

DE L'ÉCHANGE À LA CONFIANCE :

LES CLÉS D'UNE COMMUNICATION RÉUSSIE EN MAM



Webinaire du 2 juillet 2026 _ Animé par Vanessa LAUNAY

Planète
Enfance





Planète Enfance

Ile de France, Pays de la Loire, Centre Val de Loire



Bretagne Compétences

Bretagne



IFP Atlantique

Ex Poitou Charente



Vanessa LAUNAY

- **Animatrice** enfance
- **Animatrice** de relais petite enfance
- **Formatrice** avec Planète Enfance depuis 2017
- **Formatrice** du CAP AEPE depuis 2019
- **Formatrice** PRAP
- **Intervenante** à la prévention des risques professionnels auprès des professionnel(le)s de la petite enfance



Objectifs de ce webinar

Les clés d'une communication sereine en MAM

- Les bases de la communication
- L'écoute active et communication non violente

La relation de confiance avec les familles

- Le partenariat et la relation de confiance

Les échanges professionnels au sein de l'équipe

- La différence entre réaction et réponse
- Communiquer avec ses collègues



Citation :

« La qualité de l'accueil repose avant tout sur la qualité des relations humaines. »

Extrait de la charte nationale pour l'accueil du jeune enfant.



Les bases de la communication

La qualité de la communication influence directement :

- le bien-être de l'enfant
- la qualité de la relation avec les parents
- la cohésion entre professionnel(le)s
- la prévention des conflits et des malentendus.



Les bases de la communication

Ce que
je veux
dire

Ce que
je dis
réellement

Ce que
l'autre
entend

Ce que
l'autre
comprend



Les bases de la communication

**En exemple et
en pratique**



Les bases de la communication

Les
émotions

Le
contexte



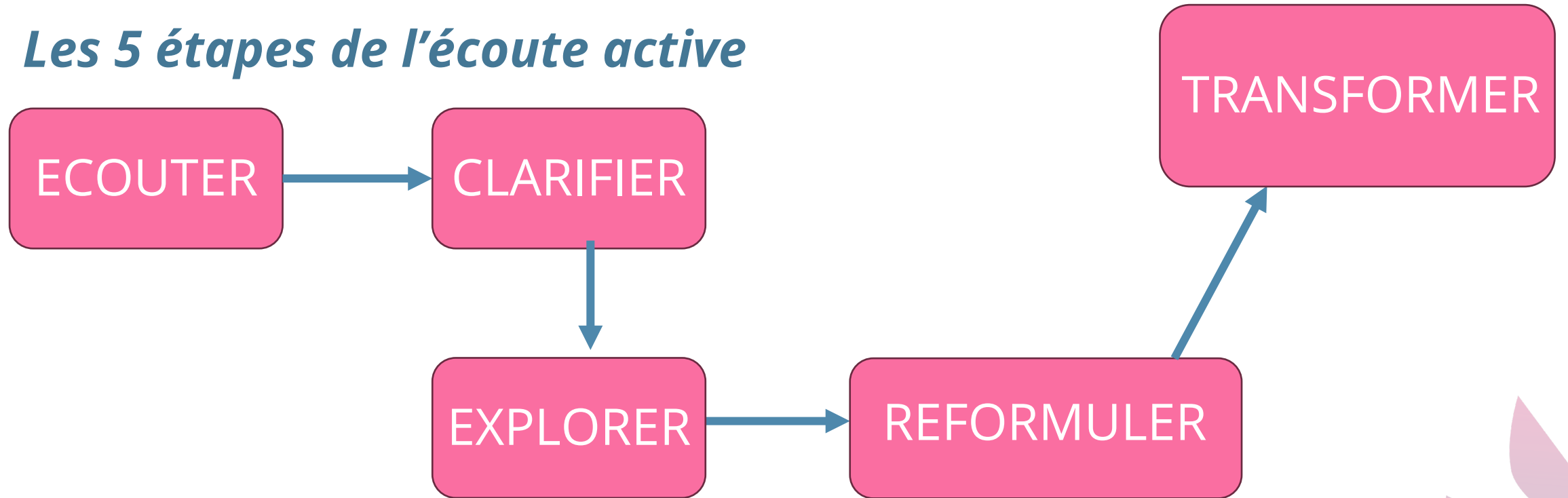
Les
croyances

Les
expériences
passées



L'écoute active et communication non violente

Les 5 étapes de l'écoute active



L'écoute active n'est pas seulement entendre les mots, c'est chercher à comprendre la personne dans sa globalité.

