

# Présentation de la Mutualité Française Anjou Mayenne

## Pôle Enfance Famille



# SOMMAIRE

|  |             |
|--|-------------|
| <b>1. PRESENTATION DU GESTIONNAIRE : MUTUALITE FRANÇAISE ANJOU MAYENNE</b> | <b>P.3</b>  |
| 1.1 Fiche d'identité de la MFAM  | P.4         |
| 1.2 Les engagements de la MFAM   | P.6         |
| 1.3 Les pôles d'activités de la MFAM                                       | P.8         |
| 1.4 Le réseau mutualiste Harmonie Services Mutualistes                     | P.9         |
| <b>2. LE PÔLE ENFANCE FAMILLE</b>  | <b>P.12</b> |
| 2.1 L'histoire   | P.12        |
| 2.2 Le projet du Pôle Enfance Famille                                      | P.16        |
| La place de l'enfant et sa famille   | P.16        |
| L'accueil de l'enfant différent  | P.17        |
| Le travail en réseau et partenariat  | P.19        |
| La prévention  | P.20        |
| La démarche écoresponsable   | P.22        |
| La place des professionnels  | P.23        |
| 2.3 Organigramme de fonctionnement   | P.26        |
| 2.4 Les orientations stratégiques  | P.28        |
| 2.5 Ressources au service des activités                                    | P.29        |
| Les outils de la gestion des ressources humaines                           | P.29        |
| Les moyens institutionnels du Pôle Enfance Famille                         | P.34        |





## 1. PRESENTATION DU GESTIONNAIRE : MUTUALITE FRANCAISE ANJOU MAYENNE

Organisme à but non lucratif, la Mutualité Française Anjou-Mayenne développe, met en place et gère une large offre de services de soins et d'accompagnement mutualistes en garantissant :

- La qualité du service à des coûts maîtrisés.
- Une offre innovante adaptée aux besoins de la population.
- Une offre accessible au plus grand nombre.
- La promotion de la santé comme partie intégrante des services offerts.
- Des compétences professionnelles pluridisciplinaires au bénéfice du patient, du client ou de la famille.

De nombreux services de soins et d'accompagnement mutualistes composent le réseau de soins de la Mutualité en Maine et Loire et en Mayenne. Issus du secteur sanitaire ou médico-social, les établissements et services mutualistes sont accessibles aux adhérents mutualistes et à l'ensemble de la population, à l'exception de la pharmacie mutualiste réservée aux mutualistes.

Ancrée localement, la MFAM participe aux dynamiques de développement territorial.

Société de personnes, elle ne recherche pas le profit, mais la qualité de service associant performance économique et sociale de l'offre.

La MFAM inscrit son action dans la durée, dans une logique de partenariat et de coopération avec l'ensemble des acteurs concernés.

## 1.1 Fiche d'identité de la MFAM



FICHE D'IDENTITÉ  
2016

# MUTUALITÉ FRANÇAISE ANJOU-MAYENNE



**1615**  
salariés

  
tous contrats  
confondus

**99,3** chiffre  
d'affaires  
millions d'euros

**111** services et  
établissements



FAIRE PROGRESSER  
LA SANTÉ ET LE SERVICE  
**AUX PERSONNES**



AU 31/01/2016

Pour plus d'informations, retrouvez la Mutualité sur : [www.mfam.fr](http://www.mfam.fr)



## FICHE D'IDENTITÉ

# MUTUALITÉ FRANÇAISE ANJOU-MAYENNE

### NOTRE MÉTIER

Une large offre de services de soins et d'accompagnement

Organisme à but non lucratif, la Mutualité Française Anjou-Mayenne développe, met en place et gère une large offre de services de soins et d'accompagnement mutualistes en garantissant :

- la qualité du service à des coûts maîtrisés,
- une offre innovante adaptée aux besoins de la population,
- une offre accessible au plus grand nombre,
- la promotion de la santé comme partie intégrante des services offerts,
- des compétences professionnelles pluri-disciplinaires au bénéfice du patient, du client ou de l'usager.

### NOTRE RÉSEAU DE SOINS

De nombreux services de soins et d'accompagnement mutualistes composent le réseau de soins de la Mutualité en Maine-et-Loire et en Mayenne.

Issus du secteur sanitaire ou médicosocial, les établissements et services mutualistes sont accessibles aux adhérents mutualistes et à l'ensemble de la population, à l'exception des pharmacies mutualistes réservées aux mutualistes.

### UNE LARGE OFFRE DE SERVICES

L'offre de service mutualiste en Maine-et-Loire et en Mayenne couvre différents secteurs d'intervention permettant un accompagnement des familles tout au long de la vie.

111 services et établissements (au 1<sup>er</sup> janvier 2016)

#### LES SERVICES DE SOINS

- 1 centre de soins de suite et de réadaptation en sortie d'hospitalisation,
- 1 centre de soins de suite et de réadaptation en basse vision,
- 1 centre d'évaluation et de réadaptation des troubles de l'audition,
- 2 services de soins infirmiers à domicile.

#### LA DISTRIBUTION DE BIENS MÉDICAUX

- 17 centres d'optique (13 en Maine-et-Loire/ 4 en Mayenne),
- 11 centres d'audioprothèse (8 en Maine-et-Loire/ 3 en Mayenne),
- 1 pharmacie (en Maine-et-Loire) accès réservé aux mutualistes,
- 7 centres dentaires (3 en Maine-et-Loire/ 4 en Mayenne).

#### L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ÂGÉES

- 10 résidences pour personnes âgées : 6 Ehpad, 1 logement-foyer, 3 Squares des Ages.

#### L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- 13 services et établissements pour personnes déficientes auditives et visuelles,
- 7 services et établissements pour personnes cérébro-lésées.

#### LE SOUTIEN À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

- 51 structures d'accueil et services Enfance Famille : multi-accueils, crèches, haltes garderies, relais assistantes maternelles, lieu d'accueil enfants/parents, ludothèque,
- 1 centre d'action médico-social précoce,
- 1 centre maternel.



