

# CONSEIL des PARENTS

---

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

**Séance du 25 avril 2017**

Compte rendu



■ **Présents :**

- Madame SAGRAFENA, Conseillère municipale déléguée à la Petite Enfance
- Madame Annette FROMONOT, Coordinatrice Petite Enfance.

**Collège des parents**

- Madame Amandine BAFFRAY
- Madame Manon BAPTISTE
- Monsieur Grégory DUFOUR
- Madame Magalie GENTIEU
- Madame Celine LECUYER
- Madame Marjorie MAAS
- Monsieur François PIERRON
- Madame Axelle ROTH
- Madame Aurore SIRVENTE
- Madame Maud VARNIER
- Madame Anne-Laure COUTEAUDIER, suppléante
- Madame Amélie HEUZE, suppléante

**Collège des professionnels**

- Madame Cathy BRISSE
- Madame Laurence COUTRAY DE PRADEL
- Madame Régine DUCAT
- Madame Elvina HAVARD
- Madame Isabelle JACQUOT
- Madame Karima MILIANI
- Madame Sylvie PETRACHI
- Madame Véronique YORIATTI

Invités:

- Monsieur Ugo PETULLA, chargé de développement clients et partenariat du pôle petite enfance
- Madame Sandra ROGER, responsable du Service Information Petite Enfance (Sipe)
- Madame GODINOT, parent d'un enfant accueilli au Multi-Accueil « Charlemagne »

## **1. Ouverture de la séance**

---

Madame SAGRAFENA ouvre la séance en remerciant tous les participants pour leur présence qui témoigne de l'intérêt que chacun accorde à cette instance nécessaire pour soutenir le dialogue et les échanges entre l'institution et les parents.

A l'occasion du tour de table de présentation, plusieurs parents expriment leur satisfaction du service offert en soulignant particulièrement la qualité de l'accueil et le professionnalisme des équipes.

## **2. Présentation de l'offre et de la demande d'accueil**

---

Madame ROGER présente le Service Information Petite Enfance (Sipe) dont elle est responsable en distinguant les 2 entités qui le composent :

- Les 3 relais assistants maternels (RAM)
- La coordination des modes d'accueil (CMA)

Elle commente le bilan 2016 de la demande d'accueil et de l'offre proposée. (Document de synthèse en annexe)

Il en ressort :

- ✓ une demande d'inscription en augmentation par rapport à 2015
- ✓ une pondération qui détermine le classement des demandes en permettant une mixité sociale
- ✓ un large pourcentage de demandes d'accueil émanant de couples dont les deux parents travaillent, sans pour autant exclure les familles monoparentales sans activité professionnelle
- ✓ un pourcentage d'annulations après attribution d'une place plus importante en unités familiales (accueil au domicile d'une assistante maternelle municipale)
- ✓ une liste d'attente qui était épaisse en mai 2016
- ✓ une réserve de places très réduite, fin décembre 2016, en accueil collectif comme en familial

A l'issue de cette présentation, Madame SAGRAFENA, se félicite d'avoir opté pour la création d'un guichet unique d'inscription et de traitement des demandes d'accueil. En effet, elle estime que cela permet une plus grande réactivité, plus d'égalité de traitement entre toutes les familles, et une plus grande richesse dans l'offre d'accueil. Elle fait toutefois remarquer qu'avec les règles de la prestation de service unique (PSU), les réservations horaires se font au plus près des besoins des familles, ce qui engendre une diminution des heures facturées. Il en découle un retentissement financier notable pour les municipalités qui supportent la totalité du coût des places vacantes.

## **3. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction**

---

En février, une enquête de satisfaction a été menée auprès de tous les parents qui confient leur enfant dans l'un des 14 établissements municipaux. Les résultats ont été exploités dans l'intention de déterminer un plan d'amélioration, comme l'exige la démarche de certification des crèches dans laquelle s'est engagée la ville de METZ.

Monsieur PETULLA, chargé de développement clients et partenariat, rapporte les résultats de l'enquête à laquelle 30% des parents questionnés ont répondu ; soit 270 répondants.

Il commente les réponses aux 9 items de l'enquête en précisant le plan d'action qui en découle.  
(Document de synthèse en annexe)

① L'information sur les modes d'accueil est satisfaisante mais il convient d'améliorer le site de la ville de Metz qui est la première source d'information sur les modes d'accueil.

