Envoyé en préfecture le 14/10/2022
Reçu en préfecture le 14/10/2022
Publié le
ID : 069-216902569-20221006-V_DEL_22106_14-DE

MÉTROPOLE DE LYON

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

COMMUNE DE VAULX-EN-VELIN

DÉLIBÉRATIONS

DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance de **6 octobre 2022**

Membres du conseil Municipal			
En exercice	Présents	Procuration	Absent
43	35	5	3

Date de convocation le **21 septembre 2022**

Présidente: Madame Hélène **GEOFFROY**

Secrétaire de séance : Madame Nadia **LAKEHAL**

V_DEL_22106_14

Rapport d'activité 2021 de la crèche Marie-Louise Saby par le délégataire People and Baby

Rapporteur : Madame DAHOUM,

Présents :

Hélène GEOFFROY, **Stéphane GOMEZ**, **Kaoutar DAHOUM**, **Matthieu FISCHER**, **Muriel LECERF**, **Myriam MOSTEFAOUI**, **Antoinette ATTO**, **Régis DUVERT**, **Nadia LAKEHAL**, **Michel ROCHER**, **Josette PRALY**, **Patrice GUILLERMIN - DUMAS**, **Nassima KAOUAH**, **Pierre DUSSURGEY**, **Pierre BARNEOUD - ROUSSET**, **Bernard RIAS**, **Monique MARTINEZ**, **Yvette JANIN**, **Eric BAGES-LIMOGES**, **Fréderic KIZILDAG**, **Véronique STAGNOLI**, **Dehbia DJERBIB**, **Charazède GAHROURI**, **Christine JACOB**, **Harun ARAZ**, **Abdoulaye SOW**, **Nacera ALLEM**, **Nordine GASMI**, **Carlos PEREIRA**, **David LAÏB**, **Mustapha USTA**, **Maoulida M'MADI**, **Christine BERTIN**, **Richard MARION**, **Ange VIDAL**

Procurations :

Philippe MOINE donne pouvoir à Charazède GAHROURI, **Ahmed CHEKHAB donne pouvoir à Kaoutar DAHOUM**, **Fatma FARTAS donne pouvoir à Stéphane GOMEZ**, **Joëlle GIANNETTI donne pouvoir à Véronique STAGNOLI**, **Liliane GILET-BADIOU donne pouvoir à Antoinette ATTO**

Absents :

Yvan MARGUE, **Sacha FORCA**, **Audrey WATRELOT**

Envoyé en préfecture le 14/10/2022
Reçu en préfecture le 14/10/2022
Publié le
ID : 069-216902569-20221006-V_DEL_22106_14-DE

Mesdames, Messieurs,

Par une délibération du 28 juin 2018, la Ville a confié à la société People and Baby la gestion, l'exploitation et l'entretien de la crèche Marie-Louise Saby, située dans l'enceinte de l'établissement intégré René Beauverie, 102 avenue Gabriel Péri à Vaulx-en-Velin.

Cette délégation a pris la forme d'un contrat de concession de service à compter du 27 mai 2019 pour une durée de 5 ans.

L'exploitation de cette crèche se fait pour le compte de la Ville. Le délégataire, la société People and Baby, assure le service dans le respect des normes en vigueur et des autorisations nécessaires (PMI, CAF …). Il porte la responsabilité de la mise en œuvre de ce dernier.

Conformément au Code de la commande publique et au Code Général des Collectivités Territoriales, la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) a examiné le rapport annuel du délégataire lors de sa séance du 12 septembre 2022.

Le rapport annexé est rédigé par le délégataire. Il doit permettre à la Ville d'apprécier la mise en œuvre du service délégué.

1. Présentation générale et activité

En 2021, la structure a fonctionné 205 jours et a accueilli les jeunes vaudais et leurs familles de 7h00 à 18h30 sur ses 44 places, dans le cadre particulier de la deuxième année de crise sanitaire. Elle a également contribué avec la crèche municipale « Au Clair du Mas » à la continuité de la crèche au mois d'août 2021.