« Quand quelqu'un vous écoute vraiment sans vous juger, sans essayer de prendre la responsabilité de ce que vous dites, alors vous vous sentez vraiment entendu. »

Carl Rogers



L'écoute active et communication non violente

**En exemple et
en pratique**



L'écoute active et communication non violente

L'INTENTION

"Se relier à soi et aux autres avec bienveillance, pour enrichir nos vies."

4 ÉTAPES

1 OBSERVATION
Décrire les faits sans jugement.



2 SENTIMENT
Exprimer ce que je ressens.



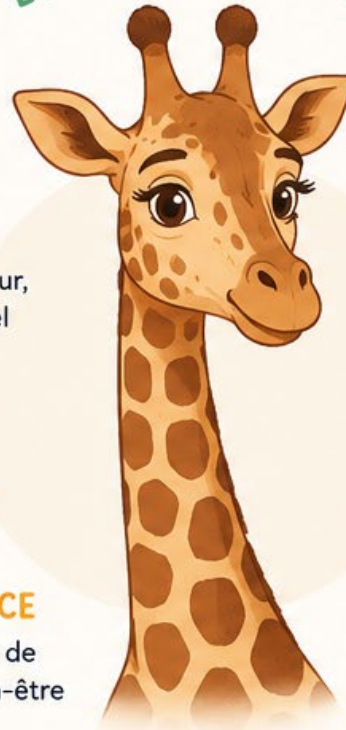
3 BESOIN
Identifier le besoin universel lié à ce sentiment.



4 DEMANDE
Formuler une demande claire et positive.



L'ESPRIT DE LA CNV



EMPATHIE

Écouter avec le cœur, accueillir l'autre tel qu'il est.



AUTHENTICITÉ

Être en lien avec ce qui se passe en moi et l'exprimer.



BIENVEILLANCE

Cultiver le désir de contribuer au bien-être mutuel.



CONNEXION

Se relier à soi et aux autres dans l'humanité partagée.

LES BESOINS SONT UNIVERSELS



Par exemple : sécurité, considération, appartenance, autonomie, compréhension, paix, joie, sens, ...

L'écoute active et communication non violente


Les 3 piliers d'une communication apaisée



ÉCOUTE ACTIVE

Comprendre l'autre avec attention et ouverture.







-  Être pleinement présent
-  Écouter au-delà des mots
-  Accueillir les émotions sans jugement
-  Poser des questions pour mieux comprendre



BIENVEILLANCE

Être dans une intention de respect et de considération mutuelle.







-  Accueillir l'autre tel qu'il est
-  Valoriser ses intentions positives
-  Cultiver l'empathie et la compassion
-  Favoriser un climat de confiance et de sécurité



CLARTÉ

S'exprimer avec simplicité, honnêteté et précision.



-  Exprimer ses idées et ses besoins clairement
-  Être honnête et authentique
-  Aller à l'essentiel, sans confusion
-  Adapter son message à son interlocuteur

L'écoute active et communication non violente

**En exemple et
en pratique**



Le partenariat

Le concept de **coéducation** repose sur l'idée que :

- **les parents** sont experts de leur enfant et restent les premiers éducateurs
- **les professionnels** sont experts de leur métier.

La confiance se construit dans le dialogue.



Le partenariat

Les apports de la théorie de l'attachement

Les travaux de John Bowlby puis de Mary Ainsworth montrent que l'enfant construit sa **sécurité affective** grâce à des adultes :

- disponibles
- prévisibles
- rassurants



Le partenariat

Les attitudes qui favorisent la confiance :

- Être disponible aux temps d'accueil et de départ
- Valoriser les réussites de l'enfant
- Partager des observations factuelles
- Oser poser des questions



Le partenariat

En exemple et en pratique



Le partenariat

- "La **discrétion professionnelle** s'applique aux personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions, ont accès à des informations dont la divulgation pourrait porter préjudice à des personnes"
- Dans le cadre de votre activité, vous avez accès à de nombreuses informations concernant les enfants et leur famille
- Ces informations ne doivent pas être divulguées à des tiers qui n'ont pas à en connaître. Cela s'applique aussi lors des matinées au RPE.



