

CAHIER DES CHARGES

GUICHET UNIQUE
d'information et
d'orientation des
parents

Contexte

Beaucoup de parents rencontrent des difficultés à trouver un mode d'accueil de qualité correspondant à leurs besoins et à ceux de leur enfant et financièrement accessible. Faute d'une centralisation des demandes des familles, celles-ci frappent à plusieurs portes et peuvent se retrouver sans solution.

Les diagnostics menés dans le cadre du schéma départemental des services aux familles (SDSF) et des conventions territoriales globales (CTG) révèlent l'impossibilité de quantifier les besoins d'accueils non pourvus ainsi que les demandes d'accueils spécifiques (handicap, horaires atypiques, insertion professionnelle).

Pour répondre à cette problématique, l'enjeu est de développer **des guichets uniques d'information et d'orientation sur l'ensemble du Département.**

La loi pour un Service public petite enfance (SPPE) qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2025 marque un tournant essentiel dans l'émergence de ces lieux d'information petite enfance. Pour la première fois, les missions sont cadrées par un texte réglementaire qui fixe plusieurs compétences obligatoires confiées aux autorités organisatrices (AO) de l'accueil du jeune enfant : les mairies ou les regroupements de communes.

Pour accompagner les AO dans cette mission d'information des familles, le réseau des Caf met en œuvre un ensemble de propositions s'inscrivant dans les orientations de la COG 2023-2027 :

- Généraliser le parcours « arrivée de l'enfant » en coopération avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ;
- Promouvoir le site Monenfant.fr et ses futures évolutions.
- Accompagner les Relais Petite Enfance dans le but de proposer une information complète à tous les parents ainsi qu'une offre d'accompagnement à ceux qui en ont besoin;

Dans une perspective d'essaimage de bonnes pratiques, la Caf de l'Allier propose ce cahier des charges aux RPE.

Sa vocation est de proposer des points de repères pour le fonctionnement des guichets uniques d'information et d'accompagner les autorités organisatrices dans leurs nouvelles compétences.

QUI ?

Les communes ou leurs groupements, sont **autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant** à compter de 2025.

A ce titre, elles doivent :

- Recenser les besoins des parents et les solutions d'accueil disponibles sur leur territoire
- Informer et accompagner les familles

La mission de Guichet Unique est attribuée aux Relais Petite Enfance (RPE) dans le référentiel de 2021.

Les collectivités territoriales peuvent gérer le RPE ou déléguer ses services à une association.

COMMENT ?

Le Rpe a pour mission d'informer les parents sur l'ensemble des modes d'accueil.

Cette mission de base est renforcée par la centralisation des demandes des familles sur son territoire .

A ce titre, le Rpe doit :

- Être positionné comme l'unique point d'entrée des familles en matière d'information sur l'ensemble des modes d'accueil et d'accompagnement pour trouver une solution de garde
- Répondre aux demandes en ligne sur monenfant.fr
- Coordonner ou du moins participer à un travail en réseau avec les acteurs locaux du territoire

PREREQUIS

Co-construction de la démarche de guichet unique porté par le RPE en associant les acteurs de la petite enfance du territoire.

Locaux identifiés avec une signalétique appropriée (ceux du RPE et/ou autres)

Orientation systématique auprès du RPE de toutes les familles du territoire à la recherche d'un mode d'accueil, sauf accueil occasionnel et urgent orienté directement auprès de la crèche.

Reconnaissance de la vocation du RPE comme lieu unique d'information sur l'ensemble des modes d'accueil du territoire pour les 0-3 ans (et jusqu'à 6 ans, en fonction de l'offre de service du territoire).

QUOI ? Les attendus

1. Participer à une coordination et impulsion d'un travail en réseau avec les acteurs locaux du territoire positionnés sur l'accueil de la petite enfance

- **Présentation du rôle et des missions RPE aux différents partenaires : les mairies, la mission locale, France Travail, les écoles, etc. et réalisation d'outil de communication (flyers, affiches,...)**
- **Connaissance de l'ensemble de l'offre d'accueil individuel et collectif : assistants maternels, garde à domicile, crèches publiques, crèches associatives, crèches privées et micro-crèches PAJE :**
 - **actualisation des listes d'attente pour l'obtention d'une place en crèche**
 - **actualisation de la liste des Assistants Maternels et de leurs disponibilités au moins 2 fois par an**
- **Participation du RPE (ou retour d'information) à la ou les commission(s) d'admission des places en crèche ou à une autre instance de partage d'information sur les demandes d'accueil des familles**
- **Information des partenaires Petite Enfance du territoire du site www.monenfant.fr**

2. Offrir un accompagnement personnalisé aux familles dans leur parcours de recherche

- **Rendez-vous systématique avec les familles en recherche d'un mode d'accueil (physique ou téléphonique ou visio)**
- **Utilisation d'une trame d'entretien type (harmonisée sur la collectivité qui a la compétence) permettant le recueil écrit des caractéristiques du besoin (âge enfant, période accueil, horaires...) à renseigner lors de l'entretien**
- **Explication des différents modes d'accueil collectif et individuel et information sur les coûts de chacun**

3. Suivre les demandes d'accueil à l'échelle du territoire

- **Suivi des réponses aux demandes d'accueil des familles – cahier de liaison pour les inscriptions des familles**
- **Accompagnement des familles qui ont eu un refus de place en crèche**
- **Vérification à posteriori d'une solution de garde pour les familles**
- **Comptabilisation des demandes d'accueil non satisfaites pour évaluer les besoins.**

4. Mettre en relation l'offre et la demande sur www.monenfant.fr

- **Conventionnement du RPE en tant que Lieu d'information (LINF) sur le site monenfant.fr**
- **Réponses aux demandes déposées sur le site monenfant.fr**
- **Accompagnement des modes d'accueils individuels et collectifs à mettre leurs disponibilités sur le site monenfant.fr**

Les documents à fournir pour validation

Les éléments sont à envoyer au chargé de conseil et développement de votre territoire

- Règlement de fonctionnement du Guichet Unique
- Outils de communication et d'information aux familles et aux partenaires (flyers, affiches, ...)
- Logigramme du parcours des familles (modèle ci-dessous)

*Exemple de logigramme
du parcours d'une famille,
à adapter en fonction de
l'organisation du territoire*

