

LA DÉMARCHE QUALITÉ EN CRÈCHE

Les enjeux
Les textes de référence
Les étapes
Les outils pour se lancer

Introduction

Le Schéma départemental des services aux familles 2024-2026 de Saône-et-Loire vise à mettre en oeuvre des services de qualité en direction des 50 000 familles du département. Il porte la conviction que cette ambition repose sur un triptyque :

- une couverture harmonieuse du territoire en équipements ;
- des publics informés pris en compte et associés ;
- des professionnels engagés.

Dans ce cadre, le Département et la Caisse d'allocations familiales ont copiloté une action visant à promouvoir le développement de la qualité au sein des crèches par le déploiement de démarches qualité structurées. L'objectif est de mieux accompagner les professionnels dans une démarche d'amélioration continue de leurs pratiques au service de l'enfant et de sa famille.

Des groupes de travail, composés de professionnels de la petite enfance, ont créé un kit d'outils facilitant le déploiement de démarches qualité dans les crèches. Ce kit d'outils comprend :

- une fiche méthodologique et des annexes ;
- un jeu coopératif pour initier en équipe la démarche.

Un exemplaire du jeu sera distribué à chaque crèche ou réseau de crèches.

La fiche méthodologique est téléchargeable sur les sites Internet de la Caf et du Département.

En parallèle, des sessions de formation autour de la démarche qualité en crèche sont organisées, à destination des responsables ou référents qualité des 155 crèches du département.

Bon à savoir : Les documents sur la démarche qualité dans les crèches sont téléchargeables en ligne sur caf.fr (espace "Professionnels" > actualité) et sur saoneetloire.fr.



La démarche qualité en crèche, de quoi parle-t-on ?

Une démarche qualité est une démarche volontaire, explicite, engagée et globale d'amélioration continue de l'accueil et de valorisation du travail des équipes prenant en compte les professionnels, les enfants et les familles.

C'est un projet collectif et participatif qui doit être porté de façon ambitieuse par les décideurs et impliquer tout le personnel et les familles.

Quels enjeux ?

La question de la haute qualité éducative dans les crèches est un sujet essentiel et d'actualité avec la création du Service public de la petite enfance (Sppe). Plusieurs rapports nationaux ont alimenté la réflexion autour de la qualité d'accueil en crèche.

- Le **rapport Giampino** en 2016 a posé les jalons du cadre national d'accueil du jeune enfant, diffusé en 2021.

- Le Haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge a publié, en mars 2019, un **rapport sur le pilotage de la qualité affective, éducative et de l'accueil du jeune enfant**.

- En 2020, est paru le **rapport de la Commission des 1000 premiers jours de l'enfant**, mettant en exergue le rôle primordial des modes d'accueil du jeune enfant comme lieu d'épanouissement et d'apprentissage pour l'enfant, et ce, en lien avec sa famille.

Le **rapport de l'Igas** diffusé au printemps 2023 a proposé des pistes pour améliorer la qualité de l'accueil, sous la forme de 39 préconisations.

Enfin, est paru, en juillet 2025, le **référentiel national de la qualité d'accueil du jeune enfant**, qui présente un ensemble structuré de bonnes pratiques concrètes et pragmatiques.

Au-delà des recommandations et des cadres nationaux, le déploiement d'une démarche qualité présente de nombreux avantages, pour tous les acteurs concernés par le fonctionnement de la crèche, en plus de l'intérêt premier qui est d'offrir à l'enfant des conditions d'accueil optimales, répondant à l'ensemble de ses besoins, en toute sécurité affective, matérielle et environnementale.

Une crèche connue pour sa démarche qualité favorise l'attractivité d'un territoire, d'une entreprise ou d'une association œuvrant dans le domaine de la petite enfance. Les gestionnaires sont sereins dans l'exercice de leur responsabilité, y compris en termes de développement durable, partagent une culture commune "petite enfance" avec les équipes de terrain et avec les partenaires institutionnels (Caf, Msa, Pmi).

Pour les équipes de professionnels, la démarche qualité, avec sa dimension participative, est une reconnaissance de leurs compétences, de leur implication, de leur capacité à adapter leur savoir-faire. C'est une opportunité de valoriser les bonnes pratiques en interne et en externe, d'innover, de renouveler sa motivation. La démarche qualité fédère l'équipe autour d'objectifs communs : elle facilite et nécessite un management collaboratif.

Les familles ont une place importante dans la démarche. Elles sont au bénéfice d'une offre d'accueil de leur enfant qualitative, dont elles connaissent mieux tous les aspects et qui peut venir conforter, voire appuyer leurs compétences parentales.