La crèche a été fermée :

- du 05 avril 2021 au 23 avril 2021 en raison des mesures nationales de confinement liées à la crise sanitaire ;
- du 2 août 2021 au 15 août 2021 pour la fermeture estivale ;
- le 24 mai 2021 et le 30 août 2021 pour les journées pédagogiques annuelles ;
- du 25 décembre 2021 au 2 janvier 2022 pour la fermeture hivernale.

Des fermetures partielles ou totales liées à l'absence de personnel pour isolement Covid se sont rajoutées.

Sur la période d'ouverture, 149 enfants ont été accueillis soit un ratio de 3,38 enfants par place.Il était seulement de 107 enfants en 2020 pour un ratio de 2,43 enfants par place, du fait des nombreuses fermetures en lien avec la crise sanitaire.

Le taux d'occupation réel, c'est à dire le rapport entre le nombre d'heures d'accueil des enfants et le nombre d'heures d'ouverture de la crèche, est de 58,5%. (65,40% pour les établissements municipaux). Il était de 53 % en 2020 (année Covid).

Si le taux d'occupation réel a progressé en 2021, il reste encore éloigné du taux d'engagement du prestataire qui est de 76,52 %. Le taux d'occupation financier, c'est à dire le rapport entre le nombre d'heures facturées et le nombre d'heures d'ouverture de la crèche est de 63 %. (68,6 % pour les crèches municipales en 2021) Il tient compte des heures d'absence facturées conformément au règlement de fonctionnement de la crèche et des conventions conclues avec la Caisse d'Allocations Familiales du Rhône (CAF). Il était de 54,1 % en 2020 et a donc progressé par rapport à une première année Covid qui s'était traduite par un grand nombre de jours de fermeture au public.

Le taux de facturation, c'est à dire le rapport entre les heures facturées et les heures réalisées est de 108,1 %. Il était de 109,2 % en 2020 et a donc progressé.

Envoyé en préfecture le 14/10/2022
Reçu en préfecture le 14/10/2022
Publié le
ID : 069-216902569-20221006-V_DEL_22106_14-DE

Ces données d'activité sont inférieures aux engagements du délégataire (engagements contractualisés : taux d'occupation financier sur la durée de la DSP à 82 % et taux de facturation inférieur à 107%) mais sont à replacer dans le contexte de la crise sanitaire, du confinement partiel du mois d'avril 2021 et des mesures sanitaires qui ont eu un impact sur l'activité des crèches au niveau national (70% de taux d'occupation moyen par exemple, selon les informations CAF, sur le Rhône).

Il est à noter que pour le 1er semestre 2022, ce taux d'occupation financier pour la crèche Marie-Louise Saby, est remonté à 70,98 % malgré les pénuries nationales de recrutement du personnel petite enfance.

15% des accueils en 2021, sont effectués à destination des enfants des familles les plus fragiles de la commune (accueil occasionnel), conformément aux engagements contractuels.

2. La qualité du service

En septembre 2021, lors d'une rencontre proposée aux familles, une dizaine de familles avaient exprimé leur insatisfaction quant à l'encadrement des enfants. L'équipe de direction de People and Baby, avait alors reconnu les difficultés de recrutement qui avaient pu générer un turn over déstabilisant au sein du personnel. La nouvelle Direction de l'équipement s'est engagée, dès cette rencontre, dans la résolution de ces problématiques.

Au delà, au cours du premier semestre 2021, deux questionnaires de satisfaction ont été adressés aux familles par People and Baby. Elles ont ainsi été interrogées sur les modalités d'accueil, les activités proposées, les repas et la gestion de la crise sanitaire. Dix familles ont répondu au premier questionnaire et six ont répondu au second questionnaire. Les familles qui ont répondu, se déclarent globalement satisfaites à très satisfaites sur l'ensemble des points.

