

DELEGATION DE Madame Brigitte COLLET

D-2013/204

Équipement en tableaux numériques interactifs des écoles privées sous contrat d'association. Autorisation. Décision.

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

Mesdames, Messieurs,

En 2010, la Ville de Bordeaux a lancé dans le cadre du projet "Bordeaux, cité digitale" en partenariat avec la Direction des services départementaux de l'éducation nationale de la Gironde (DSDEN) l'équipement de **tableaux numériques interactifs (TNI)** avec pour objectif de favoriser l'accès de tous les enseignants et élèves bordelais aux ressources numériques, en particulier à Internet et à leur usage pertinent en classe.

Visant à encourager l'usage des nouvelles technologies, des appels à projets auprès des enseignants des écoles publiques ont été lancés afin de permettre d'équiper à l'horizon 2013 toutes les salles de classes élémentaires volontaires. 300 TNI ont ainsi été déployés et le déploiement va se poursuivre sur le courant de l'année 2013 (un bilan est joint en annexe).

Parallèlement, les établissements d'enseignement privé du premier degré sous contrat d'association ont souhaité s'inscrire dans cette dynamique qui répond à la volonté du Ministère de l'Éducation Nationale de développer l'usage du numérique à l'école primaire. A ce jour, 65 TNI ont été subventionnés par la Ville de Bordeaux depuis 2011.

Dans les mêmes conditions que les écoles publiques, les équipes pédagogiques ont répondu au troisième appel à projets proposé à l'ensemble des enseignants bordelais. Les dossiers présentés ont fait l'objet d'une validation conjointe par la Direction diocésaine, la Mairie de Bordeaux et les services départementaux de l'éducation nationale de la Gironde.

Les projets des écoles suivantes ont donc été retenus : Albert Le Grand, Assomption, Saint Jean de Tivoli, Saint Louis, Bon Pasteur, Le Mirail, Notre Dame, Saint Ferdinand, Saint Gabriel, Saint Genès, Saint Seurin, Sainte Marie de Grand Lebrun, Sainte Marie de Bastide, Sainte Monique, Sainte Thérèse et Sévigné, ce qui représente pour l'année 2013 une subvention d'équipement de 115 720 euros correspondant au déploiement de 44 tableaux numériques interactifs.

En conséquence, afin d'accompagner ces établissements dans leur équipement en matériel, je vous demande Mesdames et Messieurs de bien vouloir autoriser Monsieur le Maire à :

-Consentir à une subvention d'équipement aux établissements d'enseignement privé sous contrat d'association à hauteur de 2630 euros par TNI, ce qui correspond au coût moyen d'un TNI installé dans les écoles publiques (tableau + poste de travail + visualisateur) soit une dépense totale de 115 720€.

-Procéder au versement de cette subvention sur les comptes bancaires de l'Union départementale des organismes de gestion de l'enseignement catholique qui procède à l'achat groupé de ces équipements.

Cette somme sera imputée sur les crédits prévus à cet effet au budget de l'exercice en cours sur l'opération P0660003 CDR DOI (28) Fonction 213 compte 2183, E-Education-tableaux numériques

ADOpte A LA MAJORITE

ABSTENTION DU GROUPE SOCIALISTE

ABSTENTION DU GROUPE DES VERTS

VOTE CONTRE DU GROUPE COMMUNISTE

MME COLLET. -

Monsieur le Maire, ce projet s'inscrit dans le cadre de « Bordeaux Cité Digitale. » L'objectif est de favoriser l'accès de tous les élèves et de tous les enseignants de Bordeaux aux ressources numériques, à Internet, à l'usage pertinent de ces nouveaux outils.

Ce projet est mené conjointement par les services de la Direction Départementale de l'Education Nationale de Gironde et par nos services.

Le déploiement de ces TNI a débuté en 2010 et d'ici fin 2013 la quasi totalité des classes élémentaires , 341 classes, seront donc équipées.

La dépense engagée par la Ville de 2010 à 2013 s'élève tout de même à 1.101.430 euros.

Nous vous proposons de poursuivre aussi l'équipement en TNI des classes élémentaires des écoles privées sous contrat d'association et d'accorder une subvention d'équipement de 115.720 euros pour l'année 2013 aux 16 écoles dont la liste est précisée dans votre délibération.

M. LE MAIRE. -

Merci.

M. MAURIN

M. MAURIN. -

Cette délibération, Monsieur le Maire, est dans la continuité de votre engagement à favoriser l'enseignement privé bordelais. Les écoles sous contrat seront équipées de TNI par la Ville à la même hauteur que les écoles publiques, soit 2.630 euros par TNI et au total 115.720 euros, ça vient d'être rappelé.

Cette nouvelle aide au privé nous interpelle dans un contexte où l'Etat avec la réforme des rythmes scolaires risque de poursuivre les transferts de charge vers les collectivités. Le rôle de la puissance publique selon nous est de favoriser l'école de tous et non l'école payante sélective d'obédience religieuse.

Vote contre.

M. LE MAIRE. -

Pas d'autres interventions ?

Vote contre du groupe communiste.

Est-ce qu'il y a d'autres votes contre ?

Abstentions ?

Merci.

ANNEXE

Bilan des tableaux numériques interactifs au sein des écoles

Depuis 2010, la mairie a lancé en partenariat avec la direction des services départementaux de l'éducation nationale de la Gironde (DSDEN) et la direction diocésaine de l'enseignement catholique (DDEC), un vaste programme de déploiement des TNI dans les salles de classe des écoles élémentaires publiques et privées sous contrat.

Cette opération repose, pour tous les établissements, sur des appels à projets auprès des enseignants. La validation de ces projets pédagogiques et la sélection des classes est effectuée conjointement pour les écoles publiques par l'Education nationale et la mairie, et pour les écoles privées par l'Education nationale, la direction de l'enseignement catholique et la mairie.

Cette initiative s'inscrit dans le projet "Cité Digitale" qui a pour objectif de favoriser l'accès de tous les enseignants et élèves bordelais aux ressources numériques, en particulier à Internet et à leur usage pertinent en classe.

A - Les écoles publiques

Au cours de l'année scolaire 2010-2011, 119 TNI ont été déployés dans 27 écoles qui ont vu leur projet pédagogique accepté.

En décembre 2011, à la suite d'un deuxième appel à projet, **183 TNI au total étaient installés dans 44 écoles élémentaires.**

En décembre 2012, **297 TNI au total étaient installés dans 44 écoles élémentaires.**

En 2013, 44 nouveaux TNI seront installés avant la fin de l'année scolaire. **341 classes seront donc équipées de TNI d'ici 2013.**

29 classes resteront à équiper pour lesquelles les enseignants n'ont pas à ce jour déposé de candidature malgré l'information et l'accompagnement menés par les conseillers pédagogiques de l'Education nationale.

En accord avec la DSDEN33 et la Ville, un ultime appel à projet sera lancé ce mois-ci pour une étude en juin et un déploiement sur la fin d'année 2013 et le premier semestre 2014.

Un plan d'équipement en poste informatique des écoles maternelles intégrant notamment l'installation de TNI dans les classes de grande section de maternelle fait l'objet actuellement d'une étude conjointe entre les services de la Ville et la DSDEN33. Sauf pour l'expérimentation, aucun financement n'est prévu pour ce déploiement.

Les dépenses engagées par la Ville de 2010 à 2013 pour cette opération s'élèvent à **1 101 430 € pour 341 TNI.**

B - Les écoles privées

Dans les mêmes conditions que les écoles publiques, les équipes pédagogiques ont répondu à l'appel à projets proposé aux enseignants dès 2011.

Pour l'année 2011, **31** TNI ont été installés dans 15 établissements. La participation de la Ville s'est élevée à **81.530 €** (2630 par TNI, ce qui correspond au coût moyen d'un TNI installé dans les écoles publiques : tableau + poste de travail + visualisateur) et s'est traduit par une subvention d'équipement à l'Union Départementale des Organismes de Gestion de l'Enseignement Catholique (UDOGEC) qui procède à l'achat groupé des tableaux. Il appartient à chaque établissement de financer et de réaliser les travaux d'installation.

En 2012, **35** classes supplémentaires ont été dotées dans 17 écoles (subvention de **92 050 €**).

Pour 2013, suite à la validation des projets en février par la DSDEN, la DDEC et la Ville, **44** nouvelles classes seront équipées dans 16 écoles avec une subvention de **115 720 €**.

21 classes élémentaires resteront à équiper et à subventionner en 2014.

D-2013/205

**Exploitation d'une structure d'accueil de la petite enfance.
Délégation de service public. Appel public a concurrence.
Décision. Autorisation.**

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

Mesdames, Messieurs,

La Ville va prochainement entreprendre la construction d'un établissement multi accueil de la petite enfance d'une capacité de 60 places d'accueil situé au 33 rue Détrois.

Dans son projet de mandature, la Ville a arrêté une politique ambitieuse de développement de l'offre d'accueil : à l'horizon 2014, 6000 enfants bénéficieront d'un mode d'accueil sur le territoire bordelais. A l'heure actuelle, la Mairie participe à l'accueil des petits bordelais à hauteur d'environ 5600 enfants accueillis, soit en gestion directe d'équipements, soit en aidant des associations ayant développé un projet d'accueil, soit, en mettant à disposition des professionnels de la petite enfance, des lieux ressources, soit en gestion déléguée.

Dans le cadre du projet de construction « DETROIS » conduit à l'initiative de la Ville, le choix du mode de gestion est posé entre gestion directe et gestion déléguée.

Le recours à la gestion déléguée pour ce projet concourra à la diversification des modes de gestion déjà engagée lors des deux précédentes procédures de délégation.

Le choix du recours à une convention de délégation de service public s'avère particulièrement pertinent et approprié à la nature et aux besoins de la collectivité dès lors

- qu'une mission confiée à un partenaire privé doit concourir, sans s'y substituer, à la mission de service public dont la personne publique est et reste responsable
- que la mission est clairement définie tant en termes de résultats à atteindre que dans les exigences fixées en matière de qualité de service.

Les réunions trimestrielles de suivi de la première délégation ont d'ailleurs permis de s'assurer du respect des obligations posées par le délégataire en matière de qualité de service.

La participation aux réunions de l'Offre de Service Petite Enfance de l'ensemble des gestionnaires de structure petite enfance, quel que soit leur statut juridique, favorise les partages d'expérience et concourt ainsi à l'enrichissement professionnel des agents.

La qualité du service public offert aux usagers sera assurée par le biais d'un cahier des charges précis sur l'exploitation et la gestion de l'établissement et un ensemble d'obligations décrites dans le document de consultation, imposées au délégataire, organisme spécialisé dans l'accueil de la petite enfance. Cet organisme pourra être une entreprise, mais aussi une association, le secteur associatif ayant les capacités à porter un tel projet, avec l'encadrement renforcé que représente la délégation de service public.

La délégation de service public constitue une formule innovante tant en termes d'organisation proposée qu'en termes de régime financier incitatif.

Enfin, en recourant à ce mode de gestion, la Ville garde la maîtrise de la création des places et de leur répartition sur le territoire communal.

Donc je vous propose de pouvoir recourir à une gestion déléguée pour l'exploitation et la gestion de ce nouvel équipement dont l'affermage est envisagé à compter du 1^{er} septembre 2014, pour une durée de cinq ans.

Le document de consultation précise les principales caractéristiques du service délégué, ses modalités techniques et financières et délimite les charges relevant de la compétence de la Ville ainsi que les contraintes de service public à la charge du fermier, notamment l'adhésion à la politique de pré inscription, la participation aux commissions d'attribution des places, la

place laissée aux grands projets municipaux tels que le projet social n° 3, l'Agenda 21 et le respect des engagements de service du référentiel Certi'Crèche.

Dans ce dispositif, la Ville :

- reste propriétaire des installations,
- assure les travaux de gros entretien,
- verse une participation financière en compensation des contraintes de service public,
- conserve l'attribution des places.

Et le fermier :

- assure le fonctionnement du service affermé,
- gère les relations avec les usagers,
- couvre les charges de petit entretien, de maintenance et de renouvellement courants,
- se rémunère sur l'exploitation du service en percevant la totalité des recettes issues de cette exploitation, à savoir les participations financières des familles, les prestations de service versées par la Caisse d'Allocations Familiales (C.A.F.) ainsi que toute autre participation provenant de partenariats ou du mécénat.

De plus, la liberté laissée au délégataire dans l'exploitation de l'équipement se fera, sous le contrôle de la Ville, dans le respect de la sécurité, du bon fonctionnement et de la qualité de la mission confiée. Enfin, cette liberté s'exercera dans le respect des règles que la Ville peut à tout moment imposer au fermier afin de garantir l'intérêt public au regard notamment, des adaptations du service public aux évolutions économiques, sociales et technologiques.

Ont été saisis pour avis :

- la Commission Consultative des Services Publics Locaux, conformément à l'article L.1411-4 du Code Général des Collectivités Territoriales ;
- le Comité Technique Paritaire, en application de l'article 33 de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 relative à la fonction publique territoriale.

L'article L. 1411-1 du C.G.C.T. fait obligation à la Ville de procéder à une mise en concurrence afin de sélectionner les candidats qui seront amenés à présenter une offre, après examen de leurs garanties professionnelles et financières et de leur aptitude, entre autres, à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public.

