PARIS

Réunion des présidents de Conseils de parents

Direction des familles et de la petite enfance
25 mars 2019

01 Point d’information sur la démarche QualiParis

QualiPARIS, un label Ville

QualiPARIS
POUR UN SERVICE DE QUALITÉ

•QualiPARIS c'est :

- Un label attestant de la qualité du service rendu à l'usager en matière d'accueil du public, de fiabilité de l'information, de confidentialité et de qualité de nos échanges. Le label QualiPARIS est délivré par l'AFNOR, organisme certificateur, à l'issue d'un audit. La démarche vise à améliorer en continu la qualité de l'accueil du public, et permet d'harmoniser les pratiques d'un établissement à l'autre.

•QualiPARIS ce n'est pas :

- Une évaluation des pratiques professionnelles en matière de pédagogie ou de puériculture.

QualiPARIS, un label Ville

- **Quels secteurs d'activité sont déjà labellisés ?**
  - Espace Paris Adoption, Inspection Générale des Carrières, Bureau de la Protection des Locaux d'Habitation, Maison Départementale des Personnes Handicapées, Section du Stationnement sur la Voie Publique, Parcs et jardins, Bois, CASVP, Maisons de la Vie Associative et Citoyenne, Antennes Logement, Bibliothèques, Canaux, Mairies, Cimetières, Piscines, Musées, Service Sociaux de Proximité (rattachés au CASVP), Espaces tri, Centres de PMI.

- **Des engagements communs à l'ensemble des secteurs d'activité :**
  - Information des usagers, confort/sécurité, gestion de l'attente, qualité des échanges, confidentialité, accueil téléphonique, services numériques, gestion des réclamations, rencontrer un responsable, médiateur, enquêtes de satisfaction.

- **Des engagements spécifiques à chaque secteur d'activité**

QualiPARIS, une démarche participative

- **Une présentation de la démarche aux représentants des conseils de parents le 19 juin 2018**
    - Les représentants ont émis des propositions sur les thèmes suivants :
        - Confort
        - Sécurité
        - Prise en compte des suggestions et des réclamations
        - Confidentialité
        - Gestion de l'attente

- **Un référentiel validé par l'AFNOR qui a mis en valeur l'association des usagers**

Les objectifs principaux du référentiel QualiPARIS des EAPE

- **Mieux informer les familles** : réorganisation de l'affichage, livret d'accueil de l'établissement, fiabilisation de l'information en ligne, identification des professionnel.le.s et de leur fonction par badge

- **Mieux écouter les familles** : une adresse mail dédiée aux réclamations

- **Mieux accueillir les familles** :
  - allaitement maternel sur place facilité
  - aménagement d'espaces d'attente pour les fratries

- **Communiquer avec tous** : un outil visuel permettant d'effectuer des transmissions quotidiennes de qualité avec les usager.ère.s non francophones ou malentendant.e.s.

Le référentiel QualiPARIS des EAPE : 5 engagements spécifiques

- Nous accompagnons l'enfant et sa famille dans leur(s) singularité(s)
- Nous favorisons le lien entre l'établissement et les familles en organisant des rencontres régulières
- Nos équipes disposent d'un niveau de qualification et de diplôme au-delà des exigences réglementaires
- La qualité des transmissions quotidiennes lors de l'accueil et du départ de l'enfant est au cœur de nos préoccupations
- Nous sommes engagés en faveur du développement durable

Prochaines étapes

- **Audits AFNOR en juin 2019** en vue de prétendre à la labellisation des établissements des 11ème et 12ème arrondissements

- **Poursuite du déploiement sur le territoire parisien :**
  - Lancement sur le 18ème arrondissement en janvier 2019
  - Lancement sur les 6ème et 14ème arrondissements en mars 2019

Audits AFNOR en janvier 2020

02

Regroupement estival et hivernal : résultats du questionnaire et organisation de l’été 2019

Avis des parents sur le regroupement estival et hivernal 2018

- Diffusion du questionnaire en ligne pendant 3 semaines
- Environ 2000 parents ont répondu à l'intégralité du questionnaire = taux de réponse complet de 20%

- Principaux enseignements :

❖ **le dispositif d'accueil relais semble apprécié** : 86% des répondants considèrent qu'il est utile qu'il existe une possibilité d'accueil durant toutes les semaines de l'année pour les familles qui n'ont pas d'autre solution

❖ **du point de vue des parents, l'adaptation de leurs enfants à l'accueil regroupé ou relais a été globalement satisfaisante** : 57% des parents ayant répondu à cette question considèrent que leur enfant s'est senti rassuré dès le début du séjour et 31% qu'il a manifesté des difficultés d'adaptation au début du séjour

❖ **certains points de l'organisation apparaissent clairs pour la majorité des parents** :
82% des répondants estiment avoir eu suffisamment d'informations sur les dates du regroupement
81% estiment avoir eu suffisamment d'informations sur les démarches nécessaires pour réserver une place

Avis des parents sur le regroupement estival et hivernal 2018

- **Des points restent à améliorer, notamment relatifs à l'information communiquée sur le lieu d'accueil de regroupement ou de relais proposé** :
  Seuls 56% des répondants estiment avoir eu suffisamment d'informations sur l'établissement d'accueil
  Seuls 46% des répondants considèrent que le nom et l'adresse de la crèche de regroupement ont été communiqués au bon moment

- Une marge de progrès existe aussi par rapport à la **communication des informations sur la facturation** en période de réservation ainsi que **sur les délais pour faire une réservation ou se rétracter**.