## 1.2 Les engagements de la MFAM



### NOS ENGAGEMENTS

# MUTUALITÉ FRANÇAISE ANJOU-MAYENNE

---



Solidarité

Respect de la personne

**Performance**

RESPONSABILITÉ SOCIALE  
ET ÉCONOMIQUE



**PROXIMITÉ**

FAIRE PROGRESSER  
LA SANTÉ ET LE SERVICE  
**AUX PERSONNES**

Pour plus d'informations, retrouvez la Mutualité sur : [www.mfam.fr](http://www.mfam.fr)

## NOS ENGAGEMENTS

# LES VALEURS DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE ANJOU-MAYENNE

FAIRE PROGRESSER  
LA SANTÉ  
ET LE SERVICE  
**AUX PERSONNES**

### RESPECT DE LA PERSONNE

l'être humain au centre  
de nos actions

- **respecter** l'adhérent, le patient, le client
- **respecter** les principes d'honnêteté et de loyauté dans les relations
- **agir** dans la transparence
- **respecter** les salariés

### PERFORMANCE

une exigence en totale  
cohérence avec nos  
valeurs

- **offrir** des prestations de qualité à des coûts maîtrisés (normes ISO, démarches qualité, certification)
- **garantir** une sécurité sanitaire optimale des soins (dentaires, infirmiers...)
- **assurer** un haut niveau de compétence et d'expertise professionnelles
- **innover**, progresser sans arrêt, apporter des solutions nouvelles

### SOLIDARITÉ

fondement des valeurs  
mutualistes

- **défendre** un haut niveau de protection sociale et promouvoir un système de santé garantissant l'accès aux soins pour tous
- **développer** des actions vers les populations fragilisées et les personnes handicapées
- **mener** des actions de solidarité internationale (Mali)

### RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

un engagement qui  
guide nos actions

- **agir** en tant qu'acteur local favorisant le lien social et apportant des services utiles à la société
- **s'engager** dans l'environnement social et économique pour contribuer au «mieux-être» des personnes et répondre à des besoins sociaux, sociétaux et sanitaires
- **axer** les priorités d'action et de développement sur les besoins profonds de la société et des adhérents, conformément au caractère non lucratif de la Mutualité

### PROXIMITÉ

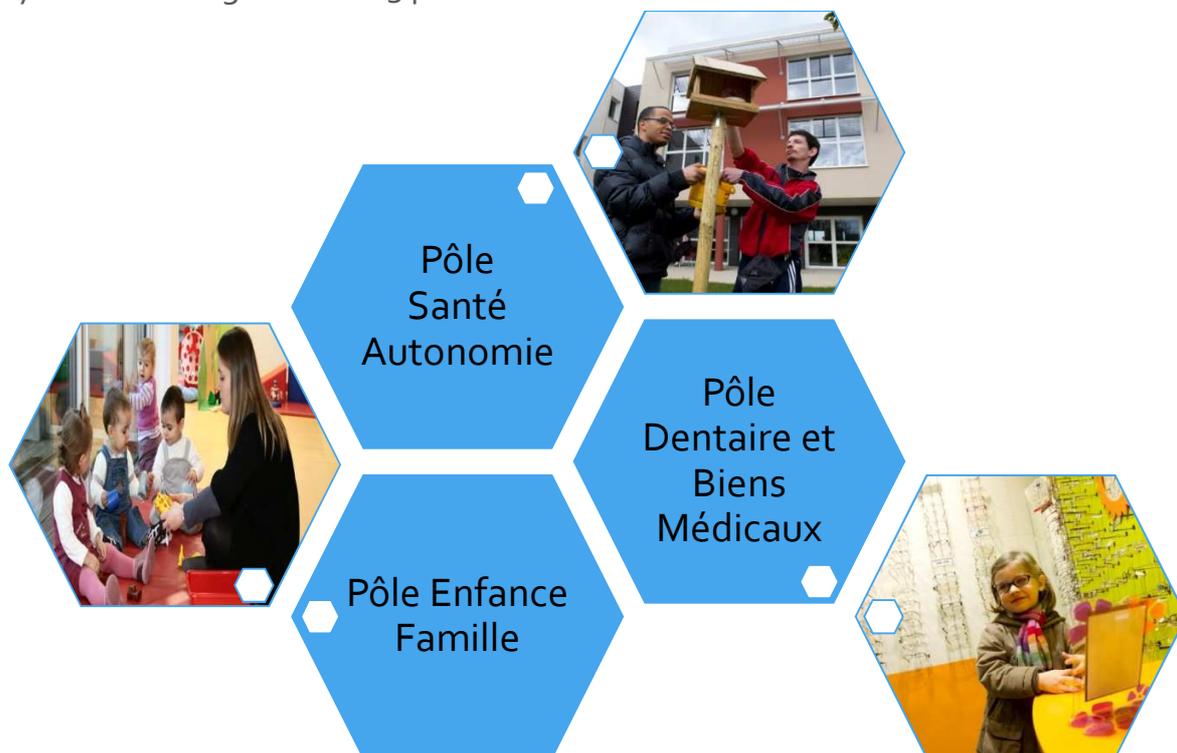
la force du lien  
mutualiste

- **être** proche des adhérents, des patients, des clients
- **s'inscrire** dans un ancrage local et régional
- **être** à l'écoute du terrain pour apporter des réponses adaptées aux besoins
- **animer** une vie mutualiste de proximité, basée sur la responsabilité et la démocratie



## 1.3 Les pôles d'activités de la MFAM

Les services de soins et d'accompagnement de la Mutualité Française Anjou-Mayenne sont organisés en 3 pôles d'activités :



La MFAM intervient sur différents secteurs permettant un accompagnement des familles tout au long de la vie :

### ❖ Les services de soins :

- 1 centre de soins de suite et de réadaptation en sortie d'hospitalisation.
- 1 centre de soins de suite et de réadaptation en base vision.
- 1 centre d'évaluation et de réadaptation des troubles de l'audition.
- 2 services de soins infirmiers à domicile.

