

Assurer des transmissions vivantes et personnalisées

Mercredi 26 Mars 2025

au

Vendredi 28 Mars 2025

OBJECTIFS



- ❖ **Sélectionner les informations à transmettre aux familles.**
- ❖ **Restituer une information en s'adaptant au contexte.**
- ❖ **Elaborer des axes concrets d'amélioration des transmissions quotidiennes avec les familles au sein des lieux d'accueil.**

VOS ATTENTES



VOS ATTENTES

- Morsures: Explications quand c'est difficile
- Gérer les parents « exigeants » : n'écoutent pas forcément
- Changer la façon de faire les transmissions : Plus de moments d'échange
- Désaccord avec les parents
- Rendre les transmissions vivantes
- Pouvoir plus approfondir ce qui se passe à la maison
- Echanger avec les autres stagiaires
- Pouvoir plus détailler les transmissions
- Voir pour les transmissions écrites

Les fondements d'une communication avec les familles

JOURNÉE 1

Qu'est ce que les transmissions pour vous ?

Ce qui est	Ce qui n'est pas.
Partage culturel ↳ Héritage culturel. Emotions.	Biens Matériels (Maison, Barreau).
Temps - Repas, Sieste Activités.	Rupture Communication Ø Echange Solitude
← Écologie Ce qu'ils ont fait dans la journée → Inclure les enfants.	
Écrits Oral = Téléphone ↳ Transmissions obligatoires.	
Séparation Pa/Enf. Transmissions Familiales!	

Définition

Echanges Infos

Moment Partage

Suivi = entre collègue
↳ de l'enfant

Echanges Formels / Informels.

≠ types de Transmissions

Mail) Parents
Telephone) Direction
Equipe

Gestuelle / Non-Verbale

Réunion d'Equipe

Relève Nuit & Soir Parents

Relève en cours de journée

Feuilles de Relève

Tablette

Panneau d'Affichage

Langage des Signes.

Photos / Réseaux Sociaux

Whatsapp.

DEFINITION

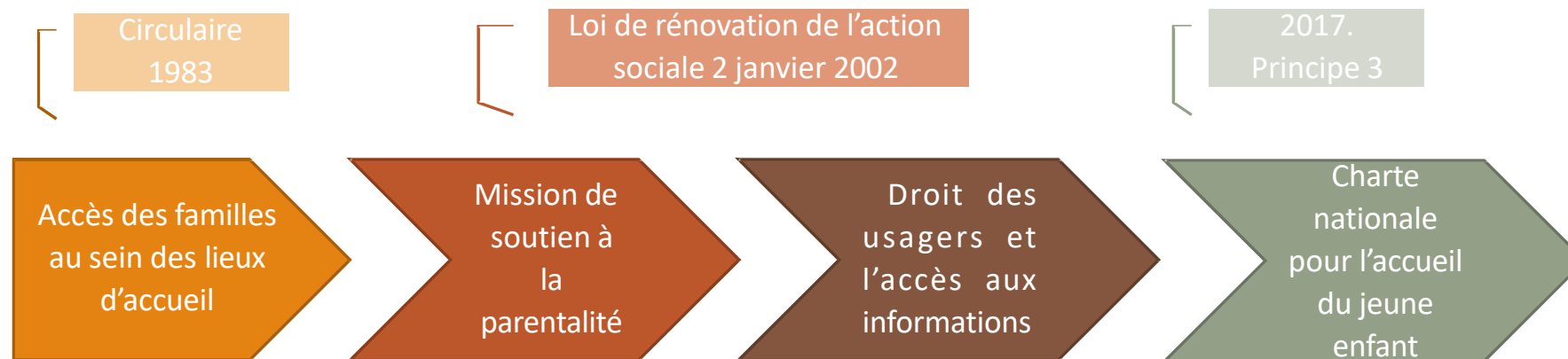


Transmissions : ***l'ensemble de ce qui se transmet à propos de l'enfant accueilli***



- **Entre professionnel.le.s**, pour construire :
une cohérence d'équipe,
une continuité durant la journée.
- **Entre professionnel.le et parent**, pour :
connaissances au sujet de l'enfant,
assurer une continuité crèche/famille.

CADRE LEGAL



LA CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTES

Loi 2002-2 Article 6: Droit au respect des liens familiaux

« La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles et des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utilise à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.. »



CHARTRE NATIONALE

Principe 3

**CHARTRE NATIONALE
POUR L'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT**

[GRANDS]
10 PRINCIPES
POUR GRANDIR EN TOUTE CONFIANCE

-  Pour grandir sereinement, j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation ou celle de ma famille.
-  J'avance à mon propre rythme et je développe toutes mes facultés en même temps : pour moi, tout est langage, corps, jeu, expérience. J'ai besoin que l'on me parle, de temps et d'espace pour jouer librement et pour exercer mes multiples capacités.
-  Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueilli quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.
-  Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, j'ai besoin de professionnels qui encouragent avec bienveillance mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.
-  Je développe ma créativité et j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles. Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.
-  Le contact réel avec la nature est essentiel à mon développement.
-  Fille ou garçon, j'ai besoin que l'on me valorise pour mes qualités personnelles, en dehors de tout stéréotype. Il en va de même pour les professionnels qui m'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et à ces hommes que je construis mon identité.
-  J'ai besoin d'évoluer dans un environnement beau, sain et propice à mon éveil.
-  Pour que je sois bien traité, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités. Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger entre collègues comme avec d'autres intervenants.
-  J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées et s'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confiée par mon ou mes parents.

Artifice offerte par L'ACEPP www.acepp.asso.fr



1 Pour grandir sereinement, j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation ou celle de ma famille.



3 Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueilli quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.

SOCIALISER

1. L'accueil du jeune enfant doit répondre aux spécificités de sa situation.

« Tous les enfants ont besoin d'un environnement attentif qui prenne en compte leur singularité. Tout enfant doit pouvoir être accueilli quelle que soit sa situation ou celle de sa famille ... Les professionnel.le.s sont invité.e.s à la neutralité philosophique, politique, religieuse, dans leurs activités avec les enfants et leurs contacts avec les familles. Cette neutralité, constitutive de la posture professionnelle, garantit le respect de la liberté de conscience des enfants et de leurs parents, dans un esprit d'accueil fait d'écoute et de bienveillance, de dialogue et de respect mutuel, de coopération et de considération. »

3. La relation entre l'enfant et tous les adultes qui l'entourent se construit en confiance et clarté.

« L'accueil d'un jeune enfant implique le travail avec sa famille. La qualité relationnelle et la coopération entre professionnel.le.s et parents, dans une approche prévenante et non normative à l'égard des familles, est un facteur d'épanouissement de l'enfant et de réassurance de ses parents. Ce travail suppose une posture professionnelle de non jugement, mais également une différenciation claire, pour l'enfant, entre liens parentaux et liens professionnels. Ceci exige un travail de réflexion, de supervision et d'apport de connaissances partagées entre les professionnel.le.s et avec les autres acteurs concernés. Les familles et les professionnel.le.s s'enrichissent réciproquement en partageant leurs connaissances et leurs idées. L'accompagnement à la parentalité respecte les valeurs de chaque famille, leur diversité, sans injonction normative et sans remise en cause des droits de l'enfant. Ce partenariat nécessite des lieux et des temps de disponibilité pour les échanges entre professionnel.le.s et parents. ... »

LES ENJEUX

**VALORISER SON QUOTIDIEN
– RECONNAISSANCE METIER**
en tant que professionnel de
la petite enfance

**CONTINUITE
CRECHE/FAMILLE**
: suivi de l'enfant

RETRANSCRIRE
la journée de l'enfant

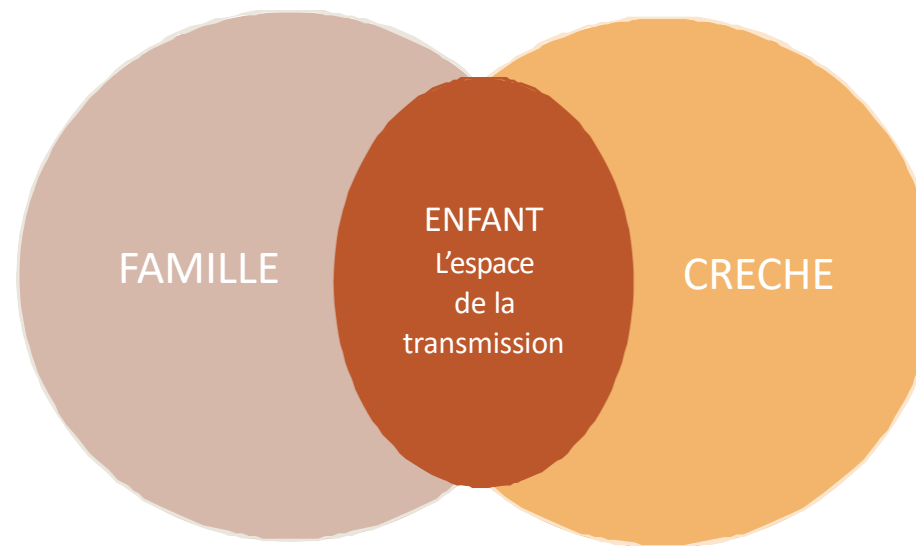
: besoins physiologique, affectif,
social et plus global

