



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 20/12/11

Reçu en Préfecture le : 21/12/11
CERTIFIÉ EXACT,

**Séance du lundi 19 décembre 2011
D-2011/728**

Aujourd'hui 19 décembre 2011, à 10h30,

le Conseil Municipal de la Ville de Bordeaux s'est réuni en l'Hôtel de Ville, dans la salle de ses séances, sous la présidence de

Monsieur Alain JUPPE - Maire

Suspension de la séance à 12h45 - Reprise de la séance à 13h50

Etaient Présents :

Monsieur Alain JUPPE, Monsieur Hugues MARTIN, Madame Anne BREZILLON, Monsieur Didier CAZABONNE, Mme Anne-Marie CAZALET, Monsieur Jean-Louis DAVID, Madame Brigitte COLLET, Monsieur Stephan DELAUX, Monsieur Dominique DUCASSOU, Madame Sonia DUBOURG-LAVROFF, Monsieur Michel DUCHENE, Madame Véronique FAYET, Monsieur Pierre LOTHAIRE, Madame Muriel PARCELIER, Monsieur Alain MOGA, Madame Arielle PIAZZA, Monsieur Josy REIFFERS, Madame Elizabeth TOUTON, Monsieur Fabien ROBERT, Madame Anne WALRYCK, Madame Laurence DESSERTINE, Monsieur Jean-Charles BRON, Monsieur Jean-Charles PALAU, Monsieur Jean-Marc GAUZERE, Madame Chantal BOURRAGUE, Monsieur Joël SOLARI, Monsieur Alain DUPOUY, Madame Ana marie TORRES, Monsieur Jean-Pierre GUYOMARC'H, Madame Mariette LABORDE, Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Marie-Françoise LIRE, Monsieur Jean-François BERTHOU, Madame Sylvie CAZES, Madame Nicole SAINT ORICE, Monsieur Nicolas BRUGERE, Madame Constance MOLLAT, Monsieur Guy ACCOCEBERRY, Madame Emmanuelle CUNY, Madame Chafika SAIOUD, Monsieur Ludovic BOUSQUET, Monsieur Yohan DAVID, Madame Sarah BROMBERG, Madame Wanda LAURENT, Madame Paola PLANTIER, Madame Laetitia JARTY, Monsieur Jacques RESPAUD, Madame Martine DIEZ, Madame Emmanuelle AJON, Monsieur Matthieu ROUYEYRE, Monsieur Pierre HURMIC, Madame Marie-Claude NOEL, Monsieur Patrick PAPADATO, Monsieur Vincent MAURIN, Madame Natalie VICTOR-RETALI,
Mme Anne BREZILLON (présente à partir de 15h00), M. Michel DUCHENE (présent à partir de 14h45 et jusqu'à 15h20)

Excusés :

Madame Nathalie DELATTRE, Madame Alexandra SIARRI, Monsieur Charles CAZENAVE, Monsieur Maxime SIBE, Monsieur Jean-Michel PEREZ, Madame Béatrice DESAIGUES

Démarche qualité dans les établissements d'accueil de la petite enfance. Adoption. Autorisation.

Madame Brigitte COLLET, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

Les réformes structurelles initiées notamment par la Gestion Locale par Objectif, les exigences nouvelles des citoyens en termes d'environnement et de services incitent la Mairie à mettre en œuvre des démarches de performance et d'amélioration globale de la gestion publique locale. Il s'agit de fixer de nouveaux objectifs afin d'adapter les services, développer leur efficacité et rendre les améliorations perceptibles par les usagers.

Les démarches d'amélioration de la qualité, au travers des référentiels, répondent à ces nouveaux enjeux.

Ainsi, en 2009, la direction accueil et citoyenneté s'est engagée dans une démarche de certification avec l'utilisation du référentiel « Qualiville » comportant trente trois engagements pour l'accueil des usagers à l'Hôtel de Ville et dans 4 mairies de quartiers. Cette démarche a abouti à la certification en octobre 2011.

Fin 2010, le Service Petite Enfance de la Direction de l'Education et de la Famille a souhaité à son tour mener une réflexion autour d'une démarche qualité dans les établissements d'accueil de la petite enfance. Le périmètre de certification s'adresse dans un premier temps à l'ensemble des établissements collectifs municipaux. La réflexion sera par la suite étendue aux autres modes d'accueil.

Les objectifs de cette démarche sont :

- Améliorer le service rendu aux usagers et le rapprocher du service attendu,
- Harmoniser les pratiques autour d'un langage commun centré autour de la qualité,
- Valoriser les savoir faire et mettre en place une démarche d'amélioration continue.

Après étude, aucune collectivité n'ayant fait l'objet d'une certification d'engagements de services dans le domaine de l'accueil de la petite enfance, il est apparu nécessaire de créer un référentiel qui pourra être duplicable sur le territoire national.

Cette démarche qualité se déroule en trois étapes :

- La première étape consiste à créer un outil d'autoévaluation avec la participation des professionnelles de la petite enfance,
- La deuxième étape consistera en la rédaction du référentiel d'engagements de services,
- La troisième étape sera l'obtention de la certification « Certi'Crèche » fin 2012.

Tout au long de la démarche, les parents sont associés dans un « groupe miroir » leur permettant d'enrichir la réflexion avec un regard extérieur. Véritables acteurs du projet, ils pourront ainsi donner le point de vue du bénéficiaire et contribuer à l'élaboration et à la réalisation d'une enquête de satisfaction.

L'ensemble de cette procédure est accompagné par le prestataire externe l'Association Française de Normalisation (AFNOR) et par la mission qualité de la Ville.

Le coût du projet est, dans un premier temps, de 21 000 € pour régler les honoraires de l'AFNOR dans le cadre de cet accompagnement. En 2012, il est estimé à 7 000 € pour la réalisation et le déploiement de l'enquête de satisfaction. Les autres dépenses seront évaluées au cours du premier semestre 2012 et concerneront notamment l'aménagement des locaux, de mobilier et la formation du personnel.

En conséquence, nous vous demandons, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir :

- adopter l'engagement de la démarche qualité à la Direction de l'Education et de la Famille, Service Petite Enfance, telle qu'elle vous a été précédemment décrite,
- autoriser Monsieur le Maire à procéder aux démarches nécessaires dans le cadre de cette procédure de certification dont les dépenses seront imputées sur le budget de la Ville (comptes 6226 et 6228).

ADOpte A L'UNANIMITE

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 19 décembre 2011

P/EXPEDITION CONFORME,

Madame Brigitte COLLET