### ❖ La distribution de biens médicaux :

- 17 centres d'optique.
- 11 centres d'audioprothèse.
- 2 pharmacies.

- 7 centres dentaires.
- ❖ **L'accompagnement des personnes âgées** : 10 résidences pour personnes âgées.
- ❖ **L'accompagnements des personnes en situation de handicap** :
  - 13 services et établissements pour déficients auditifs et visuels.
  - 7 services et établissements pour personnes cérébro-lésées.
- ❖ **Le soutien à l'enfance et à la famille** :
  - 52 structures d'accueil et services Enfance Famille.
  - 1 centre d'action médico-social précoce.
  - 1 centre maternel.
  - 1 service d'éducation spécialisée et de soins à domicile Autisme Précoce.

## 1.4 Le réseau mutualiste Harmonie Services Mutualistes

**Harmonie Services Mutualistes**- Groupe Harmonie (HSM) coordonne et impulse à la mutualisation des actions menées par les Unions Mutualistes et les Mutuelles gérant des **Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes (SSAM)**, au service des familles et de leur territoire (aujourd'hui plus de 15 mutuelles ou unions gestionnaires).

Présents sur 26 départements (9 régions représentées), HSM représente près de 600 SSAM (services et établissements sanitaires, ou médico-sociaux).



Dans le respect des **valeurs mutualistes**, HSM :

- **Met en place, gère et développe** le réseau de santé et de services aux personnes.
- Garantit la **qualité** du service à des **coûts maîtrisés**.
- Propose une offre **adaptée aux réels besoins de la population** et accessible au plus grand nombre.
- Est un acteur de **prévention de la santé** comme partie intégrante des services offerts.
- Met au service de la population et des financeurs des **compétences pluri disciplinaires** et complémentaires.

## La raison d'être d'Harmonie Services Mutualistes

❖ **Améliorer** la performance économique et l'offre de soins et de services, par :

- La mutualisation des ressources et des savoir-faire.
- La construction des stratégies communes par activité.
- S'adapter aux évolutions législatives (PSU, Places entreprises, ...).
- Etre réactif et force de propositions au service des financeurs.

En 2014, Harmonie Services Mutualistes lance la marque **Main dans la Main** grâce à la mutualisation des compétences en matière de conception et gestion de services et établissements mutualistes **Enfance Famille**

❖ **Innover et développer** de nouveaux services pour les familles :

- En s'appuyant sur un réseau dont l'expérience permet de développer les fonctions d'observatoire des évolutions des besoins des familles.
- En proposant des solutions souples et adaptables aux besoins de chacun.
- En créant des services nouveaux à destination des familles.



- En nous adossant aux relations partenariales de proximité avec les CAF (schémas départementaux de développements, partages des problématiques de terrain, ...).
- ❖ **Développer** un dispositif de gestion des risques rendant plus solide les services implantés dans les territoires, la force du groupe se mettant au service du local.

⇒ *Améliorer la performance économique*

⇒ *Innover et développer*

⇒ *Respecter l'histoire des territoires et des initiateurs de projets*



## 2. LE POLE ENFANCE FAMILLE

Ses missions et ses activités s'inscrivent dans la dynamique proposée par la Mutualité Française Anjou Mayenne.

- Il crée, gère et développe des établissements d'accueil du jeune enfant pour le compte de collectivités, d'institutions ou d'entreprises privées ou publiques.
- Il crée, gère et développe des **structures et services en lien avec l'intervention auprès des familles** et les professionnels de l'accueil individuel.
- Il propose une **réponse de proximité** couvrant les besoins de santé au sens large (définition de l'OMS) des enfants et des familles.

### 2.1 L'histoire

La première crèche est née au sein de l'institut Montclair, établissement pour enfants déficients visuels. A l'occasion d'un nouveau projet d'établissement, le personnel a émis le vœu d'ouvrir l'institut sur l'extérieur en y installant un équipement Petite Enfance destiné aux habitants du quartier. C'est ainsi que la crèche « Le Nid du Vallon », **première crèche collective mutualiste en France**, a ouvert ses portes en janvier 1992.

Né du secteur handicap, le service Petite Enfance est fortement impliqué dans le partenariat avec les services spécialisés et l'activité fait **une place prioritaire aux enfants en difficulté d'adaptation quelle qu'elle soit** (handicap, maladie chronique, difficulté sociale, trouble du comportement, situation familiale de crise,

...). A partir de sollicitations d'élus ou de la CAF, les expériences de mise en place de structures d'accueil Petite Enfance se renouvellent.

Le service Petite Enfance s'étoffe et développe sa capacité à s'adapter aux réalités des besoins des territoires et des familles.

Ces changements sont liés aux évolutions des conditions de travail (temps partiels, petits contrats, horaires décalés, ...) ainsi qu'aux modifications sociétales en lien avec les diversités familiales (familles mono parentales, garde alternée, disponibilités variables des parents, place de l'enfant dans la famille, ...). C'est ainsi qu'en 2002, **la crèche Clair de Lune, ouverte 24 heures sur 24**, voit le jour. D'autres projets atypiques suivent : **un village inter génération** regroupant un EHPAD et un multi-accueil au sein d'un même lieu en 2003.

Puis des entreprises font appel à la MFAM pour gérer des places de crèche destinées aux enfants de leurs salariés. Aujourd'hui 11 **entreprises** travaillent en lien étroit avec le Pôle Enfance Famille, c'est ainsi que nous gérons la crèche des salariés du CHU d'Angers et de la polyclinique de Cholet.