TRACABILITE
: se protéger légalement

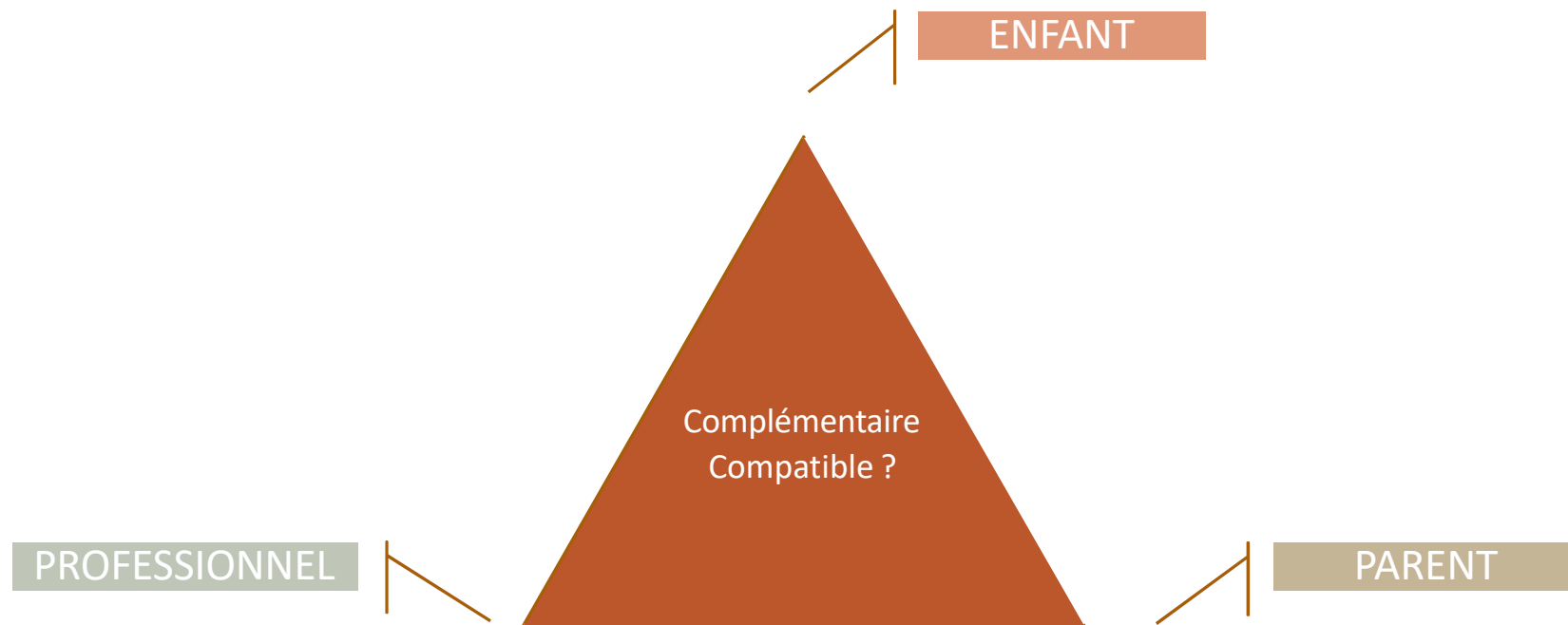
CO-EDUCATION
: relation de confiance
avec les parents



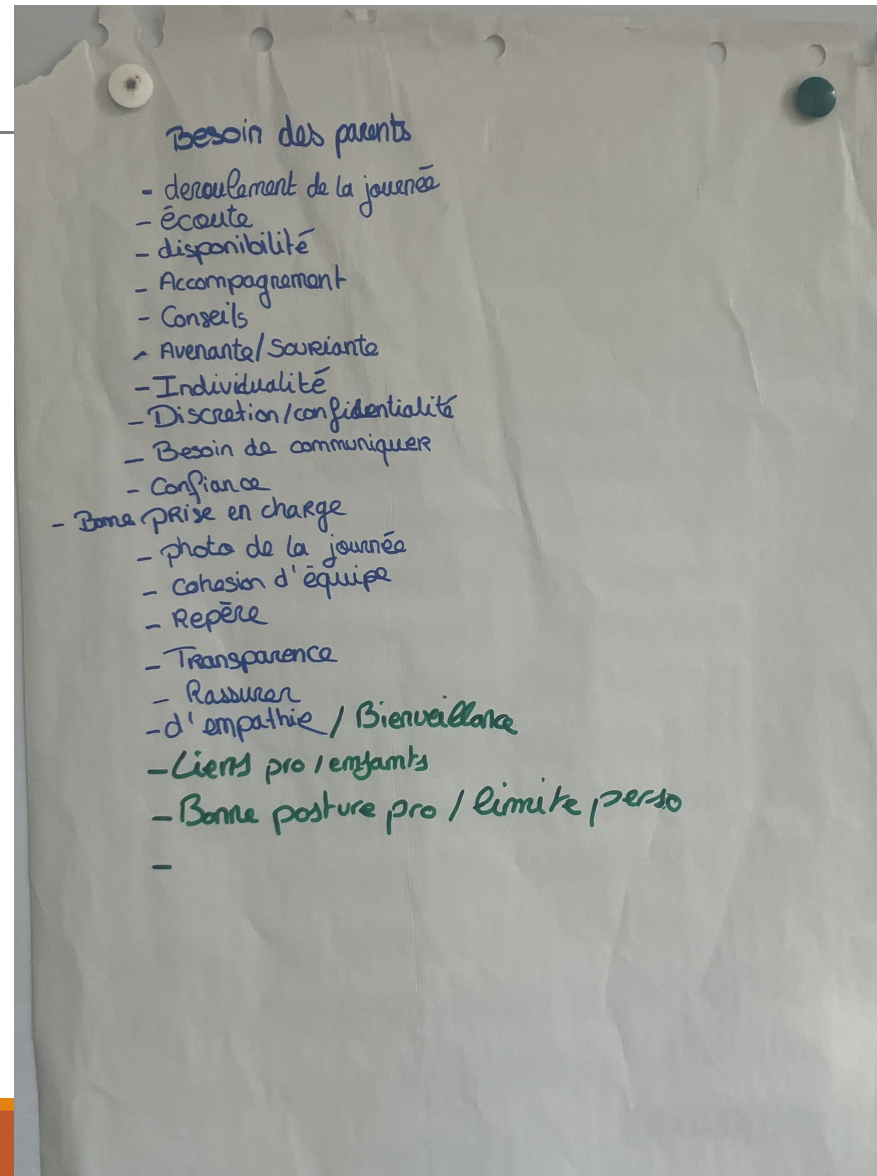
LES TRANSMISSIONS : outils à la co-éducation



Les BESOINS auxquels la transmission doit-elle répondre ?