Il est donc proposé que la Ville de Bordeaux engage une procédure de délégation de service public dans laquelle le règlement de consultation et le dossier de consultation seront adressés à tous les candidats qui en feront la demande. Les candidats, qui le souhaitent, produiront une réponse contenant leur candidature et leur offre dans deux plis séparés.

La procédure d'appel d'offres sera régie par la décision du Conseil d'Etat, en date du 15 décembre 2006 "Société Corsica Ferries", admettant la possibilité d'une procédure dite « ouverte » en matière de délégation de service public, à l'instar de la procédure d'appel d'offres ouvert en matière de marchés publics. Cela implique que, lors de la réunion de la Commission de délégation de service public - définie dans le cadre de l'article L.1411-5 Code général des collectivités territoriales - en charge de l'ouverture des enveloppes de candidatures, les membres de cette commission élimineront celles dont les justificatifs et attestations seront insuffisants. Elle ouvrira, dans un second temps et pour analyse, les plis contenant les offres des seuls opérateurs dont la candidature aura été admise.

Le choix définitif du délégataire sera soumis à l'approbation du Conseil Municipal - au terme d'une phase de négociation avec le ou les candidat(s) dont les offres auront été retenues par la Commission de délégation de service public après analyse.

En conséquence, je vous remercie, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir :

- vous prononcer sur le principe d'une délégation de service public pour la gestion et l'exploitation de l'établissement multi-accueil de la petite enfance situé 33 rue Détrois;
- autoriser Monsieur le Maire à engager une procédure ouverte de publicité et de mise en concurrence ;
- décider que cette délégation sera réalisée sous la forme d'un contrat d'affermage d'une durée de cinq ans ;
- approuver le règlement ainsi que le document de consultation (joints en annexe), contenant les caractéristiques du service public délégué ;
- décider que la Commission d'Appel d'Offres soit également la Commission de Délégation de Service Public, mentionnée à l'article L.1411-5 du CGCT, et dont la composition pourra être complétée des personnalités qualifiées suivantes - bénéficiant d'une voix consultative : le Secrétaire Général de la Ville, le Directeur Général de la Vie Sociale et de la Citoyenneté, le Directeur de l'Education, de la Petite Enfance et de la Famille, le Directeur délégué à la Petite Enfance, le Directeur Général des Finances et de la Gestion, le Directeur de l'Evaluation et de la Performance.

ADOpte A LA MAJORITE

VOTE CONTRE DU GROUPE SOCIALISTE

VOTE CONTRE DU GROUPE COMMUNISTE

VOTE CONTRE DU GROUPE DES VERTS

MME COLLET. -

Un établissement multi accueil de 60 places va être construit bientôt à Caudéran, rue Détrois, à l'initiative de la Ville.

Nous avons annoncé en début de mandature que la petite enfance était notre priorité avec un objectif ambitieux d'accueillir en 2014 6000 enfants de la tranche d'âge 0 / 3 ans, que ce soit en crèches municipales, associatives, ou en DSP.

Actuellement nous sommes à 5600 enfants accueillis, et avec l'ouverture de la crèche de la Fondation d'Auteuil aux Aubiers et d'autres projets associatifs, ou d'autres maisons d'assistance maternelle cet objectif sera atteint, peut-être même dépassé.

Pour l'atteindre nous avons dit que nous devons diversifier les acteurs et les modes de gestion.

Nous vous demandons aujourd'hui de valider l'appel à concurrence pour confier la gestion de la crèche Détrois à un délégataire de service public.

Ce choix nous semble pertinent pour plusieurs raisons.

La première est que le cahier des charges établi par nos services est très précis, très qualitatif. Le gestionnaire sera soumis aux mêmes exigences, à la même qualité. Il participera à nos commissions d'attribution des places. Il appliquera les mêmes tarifs.

Leur agrément sera donné par les services de PMI du Conseil Général. Les normes seront donc les mêmes que dans toutes les structures petite enfance.

Pour les parents et les enfants il n'y aura donc pas de différence.

Le délégataire s'engagera aussi à participer aux grands projets municipaux, que ce soit le projet social, l'Agenda 21 et la démarche qualité Certi'Crèche.

On voit donc que ce service public sera le même.

Le deuxième argument est financier puisque la participation financière de la Ville à ce service public petite enfance, par essence déficitaire, est établie a priori. Elle est prédéfinie. Ce système est évidemment plus favorable aux finances de la Ville que le versement d'une subvention d'équilibre que l'association nous soumet a posteriori et que nous ne pouvons qu'assumer.

Il est aussi prévu dans le cahier des charges une incitation financière pour améliorer le présentisme des enfants.

La Ville conserve le choix du site et de sa qualité architecturale et technique.

Nous gardons la maîtrise de la création des places et de leur répartition sur le territoire.

Enfin cette DSP est créatrice d'emplois puisqu'une crèche de 60 places nécessite l'embauche de 22 équivalents temps plein.

L'organisme retenu pourra être soit une entreprise, soit une association, ou le secteur associatif ayant les capacités à porter un tel projet. Il porte d'ailleurs actuellement un tiers des places d'accueil petite enfance sur la ville à la satisfaction de tous et ce depuis longtemps.

Je vous propose donc de pouvoir recourir à une gestion déléguée pour l'exploitation et la gestion de cette nouvelle crèche dont l'ouverture est envisagée fin 2014, pour une durée de 5 ans.

M. LE MAIRE. -

Merci.

M. MAURIN

M. MAURIN. -

Monsieur le Maire, vos responsabilités nationales et locales ont sans doute accompagné, pour ne pas dire précipité, les dérives libérales des 20 dernières années...

(Brouhaha)

M. MAURIN. -

Ce matin encore sur France-Inter vous vous vantiez, Monsieur le Maire, d'avoir avec le Président Sarkozy supprimé 150.000 emplois dans la fonction publique et vous vous demandez aujourd'hui d'aller plus loin encore en dégraissant l'emploi des collectivités territoriales. Nous y sommes.

Pourtant d'après le rapport présenté en février dernier par la Chambre Régionale des Comptes seulement 36% des petits bordelais sont accueillis en crèches municipales. Est-ce trop ? 55% des établissements petite enfance sont gérés par la commune. Ce taux est de 64% au plan national. Il est même souvent de 100% dans les municipalités communistes...

(Brouhaha)

M. MAURIN. -

La délibération présente comme innovante le recours à une DSP pour le service de petite enfance. C'est une façon de voir les choses, car constatant les insuffisances des opérateurs privés, de nombreuses collectivités – n'est-ce pas M. GAÜZERE à la Communauté Urbaine – se posent la question de mettre fin aux DSP pour réorienter en régie des services comme la gestion de l'eau ou des transports en commun publics.

Alors que la récente grève des agents de la petite enfance des crèches municipales de Bordeaux a mis en avant le déficit flagrant de personnel dans les crèches municipales, vous décidez de tourner le dos au service public en ayant recours une nouvelle fois au privé, car les financements des structures étant conservés par la Ville, c'est bien sur le service et en particulier sur le personnel que la Ville invite le futur prestataire à faire des économies.

Quand on assume de faire des économies sur le dos de la petite enfance et que l'on trouve ça innovant c'est qu'il reste du chemin pour retrouver le sens de l'intérêt général. Vote contre.

(Brouhaha)

M. LE MAIRE. -

Merci. Il est vrai que haro sur le privé, tout sur le public, ça donne des résultats spectaculaires. On y est en ce moment.

Mme NOËL

MME NOËL. -

Mon intervention ira dans le même sens que celle de mon collègue. En effet, aujourd'hui nous en sommes à la troisième délégation de service public concernant les services de crèche et vous apportez toujours les mêmes justifications. La délégation constitue selon vous une formule innovante en termes d'organisation et en termes de régime financier incitatif, et toujours selon vous, en recourant à ce genre de gestion la Ville garde la maîtrise de la création des places et de leur répartition sur le territoire communal.

Ce sont donc toujours les mêmes arguments que vous développez : la facilité du choix de la délégation de service public, et selon vous, les économies induites à court terme. La question est de savoir si ces économies resteront effectives sur le long terme.

A ce jour nous n'avons aucun bilan des deux délégations de service public qui sont en cours. Je vous les rappelle : Babilou pour la crèche Ginestou, People & Baby pour la crèche Ginko. Pourtant nous aimerions avoir ces bilans parce que ces entreprises privées à but lucratif ne rempliront à notre sens de manière pleine et entière leur mission de service public qu'à la condition expresse qu'elles restent rentables. C'est bien là qu'est la question.

Je voulais également rappeler que dans le rapport de synthèse qui a été établi sur la commission consultative des services publics locaux qui avait été présenté en Conseil Municipal le 25 février dernier il était indiqué dans le chapitre introductif « Pourquoi déléguer », j'ouvre les guillemets, c'est le rapport :

« Parce que le fonctionnement et la gestion de certains services publics nécessitent une forte compétence technique, mais également parce que certains équipements répondent à une logique commerciale à laquelle des règles comptables et juridiques de droit privé sont mieux adaptées. »

Or, c'est tout à fait évident, nous semble-t-il, vraiment rien dans cette définition ne répond à la question des crèches car, premièrement nous avons le service public compétent et les filières adéquates, et deuxièmement ces équipements ne doivent en aucun cas, de notre point de vue, et c'est bien évident si l'on pense à l'intérêt des enfants, répondre à une logique commerciale.

Donc nous voterons résolument contre également car en effet nous considérons que nous avons les services publics compétents et les filières adéquates et que véritablement il est très dommageable de ne pas les employer pleinement.

M. LE MAIRE. -

Merci. Il m'arrive parfois d'accuser le parti communiste d'être un peu figé dans ses certitudes. C'est très injuste. On vient de me communiquer une information qui montre que ce parti est tout à fait capable d'évoluer. C'est ainsi que la Ville de Saint-Denis qui est gérée par une municipalité communiste vient de décider de mettre sa piscine municipale en délégation de service public au motif que ça lui permettra de reprendre la main sur le personnel, ce qu'elle ne peut pas faire dans un cadre public.

Donc voyez, M. MAURIN, tout arrive.

M. MAURIN. -

La Mairie de Genevilliers, depuis janvier avait une crèche qui n'était pas publique, elle est gérée par la municipalité.

M. LE MAIRE. -

Ce qui prouve que toutes les solutions méritent d'être envisagées, en particulier celle-là.

Vous nous avez dit que dans les mairies communistes il n'y avait jamais de DSP. Sauf si mon information est fausse, il faut vérifier, voilà un exemple de DSP, ce qui prouve que toutes les solutions méritent d'être explorées dans l'intérêt du public.

Je voudrais rappeler quand même que dans « délégation de service public » il y a « service public ». Donc le service reste public et assujetti aux obligations de service public, comme Mme COLLET l'a très bien rappelé tout à l'heure.

Mme AJON

MME AJON. -

Monsieur le Maire, chers collègues, Mme COLLET, j'irai exactement dans le même sens que mes collègues précédemment, et juste vous dire qu'en effet dans la DSP c'est bien un service public, mais sa seule différence c'est qu'il doit être rentable. Là est l'inquiétude des chemins que nous prendrons.

Je me suis souvent exprimée sur le sujet de la petite enfance dans cette enceinte en vous demandant de ne pas brader le service public de la petite enfance car il est le porteur de l'avenir de notre société. Malheureusement je vais vous confirmer que nous y sommes. La grève fortement suivie du service municipal de la petite enfance vient appuyer mes propos.

En effet aujourd'hui nous sommes face aux conséquences de votre politique et de celle mise en place par votre famille politique depuis 2008 : un démantèlement clair du service public de la petite enfance que l'on perçoit à travers vos actions dans ce domaine, à travers la privatisation du secteur de la petite enfance, une maltraitance des services municipaux de la petite enfance et la mise en place d'une politique de rattrapage de places nous mettant sous une politique de garde des enfants et non d'un accueil porteur dès le berceau de l'égalité des chances, de l'égalité professionnelle homme / femme, mais aussi d'un accompagnement de la lutte contre la précarité, parce que c'est cela que représente la petite enfance.

En effet, le démantèlement du service de la petite enfance a commencé depuis 2008. Vous avez, en appui avec les réformes alors réalisées par votre famille politique sur lesquelles aujourd'hui nous essayons de revenir, clairement mis le champ de la petite enfance sur un champ commercial en inscrivant la petite enfance dans la directive européenne des services.

Vous avez ensuite pour rendre cette activité réellement lucrative porté le décret Morano qui a permis d'augmenter le nombre d'enfants encadrés par les professionnels et fait baisser le niveau de qualification moyen d'encadrement dans les établissements.

Vous avez créé le surbooking des berceaux sur le même principe que la vente à plusieurs personnes d'un siège d'avion afin d'en assurer un remplissage optimal et financier.

Les conditions ont été ainsi posées pour non seulement privatiser, mais aussi rendre rentable la gestion d'une crèche, ce qui a entraîné d'ailleurs la cotation en Bourse de certaines entreprises de crèches il y a 2 ans.

Votre équipe municipale a alors choisi de prendre cette même direction en mettant en place des délégations de service public sur les nouvelles crèches municipales et sur celles qui seront rénovées.

C'est un premier pas vers la privatisation de ce service. C'est le choix de dire aux Bordelais : nous voulons bien investir sur vos enfants, mais a minima. Nous préférons prendre des risques ailleurs comme sur un grand stade plutôt que sur la petite enfance.