***Le Pôle Enfance Famille est le fruit de deux axes de développement complémentaires :***

- *Les Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant, les Relais Assistants Maternels, les Lieux d'Accueil Parents Enfants, la ludothèque.*
- *Le Centre Maternel du département, le CAMSP polyvalent départemental (Centre d'Action Médico-Social Précoce) et le SESSAD Autisme précoce (Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile).*

En accompagnant l'Association du **Centre Maternel** vers le choix d'un nouveau mode de gestion, le service Petite Enfance de la Mutualité Française Anjou Mayenne prend une autre dimension et s'ouvre vers d'autres publics.

De son côté, le Conseil d'Administration du **CAMSP** (Centre d'Action Médico-Sociale Précoce) prend la décision en 2009, de confier sa gestion en juin 2010, à la Mutualité Française Anjou Mayenne.



*La prévention, le dépistage et le diagnostic précoce des difficultés de l'enfant portés par le CAMSP d'un côté, et les actions menées par le Centre Maternel dans le champ de la protection de l'enfance de l'autre, complètent un dispositif dont la philosophie intègre déjà la polyvalence, l'adaptation et l'ouverture vers les réalités multiples des situations parentales.*

En 2016, suite à un appel à projet de l'Agence Régionale de santé, le Pôle Enfance Famille a été retenu pour créer un **SESSAD** (Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile) de 10 places en direction d'enfants présentant **des troubles du spectre autistique précoces**. Illustration d'une démarche partenariale entre le CAMSP et les services de pédopsychiatrie du CESAME (Centre de Santé Mentale Angevin).

*La diversité des activités du Pôle Enfance Famille (dans le champ du social, de la protection de l'enfance et du handicap) étoffe et nourrit une expertise professionnelle décloisonnée de l'accompagnement des familles.*

**En 2016, le Pôle Enfance Famille gère 55 structures et services avec 800 places d'accueil, dont 150 places pour les entreprises, avec 400 professionnels. Le service rendu concerne plus de 3 000 familles et leurs enfants.**

L'enrichissement mutuel qu'apporte la diversité des expériences et des points de vue est l'une des priorités présentes au cœur de notre travail. Le service est présent essentiellement sur le bassin angevin et est en développement sur les secteurs de Cholet et de Saumur. Il est actuellement non développé sur la Mayenne.

## 2.2 Le projet du Pôle Enfance Famille

### La place de l'enfant et sa famille :

#### Se donner les moyens d'un accueil de qualité pour tous

Chaque professionnel adopte une écoute bienveillante à l'égard de tous afin de créer une ambiance sereine. L'accueil est individualisé et s'inscrit dans une continuité entre ce que l'enfant vit à la maison et dans le lieu d'accueil.

#### Le premier accueil

Le premier contact avec le service s'établit au cours d'un appel téléphonique ou d'une première visite spontanée. Il est important que la première personne qui répond à cet appel se présente et se rende disponible afin que l'utilisateur sente que sa demande a été prise en considération. L'accueil sera chaleureux et attentif même si la réponse donnée est négative.

#### Au quotidien

Un professionnel se rend disponible pour chaque enfant et parent qui arrivent dans la structure ou le service. Le sentiment d'être bien accueilli repose bien souvent sur ces premiers instants.

Les temps de restitution du déroulement du temps d'accueil sont intégrés et pensés dans l'organisation afin de garantir la qualité de la transmission.

Chaque professionnel est responsable de l'accueil et apporte sa contribution à la qualité d'un service ou d'une structure.



## La participation des familles

Elle est favorisée et adaptable aux organisations de chacun. Le parent, qui est sollicité pour participer à la vie de la structure, peut assister, ou être acteur, en fonction de son temps libre, de son activité professionnelle, de sa disponibilité psychique.

## Simplifier le parcours des familles

Pour favoriser la non-stigmatisation des familles qui peuvent rencontrer des difficultés et éviter le cloisonnement des réponses apportées, nous nous adaptons aux besoins de chacun.

En s'appuyant sur les ressources du Pôle, de la MFAM et des partenaires, cela nous permet :

- De lever les difficultés quand les situations des familles se compliquent.
- D'améliorer la réactivité des services.
- De prévenir les retards de suivi ou les suivis morcelés.



## L'accueil de l'enfant différent :

La différence, c'est la diversité, la pluralité, la multiplicité, la complexité. C'est une source de richesses et d'ouverture, qui amène à penser d'autres manières de faire, d'accueillir et d'accompagner. L'accueil de tous au sein du Pôle Enfance Famille repose sur l'idée d'individualiser et d'adapter la prise en charge.

Une priorité d'accueil est accordée aux enfants porteurs de handicap ou de maladie chronique dans l'ensemble des structures et services du Pôle. Toute situation de crise, nécessitant une adaptation majeure dans la vie de la famille, est enregistrée comme prioritaire.

## Un principe partenarial

Parce que nous ne sommes pas des professionnels du handicap et que nous souhaitons nous adapter au mieux aux besoins de l'enfant, et de sa famille, le partenariat est primordial.



## Un travail en réseau pour :

- Croiser les regards.
- Mutualiser les compétences et les moyens au service des familles.

## Des ressources existent :

- La formation « L'accueil de l'enfant différent en milieu ordinaire ».
- Le travail d'équipe.
- Le partenariat avec des objectifs clairement définis situant la famille au centre du dispositif.
- Le travail d'observation de l'enfant.
- L'aménagement de l'espace.

### LA MUTUALITÉ FRANÇAISE ANJOU MAYENNE : ORGANISME DE FORMATION

Le Pôle Enfance Famille et le Centre de Formation de la MFAM propose une formation :

*L'enfant différent en milieu ordinaire :  
Accompagner la réflexion et soutenir son accueil en partenariat*

Il s'agit d'un véritable outil de soutien et de valorisation des compétences des professionnels de la petite enfance.

Mais également, d'une formation pour dépasser les blocages et les appréhensions des professionnels dans ces accueils.

Car même si l'accueil d'un enfant différent ne demande pas de lourds moyens supplémentaires, il nécessite une réflexion de fond sur un projet pédagogique ouvert sur la diversité.