BESOINS et ATTENTES PARENTS

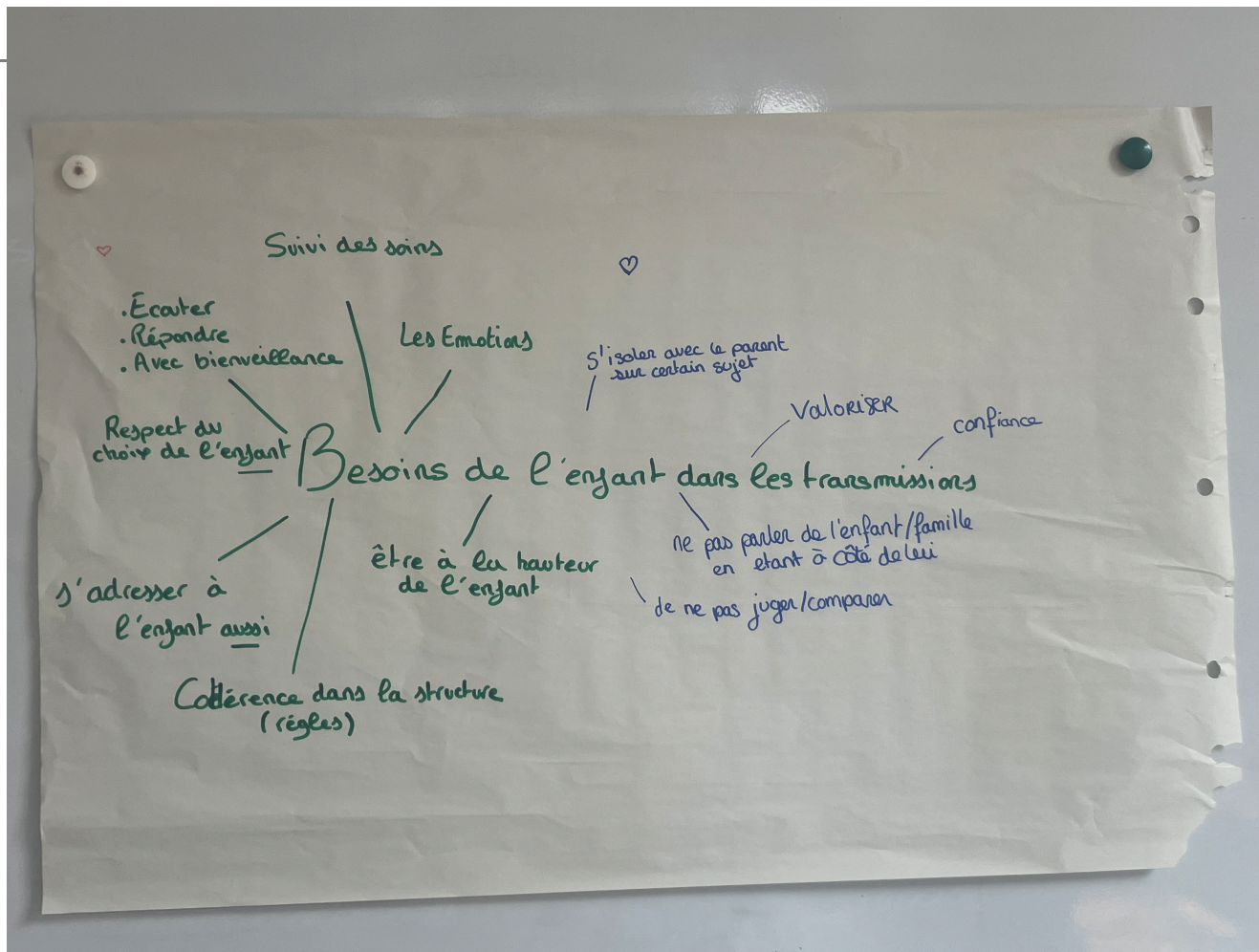


BESOINS et ATTENTES PROFESSIONNELS

Besoins des Pros.

- parents disponible
- vérité (les parents)
- Bonne cohésion avec l'équipe
- Communication
- Individualité
- Confiance (Pro/Parents)
-  affirmer sa posture
- Equipe à l'écoute
- Soutien (Etre tous d'accord sur les même chose)
- Besoin de prendre le relais
- Bonne entente
- entraide
- infos claire / importante
 - ↳ bon suivi de l'enfant
 - ↳ pas laper d'infos
- Respect
- partage des tâches (difficiles ou non)
- Echange sur nos pratiques / problèmes
- projets
- se compléter
- bon déroulem^t structure

BESOINS et ATTENTES ENFANTS



→ Lancer les sujets
dans les Transmissions

→ Rentrer dans les détails

→ Δ ! A l'âge de l'enfant
↳ Bb $\neq$ grands

→ Trophysiologique / Sanitaire

→ Posture
Regard

→ Langage Professionnel

→ Faire le bi des infos
→ Moment & Manière de le dire) Inter-Pro

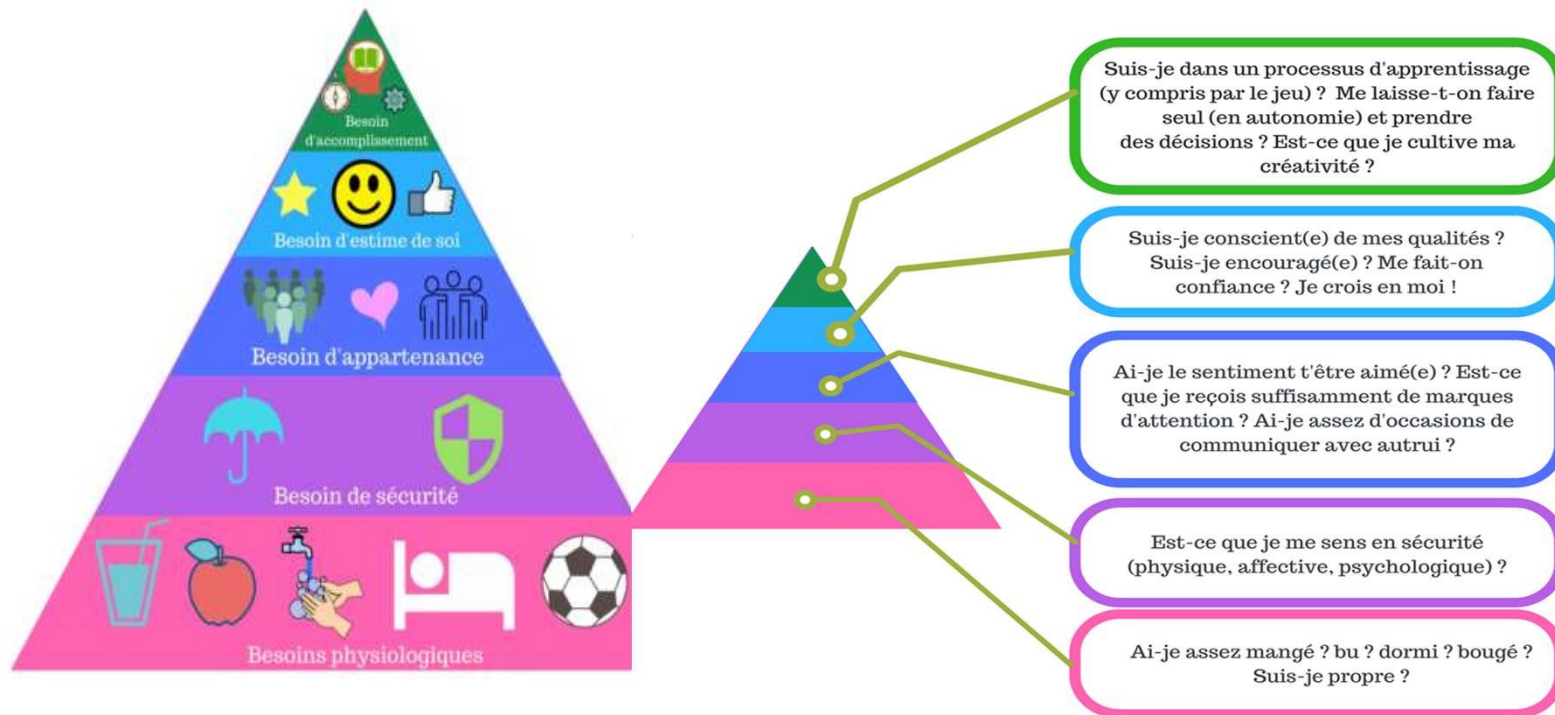
Points de vigilance

- Inclure le parent et l'enfant
- Observer le parent et sa disponibilité
- Ne pas utiliser de jargon professionnel
- Ne pas interrompre les transmissions
- Comprendre les besoins des parents et leurs attentes
- Ne pas juger
- Triier les informations pour ne pas perdre le parent
- Etre clair, compréhensible
- Intérêt du parent / Désintérêt

Leviers

- Parler à l'enfant
- Demander au parent ce dont il a besoin
- Réfléchir à l'aménagement de l'espace
- Avoir une posture d'écoute

Les BESOINS de l'enfant



LES POSITIONNEMENTS



Le positionnement « idéal » : retranscrire les moments forts vécus avec les enfants, « l'amour des enfants ».

Risque : frustration du professionnel et craindre de la concurrence avec les parents très forte.

La position « d'exécutant » : Le professionnel effectue ses tâches avec technicité et précision. Risque : restitutions techniques : les horaires de selles, de changes, de sieste, les petits maux...

La position « experte » : une position de médiation, de verbalisation des émotions. Les restitutions portent sur l'accompagnement de l'adulte vers l'enfant.

La position « pragmatique » : Les restitutions portent sur cette vie enfantine : ce que l'accueil fait vivre aux enfants et la façon dont les professionnels travaillent à rendre ce contexte le plus positif possible.



Quelles informations à transmettre ?



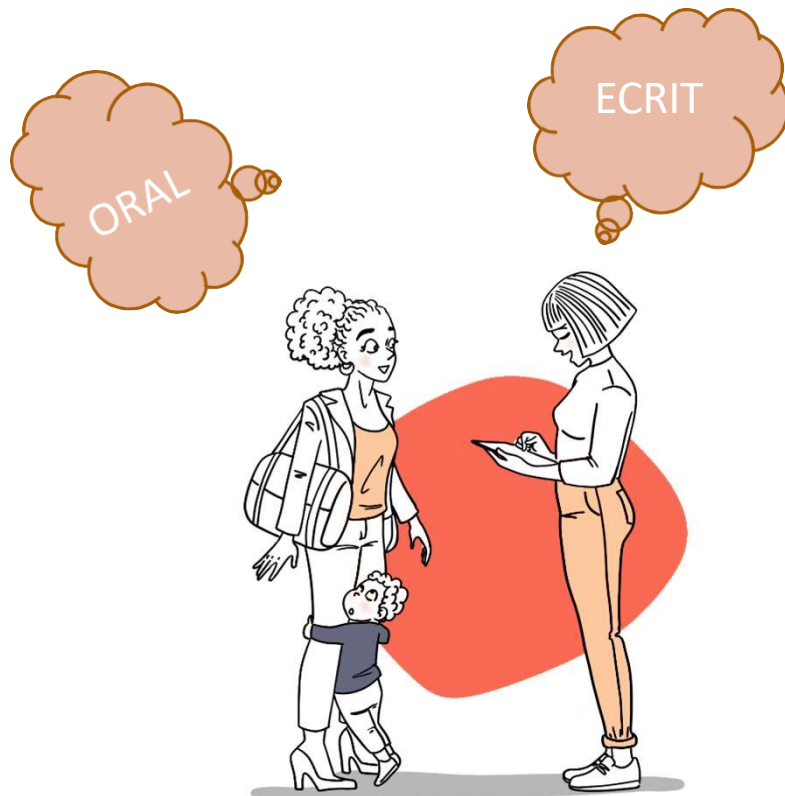
Chaque équipe et chaque professionnel doivent s'interroger sur :

Ce qu'on est ***obligé de dire*** pour l'intégrité physique et psychique de l'enfant (incident corporel, soin donné, changements dans l'équipe, l'espace...).

