

CONSEIL des PARENTS

des établissements d'accueil du jeune enfant
de la Ville de Metz

Visio-conférence du 11 janvier 2021

Compte rendu



■ Présents :

- LUX Isabelle, Adjointe au Maire déléguée à la Petite Enfance, à la famille et à la parentalité
- SOUDIER-SPETZ Isabelle, directrice du pôle petite enfance
- RAVIER Thierry, directeur adjoint du Pôle petite enfance
- GUIGUES Frédérique, Coordinatrice Petite Enfance.

Collège des professionnels :

- ALBERT Christelle
- BLUCK Natacha
- CHICHE Myriam
- JACQUAT-FRANCOIS Stéphanie
- MERAND Sylvie
- POINSIGNON Isabelle
- ROGER Sandra
- VAZZANA Carole

Collège des parents :

- L'ensemble des familles fréquentant les EAJE municipaux avait été invité à participer à ce premier Conseil des Parents en visio-conférence. Environ 40 familles se sont connectées.

1. Ouverture de la séance

Madame LUX ouvre la séance du Conseil des Parents qu'elle préside pour la 1ère fois. Madame LUX se présente aux familles, les remercie tout d'abord de leur présence connectée en nombre pour cette formule innovante du Conseil des Parents. Dans le contexte actuel, elle salue la patience et la compréhension dont ils ont su faire preuve pendant cette période de crise sanitaire. Madame LUX remercie également les agents du Pôle Petite Enfance pour leur adaptabilité et leur engagement afin d'accueillir le plus grand nombre d'enfants possible dans les multi-accueils.

Madame LUX présente les grandes lignes de sa feuille de route municipale où elle souhaite développer une communication moderne, elle invite d'ailleurs les familles à faire des propositions de nom de "baptême" pour le service de réservation d'accueil occasionnel en ligne qui est actuellement en expérimentation. Elle souligne son attachement au développement durable et son souhait de mettre l'accent sur les pratiques vertueuses dans nos établissements.

2. Présentation de la gestion de la crise sanitaire par Madame SOUDIER-SPETZ

Madame SOUDIER-SPETZ présente un power point retraçant le déroulement des actions depuis le confinement le 16 mars 2020. Vous trouverez ci-dessous les éléments clés de cette présentation.

RETOUR SUR LA PERIODE DE CRISE



Tout d'abord un rappel chronologique des évènements depuis le 12 mars 2020, jour du discours du Président de la République annonçant le 1^{er} confinement.

- La mise en place d'un Service Minimum d'Accueil à Queuleu et à la Grange aux Bois, deux structures à proximité des hôpitaux pour les enfants de parents soignants, puis l'ouverture du SMA de Borny au 30 mars.
- Au 11 mai le déconfinement avec une reprise progressive en SMA élargi pour les familles prioritaires jusqu'à la réouverture de toutes les crèches le 22 juin.
- Le 29 octobre, 2^{ème} confinement qui entraîne la fermeture de 5 crèches du fait d'un nombre important de personnel vulnérable.
- 1^{er} trimestre 2021, réouverture progressive des structures fermées à partir du 4 janvier.

RETOUR EXPERIENCE



POINTS NEGATIFS

Règles changeantes (masques, prime, protocoles ...)

Communication à améliorer

Difficile équité

POINTS POSITIFS

Contribuer à l'effort de la Nation

Réactivité/ Adaptabilité

Engagement

Malgré des règles et des consignes en constante évolution, les équipes ont su s'adapter et réagir pour maintenir autant que possible l'accueil des enfants.

COVID ET CONSIGNES SANITAIRES

- Gestes barrière
- Surveillance de l'apparition de symptômes et suivi des cas contact
- Port du masque – masques inclusifs disponibles CAF
- Hygiène renforcée avec nettoyage alternatif
- Activités en extérieur par tous les temps
- Aération les pièces au moins 3 fois par jour pendant un ¼ heure

Ces consignes sanitaires sont appliquées dans tous les multi-accueils.

La CAF a doté l'ensemble des EAJE en masques transparents de façon à favoriser les échanges avec les enfants. Chaque multi-accueil a reçu une dotation de masques lavables 20 fois. Un achat complémentaire par nos services est en cours d'évaluation pour assurer le renouvellement des masques inclusifs.