② La démarche d'inscription donne satisfaction mais les différents critères d'attribution des places doivent être plus clairement énoncés.

- ✓ Les parents interviennent pour expliquer qu'il leur est difficile de savoir comment se situer dans la liste des inscrits, malgré le système de points.

Madame ROGER explique qu'en premier lieu, il faut qu'une place soit disponible en regard de la demande et que d'autres critères s'ajoutent à la pondération tels que:

- l'âge de l'enfant,
- le nombre de jours d'accueil hebdomadaire,
- le lieu et le mode d'accueil,
- la date d'admission.

③ Les locaux sont accueillants et fonctionnels, la signalétique et l'affichage des informations destinés aux parents seront perfectionnés.

④ Le premier rendez-vous avec le directeur d'établissement est très apprécié mais un effort significatif est à faire pour mettre en valeur les projets pédagogiques.

⑤ L'arrivée de l'enfant est bien préparée et les efforts porteront sur l'identification des professionnels

⑥ Seul 60% des répondants se disent satisfaits de leur relation avec les professionnels. Mais ce chiffre est à relativiser puisque 35% se disent sans opinion sur le sujet. Aussi, les efforts viseront essentiellement à rendre la réunion annuelle d'accueil plus interactive. La sensibilisation aux éco gestes sera accentuée.

- ✓ Un parent s'inquiète de la nocivité des couches jetables.

Madame FROMONOT indique que des couches lavables peuvent être utilisées dans les crèches municipales, ou chez les assistantes maternelles municipales à la demande des parents.

⑦ Les parents sont globalement satisfaits de la qualité, de l'équilibre et de la diversité de l'alimentation proposée aux enfants. La présentation des menus de la semaine sera toutefois améliorée de manière à mettre en valeur les produits biologiques et locaux qui composent les plats.

⑧ 77% des répondants sont satisfaits des actions qui favorisent l'éveil et le bien-être de l'enfant. Mais pour améliorer ce score, il convient de mieux communiquer sur les activités proposées aux enfants tout en développant les ateliers de sensibilisation à l'environnement.

⑨ La concertation avec les parents n'est satisfaisante que pour 53% des répondants, alors que 45% n'expriment pas d'opinion. Ce score nous incite à améliorer la visibilité du Conseil des parents et à mieux identifier les parents qui siègent dans cette instance.

Monsieur PETULLA conclut en indiquant que la note moyenne globale attribuée à la prestation de service et à l'accueil est de 8,6/10.

- ✓ Au terme de l'exposé, un parent membre de la commission d'attribution des places intervient pour relativiser les motifs d'insatisfaction. Fort de son expérience, il affirme que, s'il le souhaite, tout parent peut s'informer, trouver réponse à ses questions, s'impliquer au sein des crèches et dans les différentes instances consultatives.
- ✓ Un autre parent qui est amené à quitter la ville de Metz pour une plus petite commune reconnaît devoir renoncer à de nombreuses prestations pour ses enfants.

Pour faire suite à ce témoignage, Madame SAGRAFENA explique qu'elle intervient, en qualité de Conseillère municipale, dans de nombreuses communes pour « rassembler autour de la petite enfance ».

Madame SAGRAFENA se réjouit d'avoir engagé une dynamique réflexive avec les communes de l'agglomération. Elles sont en effet favorables au développement de l'offre petite enfance, mais il faut toutefois inventer un service en cohérence avec la problématique rurale.

#### 4. Bilan du projet d'éveil au langage

---

Madame FROMONOT rapporte le bilan de la mise en œuvre du "projet d'éveil au langage" 6 mois après sa validation par le Conseil des Parents. Ce projet, commandité par Madame SAGRAFENA, s'exprime au travers de plusieurs axes pédagogiques :

- la communication au quotidien avec les jeunes enfants lors des actes de la vie courante qui fait partie intégrante du savoir-faire des professionnels.
- la communication gestuelle associée à la parole qui est activée dans 11 des 14 établissements municipaux, pratiquée par 7 assistantes maternelles municipales et qui concerne plus de 480 enfants au quotidien.
- Les ateliers "langage" qui sont mis en place totalement dans 8 crèches et partiellement dans 5 autres établissements.