Ce ***qu'on peut dire et comment***, selon le degré de connaissance de la famille, la nature des relations...

Ce qui peut rester de l'ordre de l'instant et de la vie de la structure (quel sens cela a, par exemple, de parler d'un comportement difficile de l'enfant, plusieurs heures après que la situation se soit réglée, alors que le parent n'en a pas été témoin ?).

FORMAT et OUTILS de transmissions



Cahier de transmission

Cahier de liaison

Fiche habitudes et rythmes

Applications

Espace d'accueil

Affichages, tableaux

TRANSMISSIONS ECRITES

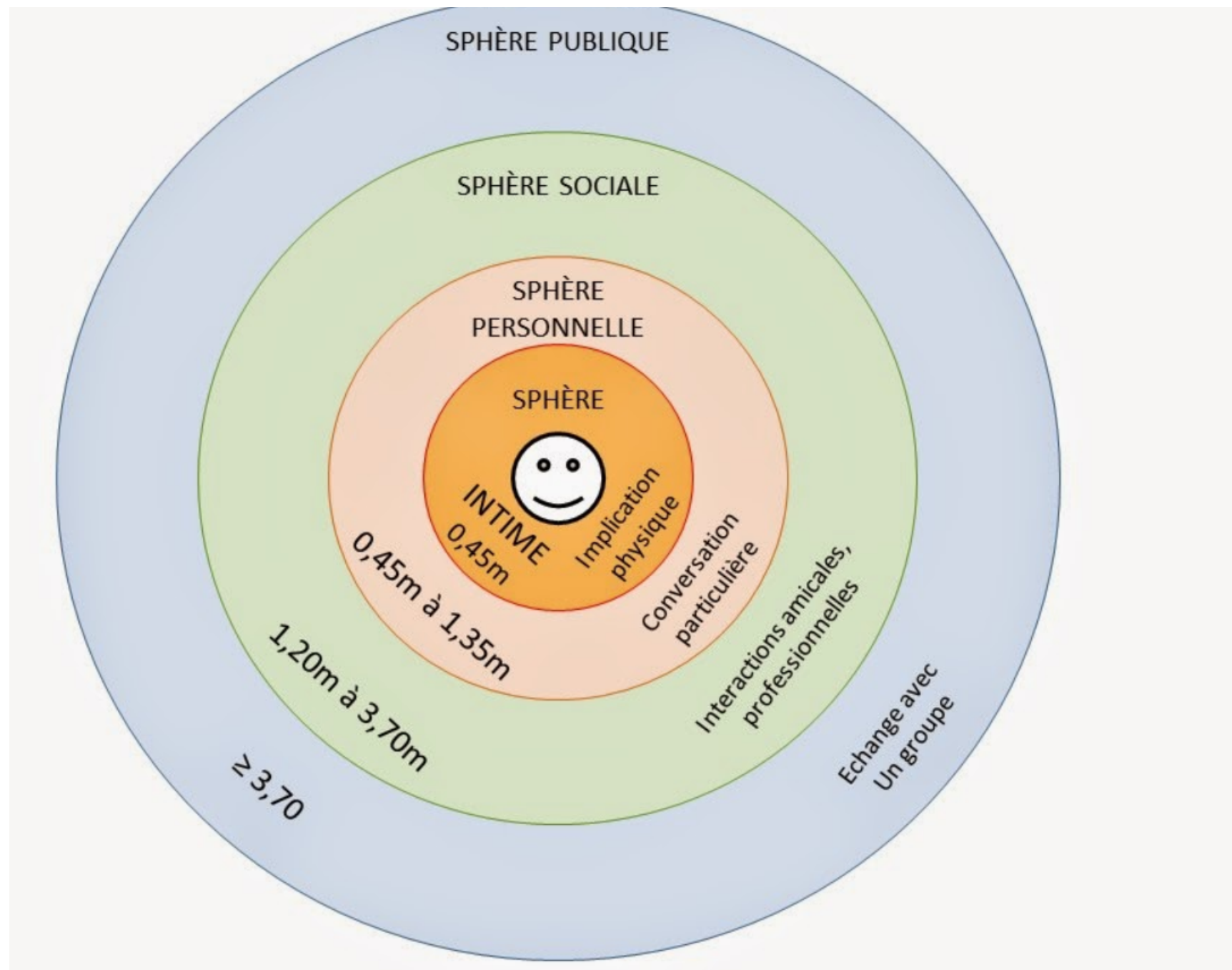


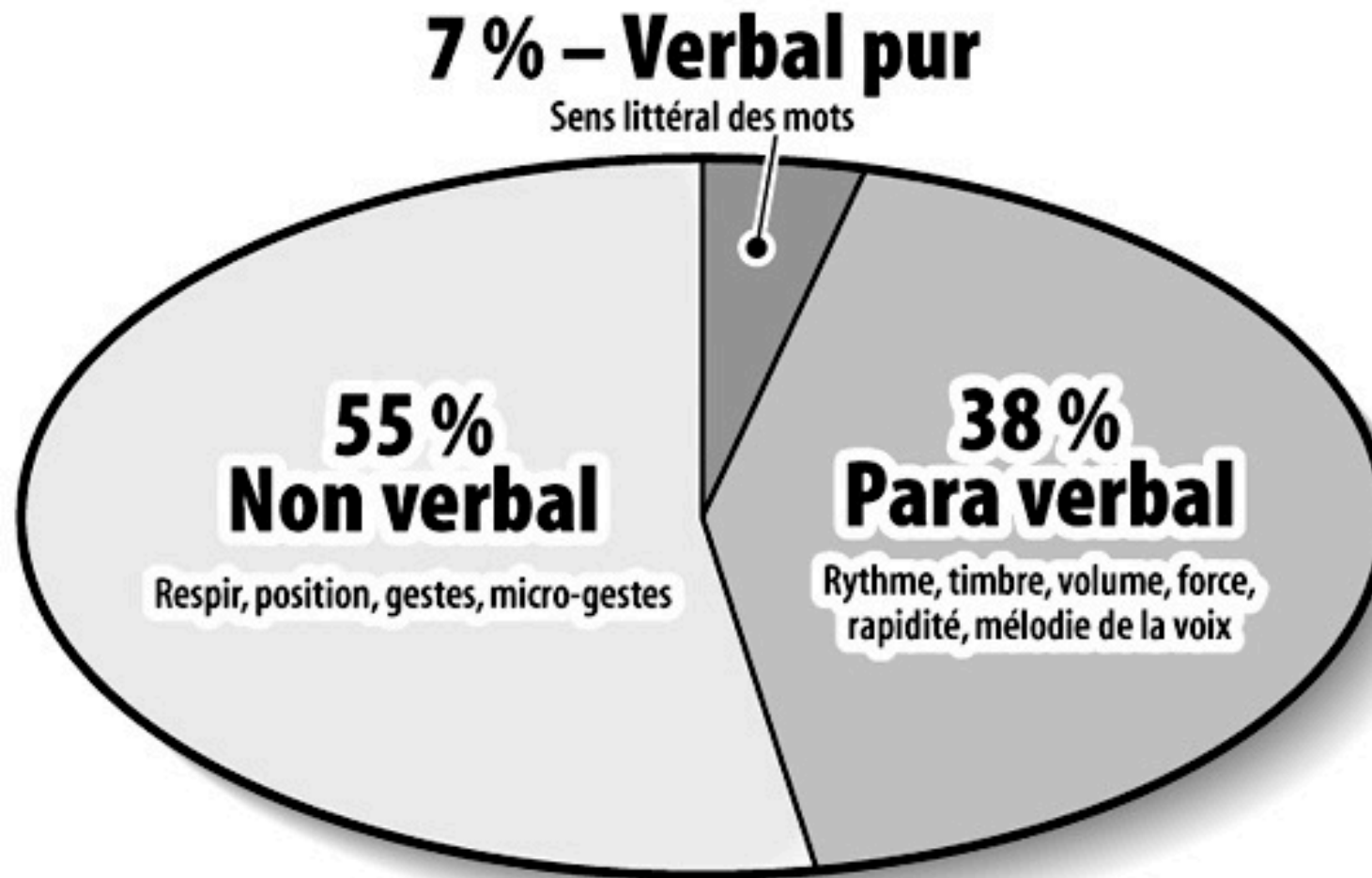
- **Rédacteur** : qui écrit ?
- **Destinataire** : pour qui j'écris ?
- **Lecteur potentiel** :
qui peut lire ? quelle accessibilité ?
- **Objectifs et attentes** : Pourquoi ?
- **Quel intérêt pour l'enfant ?**
- **Contenu** : Quelles informations ?
- **Forme** : Quels codes éventuels sont associés et communément partagés ?
- **Lieu de consultation** :
Où est-ce rangé/affiché ?
- **Archivage** :
Qu'est-ce qui reste et où ?