Ne me répondez pas que le budget pour la petite enfance est très important. Il représente en effet 30 millions. Il est à peu près normal par rapport aux autres villes. Rien d'exceptionnel. Il ne permettra d'ailleurs pas de rattraper notre retard.

Pourtant n'est-il pas un sujet où nous devrions investir ? Celui d'un service qui permet, comme l'a souligné le rapport 2006 de l'OCDE, je cite, « le financement public et direct des services apporte des services de la petite enfance plus efficaces, des avantages d'échelle, une meilleure qualité nationale, une formation plus efficace des éducateurs et un degré d'équité majeur en matière d'accès. »

De même le rapport Innocenti de l'UNICEF précisait que des prestations précoces touchant à la petite enfance sont bien plus rentables que des interventions plus tardives en matière éducative.

C'est pourquoi je ne comprends vraiment pas votre position de vision à court terme sur la politique de la petite enfance.

Aujourd'hui tout nous amène à penser que ce choix n'est pris que pour pallier à un manque crucial de places sur la ville qui n'a pas été anticipé lors de vos mandatures précédentes.

Un manque d'anticipation sur le besoin des nouveaux bordelais.

Un manque d'anticipation face à l'augmentation du nombre de familles monoparentales, comme dans toutes les grosses agglomérations qui génèrent une demande encore plus forte de places d'accueil de la petite enfance.

Un manque d'anticipation sur les modifications du temps de travail car, vous ne le savez peut-être pas, mais aujourd'hui les horaires atypiques le sont de moins en moins et concernent deux familles sur trois. Aucune perspective n'a été faite pour accompagner ces familles dans la conciliation de leur vie familiale et leur vie professionnelle. Cela reste un frein fort, vous le savez pourtant, à l'égalité professionnelle homme / femme.

Le choix de la délégation de service public est aussi un aveu de ce manque d'anticipation dans le domaine de la petite enfance et il sera plus facile face aux Bordelais de reporter sur des opérateurs extérieurs les manquements en ce domaine et de leur faire porter le poids des adaptations nécessaires plutôt que de les prendre à votre charge.

Pour aller plus rapidement vers la délégation de ce service public, ce qui est inquiétant c'est qu'on a l'impression que vous avez parallèlement maltraité le service municipal de la petite enfance en mettant une pression insupportable sur les fonctionnaires de ce service en leur demandant des objectifs de remplissage des établissements. Cela a d'ailleurs été souligné dans le rapport de la Cour des Comptes qui précisait l'importance du temps consacré par les professionnels de la petite enfance dans leur journée à chercher des enfants pour remplir les créneaux horaires libres.

Un fonctionnement qui entraîne des conditions de travail insupportables pour ces professionnels qui sont pourtant largement attachés à la qualité d'accueil qu'ils offrent aux petits bordelais qu'ils ne peuvent plus assurer aujourd'hui.

Comment peut-on parler d'accueil et non de simple garde quand un professionnel le matin à 8 h et de 8 h à 9 h est seul pour accueillir dans un établissement jusqu'à 13 enfants en attendant son collègue ? On peut même se demander si dans ces conditions, au-delà de l'abandon des lignes du projet éducatif, la sécurité par elle-même n'est pas mise de côté.

Un service municipal maltraité dans sa gestion des ressources humaines avec un pool de remplacement complètement disproportionné et insuffisant.

Le manque de prise en compte d'un taux d'absentéisme pour maladie dû à la pyramide des âges de vos collaborateurs et des arrêts maladie dus à la pression et aux conditions de travail vécus par les professionnels n'est pas sans conséquence pour les petits bordelais.

En effet, on a rencontré la maman du petit Théo qui lors de son année de crèche a dû durant cette première année s'adapter à plus de 5 référents car les remplaçants de la titulaire ne faisaient que courir de structure en structure pour pallier absences sur absences et ne pouvaient assumer le remplacement maladie de façon pérenne.

Ce point est pourtant crucial. Vous le savez. Il a été largement souligné par le centre de recherche Innocenti, centre UNICEF, que pour bien grandir l'enfant a besoin à la fois d'amour et d'attention, de confiance et d'adultes compétents engagés dans une relation suivie avec lui.

Une maltraitance du service public passant pas le déni de l'alarme sociale qui a été posée en janvier par les professionnels auxquels 4 mois après vous n'aviez toujours pas pris la peine ni de les écouter, ni de leur répondre, les obligeant à faire grève et à descendre dans la rue massivement en fermant ainsi 13 structures, fait historique pour ce service qui a toujours pris le soin de ne jamais fermer les structures.

Vous voudriez discréditer le service municipal de la petite enfance vous ne vous y prendriez pas autrement pour ainsi nous annoncer que vous êtes obligé de passer par la DSP.

Ces éléments que sont le désir de privatiser le service de la petite enfance par votre famille politique, votre politique de rattrapage du manque de places de la petite enfance à n'importe quel prix et la maltraitance des services municipaux de la petite enfance nous amèneront à voter largement contre cette nouvelle DSP comme sur toutes les autres.

Nous voulons affirmer notre différence claire de vision sur la petite enfance entre nos familles politiques et affirmer que nous voulons accompagner et assumer sans délégation un accueil porteur dès le berceau de l'égalité des chances, l'égalité professionnelle homme / femme, mais aussi un accompagnement de la lutte contre la précarité, un investissement pour l'avenir et non en faire un simple contrat marchand.

M. LE MAIRE. -

M. ROUVEYRE

M. ROUVEYRE. -

Monsieur le Maire, mes chers collègues, très rapidement. Vous avez pris l'exemple de Saint-Denis pour justifier le recours à la DSP, et vous l'avez évoqué, à Saint-Denis il s'agissait, je cite, « de reprendre le contrôle des bassins et de remédier à un problème de ressources humaines ».

Est-ce que votre recours aujourd'hui à la DSP pour la crèche s'inscrit dans la même perspective ? Est-ce que c'est par défiance vis-à-vis des salariés et des agents de la Mairie de Bordeaux que vous recourez à la DSP ?

Deuxième élément. Envisagez-vous de faire de Bordeaux le laboratoire de la privatisation de la gestion des services publics ?

Les entreprises se régalaient de ce qui se passent à Bordeaux et utilisent même votre image personnelle pour essayer de convaincre les autres collectivités. Ainsi, ce magazine, spécialiste des DSP et des partenariats publics / privés, vous a pris pour faire sa une et expliquer combien finalement à Bordeaux c'est génial parce qu'on privatise tout.

Est-ce que vous assumez cette position ? Est-ce que vous assumez le fait que finalement on peut recourir au privé pour défier les agents et les fonctionnaires de la collectivité, et pour finalement engraisser les entreprises privées qui ne manquent pas, parce que ce ne sont pas des philanthropes, de faire de lucratifs bénéfiques sur le dos de la puissance publique ?

M. LE MAIRE. -

Mme COLLET

MME COLLET. -

Monsieur le Maire, les bras m'en tombent. Je ne sais pas comment répondre à Mme AJON qui fait un tableau absolument cataclysmique de l'accueil de la petite enfance dans la ville. Je me demande pourquoi j'ai autant de demandes de places de crèche qui m'arrivent de tous côtés en ce moment, en cette période de commission d'attribution des places.

Evidemment, ce bilan est beaucoup trop excessif et caricatural. Il ne correspond absolument pas à la réalité.

Je voudrais juste dire qu'effectivement il y a déjà deux DSP qui ont été attribuées. Il y en a une qui a été attribuée en mai dernier, donc c'est un peu tôt pour faire un bilan, mais il semble que le présentisme des enfants dans cette structure soit excellent. Donc c'est une structure qui marche très bien.

La seconde c'est Babilou aux berges du Lac. Elle n'a ouvert qu'en décembre dernier. Je ne peux pas vous faire de bilan, c'est prématuré.

Après, sur le mot « maltraitance », je suis désolée, je suis pédiatre à l'aide sociale à l'enfance et le mot « maltraitance » quand il s'agit des enfants, pour moi, ça fait écho à autre chose que les petites remarques pernicieuses que vous balancez sur cette assemblée. Je n'aime pas ce mot « maltraitance ». J'aimerais que vous l'enleviez.

En ce qui concerne les horaires atypiques, vous avez l'air de penser qu'on ne travaille pas sur ce dossier. C'est faux puisque sur Bel-Orme on avait un projet très intéressant qui commençait à se déployer, un peu cher c'est vrai, mais M. MADRELLE a préféré interrompre et ne pas continuer à financer ce projet. Je suis vraiment désolée de cela.

Un autre projet d'horaires atypiques va être proposé par la Fondation d'Auteuil qui vient d'ouvrir une structure sur les Aubiers. Je pense que c'est effectivement quelque chose d'important et d'intéressant.

Nous avons aussi plusieurs porteurs, en particulier Pitchoun sur l'avenue Thiers qui fait des propositions d'accueils d'urgence et des accueils atypiques. Donc je ne crois pas qu'on puisse dire qu'on fasse l'impasse à Bordeaux sur ce sujet.

Ensuite vous parlez d'une logique commerciale. Vous dites qu'il y a des dérives libérales. Je trouve ces mots complètement inadaptés. Comme dans toutes les structures petite enfance la réglementation de la PMI s'applique. L'encadrement par des professionnels diplômés est le même. Je dirai même que nous avons un pourcentage de professionnelles puéricultrices diplômées supérieur à ce que la loi nous impose. Nous avons une proportion de 60% de diplômées et de CAP petite enfance et puéricultrice. Ce qui prouve notre attachement à la qualité.

Je pourrai continuer longtemps, mais c'était tellement excessif que je ne sais pas par quel bout commencer.

M. LE MAIRE. -

M. PALAU

M. PALAU. -

Monsieur le Maire, mes chers collègues. M. ROUVEYRE utilise à merveille la stratégie des amalgames.

Je ne peux pas sans réagir le laisser parler du soi-disant peu de respect que nous aurions vis-à-vis des agents de la ville. Il en est évidemment tout autrement. Eventuellement s'il en a besoin il pourra sans mon filtre se rapprocher des organisations syndicales et des partenaires sociaux.

Nous avons ici dans cette maison une vraie reconnaissance et un vrai respect pour les agents de la Ville. Il est indécent de tenir ces discours. Merci.

(Applaudissements)

M. LE MAIRE. -

Merci. Dans la suite de ce que vient de dire M. PALAU je voudrais me réjouir du travail que nous faisons avec les organisations syndicales de cette maison. Je rappelle que le dernier contrat de progrès a été signé par toutes les organisations syndicales, CGT comprise.

Je voudrais aussi rendre hommage au travail de nos agents dans nos crèches municipales. Il n'est absolument pas question d'opposer le système municipal et le système associatif ou le système de DSP. Nous avons besoin de tout le monde. Et nos personnels font un boulot formidable qui justifie une grande attention à l'égard de leurs conditions de travail.

Je voudrais enfin rappeler que la Cour des Comptes a fait récemment une enquête très approfondie sur le système d'accueil de la petite enfance et que Bordeaux a eu droit à des éloges appuyés sur la façon dont nous gérons ce secteur ce qui est, je crois là aussi, une raison de fierté de l'action de notre municipalité.

Mme AJON

MME AJON. -

Deux précisions. Mme COLLET la maltraitance était adossée non pas aux enfants, mais à la maltraitance du service public de la petite enfance. C'est un peu différent. Je ne voudrais pas que vous déformiez mes propos.

(Brouhaha)

MME AJON. -

La maltraitance du service public de la petite enfance ! Des salariés et des fonctionnaires du service de la petite enfance ! C'était clairement dit.

Deuxièmement, juste vous rappeler que le rapport de la Cour des Comptes date de 2008 et que les premières DSP n'étaient absolument pas mises en place.

M. LE MAIRE. -

Il n'en reste pas moins que le rapport de la Cour des Comptes nous est très favorable et je m'en réjouis.

Quant à la maltraitance de nos personnels, ils apprécieront. M. PALAU a donné des éléments de réponse sur ce point.

Je mets aux voix ce projet de délibération.

Qui vote contre ?

Qui s'abstient ?

Je vous remercie.