Afin d'évaluer la qualité de service de manière indépendante, la direction de la Petite Enfance de la Ville a également adressé, au début du mois de juin 2022, un questionnaire de satisfaction aux parents qui fréquentent la crèche Marie-Louise Saby. 17 réponses ont été retournées sur les 56 familles usagères de la crèche. 76,5% de celles-ci se déclarent satisfaites à très satisfaites et 29,4% expriment la nécessité d'améliorer la communication de l'équipe de la crèche vis-à-vis des enfants ou entre professionnelles tout en valorisant les compétences du personnel petite enfance qui accueille leurs enfants.

En 2021, la crèche confirme également son projet pédagogique sur la thématique génération durable déployée par l'ensemble des crèches du groupe et cohérent avec les politiques publiques de la Ville. Dans un contexte sanitaire contraignant, la crèche poursuit la mise en œuvre des activités pédagogiques suivantes :

- des ateliers zen et yoga;
- la proposition d'un apprentissage « signer avec l'enfant » (un mot = un signe) ;
- la présence d'artistes qui ont travaillé avec les enfants sur des activités d'arts plastiques avec des végétaux. Le résultat de ces ateliers est affiché et décore la crèche de manière qualitative ;
- le réaménagement des espaces de vie des enfants et du nouveau matériel pédagogique sous l'impulsion de la formatrice régionale du groupe People and Baby ;
- les ateliers d'ouverture à la nature, aux différents genres musicaux et à la lecture.

La communication à destination des familles est poursuivie avec le déploiement de différents outils : la newsletter envoyée depuis le dernier trimestre 2021 à destination des

Envoyé en préfecture le 14/10/2022
Reçu en préfecture le 14/10/2022
Publié le
ID : 069-216902569-20221006-V_DEL_22106_14-DE

familles retraçant l'actualité de la crèche, l'affichage à l'entrée de l'établissement de la composition de l'équipe et les activités proposées aux enfants. Ces actualités sont relayées également par des mails informatifs à destination des parents.

Enfin, le prestataire poursuit la proposition aux enfants d'une alimentation favorisant les produits bio (trois éléments par jour sur les 2=deux temps de restauration, repas et goûter et lait bio proposé aux familles qui le souhaitent), les produits locaux et régionaux, des fruits et légumes de saison, de la viande française et du poisson 100% filet, des aliments sans OGM, ni additifs, ni huile végétale.

Un effort est également mis sur les actions au quotidien pour lutter contre le gaspillage et réduire les déchets. Les couches proposées sont également certifiées éco-responsables (sans résidus de lotion, ni phtalates et parabens, etc)

3. Ressources humaines

En moyenne annuelle, la crèche déploie 14 équivalents temps plein sur les fonctions de direction, d'encadrement des enfants et sur les fonctions techniques.

Le taux d'encadrement des enfants de 110 %, est conforme à la réglementation. Toutefois, le taux réglementaire de 40 % de personnel diplômé et celui de 60 % de personnel qualifié n'ont pas été satisfaisants à 3 reprises sur le dernier trimestre 2021. Ce déficit a fait l'objet de l'application de pénalités par la commune, conformément à l'article 40 du cahier des charges défini pour cette Délégation de Service Public.

Pour expliquer ces ratios insuffisants, People and Baby a mis en avant des difficultés liées à un fort absentéisme conjugué au marché du travail tendu dans le secteur de la petite enfance. Ce constat d'insuffisance de personnel diplômé est également partagé par la Protection Maternelle Infantile (PMI) dans un rapport de novembre 2021. Le délégataire, pour stabiliser le plus rapidement possible l'équipe, a résolu ce ratio insuffisant en ayant recours à des professionnelles petite enfance en intérim, à des salariées « volantes » sur les crèches du secteur du groupe People and Baby, au remplacement des professionnelles pendant leurs congés par le biais de Contrats à Durée Déterminée (CDD) , et à la mise en place d'un partenariat avec une secrétaire du groupe afin d'aider la direction de la crèche dans ses tâches administratives.