COVID ET FAMILLES

- Des échanges dans le respect des gestes barrière et une présence limitée au sein de l'établissement
- Des places sont moins nombreuses et une liste d'attente plus importante
- Des agents vulnérables absents, des difficultés à recruter et des EAJE fermés ;
- Pour tenir compte de cette situation dans la durée, intégration de la notion de professions prioritaires dans nos règlements.
- En cas de besoin : une réponse pour les familles « Contact Parents »

Isabelle SOUDIER-SPETZ annonce les réouvertures envisagées pour le multi-accueil de Magny, le multi-accueil du Château et le multi-accueil le Tremplin pour le 1^{er} février et la réouverture de la micro-crèche la Parent'aise au 08 mars prochain.

Un parent s'interroge sur la certitude de ces réouvertures: la situation sanitaire étant en évolution constante, nos actions suivent les décisions gouvernementales.

Isabelle SOUDIER-SPETZ donne la parole à Sylvie MERAND, chargée de mission parentalité, qui va exposer ses différentes actions pour accompagner les parents dans leur fonction éducative.

➤ Présentation des actions de soutien à la parentalité

La période de confinement a pu amener des questionnements divers dans les familles sur la place de chacun, le rôle parental, des questions éducatives, affectives, sociales...

Mme MERAND présente le service "Contact Parents" que les familles peuvent trouver sur le site internet de la Ville dans "mes démarches" onglet "famille". Ce lien permet de laisser ses coordonnées pour être rappelé par Sylvie MERAND afin d'échanger sur toute question concernant un enfant de 0 à 18 ans. Mme MERAND propose un échange téléphonique avec le parent mais également des temps de rencontres.

Dans le cadre de son accompagnement à la parentalité Mme MERAND sera présente régulièrement dans les ludothèques mais également pendant les permanences délocalisées du Service Information Petite Enfance (SIPE) dans les Mairies de quartier.

Tout au long de l'année 2021, elle va organiser des rencontres thématiques avec les parents soit en présence soit en virtuel en fonction de l'évolution de la situation du COVID.

COVID ET FINANCES

- Diminution importante des recettes, estimée à près de 2 Millions € pour 2020, malgré une aide exceptionnelle de la CAF. Nos recettes baissent de près de 20 %.
- Vraisemblablement pas de retour à une situation normale pour 2021 ;
- Capacité d'investissement maintenue (travaux, mobilier, équipement ...).

Cette période 2020 perturbée entraîne une perte de recettes importante malgré le soutien financier de la CAF, toutefois le budget des crèches est maintenu, les investissements se poursuivent.

Mme SOUDIER-SPETZ passe ensuite la parole à Mr RAVIER Thierry Directeur adjoint du Pôle Petite Enfance qui va exposer l'axe Développement Durable du Pôle Petite Enfance.

3. Présentation du projet développement durable par Monsieur RAVIER

PRIORITE
MUNICIPALE : LE
DEVELOPPEMENT
DURABLE



Un engagement fort sur 3 axes du développement durable :

- **Le Développement ENVIRONNEMENTAL**

réduire les actions néfastes pour la planète afin de préserver l'écosystème, notre santé, la biodiversité et la flore

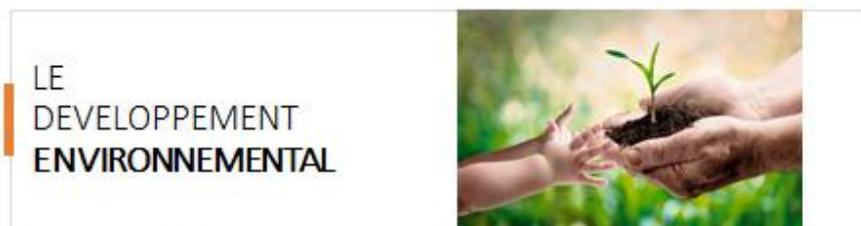
- **L'Équité SOCIALE**

lutter contre l'exclusion, favoriser l'accès aux biens et aux services, améliorer les conditions de travail

- **Le Développement ECONOMIQUE durable**

Changer les modes de production et de consommation

1^{er} axe: le développement environnemental



- Poursuivre le nettoyage alternatif
 - Vapeur - Eau ozonée - produits naturels (vinaigre, savon noir, bicarbonate)
- Lutter contre les perturbateurs endocriniens en ciblant les achats
 - Vaisselle - Couches - Mobilier - Jeux et jouets
- Eveiller à la nature et à l'environnement
 - Potagers - Compostage - Récupérateurs d'eau - Sorties pédagogiques
- Améliorer le tri sélectif et la réduction des déchets
 - Sensibilisation agents enfants parents - lutte contre le gaspillage alimentaire

Dans le cadre du nettoyage alternatif, l'eau ozonée a été déployée sur l'ensemble des établissements depuis 2019. Ce principe consiste à ajouter de l'oxygène dans l'eau du réseau qui va apporter un pouvoir détergent et désinfectant à cette eau ozonée pendant 4 heures. De ce fait on n'utilise aucun produit chimique, il n'y a donc pas de nocivité pour la santé ni de rejet toxique dans les eaux usées.