Restituer une information en s'adaptant au contexte

JOURNÉE 3





Conception & mise en page de ©Martens Richard — 1^{er} septembre 1997, 22 & 23 février 1999, 26 juin 2000
D'après une étude américaine citée dans les formations de Programmation Neuro-Linguistique (PNL)

Entre ce que je pense
Ce que je veux dire
Ce que je crois dire
Ce que je dis
Ce que vous avez envie d'entendre
Ce que vous croyez entendre
Ce que vous entendez
Ce que vous avez envie de comprendre
Ce que vous croyez comprendre
Ce que vous comprenez
Il y a dix possibilités qu'on
ait des difficultés à communiquer.
Mais essayons quand même...

Edmond Wells

DEFINITION COMMUNICATION

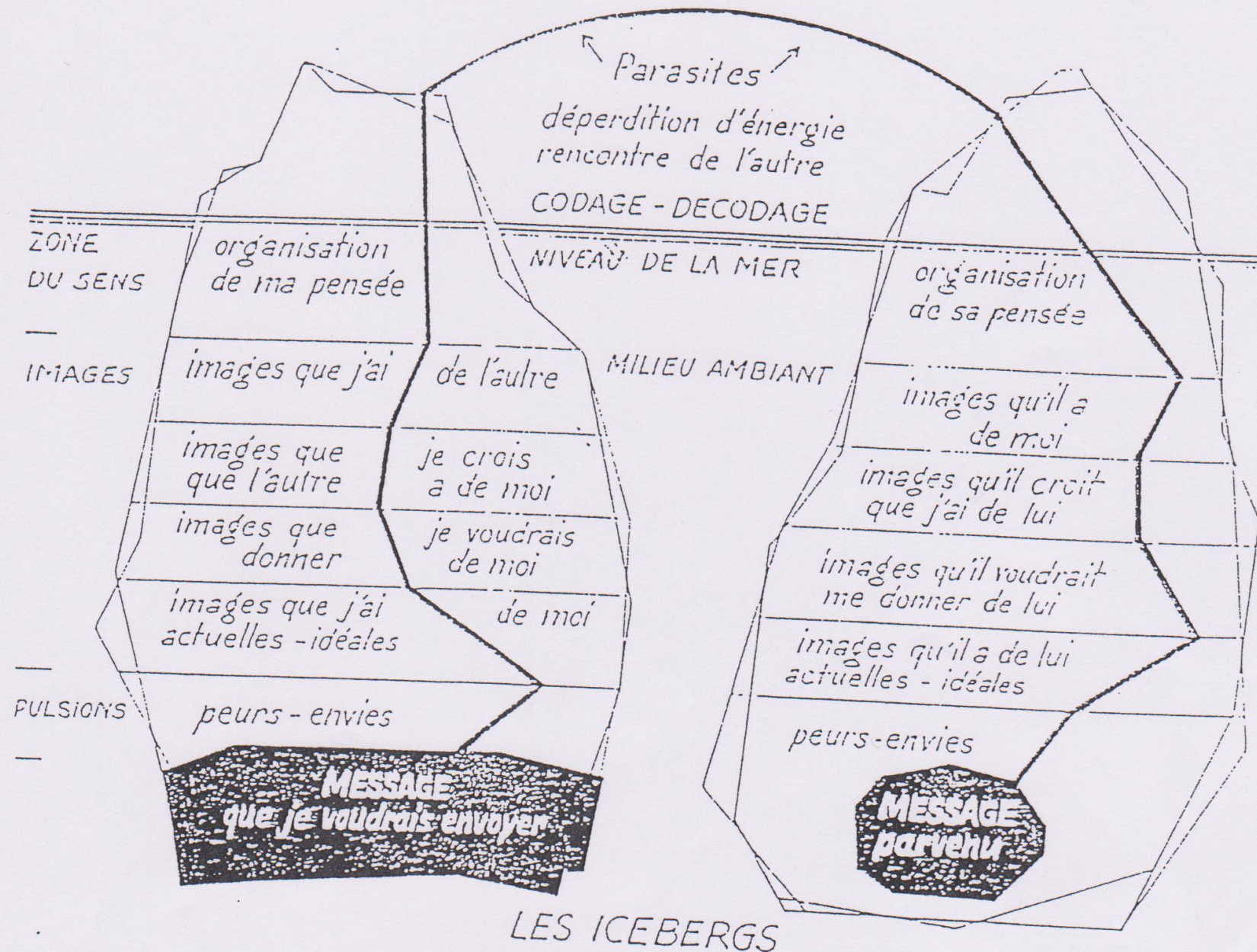


Du latin **communicare** :

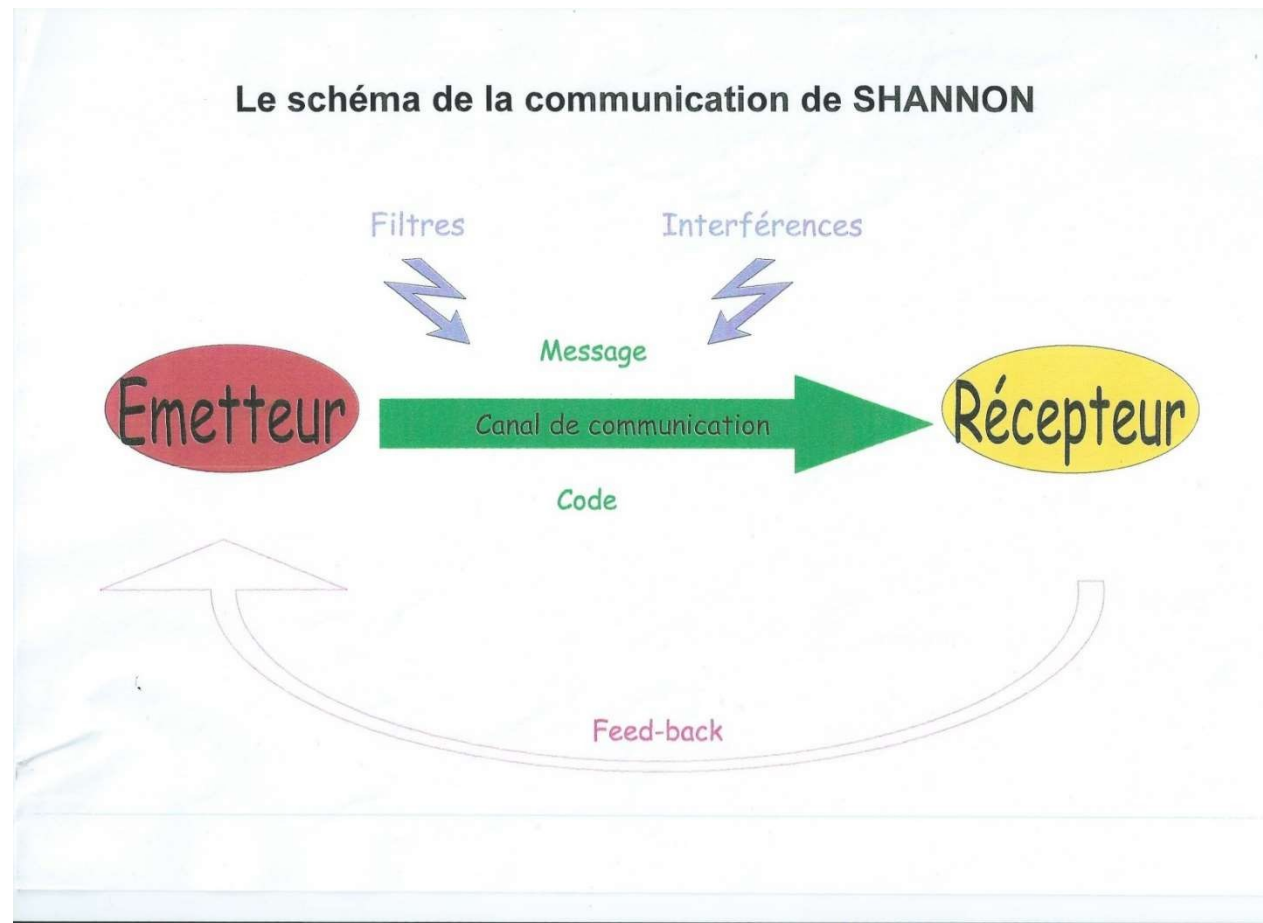
communiquer, mettre en commun, transmettre et partager

