

EP3 Exercer son activité en accueil individuel

T5 - Organiser son action

Assistante Maternelle Agrée : la communication avec les parents employeurs



L'APPEL TELEPHONIQUE

Le premier contact se fait souvent par téléphone, et par la suite il peut être utilisé pour communiquer avec les parents. Pour recevoir des appels d'ordre professionnel, des questions d'organisation se posent :

- Quel téléphone utiliser, fixe ou portable ?
- Qui est susceptible de répondre, de prendre un message ?
- Quand répondre au téléphone ? Fixer des horaires afin d'être disponible ?
- Soigner le message de sa messagerie : quel message d'accueil serait le plus adapté aux interlocuteurs ?

LES PREMIERS ENTRETIENS

En général, deux rencontres sont nécessaires avec les parents, l'une pour se présenter, la deuxième pour formaliser le contrat.

L'assistante maternelle veillera à être particulièrement disponible et à prévoir suffisamment de temps pour pouvoir aborder toutes les questions.

Il est vivement recommandé de proposer des horaires précis pour ces rencontres (entre 14h00 et 15h30 par exemple) pour éviter que ces moments ne s'éternisent.

Dans la mesure du possible, ces rencontres se déroulent de préférence hors de la présence des enfants accueillis. La famille de l'assistante maternelle pourra être présente afin de faire connaissance - la professionnelle veillera à ne pas être accaparée par ses propres enfants.

Le projet d'accueil sera une aide précieuse pour présenter son travail, son organisation, ses intentions professionnelles.

LE PROJET D'ACCUEIL

Le projet d'accueil est un support d'échange avec les parents et les professionnels qui accompagnent les assistantes maternelles (RPE et PMI).

Il peut être utilisé comme une trame lors des premiers entretiens car il permet d'aborder tous les points importants. Il peut être remis en main propre à la fin de la rencontre ou envoyé par mail, les parents pourront en prendre connaissance et y réfléchir, questionner à nouveau, etc.

Un projet d'accueil est vivant, il sera modifié au fur et à mesure des expériences, des formations...

LES MAILS ET LES SMS



L'article 1366 du Code civil prévoit que « **l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier**, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité ».

Dès lors, les échanges par courriel entre les assistantes maternelles et les particuliers employeurs ont une vraie valeur juridique. Ils peuvent notamment être utilisés dans le cadre de conflits dans la relation de travail. Toutefois, encore faut-il pour qu'ils soient pris en compte :

- que l'auteur du message électronique puisse être identifié ;
- que l'authenticité du contenu du message puisse être validée.



Bon à savoir : Depuis 2007, **les messages écrits téléphoniques ou SMS sont jugés recevables comme moyen de preuve en justice.**

La Haute juridiction a considéré que l'auteur du SMS savait que son message allait être enregistré sur le téléphone de son destinataire. De la même façon, **des messages vocaux laissés sur le répondeur d'un téléphone portable peuvent être utilisés comme moyen de preuve** à l'encontre de l'auteur de tels messages. En effet, la justice a considéré que « l'utilisation par le destinataire des messages téléphoniques vocaux [laissés sur son téléphone portable] dont l'auteur ne peut ignorer qu'ils sont enregistrés par l'appareil récepteur » constitue bien un procédé loyal rendant recevable en justice la preuve obtenue.



LES TRANSMISSIONS

En accord avec les parents, les transmissions pourront se faire sous différentes formes, **il nous appartient d'en mesurer le bon usage.**

- Le téléphone, les sms/mms, les mails, les réseaux sociaux
- Le cahier de liaison
- Les « post-it » glissés dans le sac de l'enfant (en complément de l'information orale)
- L'ardoise accrochée dans l'entrée pour une information collective

Consulter :

Fiche 63 Assurer une situation d'échanges avec l'enfant et la famille

Fiche 64 Les transmissions

Fiche 82 S'adapter à des situations imprévues



LES ENTRETIENS DE SUIVI

[Recueillir régulièrement les attentes des parents](#) permet de cultiver un climat de confiance. Certes, elles ont été exprimées lors du premier entretien mais elles ont pu évoluer sans être formulées pour autant. Aussi, pourquoi ne pas proposer un temps convivial pour parler de l'évolution de l'enfant chez vous et interroger les parents sur ce qu'ils apprécient déjà et ce qu'ils souhaiteraient.

[Anticiper l'entretien](#) : Si vous avez des choses importantes à dire aux parents, il semble plus adapté de les prévenir que de les prendre par surprise. *Ex : Je voudrais que l'on ait une conversation à propos de... Pourrions-nous prévoir ¼ d'heure demain pour qu'on en discute ?* Si vous remarquez un changement de comportement de l'enfant, notez le moment où il intervient. Cela pourra donner des éléments aux parents. Un événement qui leur aura paru sans importance aura peut-être perturbé l'enfant.

En cas d'incompréhension ou de malaise, [proposez un rendez-vous](#) pour faire une mise au point plutôt qu'attendre la goutte d'eau qui fera déborder le vase. Cela peut aussi éviter les non-dits.

L'ENTRETIEN ANNUEL

Pour :

[Faire le point](#) sur les congés payés,

[Aborder des projets](#) de formation, projets à venir

[Faire un bilan](#) de l'année écoulée,

[Parler](#) du développement [de l'enfant](#), [des attentes et besoins de chacune des parties](#).

Ce sera aussi l'occasion de recueillir la [satisfaction](#) des parents et de l'AMA !



Pensez à proposer ce RDV suffisamment à l'avance pour que le parent puisse lui aussi s'organiser, pour un moment entre adultes !