Le Pôle Petite Enfance s'engage dans l'achat de couches plus respectueuses pour les enfants. Un marché public vers des couches aux vertus plus "écologiques" va être lancé en 2021. En attendant les résultats de cette procédure administrative assez longue, il a été décidé de commander dès à présent des couches Pampers Harmony en remplacement des couches Pampers classiques que nous utilisons actuellement.

Le remplacement des matières plastiques est également en réflexion. Des fontaines à eau ont commencé à être installées dans certains multi-accueils pour la boisson des enfants, l'eau en bouteilles sera maintenue pour la constitution des biberons.

Le remplacement de la vaisselle en plastique s'organise progressivement sur les différents établissements. De même pour les jouets mais tous les plastiques des jeux ne pourront pas être remplacés.

Des composteurs ont été installés en 2020 dans tous les établissements disposant d'un jardin, des récupérateurs d'eau seront installés au cours de l'année 2021.

2^{ème} axe : l'équité sociale

L'EQUITE SOCIALE



- Renforcer l'accueil des enfants en situation de handicap et l'accessibilité dans les crèches & ludothèques
- Renforcer l'éveil au langage et l'interculturalité
- Dynamiser les activités intergénérationnelles
- Réinterroger l'offre d'accueil petite enfance
- Relancer les permanences petite enfance dans les mairies de quartiers
- Développer les partenariats, notamment en Quartiers Politique de la Ville (associations, Pôle Emploi)

3^{ème} axe: le développement économique durable

LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DURABLE



- Réduire nos **consommations énergétiques**
 - Robinet à détecteurs
 - Eclairages LED variateurs ou détecteurs
 - Fontaines à eau
 - Isolation des bâtiments
 - Panneaux solaires (à l'étude)
- **Dématérialiser nos procédures** et réduire le « papier »
 - Contacts parents
 - RDV SIPE
 - Réservation ludothèques
 - Réservation occasionnel
 - Espace Familles (à l'étude)
- Favoriser les **achats labellisés, BIO et les circuits courts**
- Développer l'**économie circulaire et solidaire** (trucothèque - collectes)

Les luminaires sont progressivement remplacés par des éclairages Led avec variateur dans les salles de vie et des détecteurs de présence pour les locaux communs.

Une étude pour des panneaux solaires sur un multi-accueil va être lancée en 2021.

Lors du marché restauration il est demandé au prestataire de la cuisine centrale (SOGERES) de fournir 50% de produits labellisés, Bio et en circuits courts dont minimum 20% de Bio.

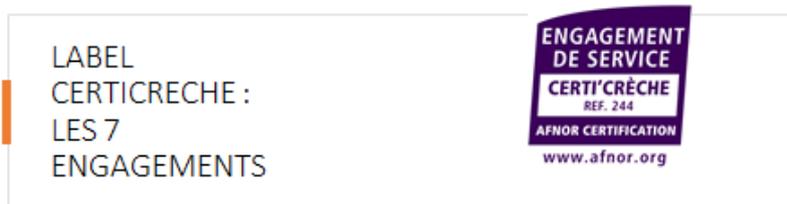
Des parents interviennent pour apporter des suggestions d'actions en matière de développement durable: l'organisation de bourses de puériculture, jouets et vêtements d'enfants au sein des établissements, une maman fait part de son projet de création d'une "trucothèque" sur le quartier de la Grange aux Bois. Plusieurs parents ont réagi favorablement à la démarche enclenchée vers l'utilisation de couches plus respectueuses.

4. Présentation de Certi'Crèche par Madame GUIGUES

Le Pôle Petite Enfance est engagé dans une démarche qualité depuis 2016.

En 2020 l'ensemble des 15 multi-accueils municipaux a obtenu le label Certi'crèche délivré par AFNOR.