Ces ateliers sont organisés autour de 5 thématiques :

- Ateliers « autour du livre »
- Ateliers sur l'expression des émotions
- Ateliers sur la vie quotidienne à la crèche
- Ateliers sur la protection de l'environnement
- Ateliers « musique et comptines »

Madame GODINOT, qui confie sa petite fille, OLIVE, âgée de 19 mois au Multi-Accueil "CHARLEMAGNE" témoigne des bienfaits de la communication gestuelle. Sensibilisée par la directrice du Multi-Accueil, elle a poursuivi cette pratique à la maison en utilisant quelques signes simples, ce

qui a eu pour effet de permettre des échanges précoces avec sa fille. La crainte d'un retard de langage n'est pas fondée. A ce jour, Olive prend plaisir à communiquer et parle très bien. Pour Madame GODINOT cette expérience est très enrichissante car elle apprend à observer son enfant différemment.

## 5. Point divers

---

Afin de remédier aux difficultés de stationnement aux abords du Multi-Accueil "Les Jardinets", la création de places de dépose minute supplémentaires sera étudiée par les services compétents de la ville de METZ, à la demande de Madame SAGRAFENA.

Mesdames LECUYER et DUCAT se portent volontaires pour superviser et valider le compte rendu de séance qui s'achève à 20h15 autour d'un verre de l'amitié.

Signatures :

