

# CONSEIL des PARENTS

---

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

**Séance du 28 juin 2018**

Compte rendu



■ **Présents :**

- SAGRAFENA Myriam, Conseillère municipale déléguée à la Petite Enfance
- SOUDIER-SPETZ Isabelle, directrice du pôle petite enfance
- FROMONOT Annette, Coordinatrice Petite Enfance.

**Collège des parents :**

- ARNOUX Anneline
- BA Fatima
- BENOIST Delphine
- LEBOULEUX Pauline
- MAAS Marjorie
- MORTAS Nicolas
- OESTREICHER Marjorie
- REESE Elise
- RENAUX Claire
- SANGNIER Marie-Pierre
- SCHNOTZ Cathy
- VARNIER Maud

**Collège des professionnels :**

- YORIATTI Véronique
- GUIGUES Frédérique
- VAZZANA Carole
- HEDIN Françoise
- ANDREACCHIO Jennifer
- MOFFA Marie-jeanne
- CRUCIANI Angélique
- SOLARCZYK Francine
- COUTRAY DE PRADEL Laurence

**Invités:**

- ROGER Sandra, responsable du Service information petite enfance (SIPE)
- PLANCHAIS Rachel, chargée de mission continuité prime enfance-scolarisation

## 1. Ouverture de la séance

---

Madame SAGRAFENA ouvre la séance en remerciant les membres du Conseil qui donnent de leur temps pour participer à cette instance. Les débats qui s'y tiennent contribuent à enrichir la politique petite enfance sachant que la place qu'elle occupe est en constante évolution. Madame SAGRAFENA relate l'évolution historique des modes d'accueils en mettant l'accent sur la "notion d'accueil" qui a succédée à celle de "garde", et sur l'emprunte éducative qui s'est intensifiée au fil du temps en accueil familial comme en collectif. Elle considère qu'à ce jour, la petite enfance devient un enjeu social fort en termes d'égalité et participe à l'attractivité du territoire. La ville de Metz, très engagée sur ce terrain, est prête à relever le défi.

Madame SAGRAFENA explique qu'elle s'attache à renforcer la visibilité des projets messins pour la petite enfance. C'est ainsi qu'au cours des derniers mois, elle est intervenue, à Paris, aux Assises de la maternelle, en présence du Ministre de l'Education Nationale puis au Congrès International sur la transition vers l'école, organisé à l'OCDE, pour présenter les grands axes de ces projets.

## 2. La petite enfance, nouvelles perspectives à METZ

---

Le poste de "chargée de mission continuité éducative prime enfance-scolarisation" est créé depuis octobre 2017. Il est occupé par Rachel PLANCHAIS, Educatrice de Jeunes Enfants qui présente les axes de sa mission et les actions d'ores et déjà mises en place:

- Faciliter la transition entre les établissements d'accueil de Jeune Enfant (EAJE) et l'école.

Pour ce faire, Madame PLANCHAIS indique qu'elle mène des actions en collaboration avec les professionnels des EAJE, les enseignants, et les référents de territoire du Pôle Education telles que des visites d'écoles, des réunions d'informations à l'intention des parents pour préparer la rentrée scolaire.

Ces actions sont proposées dans plusieurs quartiers de la Ville, en lien avec le projet "Transition vers l'école" du Pôle petite enfance.

- Construire un réseau de professionnels de la petite enfance et de l'éducation sur le territoire messin.

Cet axe consiste à créer du lien entre les différents services et à développer des projets communs. Ces actions permettent de créer des passerelles entre professionnels de la petite enfance et professionnels de l'éducation, d'organiser un accueil adapté aux enfants de deux ans qu'ils soient accueillis chez un.e assistant.e maternel.le, en crèche, à l'école, dans leur famille.

- Assurer une présence et un accompagnement dans les écoles accueillant des tout petits.

Dans les quartiers dits "politique de la Ville", explique Madame PLANCHAIS, un travail de réflexion est mené avec les enseignants et les ATSEM accueillant des enfants de 2 ans sur les besoins spécifiques de cette tranche d'âge, sur l'aménagement des espaces, la place des parents au sein de l'école entre autre.