Crèche D3
Construction d'un centre multi-accueil
rue Détrois
33000 Bordeaux

VILLE DE BORDEAUX
Place Pey Berland
33 000 Bordeaux



Maitrise d'Ouvrage
Mairie de Bordeaux
Direction de l'Éducation et de la famille
Place Rohan
33077 BORDEAUX

Conducteur d'opération
Direction des Services Techniques
représentée par **Celine Vergote**
85-87 boulevard Alfred Daney
33300 BORDEAUX Cedex
Tél: 05.56.10.14.61
email: c.vergote@mairie-bordeaux.fr

Bureau de Contrôle
BTP Consultants
Agence Aquitaine-Parc d'activités de Canteranne
avenue de Canteranne 33600 PESSAC
Tél: 05.56.00.86.01 - Fax: 05.56.00.84.21 - email: olivier.bisson@btp-consultants.fr

Architectes
gayet - roger architectes mandataires
augier et guéniot architectes associés
45 rue des Ayes 33 100 BORDEAUX
Tél: 05.57.89.49.42 Fax: 05.57.88.27.76 email: gayetroger@free.fr

B.E.T.
Cetab Ingénierie
61 rue du Prof.Lamblongue 33 300 BORDEAUX
Tél: 05.57.19.12.09 - email: py.fabre@cetab.fr

Acousticien
Emacoustic
21 rue Claude Taffanel 33000 BORDEAUX
Tél: 05.56.85.96.89 - email: contact@emacoustic.fr

Paysagiste
Atelier Arcadie
av.Georges Bonnac 33 000 BORDEAUX
Tél: 05.56.52.18.96 - email: pteur.emmanuel@wanadoo.fr

Conseil en environnement
HSEN
4 bis chemin des Barthes 33 550 LE TOURNE
Tél: 05.56.67.89.59 - email: info@hsen.org

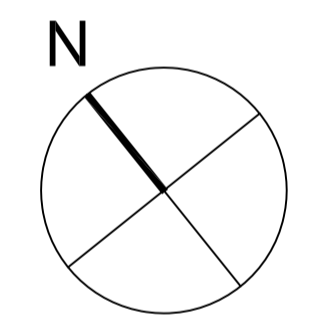
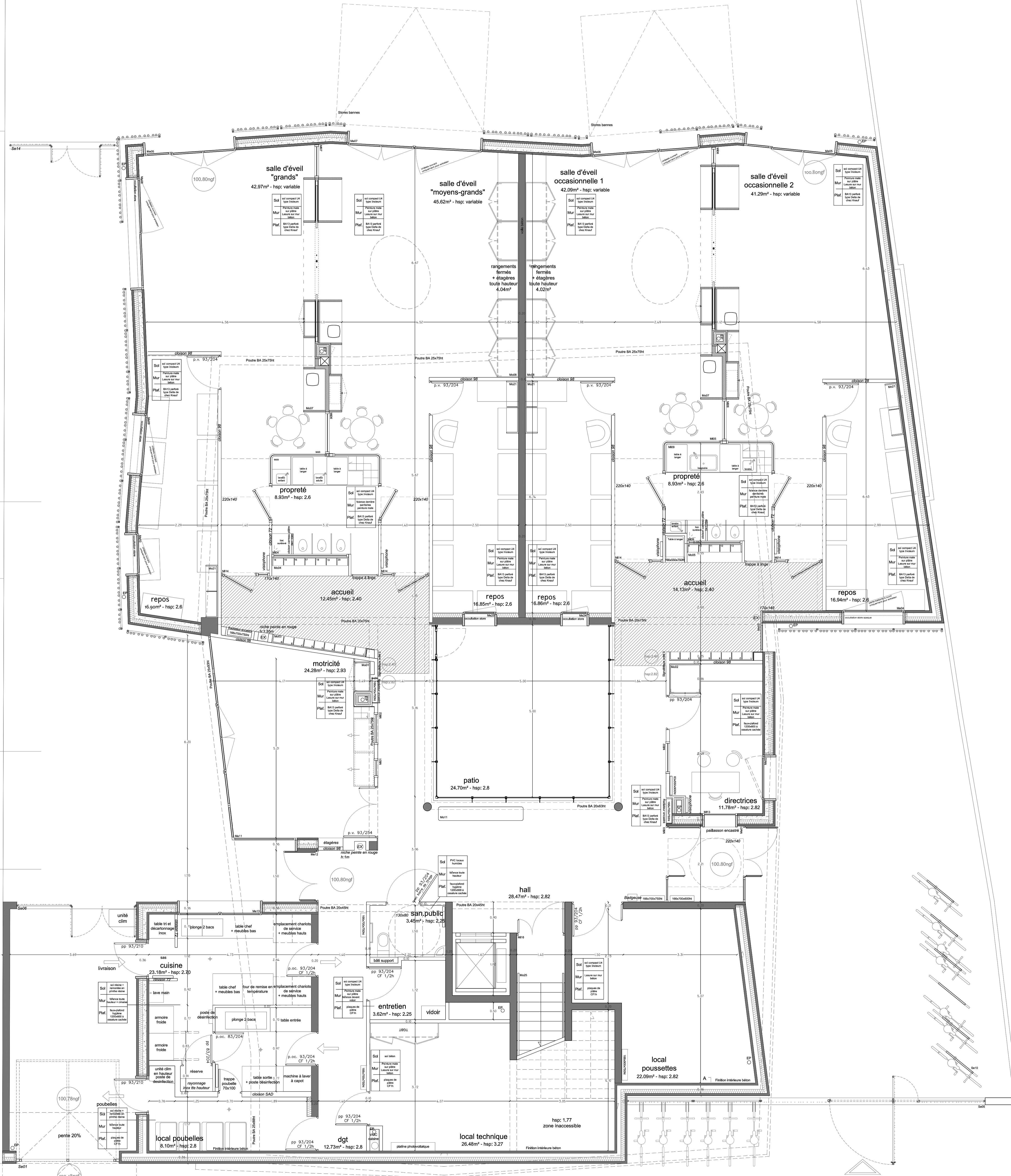
APS	APD	PRO	DCE
A 00	Plan Masse		1/100

17 12 2012 émission originale
format de document : 594 x 600mm

ande C

ande B

ande A



Crèche D3
Construction d'un centre multi-accueil
rue Détruis
33000 Bordeaux

VILLE DE BORDEAUX
Place Pey Berland
33 000 Bordeaux

Maîtrise d'Ouvrage
Mairie de Bordeaux
Direction de l'Éducation et de la famille
Place Rohan
33077 BORDEAUX

Conducteur d'opération
Direction des Services Techniques
représentée par Céline Vergote
85-87 Boulevard Alfred Dinny
33300 BORDEAUX Cedex
Tél: 05.56.10.14.61
email: c.vergote@mairie-bordeaux.fr

Bureau de Contrôle
BTP Consultants
Agence Audoubert - 170 Avenue de Courcouronnes 93088 PESSAC
Tél: 05.56.85.85.85 - Fax: 05.56.85.85.21 - email: btp@btpconsultants.fr

Architectes
guyot - roger architectes mandataires
augier et gueniot architectes associés
45 rue de la République 33100 BORDEAUX
Tél: 05.57.89.48.42 - Fax: 05.57.89.27.76 - email: g.roger@mao.fr

B.E.T.
Cetab Ingénierie
81 rue de l'Industrie 33100 BORDEAUX
Tél: 05.57.16.12.08 - email: p.ytore@cetab.fr

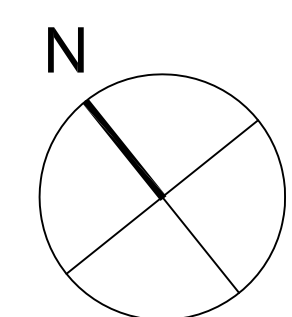
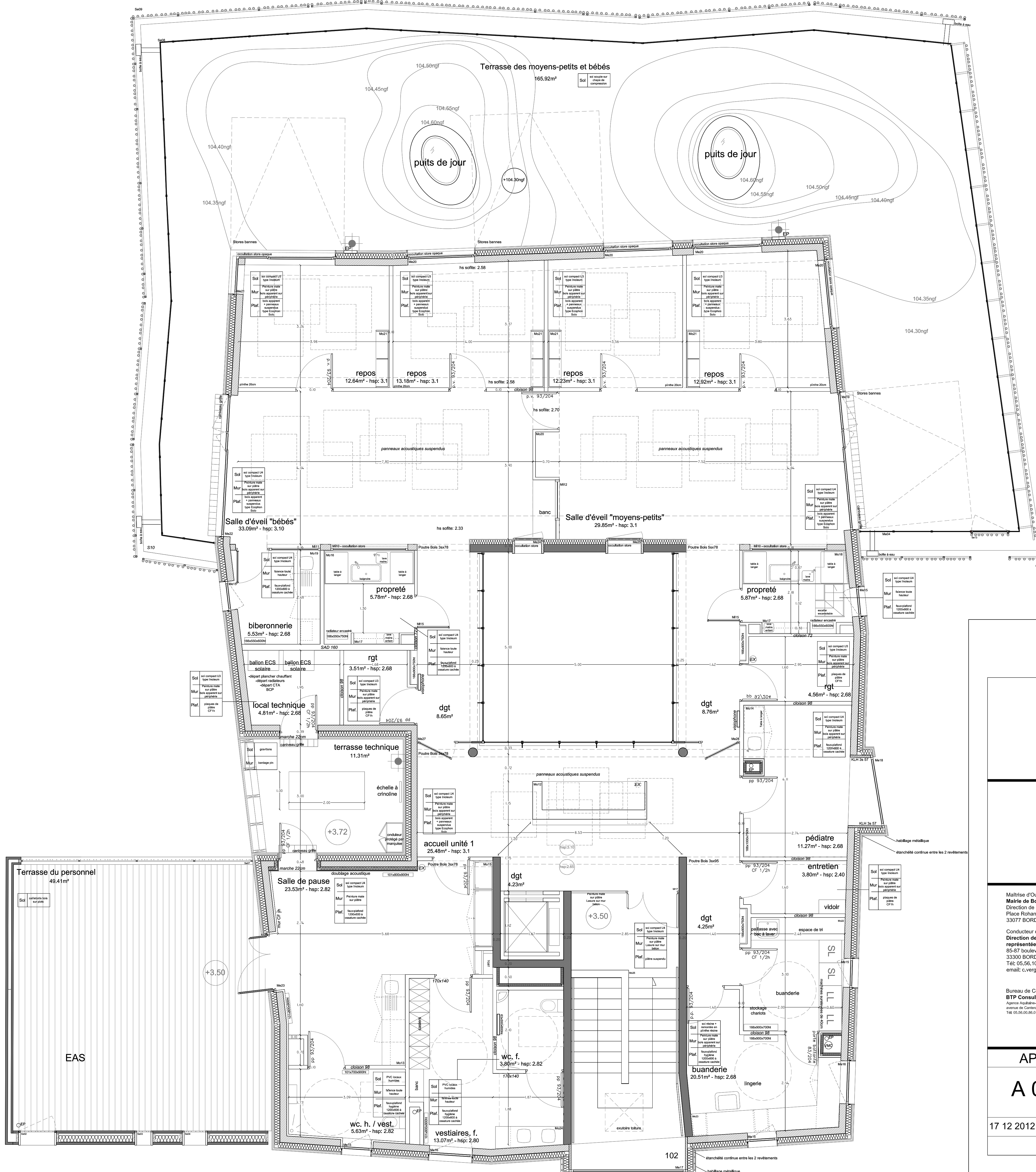
Acousticien
Emacoustic
25 rue de la République 33100 BORDEAUX
Tél: 05.56.85.96.89 - email: contact@emacoustic.fr

Paysagiste
Atelier Arcadie
85 George Bonnet 33100 BORDEAUX
Tél: 05.56.52.16.36 - email: p.arnaud@atelierarcadie.fr

Conseil en environnement
HSEN
4 rue des Minimes des Batheux 33100 LE TOURNAI
Tél: 05.56.67.69.59 - email: info@hsen.org

APS	APD	PRO	DCE
A 01	Plan RDC		1/50

17 12 2012 émission originale
format de document : 844 x 841mm



Crèche D3
 Construction d'un centre multi-accueil
 rue Détrois
 33000 Bordeaux

VILLE DE BORDEAUX
 Place Pey Berland
 33 000 Bordeaux



Maître d'Ouvrage
 Mairie de Bordeaux
 Direction de l'Éducation et de la famille
 Place Rohan
 33077 BORDEAUX

Conducteur d'opération
 Direction des Services Techniques
 représentée par Céline Vergote
 85-87 boulevard Alfred Daney
 33300 BORDEAUX Cedex
 Tél: 05.56.10.14.81
 email: c.vergote@mairie-bordeaux.fr

Bureau de Contrôle
 BTP Consultants
 Agence Architecture/Études de Carrière
 avenue de Carrière 33008 PESSAC
 Tél. 05.56.00.98.01 - Fax: 05.56.00.94.21 - email: d.léon@btp-consultants.fr

Architectes
 guyot - roger architectes mandataires
 augier et guénot architectes associés
 46 rue des Ayes 33 000 BORDEAUX
 Tél: 05.57.85.49.42 - Fax: 05.57.85.27.76 email: groyotroger@me.fr

B.E.T.
 Cetat Ingénierie
 61 rue du P.C.L. Lamoignon 33 300 BORDEAUX
 Tél: 05.57.19.12.08 - email: py.fabre@catat.fr

Acousticien
 Emacoustic
 21 rue Claude Tuffeul 33000 BORDEAUX
 Tél: 05.56.85.96.89 - email: contact@emacoustic.fr

Paysagiste
 Atelier Arcadie
 ex Georges Bonnet 33 000 BORDEAUX
 Tél: 05.56.52.18.96 - email: pierre.annuaire@atelierarcadie.fr

Conseil en environnement
 HSEN
 4 bis chemin des Barthes 33 550 LE TOURNE
 Tél: 05.56.07.66.00 - email: info@hse-uv.org

APS	APD	PRO	DCE
A 02	Plan R+1		1/50
17 12 2012	émission originale		
format de document : 640 x 770 mm			



Mairie de Bordeaux
Place Pey Berland
33000 BORDEAUX

**Direction des Constructions
Publiques**

CRECHE DETROIS

NOTE DESCRIPTIVE

La ville de Bordeaux souhaite implanter une structure Petite Enfance sur le terrain situé au 33 rue Détrois à Bordeaux Caudéran.

