

---

## Objectifs poursuivis

Ces objectifs peuvent varier d'une commune à une autre selon les préoccupations de départ. Plusieurs niveaux d'objectifs peuvent être repérés

### ◆ A court terme

1. mieux connaître la demande : cerner le volume de la demande, analyser la nature, le type des demandes, (temps d'accueil, accueil collectif ou individuel, origine géographique de la demande, demandes urgentes, délai, motifs...).
2. répondre aux besoins des parents : suivre la résolution des demandes (quelle réponse a été donnée et dans quel délai), savoir si cette réponse correspond au souhait initial des familles, (analyser les écarts), mettre en évidence le parcours effectué par les familles pour trouver un mode d'accueil.

### ◆ A long terme

1. Visualiser l'adéquation de l'offre : Repérer et analyser les besoins auxquels il n'a pas été répondu, Repérer et analyser les écarts entre offre et demandes.
2. Adapter les services et établissements : Trouver des solutions en fonctions de l'analyse des besoins non couverts, Vérifier l'organisation des réseaux, Donner de la cohérence entre les équipements et sur un territoire en adaptant l'offre, Permettre la création d'un lieu unique de réception des demandes.

### Plusieurs étapes pour cette démarche

- Dans un premier temps, il peut s'agir uniquement de regarder le volume, le type et la nature des demandes sur un temps donné. Cela permet aux partenaires impliqués de mieux connaître les structures et services, à travers un travail commun, et aussi de mieux s'approprier la démarche. L'intérêt est aussi de suivre la demande jusqu'à sa résolution.
- Dans un 2<sup>ème</sup> temps, l'analyse de l'adéquation entre le souhait des familles et la solution proposée se fera lorsque les acteurs locaux seront plus familiarisés avec la démarche. Ce volet est plus difficile à appréhender et nécessite que les demandes soient enregistrées par un interlocuteur unique (subjectivité liée au ressenti) et qu'une réflexion approfondie sur le recueil des données soit menée.

Cette démarche peut être évolutive. On pourra s'attacher à observer, à un moment donné, un phénomène particulier, par exemple : l'accueil des 2/3 ans ou la demande sur un quartier d'une commune.

## **Préalables à la démarche**

Pour que cette démarche soit efficiente, 5 préalables sont indispensables, sinon l'analyse pourrait être faussée.

### **1) La participation de l'ensemble des partenaires à la démarche**

Pour avoir une vision globale de l'ensemble des demandes exprimées, la participation de tous les partenaires susceptibles d'accueillir une demande d'accueil (établissement d'accueil, service petite enfance, service PMI, relais assistantes maternelles, voir écoles si l'étude peut porter sur les 2/3 ans...) est indispensable à toutes les étapes de la démarche.

Une réunion de lancement de l'étude permet d'entamer cette concertation. Le niveau d'implication possible des partenaires (temps disponible, charges de travail...) sont des éléments déterminants pour décider du type d'étude à entreprendre : étude de toutes les demandes ou seulement sur un quartier ou visant un public particulier.

### **2) Définition du territoire sur lequel s'effectue la recherche**

Les partenaires ont à préciser ensemble le territoire concerné : quartier, commune, regroupement de communes. Le territoire est défini en fonction des objectifs poursuivis.

### **3) Les critères à prendre en compte**

Les partenaires ont à élaborer les questions auxquelles ils veulent répondre. Le niveau d'implication sera plus ou moins important selon la recherche (démarche à court terme, à long terme, « zoom » sur des situations particulières ou sur un moment précis de l'année, par exemple, situations d'insertion professionnelles, ou sur les 6 mois précédents la rentrée scolaire).

Les partenaires ont ensuite à définir ensemble les critères de recueil lors de la demande afin d'éviter l'éparpillement et l'accumulation de données inutilisables.

### **4) L'enregistrement de toutes les demandes (à l'aide d'une fiche d'enregistrement commune)**

L'écueil le plus fréquent est de ne noter que les demandes qui correspondent à l'offre. Il est donc indispensable de noter la demande première des parents même si on sait pertinemment que cette demande ne trouvera pas de réponse en l'état. C'est l'analyse de la demande brute qui permettra par la suite de mettre en lumière les besoins réels des familles et l'adéquation entre ces besoins et l'offre proposée.

Notons que cette étude engendre nécessairement un investissement des professionnelles, chargées d'enregistrer ces demandes.

## 5) la centralisation des demandes

Il convient qu'une personne « pilote de l'étude » centralise toutes les demandes reçues par les services mentionnés, et enregistre ces demandes dans un document unique. En règle générale, cette centralisation s'effectue au cours d'une réunion de mise en commun, mais d'autres démarches sont expérimentées.