## Le travail en réseau et partenariat :

Très implantée dans le département du Maine et Loire, la Mutualité Française Anjou Mayenne a développé un réseau de professionnels pluridisciplinaires au service des initiateurs de projets. La Mutualité est une entreprise sociale, interlocutrice à visage humain, proche des besoins des populations. Elle place l'échange et la relation comme une priorité évidente et quotidienne.



### **1<sup>ers</sup> partenaires : les familles**

Les familles sont les premiers partenaires des professionnels dans l'accueil de l'enfant. Les professionnels mettent leurs compétences et savoir-faire au service des parents et peuvent activer leur réseau pour répondre, orienter les familles vers le bon interlocuteur. Les familles, en témoignant de leurs questionnements, en faisant part de leurs attentes, sont les partenaires de l'évolution des pratiques professionnelles.

### **Au service des territoires**

Chaque équipe, au sein de chaque structure et services, développe des actions et met en œuvre des projets dans l'intérêt des enfants accueillis et de leurs familles. Pour ce faire, elle identifie et fait appel aux ressources présentes sur son territoire. Les partenaires se mobilisent, harmonisent leur pratique et élaborent un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble. Ces liens tissés au gré des rencontres et des projets permettent d'instaurer une dynamique de territoire, une interconnaissance au service des familles.

### **Le réseau mutualiste**

L'appartenance au Pôle Enfance Famille de la Mutualité Française Anjou Mayenne inscrit une structure dans un vaste réseau relationnel. Ce réseau, constitué de

professionnels qualifiés pluridisciplinaires, offre un lieu privilégié d'échanges, de mutualisation et de partage des connaissances. Il favorise la réflexion collective et l'innovation sociale.

## La prévention :

Les services du Pôle Enfance Famille de la MFAM apportent **un accompagnement professionnel des familles**. Des réponses, des conseils adaptés s'appuyant sur des connaissances avérées sont prodigués. Cela nécessite une écoute active et de l'humilité professionnelle, afin de répondre le plus précisément possible.

**La prévention au sein du Pôle Enfance Famille se décline selon deux axes principaux :**

- Limiter le risque et/ou les conséquences d'un danger.
- Prévoir des mesures de protection quel que soit le type de risque ou danger.

**Cette responsabilité s'articule prioritairement autour de 4 missions de prévention :**

- Promouvoir certaines pratiques pour un développement plus harmonieux.
- Diminuer le nombre d'affections : vaccination, protocoles, hygiène.
- Participer au dépistage : échanger autour des observations de l'enfant avec le parent de manière à les interpeller si le comportement de l'enfant nous interroge.
- Avertir de l'influence de certains comportements des adultes sur le développement de l'enfant.

### L'enfant et sa famille

Afin de soutenir au mieux les familles, il appartient aux professionnels de :

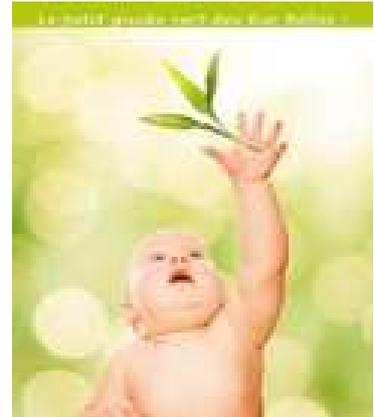
- Expliquer au quotidien l'utilité de certaines pratiques pour éviter l'apparition de troubles (ex : lavage des mains), observer pour participer au dépistage.



- Développer des actions pour amener une réflexion, créer des réflexes.
- Rester humble.
- S'adapter au public.
- Soutenir la parentalité.
- Orienter vers des interlocuteurs spécifiques lorsque cela dépasse le champ de nos compétences.

### Les professionnels

La prévention s'adresse également aux salariés du pôle. Des conditions de travail de qualité contribuent à assurer la sécurité et la bonne santé au travail.



**La prévention physique** : optimiser les conditions de travail matérielles du travail :

- Aménagement de l'espace afin de limiter le risque physique.
- Formation professionnelle sur les postures et l'ergonomie.
- Visites médicales obligatoires de la médecine du travail et l'application des protocoles médicaux.
- Prévention des maladies et épidémies par des mesures d'hygiène adaptées,
- Prévention psychologique : permettre à chaque professionnel de trouver sa place.
- Accompagner les professionnels afin de permettre à chacun de développer ses compétences.
- Valoriser les compétences.

## La démarche écoresponsable :

L'écocitoyenneté est au cœur du dispositif enfance famille. Le pôle recherche et encourage la réflexion autour de l'adaptation de nos habitudes pour respecter l'environnement.

### La préservation de l'environnement dans notre quotidien

L'objectif de cette démarche est de trouver un juste équilibre entre l'écologique et l'économique. Ainsi, chaque professionnel contribue à l'amélioration de l'accueil de l'enfant et de sa famille à travers la préservation de l'environnement. Cette démarche globale n'a pas de mode d'emploi et peut être adaptée à la réalité de chaque structure.

L'inscription de cette démarche dans le quotidien d'une équipe permet une sensibilisation des professionnels et des familles notamment par les gestes que l'enfant acquière. Une consommation parfois excessive peut être évitée en faisant des choix économiques, non pas financiers à proprement parlé mais des ressources naturelles. Chaque étape de consommation ou d'achat est guidée par une réflexion visant à préserver l'environnement, l'autre et soi.



### Des actions simples

- Lorsque les structures ont la possibilité de préparer sur place les repas et si le territoire s'y prête, l'achat de produits locaux est privilégié tout comme l'alimentation biologique de saison.
- Le covoiturage devient une pratique en expansion. Ainsi, les salariés peuvent mutualiser un véhicule, réduisant la consommation de carburant, pour se rendre à des formations ou des groupes de travail. Ce site internet mettra prochainement à disposition des salariés une boîte d'échange permettant une mise en relation des salariés quel que soit la structure de rattachement

pour en faciliter l'organisation.