Le projet consiste à créer un multi-accueil de 60 places regroupant :

- un établissement d'accueil régulier de 40 places
- un établissement d'accueil occasionnel de 20 places

Ce projet sera constitué d'un seul bâtiment comportant un étage sur RdC, pour une SHON de 862 m² avec une surface d'espaces verts de 757m².

INSCRIRE LE PROJET DANS LE QUARTIER

La rue Détrois est marquée par un tissu pavillonnaire hétéroclite. De l'échoppe à l'immeuble collectif, du RDC au R+4, du toit en pente au toit terrasse, de la pierre au béton, il se dessine dans cette rue une réelle palette de volumes, matériaux et ouvertures.

La rue ne trouve sa réelle homogénéité que dans le rapport qu'elle entretient avec l'espace vert. L'îlot est marqué par un équilibre entre masse bâtie et masse végétale. Chaque habitat, quel que soit sa taille semble à la fois regarder la rue tout en s'ouvrant sur son jardin.

La séquence est marquée de percées visuelles vers les zones arborées des cœurs d'îlot.

Inscrire le projet de crèche dans ce quartier d'habitation, c'est regarder un existant pour s'appuyer sur ce qui en fonde la qualité :

- le jardin en rapport étroit avec le bâti;
- le jeu de volumes et d'altimétries variées;
- la percée visuelle/le filtre.

LE PROJET COMME UNE PROMENADE

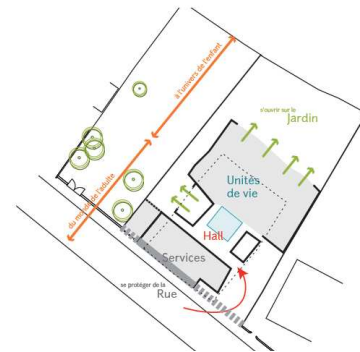
Le programme de la crèche se développe suivant une séquence paysagère de plusieurs jardins, de l'accueil jusqu'au cœur de l'îlot. Le bâtiment et le paysage s'imbriquent pour ne former qu'un. Par instants le paysage devient bâtiment (le patio), à d'autres le bâtiment devient paysage (la façade bambou).

Le projet se présente comme une promenade depuis la rue jusqu'au cœur du jardin, rythmée par une succession des différents lieux de vie de la crèche.

A l'approche du 33 rue Détrois, le trottoir s'élargit pour laisser place à l'attente, à la dépose du vélo, à l'entrée. La grille légère laisse apparaître le jardin d'attente premier lieu de la crèche, sécurisé, avant d'entrer dans le bâtiment. C'est une première étape dans la dépose de l'enfant, un moment une transition depuis la rue.

Le jardin d'attente est limité par une palissade de jasmin étoilé à laquelle s'adosse une banquette posée sur des aiguilles. A l'ombre d'un aliboufier

du japon (styrax), les clochettes descendent du haut vers le bas.



L'entrée se fait donc en second plan, elle est protégée par une bande technique, socle opaque de béton marquée par une faille horizontale de vitrage, expression d'un joint creux entre soubassement et étage.

Ces locaux ont à la fois une fonction symbolique de protection mais aussi une fonction acoustique. Les locaux tels que la cuisine, la chaufferie ou le local poubelle sont directement connectés à la rue. Ce mur opaque se transforme par endroits en filtre métallique faisant office de garage à vélo, protégeant les ouvertures et entrées tout en laissant filer le regard vers le fond de parcelle.



Le cœur du bâtiment protégé par cette bande technique est le lieu d'accueil, le lieu du public, des parents, de l'échange. Il est marqué par trois "plots" : le bureau des directrices, la salle de motricité et le patio central. Celui-ci, petit espace planté, apporte lumière et ventilation naturelle et permet un jeu de regards entre les deux niveaux du bâtiment. Il accueille un pseudocamélia dont la floraison, l'écorce jaspée et les couleurs d'automne animeront le cœur du bâtiment.

Le projet a été pensé dans l'idée qu'une fois entré dans le hall, le regard puisse filer partout, à travers les espaces, à travers les étages. Une crèche est un réel espace de partage mais c'est aussi un lieu de démonstration, pour l'enfant, de ses premières marques d'autonomie.

Cette crèche est le lieu d'imbrication de deux éléments : Le paysage (espace extérieur, amenant lumière, air, végétation, eau) et l'enveloppe bâtie contenant le programme. Ces deux éléments s'imbriquent et se mettent en interaction de manière à entretenir une relation permanente entre le dehors et le dedans.



La fonctionnalité d'un bâtiment accueillant des enfants est un enjeu majeur qui a été placé au cœur de notre réflexion qui a dû composer avec des contraintes de réglementation urbaines, programmatiques et spatiales. Le but étant d'offrir un bâtiment lumineux, confortable et optimal en terme de fonctionnalité et de santé.

DISPOSITIF CONSTRUCTIF

Le bâtiment est construit à la manière d'un jeu de cube. Depuis la rue, on distingue un socle en béton qui porte une boîte en bois avec ses extensions métalliques.

Les ouvertures sur le jardin sont filtrées par une peau de bambous

Pour intégrer au mieux la démarche HQE et la cible thermique importante, le projet s'appuie essentiellement sur des modules préfabriqués béton et bois. Les murs du RDC sont en prémur avec isolation thermique intégrée, les murs de l'étage sont en panneaux de bois massif.

Le bardage au R+1 est composé de lames de peuplier rétifé de deux largeurs (135 et 205 mm). Il sera traité avec un saturateur pour conserver une couleur homogène sur toute la façade.

Le bardage en bambou de teinté claire est composé de cannes de diamètre 60 mm et maintenu sur des montants métalliques.

Les fenêtres caisson sont en acier brossé gris et les tableaux intérieurs sont colorés. Les menuiseries seront en aluminium gris

L'ensemble des grilles sur rue est composé de profils métalliques type tube en acier laqué blanc et gris clair. Le portail d'entrée est sur pivot. La grille est légèrement déformée au niveau du rangement à vélos pour se transformer en arceaux

L'ensemble de la toiture du R+1 est recouvert de panneaux photovoltaïques et de capteur ECS solaire

La terrasse des bébés au R+1 est en sol souple de couleur et la terrasse du personnel est recouvert de caillebotis bois.

Les eaux de ruissellement des aménagements extérieurs seront collectées par des caniveaux à fente, des caniveaux à grille et des regards grille puis injectées par intermédiaire de drain dans la structure de drainante.

Le ruissellement des surfaces des toitures et des aménagements extérieurs seront compensées par la mise en œuvre d'un réservoir de 30 m³

DISPOSITIFS TECHNIQUES

La production de chaleur pour les besoins de chauffage des locaux suivants; « salle de pause », « sanitaires », « local poussettes », « circulations », « accueil unités », « cuisine/laverie », « bureau directrices », « bureau pédiatre », « buanderie », « local entretien », « locaux propretés » et « biberonnerie » par radiateurs. sera assurée par une pompe à chaleur (PAC) air/eau haut rendement (fonctionnant durant toute la période de chauffe) et installée en local technique extérieur au R+1.

Le chauffage des autres locaux sera obtenu par plancher chauffant à circulation d'eau.

La ventilation (soufflage et extraction) des salles d'éveils, salles de repos, salle de motricité et bureau directeur sera assurée par une centrale de traitement double flux avec échangeur de récupération.

Ventilation mécanique contrôlée simple flux (extraction simple).pour les locaux sanitaires, buanderie, lingerie, vestiaires, zone préparation chaude et laverie

L'installation des panneaux photovoltaïques sur le bâtiment est prévue pour produire de l'énergie électrique pour la réinjecter directement sur le réseau (raccordement total au réseau avec revente totale ou partielle à EDF de cette énergie).

Il sera prévu, pour assurer les besoins en eau chaude sanitaire, un préparateur d'eau chaude vertical solaire avec appoint électrique.

Récupération des eaux pluviales par une cuve de 30 m³

Il est prévu la mise en place d'une Gestion technique centralisée du bâtiment.

DEMARCHE HQE

Cible 1 - relation harmonieuse avec l'environnement (base)

Prise en compte des flux de circulation existant;

Prise en compte des éléments climatiques par la protection des espaces (gestion des orientations, mise en place de protections solaires, emplacement judicieux des végétaux).

Sécurisation des espaces (accès clairement identifié, répartition des équipements par zones).

Cible 2 - choix intégré des procédés et systèmes (performant)

Recours à des matériaux recyclables (matériaux inertes en remblais).

Recours à la préfabrication pour les murs de façade et les murs bois en étage;

Utilisation de matériaux à performances environnementales mesurées (faible taux de COV, classe NF environnement, ECO Label, Certification PEFC ou FSC en favorisant les matières premières renouvelables ou recyclées.

Aide à la gestion des eaux pluviales par la mise en place par la récupération des eaux dans une cuve de 30 m³ sous l'espace livraison et par l'installation de végétaux favorisant l'infiltration naturelle.

Cible 3 - chantier à faibles nuisances (base)

Élimination des déchets de chantier dans le respect de la loi de Juillet 1992;

Tri sélectif des déchets, traçabilité des mises en décharges agréées;

Choix structurel de la préfabrication qui permet une rapidité de mise en œuvre sur le site et une diminution des nuisances sonores.

Cible 4- gestion de l'énergie (très performant)

La stratégie employée concernera aussi bien l'enveloppe que les modes d'utilisation des équipements.

En hiver, bénéficier de l'apport solaire.

En été et mi-saison, éviter les apports solaires, favoriser les balayages d'air neuf. Utiliser une hyperventilation nocturne.

Minimiser les recours à l'énergie électrique par une gestion rigoureuse de l'éclairage (détecteur de présence, cellule photo).

L'extraction d'air et le soufflage d'air neuf sont assurés par des centrales de traitement asservies à un variateur de fréquence permettant de réguler le débit en fonction de l'occupation. Utilisation en mode "free-cooling en période nocturne.

Cible 5- gestion de l'eau (performant)

Optimisation des réseaux et équipement en matériel économe en eau.

Gestion des eaux pluviales, par récupération des EP pour usage d'entretien des espaces extérieurs et espaces verts.

Utilisation d'appareils sanitaires économes pour optimisation des consommations d'eau potable (temporisation des robinets).

Comptage des utilisations par usages pour la détection de fuite.

Cible 6 -gestion des déchets d'activité (base)

Centralisation des déchets dans des locaux spécifiques de stockage.
Tri sélectif des déchets d'exploitation.
Procédure de recyclage de consommables (cartouches imprimantes, papiers, cartons...).

Cible 7 - gestion de l'entretien et de la maintenance (très performant)

Les matériaux composant le projet seront choisis (outre une stricte gestion des dépenses) de manière à supporter un usage intensif, et garantissant la pérennité et la simplicité d'exploitation.

Les cloisons de toilettes des enfants seront suspendues afin d'éviter les coins exigus difficiles à nettoyer– idem pour les toilettes adultes.

Les recoins qui accumulent les allergènes seront évités au maximum (exemple : placard allant jusqu'au plafond).

Les entrées seront équipées de barrières anti-salissures intégrées pour limiter l'entrée des poussières, salissures et matières abrasives.

Les abords du bâtiment ne nécessiteront pas l'utilisation de désherbant pour être entretenus - intégrant ainsi dès la conception l'"objectif zéro phyto".

Enfin le bâtiment a été conçu de manière à favoriser l'entretien et l'accessibilité des locaux techniques ou du jardin depuis la rue.

Cible 8 - confort hygrothermique (très performant)

Prise en compte du confort thermique été et hiver (valorisation des apports solaires avec maîtrise des surchauffes par la mise en place de châssis à rupture de pont thermique avec vitrage à faible émissivité, gestion des apports solaires par la mise en place de protections, programmation et gestion du chauffage par zones et destinations).

Renforcement et systématisation de l'isolation pour une réduction des besoins (bonne inertie thermique des bâtiments créés et amélioration des bâtiments existants) et utilisation de vitrage à faible émissivité.

Mise en place de protections solaires sur les locaux sensibles (par protection végétale et stores intérieurs).

Ventilation double flux piloté en fonction de l'occupation.

Eclairage piloté en fonction de l'occupation et de l'éclairement naturel.

Chauffage au sol dans les locaux.

Cible 9 - confort acoustique (base)

Les paramètres acoustiques à maîtriser sont de plusieurs sortes :

- Isolation acoustique vis-à-vis des bruits provenant de l'extérieur ;
- Protection du voisinage contre les bruits produits par l'activité de l'établissement ;

- Confort acoustique interne ;
- Isolation acoustique entre locaux ;
- Maîtrise des bruits aériens et solidiens des équipements techniques du bâtiment.

Cible 10 - confort visuel (performant)

Prise en compte du confort visuel dans la conception du projet : vue privilégiée sur les espaces les plus sensibles suivant les orientations, optimisation de la lumière naturelle dans tous les espaces, mise en place de protections solaires, choix des couleurs et textures créant des ambiances adaptées aux usagers.

Densification des entrées de lumière naturelle par le patio et des puits de lumières.

Cible 11 - confort olfactif (base)

Prise en compte du confort olfactif (renouvellement de l'air en quantité suffisante, utilisation de produit ne dégageant pas de solvants, mise en dépression des locaux à pollution spécifique).

Cible 12 - qualité sanitaire des espaces (performant)

Limitation des nuisances électromagnétiques.