Il est nécessaire d'évaluer le temps de travail au « pilote » et de déterminer quel service est concerné afin d'évaluer les financements possibles.

## Méthodologie de l'étude de la demande

### Elaboration d'une fiche d'enregistrement des demandes

Une fiche unique d'enregistrement est à construire autour d'une réflexion commune de tous les partenaires. Elle sera utilisée à chaque nouvelle demande. La définition des mots utilisés est importante pour éviter au maximum les interprétations.

**Cette fiche est à adapter au niveau local en fonction des objectifs définis** (exemple : enregistrement du lieu d'habitation des parents dans le cas d'une étude géographique) et des particularités locales.

**Cette fiche doit être utilisable facilement par chaque professionnel.** Elle peut remplacer aisément les cahiers initialement prévus. Pour les établissements d'accueil d'enfants de moins de 6 ans qui enregistrent les accueils effectifs sur informatique, cette fiche est antérieure et enregistre toutes les demandes, même celles qui ne trouvent pas d'aboutissement dans la structure.

### Enregistrement de toutes les demandes par les services concernés

Une fois cette fiche élaborée, il convient de la diffuser aux services participant à l'étude pour que chacune des demandes soit enregistrée selon le même modèle. Un temps de test est nécessaire avant la mise en route définitive. Toutes les demandes doivent faire l'objet d'un enregistrement, même si la structure n'a pas de solution à proposer ou oriente la demande.

Il arrive que des parents s'adressent à des services avec une demande déjà formulée de manière à être acceptée, même si elle ne répond pas tout à fait à leur besoin. Il conviendra, au cours de l'entretien de revenir à la demande initiale telle qu'elle aurait été exprimée sans a priori. C'est cette demande initiale qui est à enregistrer.

Il sera nécessaire que les partenaires aient un consensus sur un protocole minimum d'entretien avec les familles et sur l'information apportée sur cette enquête. On peut ainsi s'assurer d'enregistrer les renseignements les plus fiables possibles pour l'étude et s'assurer la coopération des familles. Il faut garantir aux familles que l'on recherche avec elles la meilleure solution possible quelle que soit la complexité de leur demande.

Les partenaires ont à définir s'ils re-contactent les familles dont la première demande est restée sans suite et la manière dont ils le font.

### **La centralisation**

Un temps de mise en commun permet de repérer les multiples demandes qu'une même famille a formulées auprès de différentes structures, cela permet d'éviter les doubles comptes et de visualiser les circuits faits par les familles pour leur recherche de garde. La mise en commun met à jour les démarches faites par les familles dans leur recherche mais également elle peut révéler la stratégie adoptée vis à vis des services. Il est donc nécessaire d'être très clair sur ce qui est fait en commun de manière à ce que ce travail ne se retourne pas contre elles.

Une personne désignée « pilote » est chargée de les noter à l'aide d'une grille d'exploitation unique et anonyme, qui n'est que la mise à plat de la fiche d'enregistrement des demandes (cf. exemple : outil□). Cette personne enregistre donc les nouvelles demandes en attente d'une solution. Ces demandes seront reprises à la prochaine rencontre pour connaître la solution proposée

### **De l'analyse des données... vers un observatoire**

En fonction des objectifs préalablement établis, il convient de fixer la périodicité de rencontres intermédiaires entre les partenaires pour l'analyse des données. Il convient également de fixer le délai au bout duquel la restitution sera faite à tous les acteurs locaux de la Petite Enfance : élus, gestionnaires, professionnels.

Un document écrit présentera ces résultats.



La réflexion peut être complétée et enrichie par le croisement des résultats de l'étude de la demande avec d'autres enquêtes ou rapports localement sur l'accueil des enfants de moins de 6 ans (par exemple, lors des bilans de santé des enfants de 2/3 ans si l'étude porte sur cette tranche d'âge).

A la suite de ces études, **un observatoire** peut être créé pour l'analyse des demandes sur du long terme. Cela implique des moyens nécessaires pour la mise en place d'une organisation permettant la poursuite de la centralisation et de l'analyse des demandes (par exemple, poste d'accueil et d'orientation des familles, coordination inter institutionnelle). L'objectif étant de connaître l'évolution des demandes pour mieux adapter l'offre.

Dans ce cas, il est nécessaire tous les ans, de redéfinir en commun les objectifs de l'année et une réunion de bilan avec tous les partenaires est à organiser chaque année.

---