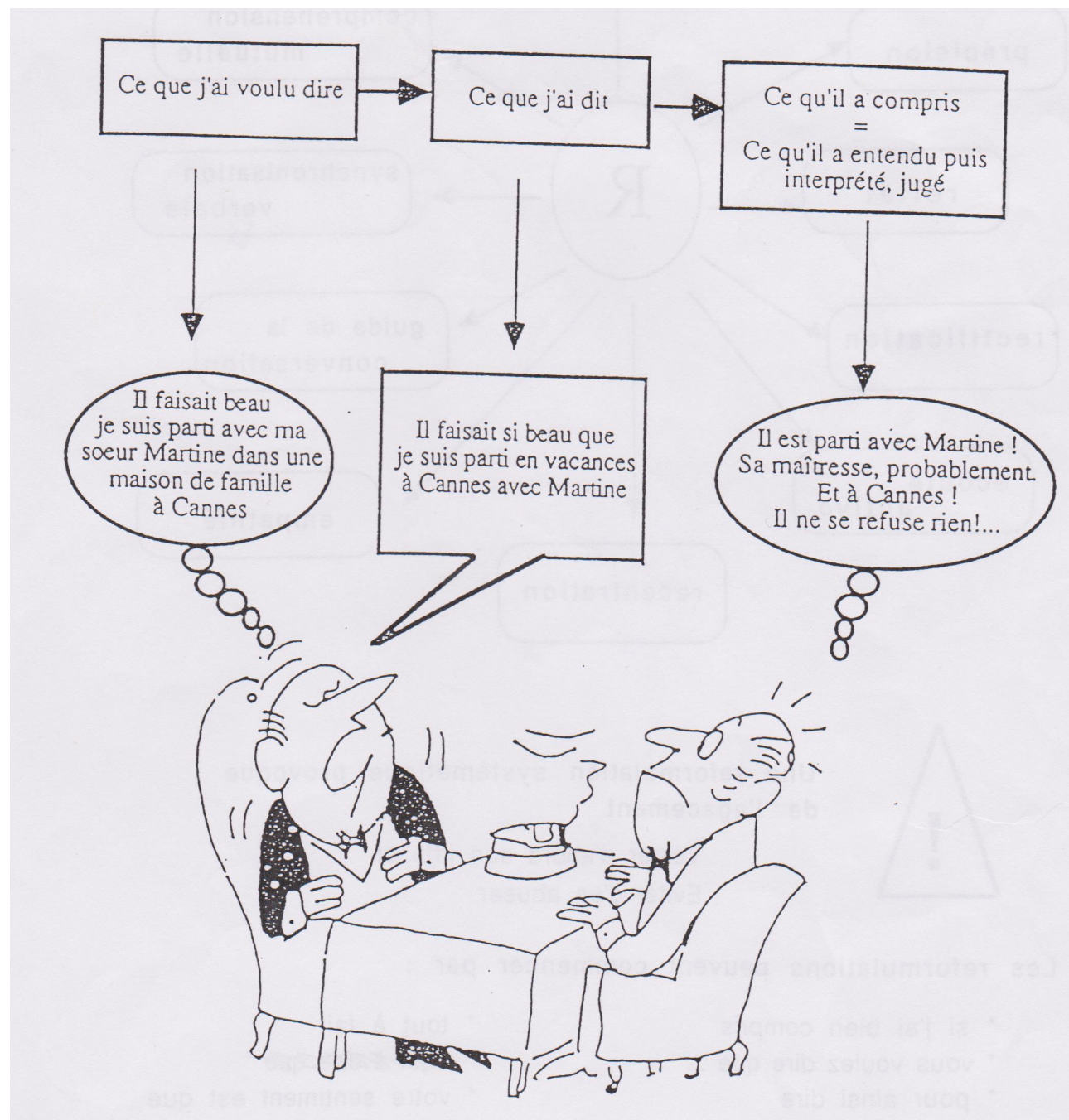
Dans toute communication vous retrouverez :





SCHEMA DE LA COMMUNICATION





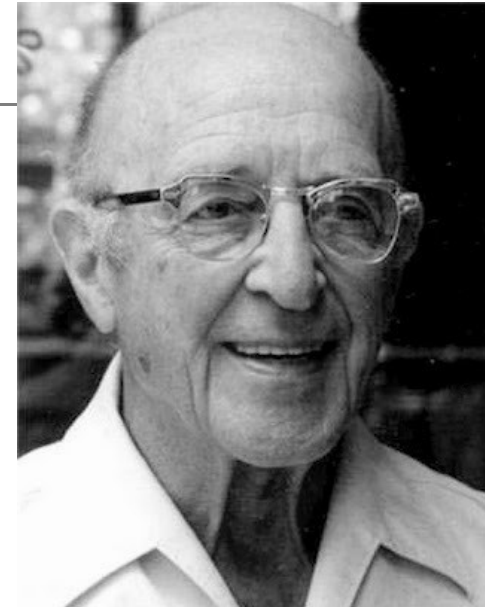


L'ECOUTE ACTIVE



Carl Rogers

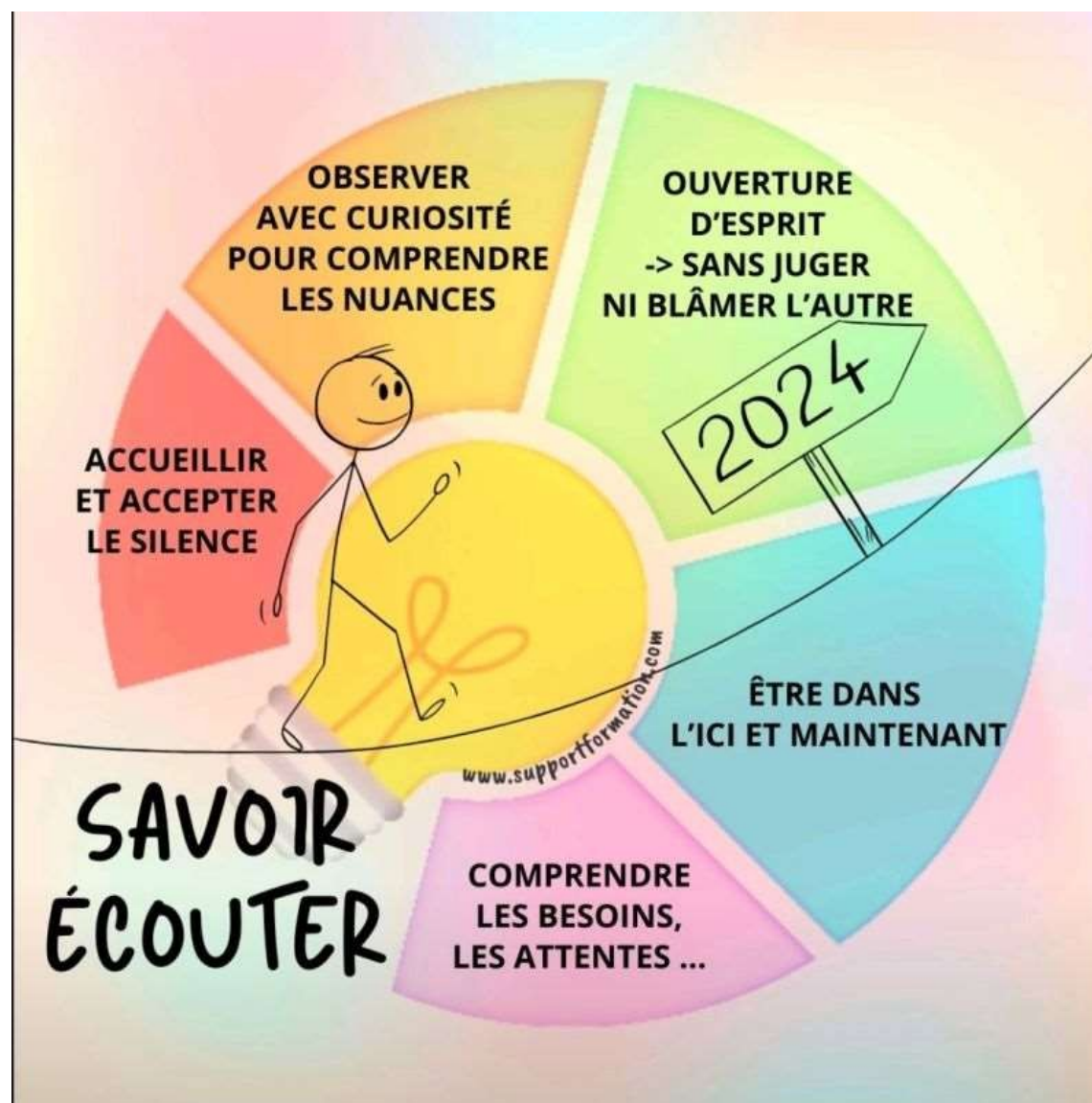
L'écoute active est également nommée **l'écoute bienveillante**



Elle permet :

- ✓ d'accompagner l'expression des émotions
- ✓ de décoder la dimension affection non verbalisée





