



Syndicat Unitaire des Personnels  
des Administrations Parisiennes

SECTION  
Petite  
Enfance

6, rue Pierre Ginier 75018 PARIS  
Supapfu.pe@gmail.com  
Tél : 06.29.12.02.48 Ligne directe : 01.44.70.12.82  
le blog : www.supap-fsu.org



## AGENDA SOCIAL du Mardi 7 Décembre 2021

cette réunion avait pour sujet principal l'application des mesures et le suivi de celles-ci dans le cadre de la labellisation Qualiparis.

La direction envisage cette labellisation comme un moyen de mettre en avant la qualité du travail des professionnel-le-s de la Petite Enfance. Mais surtout comme un moyen d'améliorer la qualité de service rendu aux usager-ère-s.

Pour être labellisé un établissement doit répondre à des critères précis qui figurent dans un référentiel disponible pour tou-te-s les agent-e-s dans intraparis.

Ce label vise à harmoniser l'offre d'accueil dans les EAPE avec des objectifs tels que :

- **l'amélioration de la communication au sein des structures**, avec des affichages (repas, activités...), des badges et des trombinoscopes, et à l'extérieur avec l'installation de plaques signalétiques.
- **l'amélioration du confort et de la sécurité des familles**, avec la mise en place de lieux pour accueillir les fratries, les mères allaitantes, la gestion de l'affluence dans les structures, l'attention et la personnalisation apportées à l'accueil des familles, la confidentialité des échanges et l'installation de digi-codes concernant la partie sécurité.
- **l'amélioration du temps de réponse** que ce soit au téléphone ou une réclamation par mail celui-ci doit-être le plus court possible, la possibilité de rencontrer un ou une responsable à la demande de l'usager-ère fait également partie de la démarche.

Ce ne sont là que quelques exemples des actions attendues pour obtenir la labellisation.

Tous ces points sont actuellement mis en place dans les EAPE du 11, 12 et 18ème arrondissements. Ils seront évalués tous les 4 ans par la société AFNOR et tous les 2 ans par le biais d'une enquête de satisfaction auprès des familles. Une enquête en interne est également prévue pour les agent-e-s tous les ans.

La Direction met en avant l'intérêt de Qualiparis du point de vue des familles en précisant qu'il s'agit d'un engagement d'offre de service, de qualité et d'harmonisation de l'accueil des enfants.

Les OS (organisations syndicales) ont pu opposer à cette présentation un manque de valorisation du travail effectué au quotidien par les professionnel-le-s de la petite enfance avec un manque de reconnaissance de nos métiers et de toutes les actions mises en place par les équipes.

Nous avons rappelé que les professionnel-le-s de la petite enfance n'ont pas attendu le label Qualiparis pour se soucier de l'accueil des enfants et des familles dans les EAPE et PMI et que ces sujets sont au cœur de nos métiers depuis toujours.

Nous avons soulevé la difficulté de prétendre à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usager-ère-s alors que dans les structures, il y a un manque criant de professionnel-le-s tous corps confondus, que la crise sanitaire ne fait qu'aggraver.

Dans de telles conditions Qualiparis ne nous semble pas vraiment être la priorité du moment !!! Surtout lorsque l'on voit l'engagement et tous les efforts réalisés par les professionnel-le-s au cours des différents confinements qui ont permis de maintenir un accueil de qualité et cela même avec des conditions de travail dégradées.

Nous avons exprimé notre regret de voir les demandes des OS concernant la mise en place de Qualiparis en 2018 dans les PMI et les EAPE restées sans réponse.

- Pour exemple, le sujet du badge où figure les noms et prénoms de l'agent-e, nous avons demandé que seul le prénom figure sur le badge car certains agent-e-s avaient été importuné-e-s par des parents via les réseaux sociaux. **Ce problème n'est toujours pas réglé.**

- Dans certains établissements les responsables continuent d'imposer aux agent-e-s de mettre leur photo sur le trombinoscope, on a même vu des responsables demander de mettre des photos d'agent-e-s lorsqu'ils-elles étaient enfants.

Là, une réponse claire à ce sujet nous a été donnée, **vous n'avez aucune obligation de mettre votre photo sur le trombinoscope.**

- Concernant le téléphone de la structure les OS ont soulevé à nouveau le problème qui se pose pendant les pauses déjeuner, quand ni la responsable, ni l'adjointe ne sont présentes et que le téléphone sonne. Actuellement, la direction compte sur les agent-e-s qui restent sur place pendant leur pause déjeuner ou sur celles qui surveillent la sieste, pour répondre. **Là encore aucune solution claire n'est apportée.**

La question de l'accompagnement des crèches familiales dans l'application de Qualiparis a été évoquée, malheureusement rien n'est prévu pour l'instant à ce sujet.

Nous avons également abordé le poids qui pèse sur les équipes pour atteindre ces objectifs dans des temps donnés qui sont relativement courts et qui sont sanctionnés régulièrement par le biais d'enquêtes de satisfaction, par des audits réalisés par la société AFNOR et par des enquêtes internes. Cela occasionne un surplus de travail et de stress !!!

Aucune réponse non plus ne nous a été apportée à la question « **qu'en est-il des équipes et des responsables qui ne réussissent pas à obtenir le label ?** » car parfois par manque d'agent-e-s, de temps, d'espaces certaines mesures ne seront peut-être pas applicables.

Cette réunion s'est révélée décevante car les informations apportées par la direction sont les mêmes qu'en 2018, et nos questions sont restées sans réponses.

Une fois de plus on a le sentiment que ce label ne sert qu'à promouvoir la Ville de Paris auprès de ses usager-ère-s sans tenir compte des réalités de terrain et des nombreuses difficultés rencontrées par les professionnel-le-s dans l'exercice de leur travail au quotidien au sein des structures de la petite enfance.

**Nous suivrons l'application de ce label qui doit s'étendre en 2022 à d'autres secteurs.  
N'hésitez pas à nous faire remonter vos demandes et vos difficultés si vous êtes concerné-e par cette labellisation.**

**Par mail [supapfsu.pe@gmail.com](mailto:supapfsu.pe@gmail.com)**

**ou par téléphone**

**06-29-12-02-48**