Toutefois, ce type d'organisation en constant renouvellement, n'est pas gage d'une stabilité d'équipe propice à la bonne mise en œuvre du projet pédagogique.

Explications : les motifs de la poursuite d'un fort absentéisme en 2021 sont pour 20,71 % pour raison de maladie. Le roulement du personnel est également particulièrement élevé, avec 25 entrées, tous contrats confondus et 28 sorties, tous motifs confondus (démission et fin de CDD principalement). Ces deux indicateurs, s'ils sont à replacer dans le contexte de crise sanitaire, traduisent un climat dégradé qui trouve son origine dans un turn over concernant toute l'équipe et aussi la direction de la crèche, suite à la démission de la directrice. La nouvelle directrice est arrivée en juin 2021.

Le délégataire mentionne le nombre de salariées licenciées tout au long de l'année en détaillant dans son rapport d'activité 2021, les différents motifs.

Dans ce contexte, les réponses RH apportées par le délégataire pour stabiliser l'équipe et contribuer à l'amélioration des conditions de travail sont : la mise en place d'une prime annuelle d'assiduité de 200 euros, des heures supplémentaires rémunérées et plus seulement récupérées, les salaires des professionnelles dites diplômées (auxiliaires de puériculture, éducatrices de jeunes enfants et infirmières) revus à la hausse.

A noter, en lien avec ces difficultés, la poursuite du recours à une psychologue vacataire en soutien à l'équipe (8 heures par mois).

Envoyé en préfecture le 14/10/2022
Reçu en préfecture le 14/10/2022
Publié le
ID : 069-216902569-20221006-V_DEL_22106_14-DE

Enfin, chaque membre de l'équipe a suivi 15 heures de formation en 2021 (aménagement des espaces, focus sur le coin zen et les livres, manipulation des extincteurs…).

On peut conclure, que le délégataire a du faire face à un climat social dégradé tout au long de l'année, malgré sa mobilisation.

Un turn-over récurrent du personnel n'est pas propice à la bonne mise en œuvre du projet pédagogique de l'établissement, mais a permis d'assurer la sécurité d'accueil des enfants.

4. Entretien du bâtiment et du matériel

La maintenance technique afférente au délégataire, concerne essentiellement la maintenance informatique et celle de la sécurité et de l'hygiène.

Il reste à poursuivre la mise aux normes (construction, accessibilité, incendie) de la construction du mur séparatif de l'atrium démarrée en mars 2021. Le dossier est en cours de finalisation auprès des architectes de People and Baby.

Le tableau de renouvellement des investissements People and Baby, 2019/2021, tant pour le matériel, informatique et équipement que pour l'entretien/maintenance, figure dans le rapport.

5. Données financières et synthèse du compte de résultat

Le compte de résultat de l'exercice est fourni tout en restant parfois insuffisamment détaillé.

Globalement, les charges hors personnel sont conformes au prévisionnel, compte tenu des effets de la crise sanitaire et des fermetures totales (semaines de confinement au mois d'avril) ou partielles (sur certaines sections). De ce fait, les postes achats (restauration et couches) sont en deçà du budget prévisionnel 2021.

En revanche, les charges de personnel, liées au turn-over et au recours aux services extérieurs sont en augmentation, en raison de la succession de CDD et du recours à l'intérim. Les recettes directement liées à l'activité sont inférieures au prévisionnel même si elles sont en augmentation par rapport à 2020. Elles subissent les effets de la crise sanitaire, et des difficultés RH (pénurie de professionnelles sur le marché de l'emploi et multiples remplacements). La baisse de recettes en 2021, comme en 2020, est en partie compensée par les mesures de soutien mises en place par la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF).