L'écoute active



L'émetteur

L'écoutant

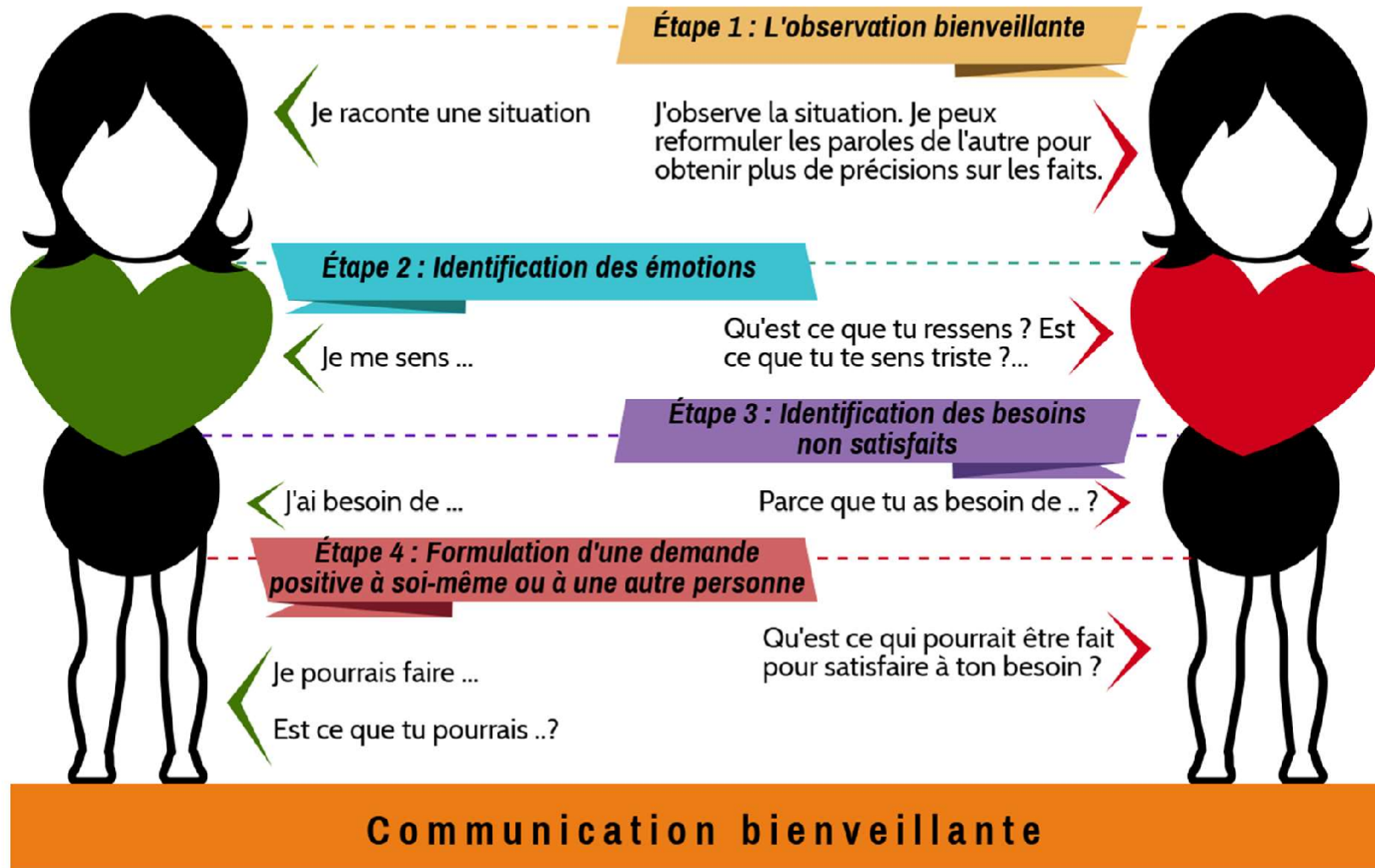
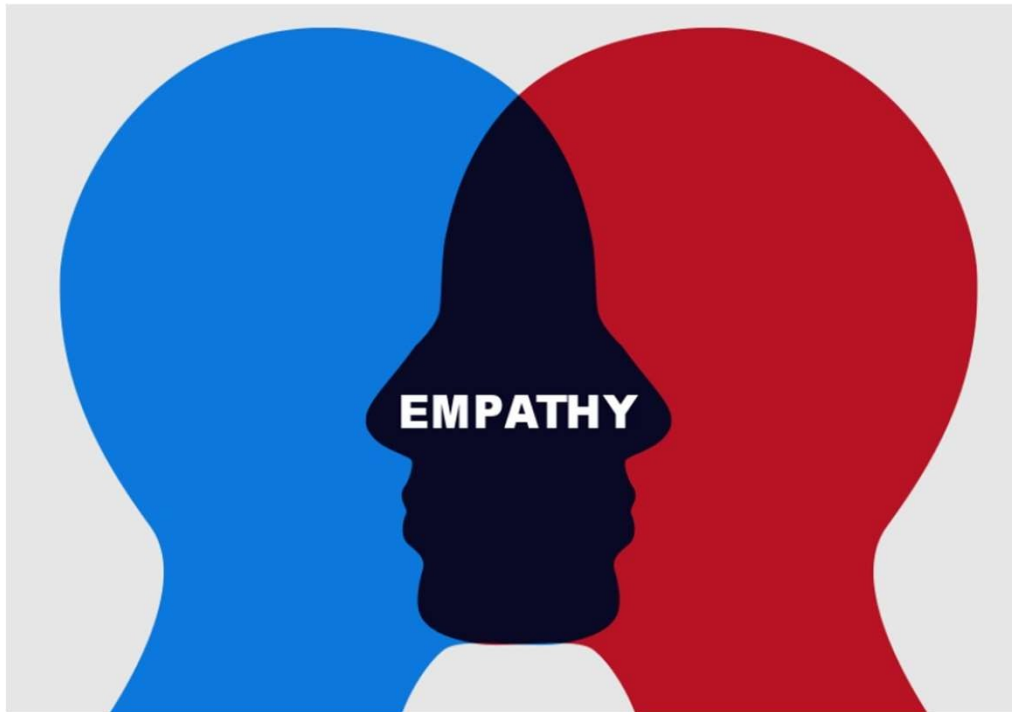


Illustration Positeam Management

L'EMPATHIE (1)



Capacité à percevoir le cadre de référence d'autrui.

L'***empathie cognitive*** consiste à comprendre les idées de l'autre.

L'***empathie émotionnelle*** consiste à partager ses ressentis.

>> **C'est être comme si on était l'autre tout en restant soit même**

L'EMPATHIE (2)



« Il me semble que tu es ... »

« Tu te sens en quelque sorte ... »

« Tu aimerais pouvoir/ tu aimerais mieux ... »

« Tu veux dire que ... »

« Tu crois que ... »

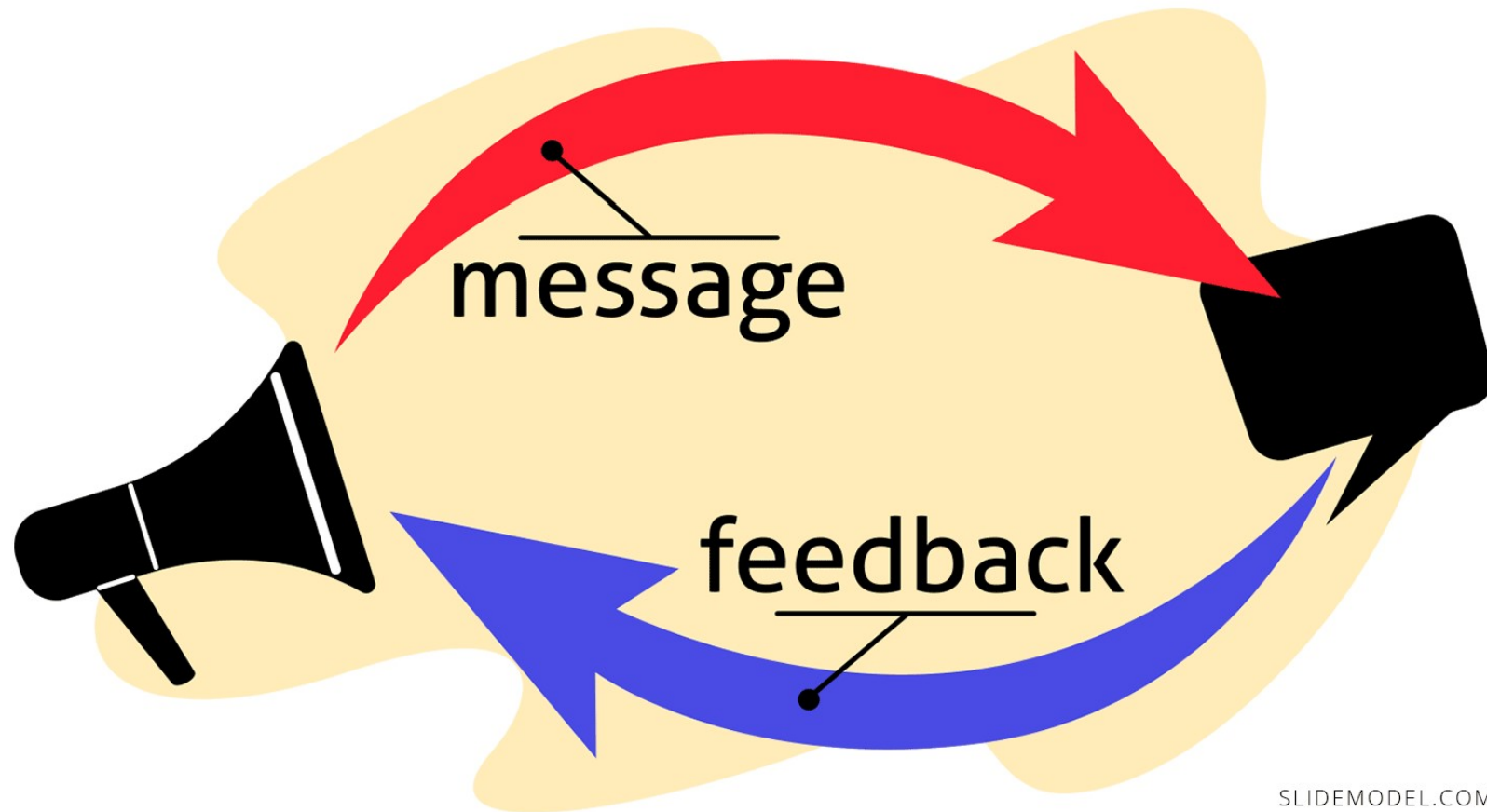
« Tu as l'air/ tu sembles/ j'ai l'impression que...»