Création des conditions d'hygiène spécifiques.

Le choix des revêtements contribue à la qualité des locaux. Les matériaux choisis ne risquent pas de dégager des composés volatiles (COV) semi-volatils (SCOV) ou des particules nocives pour la santé, sont faciles à nettoyer sans faire appel à des produits de nettoyage agressifs (traitement de surface évitant la métallisation, choix judicieux de coloris).

Les matériaux seront choisis de par leur performance pour les rejets de COV et feront appel à des classifications de type.

L'entretien des sols doit exclure les produits alcalins (pH < 9), l'eau de javel, les cristaux de soude, l'ammoniaque, le savon noir, les vernis et les produits vitrifiant ainsi que les lavages à grande eau.

La maintenance doit être régulière. La durabilité et la bonne conservation d'aspect sont liées à un entretien adapté aux conditions d'usage. Il est nécessaire de veiller aux respects d'utilisation des produits d'entretien (taux de dilution, méthode d'application, fréquence). Tout décapage est suivi d'un rinçage à l'eau claire et d'un séchage avant l'application d'autres produits tels qu'une émulsion acrylique ou un shampooing cirant. Afin de faciliter l'entretien quotidien, il faut placer aux accès extérieurs des dispositifs permettant de recueillir les boues et gravillons amenés de l'extérieur (tapis essuie-pieds de dimensions appropriées et aisés à dépoussiérer). Ils retiendront l'humidité, les poussières grasses et particules abrasives.

Cible 13 - Qualité sanitaire de l'air (très Performant)

Assurer des débits d'air neuf adaptés à l'activité des locaux et suivant les exigences du programme qui vont au-delà de la réglementation

Assurer la maîtrise et le maintien des débits d'air prescrits

Assurer une distribution saine de l'air neuf par le redémarrage de la ventilation avant le début de la période d'occupation, la qualité d'air amené par conduit, l'extraction optimale de l'air vicié.

Débit minimum d'air neuf par occupant :

- Salle d'éveils : 25 m³/h/pers.
- Salle de motricité : 18 m³/h/pers (effectif pris en compte : 10 personnes)
- Salle de repos : 18 m³/h/pers.
- Bureau : 18 m³/h/personne

En ce qui concerne la réduction des sources de pollution internes au bâtiment, les produits mis en œuvre pour les revêtements intérieurs (sol, mur, plafond) et les matériaux acoustiques sont choisis de façon à limiter au maximum les émissions chimiques de type COV (Composés Organiques Volatiles) comme le formaldéhyde et certains éther de glycols, mais nous veillerons également de limiter certains composés organiques semi-volatiles (SCOV) comme les phtalates (perturbateurs endocriniens) et d'autres substances non-volatiles ou particulaires auquel les enfants pourraient être exposés.

Cible 14 - qualité sanitaire de l'eau (base)

Traitement de l'eau avec ballon à choc thermique, réseau court et conformité aux réglementations avec prise en compte des dispositions techniques pour la lutte contre la légionnelle.

SURFACES DU PROJET

Surf. Utile
Projet

Accueil Régulier	
Unité "Bébés - Moyens petits"	
Accueil Parents-Enfants	28,25
Salle d'éveil "bébés"	31,37
Salle de repos "bébés" 1	12,64
Salle de repos "bébés" 2	13,18
Biberonnerie	5,72
Salle de propreté "bébés"	6,11
Rangement	3,89
Salle d'éveil "moyens petits"	28,44
Salle de repos "moyens petits" 1	12,23
Salle de repos "moyens petits" 2	12,92
Salle de propreté "moyens petits"	5,88
Rangement	4,42
Unité "Moyens Grands - Grands"	
Accueil Parents-Enfants	13,69
Salle d'éveil "moyens grands"	45,02
Salle de repos "moyens grands"	16,85
Salle de propreté "moyens grands - grands"	8,93
Salle d'éveil "grands"	44,13
Salle de repos "grands"	16,9
Rangement	4,04
Accueil Occasionnel	
Accueil Parents-Enfants	14,89
Salle d'éveil 1	43,89
Salle d'éveil 2	39,75
Salle de repos 1	16,86
Salle de repos 2	16,94
Salle de propreté	8,93
Rangement	4,02
Salles d'activités communes	
Salle de motricité	24,28
Locaux d'accueil et de bureaux	
Hall d'entrée	30,16
Bureau des directrices	11,89
Bureau du médecin pédiatre	11,07
Services annexes	
Cuisine (office de remise en température)	22,92
Buanderie Lingerie	22,04
Vestiaires du personnel femme	13,08
Sanitaires du personnel femme	3,8
Sanitaires du personnel homme	5,65
Salle de pause	23,69
Locaux accessoires et locaux techniques	
Garage à vélos	10
Local poussettes	21,8
Rangement des jouets du jardin	8,07
Sanitaires adultes pour le public	7,52
Local entretien RDC	2,82
Local entretien R+1	3,82
Locaux techniques	27,9
Terrasse technique	11,31
Local poubelle	8,71
Surface utile totale	730,42

Circulations + sas		57,87
--------------------	--	-------

Espaces extérieurs		756,88
Le jardin d'attente		87,23
Le patio		20,63
Le jardin de motricité		53,43
Le passage des hortensias		50,89
Le jardin de la canopée		364
Le jardin perché		180,70

SHON RDC		552,67
SHON R+1		325,43
SHON totale		878,1
déduction de 5% (isolation)		16,2715

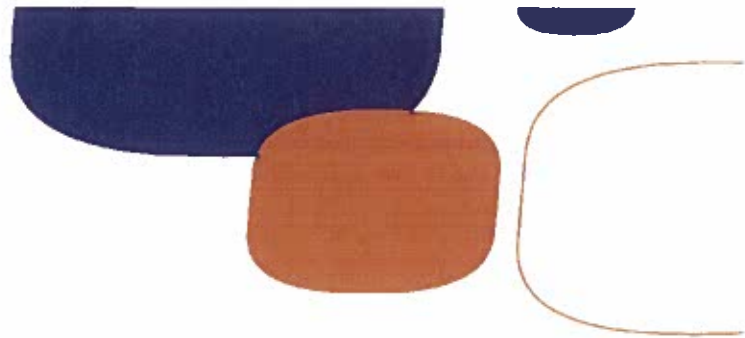
SHON globale	876	861,83
---------------------	-----	---------------

**CRECHE DETROIS
INVENTAIRE MOBILIER MARCHE TRAVAUX**

Localisation	Description du mobilier fixe
Entrée	Tapis de sol
Hall d'entrée	Banc en bois
Bureau directrice	Placard de rangement en bois
Accueil Occasionnel	1 Meuble de rangement comprenant 16 casiers 8 patères 8 niches formant banc 1 Meuble de rangement comprenant 8 casiers 8 patères 8 niches formant banc
Salle de propreté Occasionnel	1 meuble de change comprenant: 2 tables à langer 1 baignoire avec robinetterie 1 lavabo avec robinetterie 1 escalier tiroirs de rangement 1 bac surélevé avec robinetterie 1 lavabo enfant avec robinetterie 2 WC type crèche 2 séparateurs de WC
Occasionnel 1	Plan de travail avec évier et robinetterie 2 caissons de rangement haut 1 placard de rangement Etagères de rangement
Occasionnel 2	Plan de travail avec évier et robinetterie 2 caissons de rangement haut 5 placards de rangement 7 étagères de rangement
Accueil Grand_Moyen Grand	1 meuble de rangement comprenant 18 casiers 9 patères 9 niches formant banc 1 meuble de rangement comprenant 7 casiers 7 patères 7 niches formant banc
Salle de propreté Grand_Moyen Grand	1 meuble de change comprenant: 2 tables à langer 2 lavabos avec robinetterie 1 escalier tiroirs de rangement meuble bas 4 casiers un bac à douche et robinetterie 4 WC type crèche 3 séparateurs de WC
Grand	Plan de travail avec évier et robinetterie 2 caissons de rangement haut 1 placard de rangement 7 étagères de rangement

**CRECHE DETROIS
INVENTAIRE MOBILIER MARCHE TRAVAUX**

Localisation	Description du mobilier fixe
Moyen Grand	Plan de travail avec évier et robinetterie 2 caissons de rangement haut 5 placards de rangement Étagères de rangement
Salle de motricité	1 placard de rangement 4 meubles haut 2 tiroirs de rangement sur roulettes avec coussin 1 escalier bois
Sanitaires publics	1 WC avec abattant + chasse 1 lave main avec robinetterie barre de relèvement
Local entretien	1 vidoir avec robinetterie et grille
Cuisine	Plonge 2 bacs en inox avec robinetterie lave main commande fémorale avec robinetterie
Laverie	Plonge 2 bacs en inox avec robinetterie
Buanderie	Plan de travail en stratifié avec meuble bas de rangement
Lingerie	plan de travail en stratifié avec évier un bac et robinetterie meubles bas de rangement
Local entretien	1 vidoir avec robinetterie et grille
Bureau pédiatre	plan de travail en stratifié avec évier un bac et robinetterie meubles bas de rangement
Hall d'entrée	meuble de rangement comprenant: 28 casiers 2 tables de change 9 patères 10 niches formant banc
Salle propreté Moyens Bébé	1 plan de travail avec lavabo et robinetterie 1 meuble de change comprenant: 2 tables à langer 1 baignoire avec robinetterie 1 lavabo avec robinetterie 1 escalier escamotable tiroirs de rangement
Moyens bébés	2 banquettes de rangement avec coussin
Salle propreté Bébé	1 plan de travail avec lavabo et robinetterie 1 meuble de change comprenant: 2 tables à langer 1 baignoire avec robinetterie 1 lavabo avec robinetterie tiroirs de rangement
Bibronerie	1 plan de travail avec évier 1 bac et robinetterie Meuble de rangement bas
Salle de pause	Kitchenette comprenant: plan de travail avec évier 1 bac et robinetterie meubles bas de rangement meuble haut de rangement Placard de rangement 3 portes
Vestiaire femme	Meuble vasque avec 1 vasque et robinetterie et étagères basses de rangements



Toute reproduction intégrale ou partielle faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants-droits ou ayants cause est illicite (conclue la propriété intellectuelle art. L122-4 L1225 et L1332)

Référentiel Engagement de service

Certi'Crèche®

« Activités de service d'accueil collectif destiné aux enfants dès l'âge de 8 semaines jusqu'à l'entrée en maternelle »

Le responsable de la certification Engagement de service

Nom : Yves PARIOT

Fonction : Responsable du Dpt Innovation et Développement

Date :

Visa :

Référence : REF 244-01

Edition : 25/01/2013

SOMMAIRE

I.	DOMAINE D'APPLICATION	3
	I.1 Définition du demandeur	3
	I.1.1 Cas général	3
	I.1.2 Cas spécifiques – demandeurs multisites	3
	I.1.3 Exigences supplémentaire pour le demandeur multisites	5
	I.2 Périmètre de certification	5
II.	CONTEXTE GENERAL DE LA DEMARCHE	6
III.	CONTEXTE REGLEMENTAIRE	7
IV.	EXIGENCES DE CERTIFICATION	9
	IV.1 Glossaire	9
	IV.2 Présentation générale des Engagements de service	12
	IV.3 Présentation détaillée des Engagements de service	13
	IV.4 Dispositions d'organisation	33
	IV.5 Dispositions de suivi et pilotage de la démarche	36
	IV.6 Exigences supplémentaires demandeur multisites	41
V.	OBTENIR LA CERTIFICATION	43
	V.1 Dépôt de candidature	43
	V.2 Modalités d'attribution et de maintien du certificat	44
VI.	COMMUNIQUER SUR LA CERTIFICATION	46
	<u>Annexe 1</u> : Le dossier de candidature	48

I. Le domaine d'application

Le présent référentiel concerne les activités de service d'accueil collectif destiné aux enfants dont l'âge est compris entre 8 semaines et la scolarisation en maternelle.

Il décrit les engagements de service pris par une structure multi-accueil municipale quel que soit le mode d'accueil collectif proposé : régulier à temps plein ou partiel, temporaire ou d'urgence et occasionnel.

Il est à destination des familles et des partenaires du secteur (caf, conseil général, etc.) conformément aux dispositions du *Décret n°2000-762 du 1^{er} Août 2000 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans et modifiant le chapitre V, section 2, du titre 1^{er} du Livre II du Code de la Santé Publique et de ses modifications éventuelles.*

Limites d'application du référentiel :

Le présent référentiel ne traite pas des pratiques professionnelles relatives aux gestes et techniques professionnels.

I.1 Définition du demandeur

Ce référentiel est accessible à toute structure municipale exerçant les activités de service d'accueil collectif des enfants dont l'âge est compris entre 8 semaines et la scolarisation en maternelle, et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

I.1.1 Cas général :

Le demandeur est une **personne morale de droit public** au sens du Code des collectivités (collectivité au sens large : mairie, syndicat mixte, SEM, communautés de communes, établissement public, arrondissement, etc.), exploitant **directement ou indirectement** un service d'accueil petite enfance délivré dans un ou plusieurs sites (dénommés ci-après « EAJE – Etablissement d'Accueil pour Jeunes Enfants »).