- Le choix des fournitures hôtelières est fait en tenant compte de l'impact sur la nature. Pour réduire les déchets, l'usage unique est petit à petit remplacé par du linge réutilisable.
- Le papier est valorisé en étant réutilisé comme brouillon. Les principaux outils d'échange avec les familles et les partenaires sont dématérialisés grâce aux mails afin de réduire la consommation de papier et d'encre.
- L'utilisation de l'eau minérale en bouteille n'est plus systématique au profit de l'eau du robinet.
- Les déchets sont triés et recyclés. Cette démarche de valorisation des déchets repose également sur l'utilisation de matériaux de récupération pour les activités pédagogiques en partenariat avec les parents.

Chaque équipe a la liberté d'imaginer un fonctionnement en lien avec ses besoins et ses contraintes. Tous ces gestes, mis bout à bout, inscrivent les structures dans une dynamique de préservation directe et indirecte de l'environnement de l'enfant.

## La place des professionnels :

**La place des professionnels, au sein des services du Pôle Enfance Famille, est une préoccupation essentielle pour mener à bien nos missions. Elle nécessite un climat de confiance, propice aux échanges et à la remise en question, pour être au plus près des attentes des familles accueillies.**

**Les compétences requises pour un accueil de qualité au sein d'une structure de la MFAM :**

- L'équipe pluridisciplinaire, garante de la bonne distance entre les professionnels et les familles, facilitera les échanges avec celles-ci dans le cadre d'un respect mutuel. La proximité est encouragée mais pas la familiarité.
- L'humilité professionnelle et la capacité à orienter vers une personne plus



compétente selon le domaine abordé sont requises.

- Les professionnels donnent aux parents une place centrale tout en prenant en considération les limites liées la collectivité.
- Les professionnels inscrivent leur pratique dans la souplesse et privilégient le bien-être de l'enfant. De fait, les organisations peuvent évoluer en fonction des situations, des individus et des groupes, et des particularités de chaque équipe. Chaque réflexion autour de l'organisation invite à la créativité et l'innovation.
- Chaque professionnel doit être en capacité de partager avec le reste de l'équipe afin d'échanger et de limiter les certitudes professionnelles.
- Savoir accueillir les nouveaux professionnels en adoptant une posture sécurisante, rassurante et bienveillante.



La tolérance et le droit à l'erreur sont possibles pour tous, quel que soit la place occupée.

### Des ressources possibles

- Le Pôle Enfance Famille de la MFAM offre la possibilité de travailler sur d'autres structures, de façon transitoire ou permanente, afin d'élargir les perspectives de travail et de réflexion. Il accompagne les envies/besoins d'évolution des professionnels en fonction des compétences repérées.
- L'encadrement des stagiaires au sein de la structure, permet à la fois une remise en question des pratiques, et valorise les savoir-faire savoir-être des professionnelles.

Chaque salarié doit se sentir reconnu en tant que professionnel et être humain avec ses forces et ses limites, ses compétences, son expérience. Il doit avoir la possibilité de les mettre au travail au service de tous.



## 2.3 Organigramme de fonctionnement

### LA DIRECTION DE LA MFAM

**Francis GUTEAU**, Directeur Général

**Sophie GOHIER**, Directrice des Ressources Humaines

**Nathalie BOURREAU**, Responsable Financier

### LE POLE ENFANCE FAMILLE

**Fanny GARDIE**, Directrice du Pôle Enfance Famille

06 12 94 68 71, [fanny.gardie@mfam-enfancefamille.fr](mailto:fanny.gardie@mfam-enfancefamille.fr)

**Virginie CARRE**, Adjointe de direction du Pôle Enfance Famille

06 12 94 68 39, [virginie.carre@mfam-enfancefamille.fr](mailto:virginie.carre@mfam-enfancefamille.fr)

**Hélène BORDET**, Chargée de Gestion et Finance du Pôle Enfance Famille

06 27 74 15 67, [helene.bordet@mfam-enfancefamille.fr](mailto:helene.bordet@mfam-enfancefamille.fr)

**Julie THULEAU**, secrétaire assistante du Pôle Enfance Famille

02 72 79 70 23, [accueil@mfam-enfancefamille.fr](mailto:accueil@mfam-enfancefamille.fr)

## Siège de la Mutualité Française Anjou Mayenne

Direction Générale : organisation générale et relations publiques de l'entreprise

Direction Financière et Administrative : suivie de trésorerie, questions juridiques, contractuelles, patrimoniales, consolidation des comptabilités des pôles

Direction des Ressources Humaines : contrats et paye (l'équivalent de 4 personnes travaillent en permanence pour le Pôle Enfance Famille), veille concernant les évolutions du code du travail, de la convention collective, et la jurisprudence en droit social.

## Direction Pôle Enfance-Famille

1 Directrice, 1 Adjointe de Direction,  
1 Responsable Administrative & Financière et 1 Assistante

- En lien direct, anime et coordonne l'ensemble des structures
- Assure la cohérence et le suivi pédagogique des structures
- Décide, organise et coordonne les recrutements en lien avec le service RH
- Organise et programme la formation des professionnels
- Initie, organise et anime les échanges interprofessionnels au sein du Pôle
- Est en lien direct avec les financeurs (collectivité, entreprises...)
- Réalise le développement en instruisant les réponses aux appels d'offres et études de besoins
- Est garante du bon fonctionnement et de l'équilibre économique
- Assure la veille réglementaire en lien avec les organismes de contrôle
- Pilote la démarche qualité

### Structures d'accueil, RAM, LAEP, Centre Maternel, CAMSP....

20 Responsables cadres, 14 Responsables non cadres et 14 Animatrices de RAM

- Assurent leur service auprès des usagers
- Appliquent les procédures définies par la Direction
- Sont en lien avec les financeurs (collectivité, entreprises...)