- Favoriser des temps de rencontres professionnelles.

Madame PLANCHAIS a pour objectif de favoriser les échanges de pratiques entre acteurs de terrain, par le biais de stage et de formations communes, en collaboration avec le Pôle éducation de la ville de Metz et l'Education Nationale.

### 3. Observatoire petite enfance: bilan de l'offre et de la demande

---

Madame SOUDIER-SPETZ explique que depuis 2014, le Service information petite enfance rassemble la gestion centralisée des places en crèche et les Relais Assistants Maternels (RAM) offrant ainsi un véritable guichet unique d'information aux parents à la recherche d'un mode d'accueil.

Madame ROGER indique que les besoins de chaque parent sont pris en compte et que l'étude d'un mode d'accueil se fait de la façon la plus neutre qu'il soit. Le service est également un lieu ressource pour les parents employeurs d'un.e assistant.e maternel.le et les professionnels de l'accueil individuel dans l'exercice de leur métier. Identifié comme "pôle parentalité", il participe de plus à l'accompagnement des familles dans leur questionnement parental.

Ce service remplit une mission d'observatoire des besoins d'accueil et, pour en témoigner, Madame ROGER présente le bilan chiffré de la demande d'accueil 2017. Elle précise que le service gère les demandes de préinscription pour les accueils réguliers d'au moins 20h hebdomadaires. Ce sont 1100 places d'accueil collectives et familiales qui peuvent être attribuées au sein de 24 établissements: 14 municipaux offrant un accueil collectif et familial et 10 associatifs qui proposent des places en collectif.

Madame ROGER commente les éléments significatifs du bilan 2017:

- 948 dossiers de préinscription instruits
- 777 admissions prononcées.  
712 admissions concrétisées suite à des annulations de parents ou pour non confirmation de naissance de l'enfant notamment.
- Madame ROGER en profite pour lister les éléments à prendre en compte lors de l'attribution des places sachant qu'au préalable, il s'agit d'identifier les places disponibles. Puis, au moment du traitement des demandes, au scoring s'ajoutent la date d'accueil souhaitée, l'âge de l'enfant, le nombre de jours d'accueil souhaité.
- 61 accueils d'urgence solutionnés de manière à répondre à une situation familiale inattendue nécessitant un relais pour assurer la garde temporaire de l'enfant.
- Une superposition presque parfaite de la demande et de l'offre d'accueil mensuelle tout en sachant que le plus grand nombre de mouvements a lieu en septembre et octobre.
- Une répartition des familles admises selon leur situation professionnelle qui permet de constater une équité de traitement.  
En 2017, l'attribution des places se répartit ainsi:
  - 62%: familles dont les 2 parents travaillent
  - 18%: familles dont 1 parent travaille
  - 10%: familles dont aucun parent ne travaille
  - 8%: familles monoparentales qui travaillent
  - 2%: familles monoparentales qui ne travaillent pas

*Alors qu'un parent s'étonne que des places soient attribuées à des parents sans emploi au dépend de familles en activité, Madame SAGRAFENA répond que nous avons un rôle à jouer dans le soutien à la parentalité d'une manière générale. De plus, la situation professionnelle n'est pas un critère à prendre en compte au regard des directives de la CNAF (Caisse Nationale d'Allocations Familiales).*

Madame Roger explique qu'il y a des solutions d'accueil à Metz. En cas de refus de place en collectif, les relais assistants maternels (RAM) sont à la disposition des familles pour aider à trouver une autre solution d'accueil. De plus, pour la seconde année, les "nounou dating" participent à mettre en relation parents et assistants.es. maternels.les, avec à la clé un engagement contractuel éventuel, alors que, les "café poussette" permettent des échanges thématiques entre parents et professionnels de l'accueil individuel.

Madame SAGRAFENA conclut en se félicitant de la qualité de l'offre messine et souligne l'ouverture des places messines à l'ensemble des communes de l'Agglomération.