I.1.2 Cas spécifiques – demandeur multisites :

Définition d'une organisation multisites (IAF-MD1-2007 Document d'exigences IAF)

Entité présentant une fonction centralisée identifiée (*dénommée ci-après « structure centrale »*) au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées, ainsi qu'un ensemble de sites (*dénommés ci-après « établissements secondaires » ou « entités rattachées » ou « établissement d'accueil pour jeunes enfants (EAJE) » ou « structures » pour le présent référentiel*) au niveau local au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

I.1.2.1 Cas du demandeur gérant seul un service d'accueil collectif petite enfance dans une ou plusieurs EAJE sous une même entité juridique

Dans ce cas, la totalité de la responsabilité du service d'accueil collectif petite enfance incombe à la collectivité territoriale qui a alors, seule, autorité pour effectuer une demande de certification de service.

Une seule demande, pour l'ensemble des EAJE gérées par le demandeur, sera effectuée auprès d'AFNOR Certification conformément aux exigences décrites dans le présent référentiel

Le demandeur se verra appliquer les règles d'audit mono ou multisites selon le nombre d'EAJE rattachés au périmètre de certification (cf. § I.2 du présent document).

I.1.2.2 Cas du demandeur qui confie tout ou partie de la gestion du service d'accueil collectif petite enfance à une ou plusieurs autres entités

Le demandeur **conserve l'unique responsabilité du service**, et la ou les entités auxquelles il confie une partie du service seront considérées comme des délégataires/sous-traitants et seront gérés par une convention ou un contrat. Les § 1.3 et 4.3 (dispositions d'organisation relative à la sous-traitance) s'appliquent.

Dans ce cas, la totalité de la responsabilité du service d'accueil collectif petite enfance incombe à la collectivité territoriale qui a alors, seule, autorité pour effectuer une demande de certification de service.

Le contrat de délégation devra préciser l'obligation pour le délégataire de se conformer aux obligations du présent référentiel.

Une seule demande, pour l'ensemble des EAJE gérés par le demandeur, sera effectuée auprès d'AFNOR Certification conformément aux exigences décrites dans le présent référentiel.

Le demandeur se verra appliquer les règles d'audit mono ou multisites selon le nombre d'EAJE rattachés au périmètre de certification (cf. § 1.2 du présent document).


Il est à noter qu'une même collectivité peut avoir des modes de gestion mixtes pour son activité d'accueil de la petite enfance.

Dans ce cas, le demandeur a le libre choix d'inclure ou non dans le périmètre de la certification les établissements se distinguant par un mode de gestion différent.


Toutefois, dans un même mode de gestion (régie directe ou gestion déléguée), **TOUS** les établissements relevant de ce mode de gestion devront être présentés à la certification dans le cycle initial conformément aux dispositions définies dans le §1.2 Périmètre de certification.

I.1.2.3 Cas de plusieurs collectivités territoriales (entités juridiques différentes au sens de collectivité autonome) qui se regroupent et délèguent la compétence à une autre structure municipale ou associative ou privée

Exemple : plusieurs communes confiant à un EPCI (Etablissement public de coopération intercommunale) la responsabilité unique de l'exploitation du service. Le demandeur sera donc l'EPCI.

 Si les collectivités territoriales confient une partie de la responsabilité du service à une autre collectivité territoriale, il y aura partage de responsabilités et **donc co-demande de certification**. La collectivité territoriale qui confie une partie de sa responsabilité sera considérée comme demandeur principal et la collectivité territoriale qui exercera cette responsabilité sera considérée comme demandeur secondaire.

I.1.2.4 Cas d'une collectivité gérée par arrondissements

 Si l'arrondissement a la responsabilité totale du service, le demandeur de la certification est l'arrondissement pour l'ensemble des EAJE gérés dans ledit arrondissement. **Une seule demande de certification** sera déposée par arrondissement et contiendra, outre les exigences décrites dans le présent référentiel de certification, l'accord de la ville de se présenter à la certification par délibération du Conseil municipal ou autre organe responsable. La certification est alors délivrée au nom de l'arrondissement demandeur. On applique au demandeur principal les mêmes règles que celles définies dans le cas du demandeur multisites ayant une même entité juridique.

- Si l'arrondissement n'a qu'une responsabilité partielle dans le cadre du service, la collectivité territoriale (en l'occurrence la mairie considérée comme structure centrale) assurant une partie du service et ayant à ce titre une responsabilité, il y a **co-demande de certification**.

Le demandeur principal de la certification est l'arrondissement pour l'ensemble des EAJE gérés dans le dit arrondissement, et la collectivité territoriale (mairie) est considérée comme demandeur secondaire. Dans ce cas, on applique au demandeur principal les mêmes règles définies dans le cas du demandeur multisites ayant une même entité juridique.

En outre, le dossier de demande de certification devra contenir :

- l'identification du demandeur principal
- la description des relations établies entre l'arrondissement et la mairie, avec le détail des attributions
- l'acte/document par lequel la mairie confie une partie de la responsabilité du service délivré dans les EAJE de l'arrondissement (par exemple : délibération du conseil municipal, contrat...)

I.1.3 Exigences supplémentaires à respecter par le demandeur multisites

La structure centrale doit :

- ✓ Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont exécutées, planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. § IV.5)
- ✓ Avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout établissement/entité qui lui est rattaché
- ✓ Assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué (ce qui donne lieu à des vérifications régulières du respect des procédures internes = audit interne)
- ✓ Déclarer avoir audité tous les établissements/entités avant l'audit initial (cf§ IV.4 dispositions d'organisation et pilotage relatives aux audits internes)
- ✓ Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements/entités
- ✓ Pouvoir prescrire les actions d'amélioration qui s'imposent au sein des différentes sites/entités qui lui sont rattachés.

I.2 Périmètre de certification

Principe général :

Tous les EAJE (*lieu de réalisation/de mise en œuvre du service considéré comme établissement secondaire*) reliées au demandeur doivent être obligatoirement incluses dans le périmètre de certification dès l'admission.

Cas particulier du demandeur gérant plusieurs sites =audit multisites

Il peut être admis, au moment de l'admission, que le demandeur puisse choisir le nombre d'établissements inclus dans le périmètre de certification, à condition que celui-ci soit obligatoirement étendu à l'ensemble des établissements gérés avant l'audit de renouvellement, soit au maximum 3 ans à compter de la demande initiale.

Dès l'admission le demandeur doit présenter **son plan de certification** répartissant les établissements sur le 1^{er} cycle de certification (c'est-à-dire sur 3 ans) en appliquant la formule suivante :

« Nombre d'établissements secondaires ÷ 3 années +/- 20% ».

Sachant que l'ensemble des sites devra avoir été vu au bout d'un cycle de certification, le calcul de l'échantillon d'audit se fera alors sur la totalité des établissements gérés et déclarés lors de la demande d'admission.

II. Le contexte général

Depuis que les lois de décentralisation ont légitimé leur action, les collectivités territoriales n'ont cessé de faire évoluer leurs organisations.

Cette tendance naturelle s'est considérablement accélérée au cours de la dernière décennie avec comme principal catalyseur le regard de l'utilisateur et la place de plus en plus importante accordée à l'opinion de celui qui est désormais appelé client.

Dans ce contexte une nouvelle terminologie d'actions à vu le jour et la proximité ou la concertation sont explicitement mises en avant dans les discours locaux.

D'autres notions ont dépassé le phénomène de mode et participent de ce changement de culture.

La qualité en fait partie.

Considérée à la fin des années 90 comme un simple outil au service de nouveaux managers, c'est désormais un véritable vecteur de la plupart des stratégies publiques.

Celles-ci reposent en grande partie sur la réponse aux attentes des administrés et sur l'amélioration constante du niveau de satisfaction des bénéficiaires des prestations délivrées.

La volonté politique d'inscrire la Ville de Bordeaux dans ce processus a conduit à la création de la mission Qualité en 2009 avec pour mission principale celle d'accompagner les services municipaux désireux de s'engager dans ces démarches de progrès avant de l'étendre à l'ensemble des services de la collectivité.

Le Service Petite Enfance de la Ville s'est très vite déterminé de façon volontariste pour valoriser et mettre en lumière la qualité du service rendu par les structures multi-accueil (EAJE) dont il assure la gestion.

Dans le cadre d'un projet novateur car susceptible d'aboutir à une reconnaissance accordée par un organisme habilité, l'élaboration d'un référentiel menée dans une approche participative associant les parents mais aussi et surtout le personnel et les professionnels du secteur constitue un levier essentiel de l'évolution du management de ce type d'établissements.


Les petits enfants de Bordeaux et leurs parents pourront en témoigner.

III. Le contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue aux articles L. 115-27 à L. 115-32 et R.115-1 à R. 115-3 du Code de la Consommation.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les engagements de service sont définies dans les textes suivants :

CODE DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

 **CODE DE LA SANTE PUBLIQUE : Décret n°2010-613 du 7 juin 2010** relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans, modifiant les décrets n°2000-762 du 1^{er} août 2000 et n°2007-230 du 20 février 2007 et complété par l'arrêté du 26 décembre 2000 relatif aux personnels des établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans :

- **Décret n°2000-762 du 1^{er} août 2000** : dénomination des structures d'accueil sous le terme générique « d'établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans »
- **Décret n°2007-206 du 20 février 2007** vise à maintenir et renforcer les normes en matière d'accueil et d'encadrement instituées par le décret du 1^{er} août 2000

 **Décret n°2006-1753 du 23 décembre 2006** relatif à l'accueil des jeunes enfants de bénéficiaires de certaines prestations sociales mentionnées à l'article D 214-8 (loi Borloo)

 **Article L.214-2 du CASF** relatif au schéma pluriannuel de développement des services d'accueil des enfants de moins de 6 ans

 **Hygiène alimentaire :**

- **Arrêté du 29/09/1997** fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social, remplacé à compter du 01/01/2006 par le règlement n° 852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires et/ou par le règlement n°853/2004 fixant les règles spécifiques aux denrées alimentaires d'origine animales

 **OBLIGATION EN TANT QU'EMPLOYEUR DE SALARIES UTILISANT DES PRODUITS CHIMIQUES**

- **Article R 4412-38** du 01/05/2008
- **Article R 4412-39** créé par décret n° 2008-244 du 07/03/2008 article V
- **Article R 4412-9** créé par décret n° 2008-244 du 07/03/2008 article V

 **SECURITE INCENDIE**

- **Arrêté du 25 juin 1980** portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public. Version consolidée au 1^{er} janvier 2012
- **Arrêté du 4 juin 1982** portant approbation des dispositions complétant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP types R et X). Version consolidée au 08 juillet 1982
- **Articles R.123-1 à R.123-55** du Code de la construction et de l'habitation sur la sécurité incendie et l'accessibilité dans les établissements recevant du public

EQUIPEMENTS DE JEU ET AIRES DE JEU

- **Décret no 94-699 du 10 août 1994** fixant les exigences de sécurité relatives aux équipements d'aires collectives de jeux. Version consolidée au 01 janvier 1995
- **Décret n°96-1136 du 18 décembre 1996** fixant les prescriptions de sécurité relatives aux aires collectives de jeux. Version consolidée au 26 juin 1997
- **Décret n°91-1292 du 20 décembre 1991** relatif à la prévention des risques résultant de l'usage des articles de puériculture

QUALITE NUTRITIONNELLE

- **Décret n° 2012-145 du 30 janvier 2012** relatif à la qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre des services de restauration des établissements d'accueil des enfants de moins de six ans

QUALITE DE L'AIR

- **Décret n° 2012-14 du 5 janvier 2012** relatif à l'évaluation des moyens d'aération et à la mesure des polluants effectués au titre de la surveillance de la qualité de l'air intérieur de certains établissements recevant du public

RATIONALISATION DES CERTIFICATS MEDICAUX

- **Circulaire DSS/MCGR/DGS n°2011-331 du 27 septembre 2011** relative à la rationalisation des certificats médicaux, les parents, les médecins, les assistantes maternelles, les responsables des EAJE et d'établissements scolaires disposent maintenant d'un outil simplifié pour y voir un peu plus clair. Il s'agit de la synthèse des situations justifiant ou ne justifiant pas un certificat médical.

ACCUEIL DES ENFANTS ATTEINTS DE TROUBLES DE LA SANTE

- **Circulaire n° 2003-135 du 8 septembre 2003** sur l'accueil en collectivité des enfants et des adolescents atteints de troubles de la santé évoluant sur une longue période

RISQUES PROFESSIONNELS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- **Décret n°2001-1016 du 5 novembre 2011** relatif à l'élaboration et au suivi du document unique dans la prévention des risques professionnels.

REGLEMENTATION DU BRUIT

Le Code de la santé publique répartit les compétences en matière de lutte contre le bruit de la manière suivante :

- L'État est seul compétent pour définir les règles générales d'hygiène et toutes autres mesures propres à réserver la santé de l'homme notamment en matière de lutte contre les bruits de voisinage : Article L.1311-1 du Code de la santé publique
- Ces normes nationales peuvent être complétées par des arrêtés des préfets de département et par les maires 1 Article L.1311-2 du Code de la santé publique
- Les prérogatives du préfet s'exercent sans préjudice des pouvoirs reconnus aux maires par l'article L.2212-2 du Code général des collectivités territoriales pour édicter des mesures complémentaires à celles prévues par arrêté du représentant de l'Etat. Les arrêtés municipaux devront en revanche être plus restrictifs que les arrêtés préfectoraux intervenus dans le domaine des bruits de voisinage.