### Service Comptabilité

2 comptables et 2 aides-comptables

- Elabore les budgets prévisionnels
- Suivis d'activité & comptes de résultats
- Assure la globalité de la comptabilité
- Contrôle la facturation

## 2.4 Les orientations stratégiques

- Etre au service des familles en contribuant au développement de tous les types d'accueil et services dans le champ de la petite enfance et de la famille.
- Développer notre expertise professionnelle dans le champ de la petite enfance, du handicap et la protection de l'enfance avec une approche décloisonnée des réponses.
- Construire des offres innovantes.
- Inscrire notre développement au service des territoires : ancrage dans un tissu social, médico-social et sanitaire local.
- Développer des projets européens et francophones pour nourrir une analyse plus large des enjeux sociétaux.
- Diffuser et partager notre expertise au service de la filière enfance famille d'Harmonie Services Mutualistes – Groupe Harmonie.
- Maintenir notre qualité de service dans le respect des engagements des démarches qualité et d'évaluation externe.
- Soutenir une attention à l'environnement et aux conditions de travail des collaborateurs.

## 2.5 Ressources au service des activités

### Les outils de la gestion des ressources humaines :

En lien avec les services Ressources Humaines du siège de la Mutualité Française Anjou-Mayenne, nous accompagnons l'ensemble des professionnels dans leur fonction afin que tous les moyens nécessaires leur soient donnés pour bien exercer leur mission au sein du service.

Dans le cadre également de la démarche d'amélioration continue de la qualité, nous nous efforçons de participer à l'ensemble des outils et réflexions menés en lien avec la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

#### ❖ **Accueil des nouveaux salariés au sein du Pôle Enfance Famille**

**Nous accordons une place importante à la qualité de l'accueil de chaque salarié, il est en effet essentiel pour chacun de :**

- Sentir qu'il est le bienvenu dans l'entreprise et au sein de son environnement de travail.
- Connaître précisément les tâches à accomplir et les façons efficaces de les réaliser.
- Connaître les enjeux spécifiques de son poste et les ressources à disposition pour faciliter l'accomplissement de son travail et de son intégration.
- Connaître le processus ainsi que les critères de l'appréciation de sa contribution.
- Comprendre les rôles de son service d'appartenance et ceux des autres services du Pôle.

L'accueil des salariés est organisé. Des points d'étape sont prévus afin de prendre en compte rapidement les ressentis de chacun. Des rencontres régulières avec le supérieur hiérarchique sont organisées. Ces rendez-vous sont évalués grâce à des outils de point d'étape, d'évaluation de l'accueil et d'un rapport d'étonnement.

Au niveau de l'entreprise MFAM, une journée d'accueil des nouveaux salariés permet de présenter l'entreprise dans son ensemble, permettre la rencontre des nouveaux salariés entre eux, créer un espace d'échanges avec le Directeur Général et découvrir un établissement de la MFAM à l'occasion d'une visite des locaux. La convention 66 est appliquée dans son intégralité par la MFAM.



#### ❖ L'entretien individuel

Chaque salarié rencontre annuellement son n+1 afin d'échanger sur l'année écoulée à partir d'un document préparatoire remis en amont. Cet entretien permet de connaître où en est le salarié dans sa fonction et ses missions et de repérer les besoins en termes d'adaptation de poste, de formation ou d'accompagnement spécifique.

Cette pratique travaillée au sein de la Mutualité Française Anjou-Mayenne a donné lieu à une réflexion globale pour établir une démarche commune à tous les services et structures de l'entreprise.

Des outils ont été diffusés aux différents cadres et vont être déclinés par pôle pour les rendre plus adéquats aux fonctions occupées.

## ❖ Le plan de formation du Pôle Enfance Famille

### Orientations de formation du Pôle Enfance Famille 2017

Les orientations de formation sont élaborées à partir des orientations stratégiques du Pôle Enfance Famille et dans le respect des obligations employeurs.

#### Formations collectives 2017 :

Pour les professionnels :

- Formation « *L'accueil de l'enfant différent en milieu ordinaire* » - centre de formation MFAM : 2 groupes de professionnels.
- Formation « *Limites, autorité et agressivité* » - 1 groupe.
- Formation « *Accueil, sommeil, alimentation* » - 1 groupe.
- Formation « *Signer avec les tous-petits : pourquoi ? comment ?* » – centre de formation MFAM : 2 groupes de professionnels.
- Formation « *Synergie d'équipe* » pour les EJE – 1 groupe.
- Formation « *Qu'est-ce qu'on fait aujourd'hui ?* » - 1 groupe.
- **Formation de formateur** pour des professionnels identifiés pour mener des actions de formation au sein du centre de formation.
- **Formation logiciel métier** pour les professionnels du CAMSP et du SESSAD.
- **Prévention des lombalgies** – 1 groupe.
- **Ergonomie des postes au sél** – transfert de savoirs interne – 1 groupe.



### LE PLAN DE FORMATION

Un plan de formation est construit chaque année en tenant compte des projets de l'entreprise, selon les orientations définies au sein du Pôle Enfance Famille et pour accompagner le développement de carrière de chaque salarié.

- **Le p rtage** – transfert de savoirs interne – 1 groupe.
- **Animer un atelier parent-enfant** – transfert de savoirs interne - 1 groupe.

Pour l'encadrement :

- Formation « *L'accueil de l'enfant différent en milieu ordinaire* » pour les nouveaux responsables (  intégrer dans les groupes professionnels).
- **F rmati n de f rmateur** pour des responsables identifiés pour mener des actions de formation au sein du centre de formation.
- **Démarche qualité Quali'Enfance** – le référentiel et l'audit interne pour nouveaux responsables ou référents qualité.
- **F rmati n logiciel métier N   de A GA** pour les responsables d'établissements d'accueil du jeune enfant – maintien de compétences : 2 groupes de 6 profs X 1 journée.
- **Mise   niveau d'anglais** pour des responsables engagés dans les projets européens.

