



MIEUX VOUS ACCUEILLIR

LES ÉTABLISSEMENTS DE LA PETITE ENFANCE S'ENGAGENT

La Ville de Paris dote progressivement l'ensemble de ses équipements et services publics d'une charte d'accueil des usagers. Par la présente charte, les établissements municipaux de la petite enfance s'engagent sur la qualité de leur accueil. Leurs équipes sont à l'écoute des parents pour continuer à progresser.

• Des modes d'accueil diversifiés vous sont proposés

1. Les jeunes enfants peuvent être accueillis, à temps plein, à temps partiel, en multi-accueil, collectivement (crèches collectives, haltes-garderies, jardins d'enfants et jardins maternels) ou au domicile d'un(e) assistant(e) maternel(le) (crèches familiales).
2. Le maintien de l'accueil dans les crèches, pendant les congés d'été et de fin d'année, est assuré par des regroupements dont les parents sont informés à l'avance.
3. Un accueil d'urgence est organisé dans certains établissements pour faire face à des situations exceptionnelles, de nature sociale ou familiale.

• Un service organisé autour du bien-être physique et affectif de tous les enfants

4. L'enfant est pris en charge au sein des établissements de la petite enfance par des professionnel(le)s qualifié(e)s.
5. Les professionnel(le)s veillent tout au long de la journée, à la santé, à la sécurité physique et au bien-être affectif de l'enfant.
6. Les établissements accueillent des enfants en situation de handicap ou de maladie chronique. Un protocole d'accueil individualisé est alors proposé aux familles par le responsable d'établissement et le médecin de l'établissement, en lien avec le médecin traitant.
7. Les enfants bénéficient d'une alimentation équilibrée, variée, de qualité et adaptée à leur âge.
8. Les locaux des établissements sont aménagés de façon conviviale et confortable, et de manière à assurer la sécurité des enfants.

• Un projet éducatif dans le respect de l'enfant

9. L'identité de l'enfant et son individualité sont respectées.
10. L'ensemble des besoins de l'enfant est pris en compte. Le rythme et les habitudes de l'enfant guident les professionnel(le)s qui l'accompagnent dans ses acquisitions, ses repas, son sommeil, ses activités...

11. Des activités d'éveil et de jeux sont proposées aux enfants pour favoriser leur développement, leur épanouissement et leur vie en collectivité.

• Un échange personnalisé et attentif avec les parents

12. Les parents sont les premiers interlocuteurs des professionnel(le)s qui se montrent disponibles et à leur écoute.
13. Ils sont informés de la vie de l'établissement. Les équipes les associent le plus possible au quotidien de leur enfant. Les menus sont affichés à l'avance.
14. L'échange des informations est organisé de façon à préserver leur confidentialité. Chacun fait preuve de discrétion, de courtoisie et s'abstient de tout jugement. Le(la) directeur(rice) de l'établissement est l'interlocuteur(rice) privilégié(e) des parents ; chaque professionnel(le) est disponible pour répondre à leurs questions et recueillir leurs suggestions. Les parents peuvent contacter l'établissement par téléphone dans la journée. Lors d'un évènement particulier, ils sont prévenus dans les meilleurs délais.
15. En cas de difficulté, les parents peuvent écrire à la Direction des Familles et de la Petite Enfance : 94-96 quai de la Rapée 75012 Paris
Si un litige persiste, ils peuvent recourir, directement et gratuitement, au médiateur(rice) de la Ville de Paris sur paris.fr ou par courrier : Médiateur(rice) de la Ville de Paris, 32 quai des Célestins, 75196 Paris RP

• L'enrichissement par la diversité

16. Les équipes des établissements d'accueil de la petite enfance veillent au respect de la diversité des familles.
17. La mixité culturelle et sociale, les échanges et l'ouverture sur l'extérieur sont encouragés dans le respect de la laïcité.
18. Un projet social est élaboré dans chaque établissement. Il traduit, au-delà du service rendu aux parents dans l'accueil de leurs enfants, la fonction de l'établissement dans son quartier.

La Ville de Paris met à la disposition des Parisiens un numéro de téléphone, **le 3975*** et un site internet : **paris.fr**, qui vous permettent de disposer rapidement d'informations pratiques sur les établissements de la petite enfance.

* 0,05€ par minute + le prix normal de l'appel.

**ENSEMBLE, GARANTISSONS LA QUALITE DE L'ACCUEIL.
ELLE DÉPEND DE NOUS. ELLE DÉPEND AUSSI DE VOUS.**

MAIRIE DE PARIS



**TOUS LES JOURS
AVEC VOUS !**