

# **Charte de fonctionnement du Guichet Unique**

## **PREAMBULE**

Le territoire Loire Semène se compose de 4 EAJES dont 2 communautaires et 2 associatifs et 1 RPE. Cette diversité de l'offre et la multiplicité des points d'entrée et d'informations peut se révéler complexe pour les parents qui s'interrogent sur les modalités d'admission.

Un guichet unique petite enfance est mis en œuvre depuis janvier 2019, c'est un lieu de centralisation des demandes d'accueil et d'information sur l'ensemble des modes d'accueil, concrétisé par le RPE présent sur l'ensemble des 7 communes.

Chaque organisme gestionnaire conserve sa liberté d'admission selon des modalités qui lui sont propres.

Le présent règlement expose les modalités de fonctionnement du guichet unique.

## **LES OBJECTIFS :**

- L'équité : ouvertures des crèches à toutes les familles (dans le cadre des critères déterminés)
- La transparence : apporter une réponse claire aux familles
- L'optimisation des places : dans les structures d'accueil tout en respectant les taux d'encadrement réglementaires et la qualité d'accueil engagée par la Collectivité.
- Examen de la demande et des besoins de chaque famille, la commission valide ou non les inscriptions en fonction des différents critères d'admission retenus.

## **DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICE :**

- Les familles souhaitant effectuer une demande d'accueil pour leur enfant devront obligatoirement faire une pré-inscription sur le portail familles des services de la Communauté de Communes.
- Si une famille souhaite effectuer sa demande via monenfant.fr, elle sera automatiquement redirigée sur ce portail des services.
- Une proposition de RDV physique ou téléphonique sera systématiquement faite à la famille au moment de sa pré-inscription.
- Un numéro unique permet aux familles de contacter le relais pour effectuer une demande d'accueil. Ce contact est visible à la fois sur le site monenfant.fr et sur le portail des services. L'animatrice référente du guichet unique établit le premier contact et propose systématiquement une rencontre. Chaque animatrice du RPE peut assurer les RDV physiques en fonction de son secteur de référence.

## 1 : Enregistrement de la demande d'un mode d'accueil

### • **Pré-inscription dématérialisée :**

Les familles devront procéder à leur pré-inscription via le portail des services. Cette dématérialisation de la procédure de pré-inscription offre la possibilité aux familles de s'enregistrer le moment voulu, en dehors des horaires d'ouverture des lieux dédiés.

Lors du premier RDV physique ou téléphonique, le professionnel doit obligatoirement orienter la famille sur le portail.

Pour les familles vulnérables et/ou ne maîtrisant pas l'outil informatique, les animatrices ou responsables d'EAJE seront disponibles pour accompagner ses dernières à effectuer les démarches de pré-inscription en ligne.

Les parents peuvent choisir de 1 à 3 modes de d'accueil, qu'ils soient associatifs ou communautaires.

A l'issue du processus d'examen des demandes et si le dossier est retenu, une seule place, communautaire ou non, sera proposée.

La pré - inscription est obligatoire afin que la demande d'accueil soit traitée en commission : celle-ci est possible à partir du 3<sup>ème</sup> mois de grossesse.

### • **Entretiens individuels pour préciser la demande des familles**

Afin de créer et développer du lien social avec ses familles, le relais va veiller à :

- Faciliter la démarche des familles lors de leur pré-inscription. Les animatrices sont présentes pour rassurer les familles.
- Echanger avec les familles sur leurs besoins en matière d'accueil de leur jeune enfant. Pour cela, les animatrices accompagnent ces dernières à définir leurs réels besoins.

Les familles sont informées, lors du premier entretien, de l'ensemble des modes d'accueil présents sur le territoire et accompagnées dans un choix adapté à leurs besoins. A ce titre, un flyer est diffusé afin de présenter de façon globale ces modes de garde.

## 2. Attribution d'un mode d'accueil :

Afin de garantir l'objectivité dans l'attribution d'un mode de garde aux familles, plusieurs outils sont prévus :

- **Une Charte de fonctionnement** précisant des critères d'attribution
- **Une commission technique** composé de l'ensemble des professionnels de la petite enfance en vue d'une prise de décision collective. Chaque situation est étudiée de façon approfondie afin de ne pas laisser de côté une famille dont les besoins d'accueil s'avèreraient nécessaires.
- **Une commission d'admission exceptionnelle** composée d'élus du conseil communautaire, provenant de communes différentes et des gestionnaires concernés. Elle permettra de trancher dans le cas de litiges ou situations complexes.



• **Un outil informatique** via le portail des services : pour faciliter le traitement des dossiers et réduire le temps entre la demande faite par la famille et la réponse qui lui est apportée.

### 3. Accompagnement des familles dans l'obtention d'une solution d'accueil :

Le guichet unique a pour mission d'apporter une solution d'accueil à chaque famille.