**F rmati ns  bligat ires :**

- **F rmati n HACCP** – maintien des compétences des agents de cuisine et/ou professionnels pouvant être amenés   remplacer en cuisine – 1 groupe.
- **F rmati ns de sec urisme : AFGSU, SST, ...**

L'ambition du Pôle Enfance Famille est de maintenir et enrichir le niveau de compétences et de professionnalisme des salariés, chacun dans son domaine d'activité par des formations collectives et individuelles. L'entretien individuel

annuel des professionnels permet en amont une étude des aspirations et des besoins du salarié en lien avec les besoins du Pôle.

En référence à ce que nous valorisons au sein du Pôle Enfance Famille, la formation individuelle continue est un outil indispensable. « Son absence peut être source de stress et /ou de démotivation. La valorisation des compétences permet de maintenir en santé et d'éviter la mise en échec personnel au sein d'une équipe. Pouvoir continuer à se former pour améliorer ses compétences est un outil indispensable pour s'adapter aux nouvelles pratiques ou méthodes appliquées en matière d'accompagnement des familles et de protection de l'enfance.

#### ❖ La continuité de service

##### ***Assurer la continuité du service rendu***

**Remplacer les personnels absents** : organiser une alerte en chaîne, un listing de remplaçants mobilisables au pied levé, fidéliser des professionnels du territoire.

Le nombre de structures et services gérés par la MFAM nous amène à nous organiser de manière à pourvoir au mieux aux besoins de remplacements.

**La continuité d'accueil et d'accompagnement des enfants au sein de nos structures et services reste une priorité** et nous amène à mutualiser un listing de remplaçants, tous diplômés.



Chaque absence est remplacée par un professionnel de même qualification. Les responsables de structures ou services gèrent directement ces besoins de manière à garder une réactivité nécessaire (pour le jour même).

En cas d'absence du personnel, la difficulté réside dans le fait d'être réactif. La ou le responsable organise le remplacement du professionnel absent en appelant des personnes inscrites sur le listing tenu à jour par le Pôle Enfance Famille. Petit à petit, des remplaçants sont fidélisés et apprennent à connaître les enfants, les familles ainsi que le fonctionnement de l'équipe.

Les raisons des absences des professionnels sont les congés, la maladie, les jours « enfants-malades » prévus dans la convention collective et la formation professionnelle continue.

## Les moyens institutionnels du Pôle Enfance Famille :

Au sein du Pôle Enfance Famille, une organisation de temps institutionnels variés est mise œuvre afin de faire vivre le projet global, les orientations stratégiques et pour donner à l'ensemble des professionnels des ressources métiers.

- ❖ **La journée annuelle des professionnels du Pôle Enfance Famille** : permet de faire une information institutionnelle, de travailler des thématiques propres à la petite enfance et la famille et de partager et valoriser des expériences innovantes initiées dans des structures et services du Pôle.
- ❖ **Des réunions de direction** : pour l'ensemble des cadres tous les mois. Les axes de travail communs y sont décidés et organisés à partir de l'actualité, des

préoccupations des équipes de terrain et des évolutions des besoins des familles. C'est aussi un espace de diffusion des informations institutionnelles propres à l'entreprise, au Pôle, aux réseaux nationaux mais également un lieu de réflexion sur le contexte sociétal, politique et législatif.

- ❖ **Des réunions débriefing** : pour l'ensemble des agents d'encadrement, tous les 2 mois en petit groupe (cela représente 4 groupes) pour permettre aux professionnels d'échanger sur les questions du quotidien (organisation, management, partage d'expériences, difficultés rencontrées, ...) et de la même manière pour les animatrices de RAM (législation, relations partenariales, création d'outils, travail avec la CAF, ...).
- ❖ **Des journées trimestrielles du Pôle** : pour l'ensemble de l'encadrement et les animatrices de RAM. Ces temps de travail permettent une diffusion d'informations de l'entreprise, des conclusions ou productions des groupes de travail et la réalisation de points d'étape des démarches qualité.



- ❖ **Des missions transversales des cadres** : l'organisation du Pôle s'appuie sur une équipe de direction composée des cadres (responsables cadres d'EAJE, coordinatrice des RAM, direction du Centre maternel, CAMSP, et SESSAD

Autisme précoce et direction du PEF). Les cadres sont missionnés selon leurs intérêts et compétences pour :

- Les démarches Qualité : Quali'Enfance et démarche d'évaluation externe.
- Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.
- L'accueil des nouveaux salariés et stagiaires.
- La démarche Santé Sécurité au Travail.
- Les profils de poste.
- La gestion des remplacements.
- La communication du PEF.
- La prévention.
- La formation.
- Les projets européens.

❖ **Des groupes de travail** : chaque année, selon les besoins des équipes et ce de manière transversale sont définis des thématiques de travail. Ces échanges animés par des cadres permettent aux différents professionnels de faire connaissance, de partager leur problématique et souvent de dédramatiser les soucis du quotidien tout en faisant avancer la réflexion commune et les postures professionnelles au regard du projet de pôle. Intéressant individuellement, ces groupes de travail font l'objet de restitution en équipe et apportent de part et d'autre.

**Pour l'année en cours, les thématiques sont :**

- La communication en équipe.
- La formation baby sitting : harmonisation des outils.
- L'information préoccupante.

- La démarche d'observation partagée.
  - Le partenariat SESSAD et EAJE (charte partenaire).
  - L'agressivité au quotidien avec les jeunes enfants.
  - L'agressivité des usagers, communication non violente.
  - L'interculturalité.
  - Les postures de travail au sol des professionnels avec les jeunes enfants.
  - Prendre soin de l'enfant.
- ❖ **Des échanges inter structures :** il s'agit de passer quelques jours dans une autre structure du pôle ou de la MFAM, de manière à découvrir un autre fonctionnement.