« Cette décision, cette situation te paraît ... »

« ... c'est ça ? »



FEED BACK et REFORMULATION



REFORMULATION

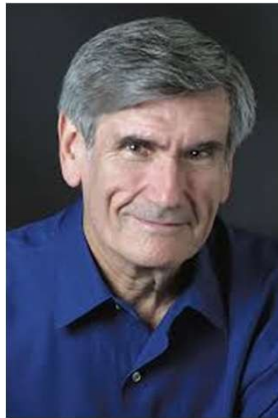


-
- « *Si je comprends bien ...* »
 - « *D'après ce que vous me dites ...* »
 - « *Vous souhaitez donc ...* »

La reformulation peut porter sur :

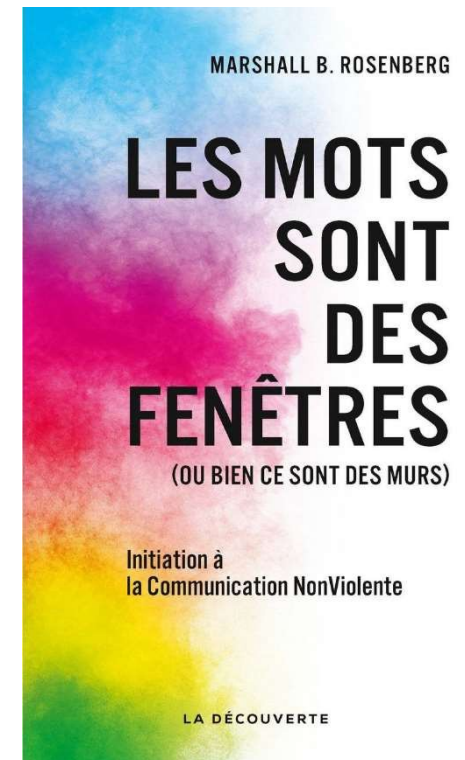
- **Le contenu littéral** : ce qui vient d'être dit,
- **Le contenu latent** : ce qui est sous-entendu,
- **Le comportement non verbal** : ce que vient de dire le corps.

Marshall Rosenberg



Processus de la « **communication non violente** »
(CNV)

>> un langage, une façon de communiquer
sans violence et se départir des jugements négatifs
et sollicite plutôt l'empathie.

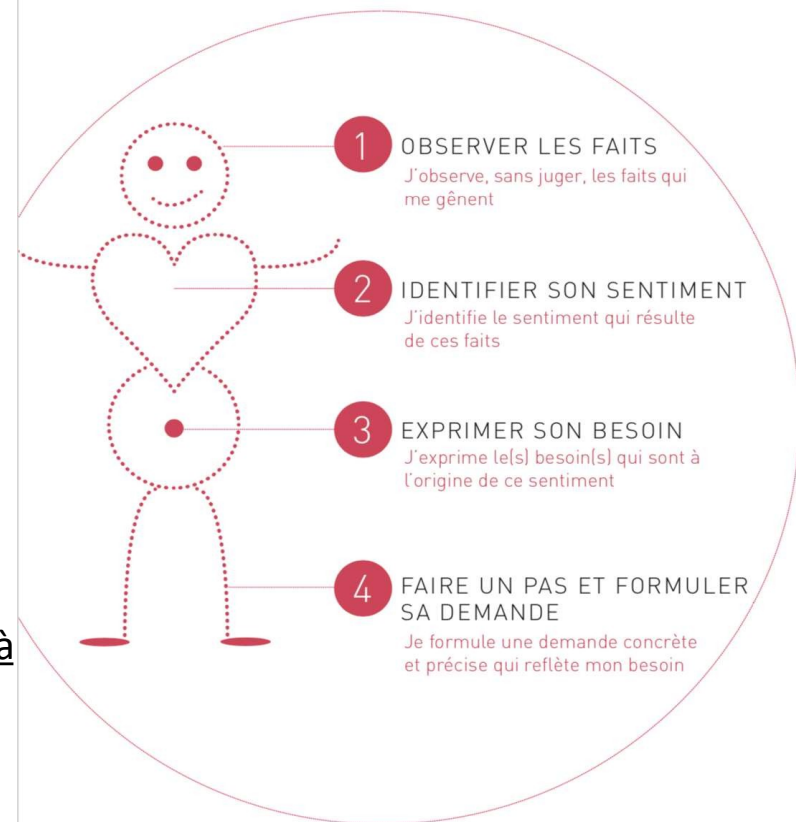


Le bonhomme OSBD



Il s'agit d'exprimer ce qu'il se passe en soi :

- 1. Exprimez ce que vous observez.** Présentez clairement la situation : qui, quand, quoi, à partir de faits, sans interprétation, ni jugement.
- 2. Dites ce que vous ressentez.**
- 3. Formulez ce dont vous avez besoin :** physiologique, sécurité, appartenance, estime et accomplissement.
- 4. Spécifiez ce que vous demandez :** adressez-vous à la personne concernée et formulez une demande concrète.



DU TEMPS ET DES ESPACES D'ACCUEIL



PERIODE DE FAMILIARISATION :

Une rencontre avec l'enfant ... et les parents

>> Habitudes (sommeil, alimentation, jeux), repères et rythmes

PENSER L'ACCUEIL :

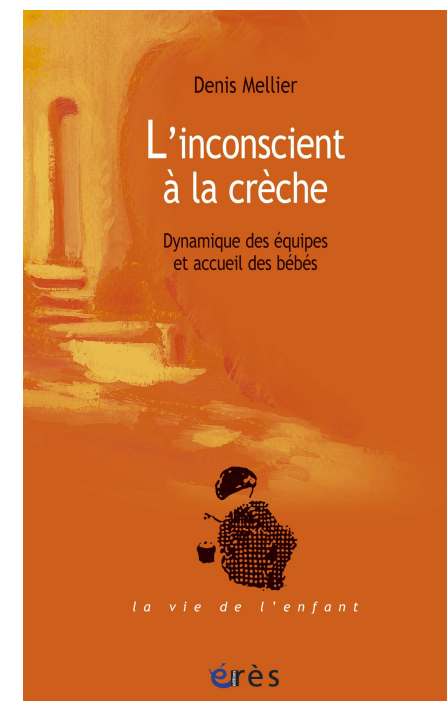
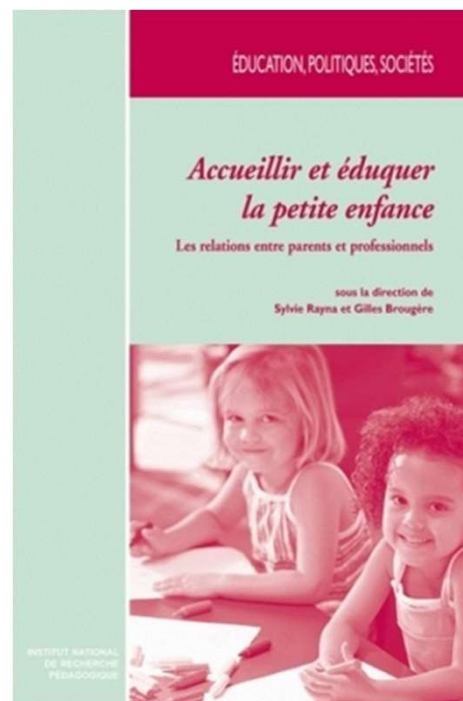
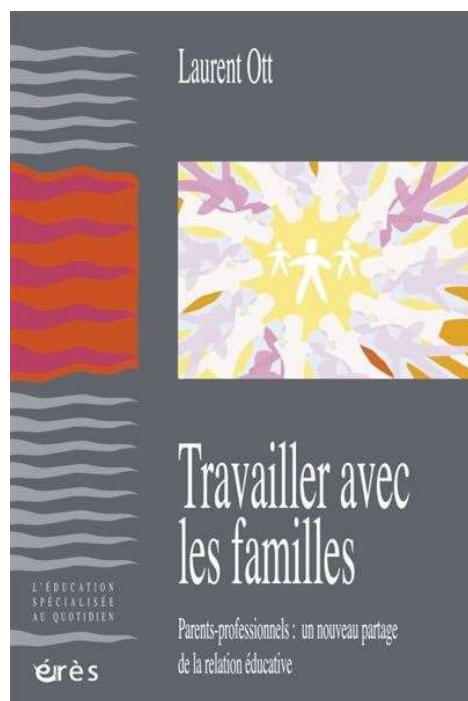
- Identifier un lieu d'accueil fixe et lisible
- Assurer une bonne transmission le matin pour optimiser celle du soir
- Communiquer avec les parents au cours de la journée
- Penser l'accueil comme projet d'équipe

PROPOSER DES ESPACES DE PARTAGE AVEC LE PARENT :

- Dans l'année, réinterroger les attentes du parent
- Espace conviviaux : fêtes, ateliers trio, café/goûters des parents



Propositions de lectures



Propositions de lectures