Dans le cas, où le choix 1 ne peut être accordé, la famille peut **renouveler sa demande** via le portail des services dans la limite d'un délai d'un mois. La date de demande initiale reste inchangée afin de rester prioritaire au niveau des critères d'attribution.

Les animatrices pourront aussi faciliter **la réorientation de ses familles vers un accueil individuel**. Le relais petite enfance a mis en place un système d'échanges mails. Les assistants maternels peuvent préciser leurs disponibilités pour une demande d'accueil précise. Les parents disposent ainsi d'une meilleure lisibilité quant à l'offre disponible, et peuvent choisir l'assistant maternel qui propose une place adaptée à leur enfant. Ce système satisfait aussi les assistants maternels qui se rendent visibles auprès des parents employeurs.



## LA COMMISSION TECHNIQUE

### 1. Compétences :

- La commission technique étudie les demandes d'accueil régulier\* d'au moins un jour par semaine et décide des attributions de places.
- Les responsables d'établissement traitent les autres demandes d'accueil : accueil occasionnel\* et accueil d'urgence\*

### 2. Composition :

La commission technique est composée de :

- Coordinatrice Parentalité, Politiques d'accueil ;
- Référentes de secteur ;
- Responsable RPE ;
- Responsables EAJE

L'ensemble des membres de la commission est tenu à une totale obligation de service et de confidentialité concernant les informations dont il a connaissance.

### 3. Fonctionnement :

La présidence de la commission :

Coordinatrice Parentalité, Politiques d'accueil

Fréquence, convocations et tenue des réunions de commissions :

Le pilotage de commission est tenu par la responsable du RPE.

La commission se réunit 3 fois par an, sur convocation de ses membres :

- En Janvier : pour les accueils débutants d'Avril à Juillet
- En Mai : pour les accueils débutants de Septembre à Décembre
- En Septembre : pour les accueils débutants de Janvier à Mars

Toute demande d'admission en dehors des périodes de commission, doit être portée à connaissance du guichet unique et de la responsable de l'EAJE concerné par la demande. Si la structure ne peut répondre de façon positive à la demande inter-commission, la demande sera traitée à la prochaine commission.

### 4. Les critères d'admission :

La commission examine une liste de pré inscrits et :

- Propose une solution d'accueil après examen de la demande.
- Propose d'autres solutions d'accueils ou les oriente vers le RPE pour connaître les listes d'assistants maternels.

Les critères retenus par la commission, pour l'admission définitive d'un enfant en multi accueil, sont les suivants :

- Antériorité de la demande et report
- Situation résidentielle :
- Situation familiale :
- Situation professionnelle :
- Accueil de l'enfant



## Occasionnel

- Mode d'accueil actuel non adapté aux besoins
- Absence de mode d'accueil
- Confirmation de la demande et du planning :

Les familles reçoivent un mail 5 semaines avant la commission pour les inviter à confirmer leur demande et disposent d'un délai de 2 semaines pour modifier la demande faite à la date de réception du mail de demande de confirmation.

Ces critères restent **indicatifs**. D'autres éléments viennent nuancer l'attribution des places en crèche, pour maintenir un fonctionnement équilibré.

- Les places disponibles dans la structure demandée,
- L'âge de l'enfant,
- La date souhaitée pour l'entrée en crèche,
- Le type de contrat demandé

### 5. Validation des accueils :

Le guichet unique a pour mission d'apporter une solution d'accueil à chaque famille.

Dans le cas, où le choix est positif, un mail du Portail Famille est envoyé à la famille et la Responsable de l'EAJE concerné prendra contact directement avec la famille pour fixer un RDV. Les familles sont tenues de respecter la date d'entrée de l'enfant et le planning demandé, fixée lors de leur demande et confirmée lors de la proposition d'attribution.

Dans le cas, où le choix 1 ne peut être accordé, un mail du Portail Famille est envoyé à la famille avec proposition d'envoi de la liste des assistants maternels de la commune.

La famille peut **renouveler sa demande** via le portail des services dans un délai d'un mois. La date de demande initiale reste inchangée afin de rester prioritaire au niveau des critères d'attribution. La demande sera alors traitée à la prochaine commission. Toute demande faite après ce délai d'un mois constituera une nouvelle demande d'accueil.

## LA COMMISSION D'ADMISSION EXCEPTIONNELLE

### 6. Compétences :

- Trancher un litige, une demande complexe non résolu lors de la commission technique

### 7. Composition :

La commission d'admission communautaire est composée de :

- Vice-présidente Famille Jeunesse
- Président (e) ou représentant désigné des EAJE associatifs
- Directeur Service à la Population
- Coordinatrice Parentalité, Politique d'accueil
- Responsable RPE

L'ensemble des membres de la commission est tenu à une totale obligation de service et de confidentialité concernant les informations dont il a connaissance.