Les textes de référence

- **Cadre national pour l'accueil du jeune enfant** : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/accueil_jeune_enfant_cadre_national.pdf
- **Synthèse du rapport "Pilotage de la qualité affective, éducative et sociale de l'accueil du jeune enfant"** : <https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-03/hcfea-synthese-qualite-affective-avril-2019.pdf>
- **Référentiel national de la qualité d'accueil du jeune enfant** : <https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2025-07/Referentiel-national-qualite-accueil-jeune-enfant-2025.pdf>

Pour aller plus loin

- **Rapport du 22 mars 2019 : " Pilotage de la qualité affective, éducative et sociale de l'accueil du jeune enfant"** : https://www.hcfea.fr/IMG/pdf/_mis_en_page_rapport_qualite_29-07-19_-_final.pdf
- **Rapport de la Commission des 1000 premiers jours de septembre 2020** : <https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport-1000-premiers-jours.pdf>
- **Qualité de l'accueil et prévention de la maltraitance dans les crèches** : <https://igas.gouv.fr/Qualite-de-l-accueil-et-prevention-de-la-maltraitance-institutionnelle-dans-les.html>

Les "incontournables" d'une démarche qualité en crèche

C'est une démarche qui valorise les actions déjà existantes et qui favorise une amélioration continue des pratiques au service des enfants, des familles et des professionnels.

UN RÉFÉRENT QUALITÉ DANS LA STRUCTURE

avec un rôle central : celui de rechercher l'adhésion, d'être à l'écoute, de favoriser l'enthousiasme...

- nourrit une culture qualité
- motive et dynamise la démarche
- assure le suivi du plan d'action sur le terrain
- mobilise des ressources : un copilote dans la structure, le gestionnaire, le chargé de mission qualité sur le réseau, la Caf et la Protection maternelle et infantile (en soutien de la méthode)...

L'IMPLICATION DE CHACUN

- décideurs (élus, conseils d'administration d'association ou d'entreprise)
- responsable(s) de crèche
- équipe(s) de professionnels
- parents
- partenaires

DU TEMPS DÉDIÉ

- une anticipation du temps de travail nécessaire
- des dates et temps de réunion inscrits dans les agendas, pour tous les professionnels impliqués

UNE MÉTHODE EFFICACE ET PARTICIPATIVE

- des étapes de déploiement claires et échancées
- des objectifs atteignables, concrets et mesurables
- des temps de travail collaboratifs, des temps de restitution et des temps de validation
- un budget déterminé

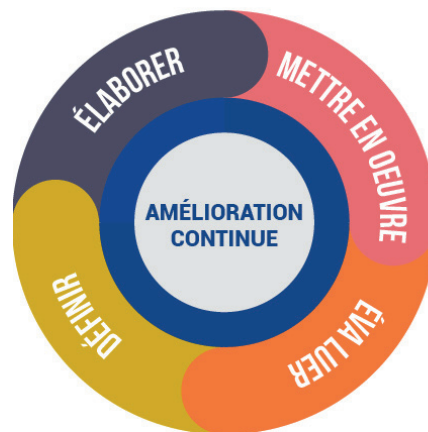
DU LIEN AVEC LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

- une démarche intégrée au projet d'établissement
- une démarche favorisant les allers-retours réflexifs avec le projet d'établissement



Les étapes d'une démarche qualité en crèche

Le fil rouge reste le projet d'établissement et les principes du cadre national de l'accueil du jeune enfant.



1 Définir ensemble le référentiel qualité de la structure

- **Réaliser un état des lieux du fonctionnement de la structure : ce que je fais bien ou moins bien.** Le jeu "Ma crèche, mission qualité" peut servir de support pour accompagner la méthode d'évaluation. Celle-ci doit couvrir les 3 axes de travail : qualité d'accueil des enfants, qualité d'accueil des familles, conditions de travail des équipes. Elle doit permettre d'identifier sur quelles thématiques l'équipe souhaite travailler. Pour compléter la phase initiale de jeu, des outils d'évaluation tels que les questionnaires (à destination du personnel, des familles), les entretiens, l'observation peuvent être utilisés (voir l'annexe 2).
- **Ecrire le projet qualité de la structure sous forme d'engagements, ou d'ambitions, ou de principes, ou de thématiques prioritaires...** : identifier des critères de qualité précis, avec des indicateurs d'évaluation simple et mesurables.
- **Présenter le diagnostic qualité et les choix effectués pour l'élaboration du projet qualité** : prévoir un temps d'échange (avec tous les professionnels concernés, élus, gestionnaires, décideurs, parents,...).

2 Élaborer le plan d'actions

- Ecrire un plan d'action réaliste au regard des thématiques identifiées dans le projet qualité.
- Délimiter le déploiement du plan d'actions dans le temps (sur 6 mois, 1 an...).
- Prévoir des actions concrètes, réalisables, échancées, avec des objectifs évaluables (voir l'annexe 1).
- Faire le lien avec le référentiel national de la qualité d'accueil, le projet d'établissement.

3 Mettre en œuvre le plan d'actions

Selon la durée du cycle de la démarche, prévoir des points d'étape et valoriser les avancées

4 Évaluer et poursuivre la démarche d'amélioration continue

- **Réaliser le bilan des actions et mesurer l'impact sur la qualité de l'accueil de l'enfant, de sa famille et sur les conditions de travail des professionnels** : mesurer les indicateurs et analyser les écarts.
- **Communiquer sur les résultats** (élus, professionnels, gestionnaires, décideurs, familles, partenaires...).
- **Engager un nouveau cycle d'amélioration continue** : nouvelle étape de jeux envisageable (nouvelles priorités ou approfondissement, amélioration continue,...), nouveau questionnaire aux familles, ajustement du projet pédagogique, ...
- **Élaborer un nouveau plan d'actions** après avoir retravaillé collectivement les critères de qualité à prioriser dans le nouveau cycle : reprendre l'étape 1.

Annexe 1 : modèle de fiche action pour les professionnels

Fiche action N°	Précisions - Exemples
Constat Contexte	Montrer que l'action répond à un besoin, prend en compte l'enfant, les familles, les professionnels ; est mise en lien avec le projet pédagogique Référence aux réponses des parents dans le questionnaire Référence aux résultats du jeu : Ma crèche, mission qualité Référence aux observations faites par les professionnels
Descriptif de l'action	Nommer l'action Nommer le principe de la charte nationale d'accueil auquel se rattache l'action Nommer l'engagement, l'ambition du projet qualité auquel se rattache l'action <i>Exemple : aménagement de l'espace de vie</i> Description <i>Exemples :</i> <i>Décider en équipe les aménagements</i> <i>Etablir un budget d'investissement</i> <i>Réaliser les aménagements</i>
Référent(s) de l'action	
Objectifs	Objectifs généraux <i>Exemple : favoriser l'autonomie des enfants</i> Objectifs opérationnels (spécifiques, mesurables, réalistes et atteignables, définis dans le temps) <i>Exemple :</i> <i>créer des espaces spécifiques</i>
Moyens	Temps de réunion Moyens financiers
Evaluation	Définir les indicateurs <i>Exemples :</i> <i>Observation externe de l'utilisation des espaces par les enfants</i> <i>Satisfaction des parents, des professionnels</i>
Calendrier	<i>Exemples :</i> <i>Déploiement mars 2025</i> <i>Point d'étape décembre 2025</i> <i>Evaluation mars 2026</i>

Annexe 2 : modèle de questionnaire à destination des familles

Vous trouverez ci-joint une proposition de trame en vue de questionner de façon très opérationnelle les familles sur les grands principes du cadre national du jeune enfant.

Pour chaque item, les familles peuvent répondre : ☐ oui ☐ non ☐ à améliorer.
Elles peuvent aussi laisser un commentaire.

Pour grandir sereinement, j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation ou celle de ma famille. L'accueil du jeune enfant doit répondre aux spécificités de sa situation.	Je suis satisfait des conditions d'accueil proposées à mon enfant.
	L'accueil de mon enfant s'adapte à ses besoins.
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. Un accueil de qualité doit respecter la spécificité du développement global et interactif du jeune enfant, dans une logique de prime éducation.	L'environnement de l'enfant dans la crèche me semble adapté à ses besoins.
	Le rythme de mon enfant semble être respecté.
	J'ai été questionné/entendu sur le rythme de mon enfant.
Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueilli(e) quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache. La relation entre l'enfant et tous les adultes qui l'entourent se construit en confiance et clarté.	Je suis satisfait des échanges avec les professionnels.
	Je me sens impliqué dans la vie de la crèche.
Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, j'ai besoin de professionnel(le)s qui encouragent avec bienveillance mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir. Un encadrement bienveillant, sécurisant, pluriel, ludique et ouvert sur le monde favorise la confiance en soi, en les autres et en l'avenir.	J'ai été informé des grandes orientations du projet pédagogique de la crèche.
	La crèche me semble en lien avec l'école maternelle ou les autres partenaires (autres services proches : bibliothèque, ludothèque,...)
	La crèche participe à l'éveil et à l'épanouissement de mon enfant.
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.	Mon enfant bénéficie d'une ouverture sur l'art (dessins, livres, ...) et la culture (spectacle, musée, ...).

Le contact réel avec la nature est essentiel à mon développement.	Votre enfant profite de l'espace extérieur au moins 1 fois dans la journée.
	Vous avez connaissance d'activités en lien avec la nature réalisées avec votre enfant.
	La cour vous semble adaptée aux besoins des enfants (espace végétal, ombragé)
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 professionnel(le)s qui m'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et ces hommes que je construis mon identité.	Les professionnels s'adressent de la même façon aux garçons et aux filles (accompagnement des émotions ...).
	Les propositions de jeux/activités sont les mêmes pour les garçons et les filles.
J'ai besoin d'évoluer dans un environnement beau, sain et propice à mon éveil.	Les locaux de la crèche sont chaleureux et accueillants.
	La crèche me semble propice à l'éveil de mon enfant.
	Vous considérez que les espaces de la crèche garantissent la sécurité de votre enfant.
	La crèche me semble bien entretenue.
	Vous pensez que la crèche fait les efforts nécessaires pour offrir un environnement sain à votre enfant (qualité de l'air et des matériaux par exemple).
Pour que je sois bien traité(e), 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 et avec d'autres intervenants.	L'équipe de la crèche vous semble travailler dans une bonne ambiance.
	En cas de constat de comportement inadapté d'un professionnel, vous sauriez à qui vous adresser (responsable de crèche, gestionnaire de la crèche, service PMI ...)
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 confié par mon ou mes parents.	L'équipe de professionnels répond à mes questions de parent.