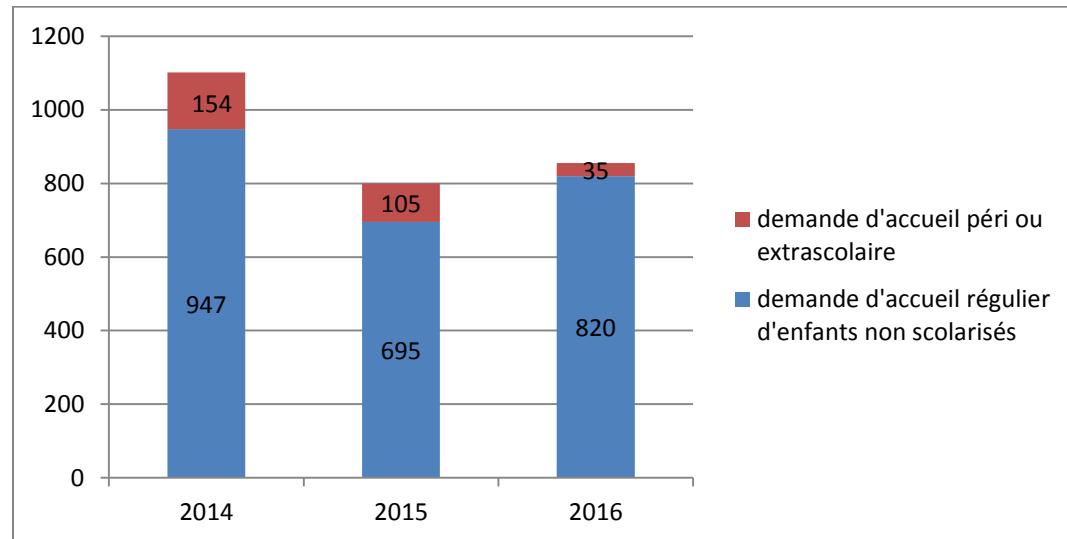
Madame LECUYER  
Collège des parents

Madame DUCAT  
Collège des professionnelles

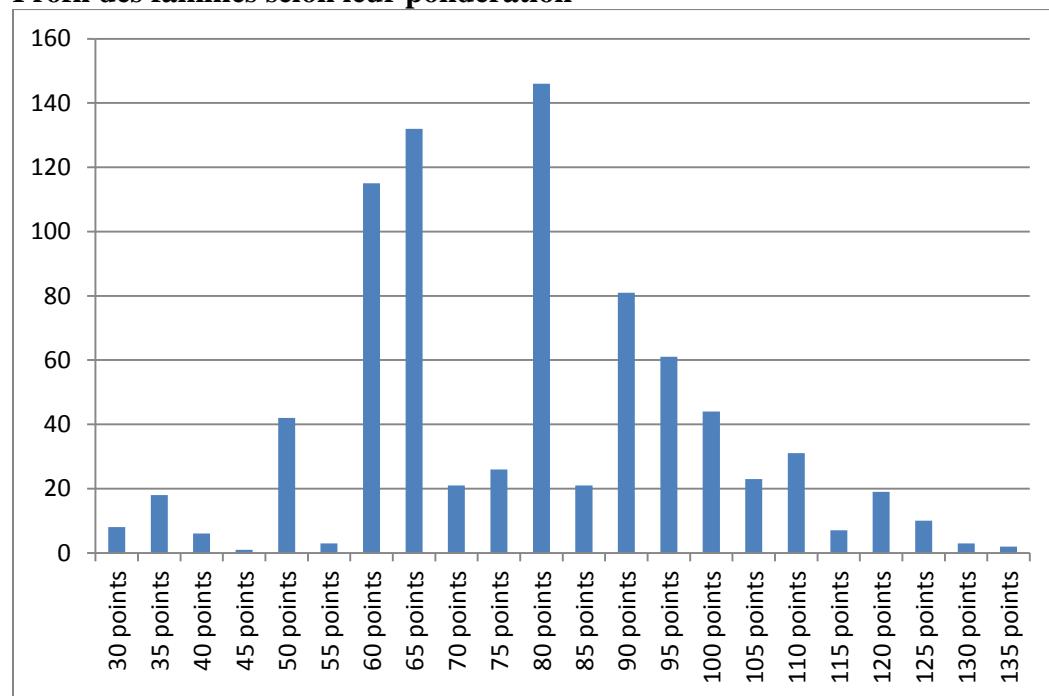


**Bilan 2016 de la demande et de l'offre d'accueil**

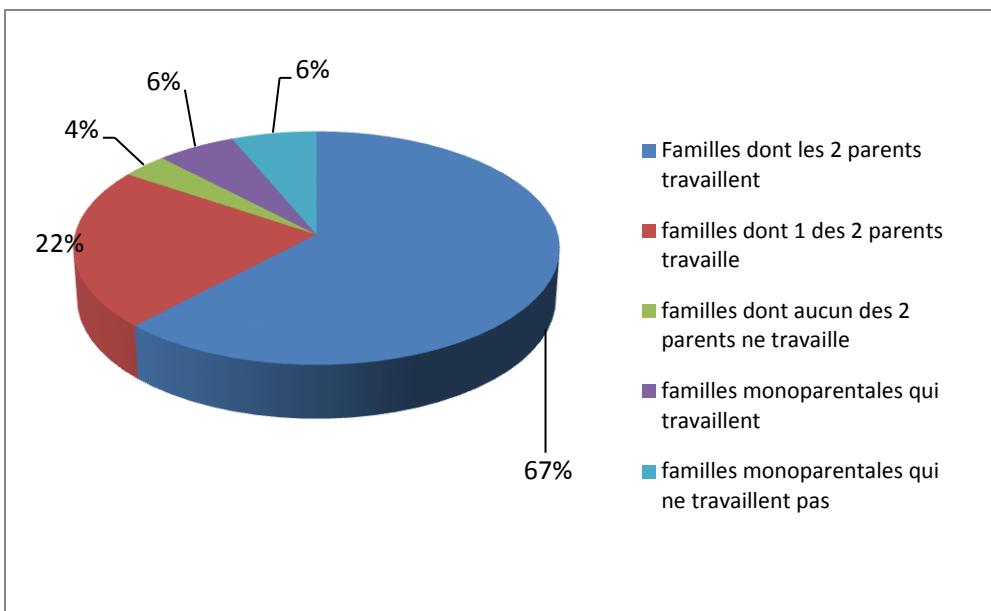
## Nombre de dossiers étudiés



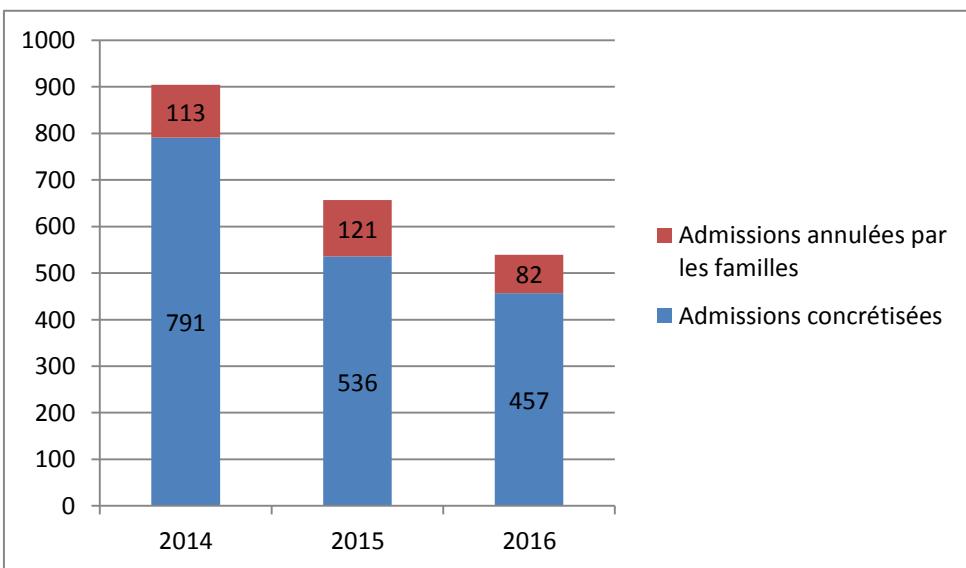
## Profil des familles selon leur pondération



## Répartition des familles selon leur composition et leur situation professionnelle



### Propositions d'admissions (Multi-Accueils associatifs et municipaux)



## ENQUÊTE DE SATISFACTION - FÉVRIER 2017

aux parents des enfants accueillis  
dans les crèches municipales

1 - L'INFORMATION SUR  
LES MODES D'ACCUEIL

**84% SATISFAITS**  
3% PAS SATISFAITS  
13% SANS OPINION

## ACTIONS

- Améliorer le site internet

2 - LES MODALITÉS  
D'ATTRIBUTION DES PLACES

**74% SATISFAITS**  
13% PAS SATISFAITS  
13% SANS OPINION

## ACTIONS

- Améliorer la transparence sur les différents critères qui conditionnent l'attribution des places

## 3 - LES LOCAUX

**91% SATISFAITS**  
4% PAS SATISFAITS  
5% SANS OPINION

## ACTIONS

- Organiser la diffusion des informations destinées aux parents

4 - LE PREMIER RENDEZ-  
VOUS D'ACCUEIL

**89% SATISFAITS**  
3% PAS SATISFAITS  
8% SANS OPINION

## ACTIONS

- Présenter les différents projets aux parents lors du premier rendez-vous