Chaque service, multi-accueils, SIPE et direction, s'engage à travers des procédures à mettre en œuvre les 7 engagements ci-dessous.



1. Une information complète sur les modes d'accueil et les modalités d'inscription
2. Des locaux accueillants et adaptés
3. Un accueil personnalisé
4. Une relation parents- professionnels basée sur une démarche participative
5. Des professionnels compétents
6. Un établissement actif sur le territoire
7. Une organisation engagée en faveur du développement durable

La démarche Certi'crèche nous a permis d'harmoniser nos pratiques par le biais de protocoles communs. Cette uniformisation de nos procédures a été un atout précieux en 2020 lors des périodes de SMA et SMAe, les professionnels ont su travailler ensemble dans des équipes remodelées. Cette continuité permet de maintenir la qualité de l'accueil à tout moment.

En octobre dernier nous vous avons proposé une enquête de satisfaction en ligne relevant les points forts ci-dessous et portant la satisfaction globale des familles à 91% sur la moyenne des étoiles attribuées en fin de questionnaire.

LABEL CERTICRECHE :
LES POINTS FORTS
DES MULTI-ACCUEILS
Résultats de l'enquête 2020



- Des locaux adaptés et entretenus à 97%
- L'éveil et le bien-être de l'enfant à 96 %
- Les relations parents- professionnels à 95,7%
- L'accueil et l'écoute lors de l'inscription à 95%

- La satisfaction globale des familles à 91%

Toutefois de pistes de progrès ont été relevées à la fois par les familles mais également au niveau des audits de certification. Les principaux axes d'amélioration sont les suivants:

LABEL
CERTICRECHE :
LES AXES A
RENFORCER



- La participation des familles à la vie du multi-accueil
- La dématérialisation de la communication avec les parents
- Les actions en faveur du développement durable et leur visibilité

La période COVID 19 et ces mesures de précautions sanitaires ne nous permettent toujours pas de faire participer les parents aux activités du multi-accueil.

Lorsque les conditions sanitaires nous en donneront la possibilité, nous reprendrons avec grand plaisir les activités avec les parents, les sorties extérieures avec leur accompagnement, les rencontres de parents dans les établissements, les moments festifs...

Depuis mars dernier nous avons fait évoluer notre communication avec les familles en utilisant les moyens numériques (mailing, site "toutemonannée.com"...). La dématérialisation de la communication a pris tout son sens en 2020, des services en ligne ont vu le jour comme:

- être rappelé par le SIPE
- Contact Parents
- S'inscrire à un créneau Ludothèque

Bientôt vous aurez la possibilité de réserver un créneau d'accueil occasionnel en ligne, ce service est actuellement en phase d'expérimentation. Mme LUX attend des propositions de nom de baptême pour ce service.

Mr RAVIER a évoqué les actions de développement durable que nous mettons déjà en œuvre et les projets que nous allons développer en lien avec notre élue. Toutefois l'enquête de satisfaction et l'auditrice AFNOR soulignent toutes deux notre manque de visibilité auprès du public. Là aussi nous avons à accentuer nos efforts pour vous faire partager nos actions.

5. Questions et remarques des familles:

- Un parent s'étonne de la satisfaction globale à 91% alors que les chiffres d'appréciations sont tous au-dessus de 95%: *D'autres critères comme ceux évoqués dans les axes à renforcer sont plus faibles et viennent infléchir la satisfaction globale. Les résultats récapitulatifs de l'enquête sont accrochés sur le tableau d'affichage de chaque multi-accueil.*
- Un autre parent relève que le choix des réponses dans l'enquête est trop restreint et fermé: *C'est une volonté de notre part d'avoir limité la réponse à satisfait/non satisfait pour éviter les réponses médianes très difficiles à interpréter dans l'exploitation des résultats. Un espace de commentaires libre était disponible en fin de questionnaire pour que chacun puisse apporter les précisions complémentaires.*
- Une autre remarque au sujet de l'enquête déplore une orientation trop axée sur la collectivité dans le questionnaire et laissant peu de place pour les familles en accueil familial: *Nous notons cette remarque que nous prendrons en compte lors de l'élaboration du prochain questionnaire.*
- Deux parents ont fait remonter des difficultés de stationnement aux abords de l'Amphithéâtre.

La réunion s'est achevée à 19h30.

Le compte-rendu a été relu et validé par Mme FRIEDRICH-POISSENOT.