Le partenariat

En exemple et en pratique



Le partenariat

Le contrat de travail joue aussi un rôle dans votre relation avec le parent employeur.

Au quotidien, il vous faut:

- Savoir poser des limites
- Définir vos limites vie privée / vie professionnelle
- Connaitre vos droits et devoirs de salarié



La réaction et la réponse

Différencier réaction et réponse face à une situation :

La réaction :

- impulsive
- émotionnelle

La réponse :

- réfléchie
- professionnelle.



La réaction et la réponse

En exemple et en pratique



Communiquer avec ses collègues

La posture professionnelle consiste à :

- prendre du recul
- maîtriser ses réactions
- agir dans l'intérêt de l'enfant
- respecter le cadre professionnel



Communiquer avec ses collègues

Les différences de pratiques sont normales

Points de vigilance :

- Ne pas supposer
- Clarifier les attentes
- Oser exprimer ses besoins
- Prévoir des temps d'échanges réguliers



Communiquer avec ses collègues

Selon les recommandations de la CNAF, le fonctionnement harmonieux d'une MAM repose notamment sur :

- des règles explicites
- des temps de concertation
- une communication régulière.



Communiquer avec ses collègues

Les sources fréquentes de tensions :

- différences éducatives
- répartition des tâches
- gestion des espaces
- communication indirecte.

Les bonnes pratiques :

- réunions régulières
- expression des attentes
- clarification des responsabilités
- retour constructif.



En CONCLUSION

Écouter

Pour comprendre avant de répondre.

Observer

Pour transmettre des faits plutôt que des interprétations.

Coopérer

Pour construire une alliance éducative avec les familles et les collègues.



**Merci de votre
écoute et de votre
participation**



Les formations

MICIP : Communication interpersonnelle –

14 heures

Objectif : Mieux comprendre les mécanismes de la communication pour créer des relations professionnelles plus fluides, prévenir les tensions et développer une posture adaptée face à chaque interlocuteur.

AMCRMAM : Communication et relation avec les familles en MAM – 14 heures

Objectif : Renforcez la relation de confiance avec les familles grâce à une communication professionnelle, bienveillante et adaptée aux besoins de chacun.

AMCPMAM : Collaboration professionnelle en MAM : organisation, communication et prévention des conflits –

21 heures

Objectif : Travailler en MAM, c'est construire chaque jour une collaboration harmonieuse : cette formation vous donne les clés pour mieux communiquer, organiser le collectif et prévenir les tensions au sein de l'équipe.

MIAPP : Analyse des pratiques professionnelles –

14 heures

Objectif : Prendre du recul sur ses pratiques, croiser les regards et construire ensemble des pistes d'amélioration pour enrichir son accompagnement au quotidien.



Inscription formation suite au
Webinaire : communication -
Remplir le formulaire



Le droit à la formation

58h de formation
par année civile

Coût de la
formation pris en
charge par le
dispositif

Départ sur temps
de travail ou hors
temps de travail

Ouvertures de sessions de formation

Région Bretagne

- Balcon Véronique – Guinemer Mélanie
- 02 97 53 67 68 ou 06 87 50 91 87
- contact@bretagnecompetences.fr

Régions Pays de la Loire et Nord Nouvelle Aquitaine

- Bargain Laëtitia - Leclet Mélanie
- 05 54 07 13 71 ou 06 63 34 05 43
- contact.pdl@planete-enfance.com

Qui contacter ?

Ouvertures de sessions de formation

Ile de France

- Insha Golaup -
- 01 89 40 05 68
- contact.idf@planete-enfance.com

CENTRE VAL De Loire

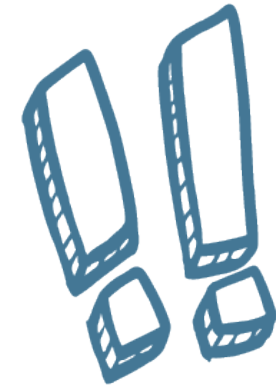
- Priscillia CAYROL
- 02 21 76 24 17
- contact.cvl@planete-enfance.com

Qui contacter ?

Questions – Réponses



MERCI



Inscription formation suite au Webinaire :
communication – Remplir le formulaire