- Médiatiser davantage les projets petite enfance de la Ville de Metz

5 - L'ARRIVÉE DE L'ENFANT  
DANS L'ÉTABLISSEMENT

**93% SATISFAITS**  
3% PAS SATISFAITS  
4% SANS OPINION

## ACTIONS

- Améliorer l'identification des professionnels (trombinoscope)

6 - LES RELATIONS AVEC  
LES PROFESSIONNELS ET LA  
PARTICIPATION DES PARENTS  
AUX ACTIVITÉS

**60% SATISFAITS**  
5% PAS SATISFAITS  
35% SANS OPINION

## ACTIONS

- Rendre plus interactives les réunions avec les parents
- Médiatiser davantage les activités et les sorties en association avec les parents

## 7 - L'ALIMENTATION

**87% SATISFAITS**  
3% PAS SATISFAITS  
10% SANS OPINION

## ACTIONS

- Améliorer la présentation des menus et rendre plus visibles les produits locaux et issus de l'agriculture biologique

8 - L'ÉVEIL ET LE BIEN-ÊTRE  
DE L'ENFANT

**77% SATISFAITS**  
6% PAS SATISFAITS  
17% SANS OPINION

## ACTIONS

- Enrichir la proposition d'activités liées à la protection de l'environnement
- Valoriser les partenariats (ludothèques, médiathèques...)

9 - LA CONCERTATION  
RÉGULIÈRE

**53% SATISFAITS**  
2% PAS SATISFAITS  
45% SANS OPINION

## ACTIONS

- Mettre en place une boîte à suggestions
- Communiquer davantage sur le conseil des parents

NOTE ATTRIBUÉE A LA PRESTATION DE SERVICE : 8,6/10