Avis des parents sur les points d'organisation **les plus pertinents** (dans l'ordre) :

- ✓ la visite préalable de la crèche relais pour les parents qui le souhaitent
- ✓ les badges qui indiquent le nom des professionnels que l'on ne connaît pas
- ✓ la signalétique qui permet de se repérer dans la crèche
- ✓ les activités proposées aux enfants

Organisation du regroupement estival 2019

Un bilan du nouveau dispositif a été réalisé, intégrant également un questionnaire adressé aux agents des établissements, les points positifs sont :

- ✓ Une meilleure adaptation des ouvertures à la fréquentation réelle des usagers
- ✓ La prise de congés des agents s'est davantage concentrée aux moments de moindre besoin d'accueil des familles
- ✓ Des adaptations ont pu être anticipées dès le mois d'août (71 établissements ont fait des adaptations au mois d'août en 2018 contre 18 en 2017)
- ✓ La réalisation des travaux a été facilitée

➢ **Généralisation du dispositif à partir de l'été 2019**

<u>Rappel du déroulé du regroupement estival 2019 :</u>

- Recensement des réservations jusqu'au 14 mars 2018
- Information sur les lieux d'accueil proposés au plus tard fin avril
- Rétractation possible jusqu'au 17 mai
- Première période d'accueil regroupé : du 15 juillet au 2 août
- Accueil relais du 5 au 16 août
- Deuxième période d'accueil regroupé : du 19 au 30 août

03

Présentation de la démarche Priorité petite enfance

PRIORITÉ PETITE ENFANCE
LES RENCONTRES DE LA PETITE ENFANCE ET DES FAMILLES

Priorité petite enfance : accueil collectif, individuel, municipal, associatif, la qualité de l'accueil et la dynamique de projets sont soutenus dans tous vos arrondissements

- Un engagement fort de la Ville à soutenir la qualité et le partage des idées et des pratiques entre tous les modes d'accueil ➔ **Cycle de Journées professionnelles ouvertes à tous : le 12 octobre 2018, puis le 29 mars 2019**

- A travers une diversité de sujets, **les différents arrondissements favorisent la qualité de l'accueil des enfants et de leur famille :**
  - Les passerelles entre les lieux d'accueil du jeune enfant et l'école maternelle
  - L'égalité fille garçon
  - L'accueil des enfants en situation de handicap
  - La crèche comme lieu de soutien aux démarches d'insertion socio-professionnelle des parents
  - L'innovation dans les formes d'accueil, via le développement des Maisons d'Assistantes Maternelles
  - Les nouvelles modalités d'information des familles
  - La place des langues et des projets culturels dans les établissements

PRIORITÉ PETITE ENFANCE
LES RENCONTRES DE LA PETITE ENFANCE ET DES FAMILLES

Vendredi 29 mars 2019
9h30-18h
à l'espace Reuilly, 21 rue Antoine-Julien Hénard, 75012

- **Présentation des innovations majeures** et des grands chantiers en 2019 par Patrick Bloche et Sandrine Charnoz.
- **Deux conférences** ouvertes aux professionnels de la petite enfance et aux parents :
  - L'inclusion des enfants en situation de handicap dans les lieux d'accueil de la petite enfance
  - L'accueil à domicile, crèches, écoles maternelles : quelles passerelles ?
- A partir de 16h15 **invitations des enfants**, leurs familles et amis pour un *goûter, des* **spectacles**, des **activités ludiques** et des **ateliers lecture**

Des stands d'information, des espaces d'activités ludiques et agrémenteront ces rencontres.

04

Présentation des actions menées sur le développement durable et l’alimentation biologique

Des avancées importantes et des projets en cours

- **Obtention de la "3e carotte" dans le cadre de la labellisation ECOCERT** : les produits bio et durables représentent plus de 70% de l'alimentation des enfants dans les crèches municipales. Une grande part est laissée aux produits frais, de saison et provenant de filières locales.

- **Paris devient la 1ère collectivité de France à fournir 100% de lait bio infantile dans les crèches**

- **Lancement d'une expérimentation de recyclage des couches à travers le projet des *« Alchimistes »***

- **Lutte contre les perturbateurs endocriniens : recherche de solutions alternatives au plastique sur les marchés de jeux/jouets et de vaisselle.**

05 Questions diverses

Questions diverses

- **<u>Préavis de grève</u>**

Suite au jugement du 18 octobre 2018 du Tribunal Administratif de Paris, modification des dispositions antérieures relatives à l'organisation préalable du recensement des agents grévistes dans les établissements

  - **Un effort collectif sera fait pour informer les parents des éventuelles perturbations de l'accueil, dès que cela sera possible, mais une information systématique ne sera plus possible puisque les agents n'ont plus l'obligation de se déclarer grévistes 48h à l'avance.**

PARIS

MERCI A VOUS