#### **4. Enquête de satisfaction: bilan et échanges sur les actions d'amélioration**

---

La ville de Metz a obtenu le label "Certi'Crèche" en décembre 2017. Madame SAGRAFENA salue l'engagement des équipes, qui a contribué à cette réussite. Seules une dizaine de villes peuvent s'en prévaloir, car cette démarche oblige à faire un référentiel dense et complet. La pérennisation et l'élargissement de ce label à l'ensemble des multi-accueils municipaux imposent une évaluation continue de la satisfaction des usagers, en l'occurrence des parents. Madame FROMONOT, en qualité de référente qualité, s'est chargée d'organiser l'enquête initiée fin mai avec la collaboration de deux étudiants en Master 1 Management Public de l'Université de Lorraine.

De manière à être en conformité avec les exigences du référentiel, 2 enquêtes ont été menées: l'une auprès des parents dont l'enfant n'a pas été admis et l'autre auprès des parents qui confient leur enfant dans un établissement municipal. Madame FROMONOT restitue les taux de satisfaction:

➤ **Enquête auprès de 67 parents n'ayant pas obtenu de place:**

- L'accueil et écoute au SIPE: 81,8%
- L'information sur les modes d'accueil: 72,7%
- L'information concernant l'attribution des places: 54,5%
- Le délai de réponse de la commission: 45,5%
- L'accompagnement du SIPE: 63,3% des parents ont eu recours au SIPE et 40% d'entre eux ont trouvé une assistante maternelle privée, 20% une garde à domicile ou une place en MAM (maison d'assistantes maternelles).
- ***La note moyenne de satisfaction est de 7,09/10***

➤ **Enquête auprès de 867 parents qui confient leur enfant dans un établissement municipal:**

- Les modalités de préinscription: 83,5%.

Il est à noter que parmi les répondants, 81,8% sont satisfaits du délai de réponse, alors que seulement 45,5% le sont parmi les parents n'ayant pas obtenu de place. Effectivement, ce délai peut paraître court pour trouver une solution d'accueil mais celui-ci correspond au délai de préavis qui permet d'annoncer une place vacante précise Madame FROMONOT.

- Les locaux: 97,1%
- Le rendez-vous d'accueil: 96,3%

- L'éveil et le bien-être de l'enfant: 93,2%
- Les relations parents/professionnels: 96,3%
- La participation des parents: 79,45%.
 

35,3% des répondants ont participé à la réunion d'accueil et 99,2% se disent satisfaits. 66,7% disent être suffisamment sollicités pour participer aux activités.
- Les modalités de concertation: 86,95%.
 

Parmi les 25,5% de parents qui lisent le compte rendu du Conseil, 95,1% sont satisfaits de son rôle. Il convient de noter que l'accès au groupe Facebook "metz petite enfance" et au site "toutemonannée" reste méconnu.

*Un parent fait part de son inquiétude concernant la publication de photo d'enfant. Une directrice se porte garante du respect de la position que les parents consignent sur le formulaire "Autorisation de cession de droit à l'image d'un enfant mineur" qui est complété et signé par leur soin à l'admission.*
- Les actions en faveur de l'environnement: 82%
 

Le taux de réponse est de 79,8% et il en ressort que 60,5% estiment être suffisamment sensibilisés aux actions environnementales de l'établissement.
- **La note moyenne est de 8,9/10**

L'objectif est d'atteindre 80% de satisfaction dans tous les items, indique Madame FROMONOT. Aussi, un débat a lieu au sein du Conseil avec pour finalité de trouver des pistes d'améliorations aux différents points de vigilance.

Les propositions suivantes sont entendues:

- Transmettre le compte rendu du Conseil par mail à tous les parents.
- Afficher les coordonnées téléphoniques des parents membres du Conseil. Madame SOUDIER-SPETZ fera en sorte que cela soit fait dans le respect des directives de la CNIL.
- Incrire les actions en faveur de l'environnement dans le livret d'accueil qui est remis aux familles à l'admission.
- Recenser systématiquement les parents disponibles et volontaires pour participer aux sorties, animations ou manifestations organisées annuellement.

Mesdames et VARNIER et GUIGUES se portent volontaires pour superviser et valider le compte rendu de séance.

Signatures :

Madame VARNIER  
Collège des parents

Madame GUIGUES  
Collège des professionnelles