Dans ces conditions, le compte de résultat de la crèche présente un déficit d'exploitation de - 115 564 €, en hausse par rapport à 2019 (- 63 805€ sur 7 mois d'exploitation) et 2020 (- 27 141€).

6. Difficultés du délégataire

A l'issue de la présentation du rapport d'activité le 10 juin 2022, People and Baby a fait état de plusieurs points d'amélioration en cours sur l'année 2022.

Le délégataire poursuit le travail d'optimisation des accueils sur les axes principaux suivants :

- la poursuite du développement des contrats d'accueil occasionnel, et celle du taux d'occupation de la crèche et le travail d'amélioration du taux de facturation ;

- la stabilisation de l'équipe est à asseoir et à consolider pour limiter le recours aux contrats de remplacement et d'intérim, pour permettre de poursuivre la mise en œuvre du projet pédagogique et ainsi favoriser l'accueil des enfants et de leur famille dans les meilleures conditions de sécurité et de bien-être.

Envoyé en préfecture le 14/10/2022
Reçu en préfecture le 14/10/2022
Publié le
ID : 069-216902569-20221006-V_DEL_22106_14-DE

Le suivi rapproché depuis 2021, effectué par le service Petite Enfance de la ville, sur l'activité et la gestion de la crèche Marie-Louise Saby, permet d'assurer un contrôle des obligations réglementaires et contractuelles du délégataire People and Baby concernant la sécurité et l'accueil, dans de bonnes conditions, des enfants et des familles.

7. Examen de la Commission Consultative des services Publics Locaux

Le rapport d'activité 2021 du délégataire People and Baby a été examiné lors de la séance de la Commission Consultative des services Publics Locaux du 12 septembre 2022,

Ceci étant exposé, il vous est proposé Mesdames, Messieurs, de bien vouloir :

- prendre acte du rapport d'activité 2021 de la crèche Marie-Louise Saby

Envoyé en préfecture le 14/10/2022
Reçu en préfecture le 14/10/2022
Publié le
ID : 069-216902569-20221006-V_DEL_22106_14-DE

LE CONSEIL MUNICIPAL

Après avoir délibéré, décide,

- de prendre acte du rapport d'activité 2021 de la crèche Marie-Louise Saby.

Suffrages exprimés	**40**	
Vote(s) Pour	**40**	Hélène **GEOFFROY**, Stéphane **GOMEZ**, Kaoutar **DAHOUM**, Matthieu **FISCHER**, Muriel **LECERF**, Philippe **MOINE**, Myriam **MOSTEFAOUI**, Ahmed **CHEKHAB**, Antoinette **ATTO**, Régis **DUVERT**, Nadia **LAKEHAL**, Michel **ROCHER**, Josette **PRALY**, Patrice **GUILLERMIN - DUMAS**, Nassima **KAOUAH**, Pierre **DUSSURGEY**, Fatma **FARTAS**, Pierre **BARNEOUD - ROUSSET**, Bernard **RIAS**, Monique **MARTINEZ**, Yvette **JANIN**, Joëlle **GIANNETTI**, Liliane **GILET-BADIOU**, Eric **BAGES-LIMOGES**, Véronique **STAGNOLI**, Fréderic **KIZILDAG**, Dehbia **DJERBIB**, Charazède **GAHROURI**, Christine **JACOB**, Harun **ARAZ**, Abdoulaye **SOW**, Nacera **ALLEM**, Nordine **GASMI**, Carlos **PEREIRA**, David **LAÏB**, Mustapha **USTA**, Maoulida **M'MADI**, Christine **BERTIN**, Richard **MARION**, Ange **VIDAL**
Vote(s) Contre	**0**	
Abstention(s)	**0**	
Ne prend pas part au vote	**0**	

Ainsi fait et délibéré le jeudi 06 octobre 2022.

MAIRIE de VAULX-EN-VELIN (Rhône)