Le demandeur doit assurer une veille législative, réglementaire et jurisprudentielle et respecter les textes en vigueur le concernant. Tous les nouveaux textes à paraître après de la date d'application du présent référentiel seront considérés comme applicables dès leur parution. Ils seront intégrés dans une version du référentiel actualisée.

IV. Les engagements de service

IV.1 Glossaire

A/ Termes spécifiques au service d'accueil de la petite enfance

EAJE

Etablissement d'Accueil pour Jeunes Enfants

Service central

Structure administrative centrale responsable de l'ensemble des établissements d'accueil figurant dans le périmètre de la certification. Selon l'organisation de la collectivité, il peut s'agir par exemple d'un service (service petite enfance), d'une direction (direction de la petite enfance) ou d'une direction déléguée (direction déléguée petite enfance)

Modes d'accueil

Ils peuvent être de deux types : collectif (Etablissement d'accueil du jeune enfant de type crèche, halte-garderie, etc.) et individuel (Assistante Maternelle)

Liste d'attente unique

Support unique regroupant toutes les demandes de places dès le stade de la pré inscription, quel que soit le statut dont relève l'établissement d'accueil collectif (EAJE municipaux, EAJE associatifs) tel que défini au 1.1.2

Commission d'attribution

Instance décisionnaire sur l'attribution des places d'accueil à partir des demandes enregistrées dans la liste d'attente unique gérée par le Lieu Unique de Traitement (L.U.T.)

Projet d'établissement

Document propre à chaque établissement dont le contenu est précisé dans le Code de Santé Publique (Art R2324-29). Il contient un projet éducatif, un projet social, et il précise les prestations d'accueil proposées.

Protocoles médicaux

Document décrivant les techniques à appliquer ou des consignes à observer dans les situations définies par le médecin de l'établissement. Celui-ci l'établit en concertation avec le directeur de l'établissement

Transmissions

Echange bilatéral d'information portant sur le déroulement de la journée de l'enfant dans l'EAJE ou sur les situations particulières rencontrées par l'enfant à son domicile

Réunions d'équipe

Moment d'échange partagé par l'ensemble du personnel de l'établissement et portant sur des thématiques concernant le fonctionnement et l'organisation de l'établissement

Adaptation

Progressivité de l'accueil de l'enfant et de ses parents durant les premiers jours de contact avec la nouvelle structure d'accueil

B/ Termes spécifiques à la démarche qualité / certification

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

Actions préventives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **identifiée comme potentielle**.

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Ecart :

Non satisfaction d'une exigence constatée lors de l'audit qui peut être classifiée en deux catégories : non-conformité majeure ou non-conformité mineure en fonction du risque identifié soit sur la démarche qualité soit sur le service rendu aux utilisateurs/bénéficiaires du service.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

 **Mode de preuve :**

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

 **Niveau de performance :**

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

 **Retrait :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

 **Suspension :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.

IV.2 Présentation générale des engagements de service

Les éléments concourant à la qualité de service dans un établissement d'accueil d'enfants dont l'âge est compris entre 8 semaines et la scolarisation en maternelle se déclinent selon le parcours des familles associés à des **dispositions d'organisation** et de **pilotage** (= évaluation de la qualité du service), illustrés dans le schéma ci-dessous.

7 familles d'Engagement de service



- Des modalités d'admission claires et transparentes reposant sur une information complète
- Un accueil adapté à chaque situation pour répondre aux besoins de l'enfant et des parents
- Une prise en charge de l'enfant personnalisé
- Une relations entre les parents et les professionnels basée sur l'échange et dialogue
- Un établissement largement ouvert sur son environnement
- Une organisation responsable à l'écoute et au service des familles
- Une démarche concertée d'amélioration continue des prestations



Dispositions d'organisation

- Organisation et responsabilités / Politique Qualité
- Gestion du système documentaire
- Gestion du personnel
- Gestion des partenaires



Dispositions de suivi et pilotage

- Auto-évaluation
- Audit interne
- Indicateur de performance
- Gestion des réclamations
- Évaluation de la qualité perçue (satisfaction client)
- Amélioration de la qualité du service

IV.3 Présentation détaillée des engagements de service

Note : Les dispositions réglementaires figurent en italique dans le texte.

1- Des modalités d'admission claires et transparentes reposant sur une information complète

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
1.1	Des parents informés	<p>Une documentation complète sur l'offre de service proposée par la collectivité est mise à disposition des parents sur tous les lieux d'accueil des familles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Support détaillant les modes d'accueil, la tarification, les éventuelles conditions à remplir ainsi que la localisation géographique des différentes structures d'accueil, - Autres services s'il y a lieu (accompagnement à la parentalité...). <p>Le personnel d'accueil (physique et/ou téléphonique) du service central en charge de la petite enfance est en capacité de délivrer une information orale fiable en particulier sur les modalités et conditions d'inscription des enfants.</p> <p>Les informations présentant l'offre de service, les différents modes d'accueil proposés, la localisation des structures ainsi que les modalités d'inscription sont disponibles sur le site internet de la collectivité, ainsi qu'un renvoi sur le site officiel de la Caisse d'Allocations Familiales.</p>	<p>*Documentation mise à disposition *Liste (générique) des lieux de diffusion. *Modalités d'actualisation des supports</p> <p>*Enquêtes de satisfaction parents</p> <p>*Site internet de la collectivité *Modalités d'actualisation des informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel • Consultation du site internet

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Eléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
1.2	Des modalités d'inscription faciles et transparentes	<p>Une rencontre individualisée avec une professionnelle de la petite enfance permet de répondre aux questions des parents pour clarifier leur projet d'accueil de l'enfant et finaliser le cas échéant la demande de préinscription en établissement.</p> <p>Un lieu unique de traitement (L.U.T.) centralise toutes les demandes d'inscription en EAJE et permet d'assurer une coordination avec les demandes déposées en vue de l'obtention d'une place en structure associative. L'ensemble des demandes enregistrées est formalisé dans une liste d'attente unique. Un accusé de réception est systématiquement adressé au plus tard dans les 5 jours suivant le dépôt de la demande. L'accusé réception contient au minimum les mentions suivantes : - date de dépôt de la demande et nature de celle-ci - suites données à cette demande.</p> <p>Une commission d'attribution présidée par le Maire (ou son représentant) est constituée et sa composition est représentative des différentes parties concernées (élus, représentants des parents, directeurs d'établissement...). La commission d'attribution se réunit à périodicité fixée préalablement dans les règles de la collectivité. Chaque réunion fait l'objet d'un relevé de décisions précisant notamment le nombre de dossiers traités (préalablement rendus anonymes) ainsi que les places attribuées. Les critères de priorité pour l'attribution des places disponibles sont déterminés et peuvent être communiqués sur demande des familles.</p> <p>Notices explicatives concernant les modalités d'inscription et les pièces à fournir (certificat de grossesse, etc.). Ces dispositions concernent les demandes d'accueil contractualisées. Dans le cas où les demandes d'accueil occasionnelles sont traitées différemment les modalités d'attribution de places sont définies et précisées par le service central.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Dossier de préinscription *Liste d'attente unique *Accusé réception *Indicateur : délai d'envoi de l'accusé réception (5 jours) *Délibération du Conseil Municipal *Composition de la commission d'attribution *modalités de définition des critères d'attribution *Relevés de décision ou comptes rendus de réunion *Document d'information sur les critères d'attribution *Modalités d'attribution de places occasionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents dont les résultats de l'enquête satisfaction

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
1.2	Des modalités d'inscription faciles et transparentes (suite)	<p>Les parents sont informés des délais de réponse et une traçabilité de toute demande d'inscription est assurée par L.U.T (ou à défaut le service central). La décision d'attribution ou non d'une place donne systématiquement lieu à un courrier à la famille. Dans le cas d'une attribution de place, le courrier précise le nom, l'adresse et les coordonnées du lieu d'accueil ainsi que le nom de la personne à contacter, la liste des documents à fournir et les délais pour établir ce contact. Après attribution de la place, les formalités rendant l'inscription définitive et la signature des documents contractuels s'effectuent auprès du directeur d'établissement</p> <p>Un courrier informant les familles est adressé dans un délai n'excédant pas 8 jours suivant la réunion de la commission d'attribution. Ce courrier d'information comprend un coupon réponse à adresser au L.U.T par les familles désireuses de reconduire leur demande d'attribution d'une place et la mention d'un contact auprès de l'un des relais d'assistantes maternelles figure explicitement dans le courrier.</p>	<p>*Courrier type aux familles</p> <p>*Modèles de documents contractuels en vigueur (Règlement intérieur, contrat d'accueil, Projet d'Etablissement - P.E...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents
1.3	Une attention toute particulière à la réponse aux besoins sur le territoire	<p>En coordination étroite avec la Caisse d'Allocations Familiales, le L.U.T. exerce une fonction d'observatoire et de veille pour les besoins sur le territoire communale et procède annuellement à l'analyse de l'adéquation entre l'offre et la demande.</p> <p>Le rapport annuel contient au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'évolution du nombre de places - le suivi du taux de couverture des besoins par la Collectivité - le suivi du nombre de places attribuées <p>Et tout autres indicateurs / informations jugées pertinentes.</p>	<p>*Rapport annuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tiers partie
1.4	Un accueil d'urgence défini	<p>Certains besoins très particuliers appellent une réponse dans l'immédiateté. Quel que soit le point d'entrée de cette demande, elle est traitée par le lieu unique (L.U.T).</p> <p>Après avoir confirmé le caractère d'urgence de la situation, et en fonction des disponibilités apparaissant dans la liste d'attente unique, celui-ci attribue une place dans l'un des établissements de cette liste. Cette place est accordée pour une durée de 1 mois renouvelable une fois.</p> <p>Dès l'attribution d'une place dans les conditions décrites, le L.U.T informe la direction de la structure d'accueil des particularités de la situation et notamment de son caractère d'urgence. Dans le même temps, le L.U.T assure un accompagnement de la famille en vue d'un mode de garde pérenne.</p> <p>L'information est donnée lors de la commission d'attribution.</p>	<p>Modalités de traitement des situations d'urgence</p> <p>Enregistrement de l'attribution d'une place d'urgence et de son suivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

2- Un accueil adapté à chaque situation pour répondre aux besoins de l'enfant et des parents

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
2.1	Des orientations formalisées	<p>L'EAJE dispose d'un projet d'établissement rédigé en associant tout le personnel de l'établissement. <i>Ce document respecte le cadre réglementaire (Art.2324-29 du Code SP du 8 juin 2010) et s'il y a lieu les orientations fixées par le Conseil Général.</i></p> <p>Après visa du service central ce dernier le communique aux services du Conseil Général et de la Caisse d'Allocations Familiales. Dans le cas de modifications substantielles intervenues dans l'EAJE (restructuration, modification de mode d'accueil ou de l'agrément...), ce document est systématiquement mis à jour.</p> <p>En dehors de ces situations, l'actualisation du projet d'établissement s'effectue au plus tard dans les 5 ans suivant l'avis émis par le Conseil Général. Les modifications apportées à ce document résultent alors d'un travail d'équipe associant le personnel de l'établissement et en concertation avec les parents.</p> <p><i>Le projet d'établissement est accessible au personnel de l'établissement et disponible à tout moment pour les parents désireux de le consulter (respect d'une exigence réglementaire).</i></p> <p>Lors de l'inscription définitive, le projet d'établissement fait partie des documents qui sont présentés, détaillés et expliqués aux parents.</p>	<p>*Projet d'établissement *Orientations fixées par le Conseil Général (si applicable)</p> <p>*Notifications du Conseil Général</p> <p>*Modalités de mise à jour du projet d'établissement *Modalités de concertation avec les parents</p> <p>*Localisation à préciser</p> <p>*Liste des documents fournis aux parents lors de l'inscription définitive</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
2.2	Des locaux accueillants	<p>L'EAJE dispose d'une signalisation conçue pour informer et accueillir les parents et les enfants. Les informations utiles à un accès facile à l'établissement sont visibles dès l'entrée principale du bâtiment (horaires d'ouverture, coordonnées de l'établissement, particularités...)</p> <p>Dès l'entrée dans l'établissement, une signalétique intérieure permet une orientation vers les principaux espaces de l'EAJE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - totem, tableau... - fléchage au sol, code couleurs... <p>Toutes les salles ou lieux accessibles au public sont présentés par une plaque indicative sur la porte</p> <p>Un espace est spécifiquement réservé à l'information destinée aux parents et comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un panneau d'affichage exclusivement dédié à ces échanges - une information destinée aux parents actualisée de manière permanente - une information systématique des parents de la localisation du panneau <p>La documentation sur l'offre d'accueil proposée par la Collectivité ainsi que sur d'autres services municipaux (guides thématiques, journal de la Ville...) est disponible dans l'EAJE sur un point d'accueil central</p>	<p>*Modalités d'organisation de la signalétique</p> <p>*Panneau d'affichage</p> <p>*Documentation libre-service</p> <p>*Autres supports d'information définis par l'établissement en local</p> <p>*Documentation sur l'offre d'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Eléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
2.3	Des locaux adaptés	<p>L'organisation spatiale de l'établissement permet de donner à l'enfant des repères favorisant son évolution vers l'autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espaces différenciés, - