

# Pour une relation de qualité

- 1 S'adapter** à l'interlocuteur et prendre en compte son ressenti et ses inquiétudes liées à :
  - La séparation, les pratiques éducatives...
  - La relation de confiance avec l'assistant maternel.
- 2 Respecter** l'assistant maternel dans ses compétences de professionnel de la petite enfance. De son côté, l'assistant maternel respectera les parents dans leur rôle de premiers éducateurs.
- 3 Réfléchir** à sa posture et s'engager, en définissant :
  - La place de chacun (respect de la vie privée et de l'espace de vie...).
  - La durée de l'accueil (jusqu'à l'entrée à l'école ?).

## Astuces de communication

- **Prendre le temps** d'écouter.
- **Observer** les réactions mutuelles (signes d'incompréhension ou d'inquiétude)



## Pour aller plus loin

### Le Conseil départemental de la Haute-Garonne

La Protection Maternelle et Infantile (PMI) assure :

- La délivrance, le suivi et le contrôle des agréments des assistants maternels.
- L'organisation et le financement de la formation obligatoire des assistants maternels.

[www.haute-garonne.fr](http://www.haute-garonne.fr)

### Les Relais Assistants Maternels de la Haute-Garonne

proposent information et accompagnement, notamment sur :

- Les Guides juridiques de la Direction du travail.
- L'élaboration du Projet d'accueil de l'enfant.
- L'accès des assistants maternels à la formation continue.

[www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr)

## Bibliographie

- "Assistants maternelles : guide pour bien accueillir les tout-petits et leur famille", Patricia DENAT, édition Erès.
- "La communication professionnelle de l'assistante maternelle", Yvette DELAC, édition Vuibert.



**RAM 31**  
Réseau des Ram de la Haute-Garonne



## Conception

Ce guide est le fruit d'une réflexion menée par un des groupes de travail du réseau **Ram 31** (réseau de Relais Assistants Maternels de la Haute-Garonne).

## Réalisation et fabrication

Ce guide a été réalisé et imprimé par la **caisse d'Allocations familiales de la Haute-Garonne**.

Crédits illustrations : Fotolia.com@Koti - Edition 01/2017



# Guide du premier entretien entre parents et assistants maternels



Pour garantir la qualité d'accueil de l'enfant sur la durée, parents et assistants maternels doivent établir une relation de confiance et de respect mutuel.

Le premier entretien est un moment important car il permet de faire connaissance.

Ce guide pratique aide à la préparation de cet entretien et rappelle les sujets importants à aborder entre parents et assistants maternels.



## Le premier contact téléphonique

### Préparation de l'entretien

Avant toute conversation téléphonique, il est important de s'assurer de sa propre disponibilité et de celle de son interlocuteur. Sinon, prendre les coordonnées et rappeler à une heure convenue.



### Échanges des premières informations

- Besoins liés à l'accueil de l'enfant (date de démarrage et durée d'accueil).
- Nombre de places disponibles chez l'assistant maternel, pour quel âge, sur quels jours et horaires.
- Nombre d'enfants déjà accueillis.
- Secteur scolaire couvert (pour le périscolaire).
- Nom, prénom et date de naissance de l'enfant.
- Coordonnées des parents.

### Contact concluant

Si le premier échange est concluant, programmer un entretien qui sera préparé par chacun à l'aide du présent document. En cas d'annulation du rendez-vous, prévenir l'intéressé.

### Contact non concluant

Si l'accueil ne peut se mettre en place, l'assistant maternel peut orienter vers le Relais Assistants Maternels (Ram), ou d'autres partenaires.

## Astuces de communication

- **Sourire** même lorsque l'on est au téléphone (le sourire s'entend).
- **Reformuler** pour valider ce que chacun a compris lors de l'échange.

## La première rencontre chez l'assistant maternel

### Préparation de l'entretien

- Les deux parents seront-ils présents ?
- Présence des membres de la famille de l'assistant maternel ? Lesquels ?
- Choix du moment le plus opportun pour s'entretenir : pendant ou en dehors du temps d'accueil ?
- Documents à échanger (trame de contrat de travail...) pour préparer le second entretien ?

### Échanges sur l'enfant et sa famille

- L'enfant et son environnement familial.
- Démarches des parents engagées à ce jour (rencontre d'autres assistants maternels, visite de crèche...).
- L'enfant est-il parfois confié à un tiers ?
- Sommeil : position, lit, durée, horaire, luminosité, rituel d'endormissement, objet sécurisant...
- Alimentation : allaitement, biberon, nombre de repas, diversification, autonomie, goût, quantité...
- Santé : allergies, antécédents, vaccination, recommandations...
- Hygiène et soins corporels.
- Développement psychomoteur : progrès, positions préférées, déplacements...
- Intérêts, activités, jeux préférés.
- Besoins affectifs (besoins de portage, contacts câlins, doudou, sucette...).

### Échanges sur l'assistant maternel

- Parcours, agrément, formations réalisées et en projet, ancienneté, motivations...
- Famille : conjoint, enfants et organisation familiale.
- Projet d'accueil.
- Accompagnement (PMI, RAM), partenariat avec les associations, accès aux bibliothèques et ludothèques.
- S'il exerce en Maison d'Assistants Maternels, présentation des autres professionnels.

### Échanges sur les conditions d'accueil de l'enfant

- Valeurs éducatives.
- Période d'adaptation.
- Présences, arrivées et départs des membres de la famille de l'assistant maternel et ceux des familles des enfants accueillis.
- Moyens de transmission : cahier de liaison, échange oral.
- Jours et horaires de l'accueil.
- Lieux dédiés à l'enfant, les aménagements, les animaux, la sécurité.
- Matériel à disposition : qui fournit quoi ?
- Fourniture des repas.
- Déplacements (périscolaires, sorties...) et moyens de transport.
- Congés des parents et de l'assistant maternel.
- Solutions en cas d'absence de l'assistant maternel (formation, maladie, maternité...).
- Modalités du contrat de travail : rémunération, indemnités, fonctionnement (congrés...).
- Accueil de l'enfant malade.
- Pour les Maisons d'Assistants Maternels, conditions de délégation d'accueil à un autre assistant maternel.

### Après cette première rencontre, s'accorder le temps de la réflexion tout en convenant ensemble d'un délai de réponse.

Fixer un nouveau rendez-vous qui permettra d'élaborer le "projet d'accueil" et le "contrat de travail".

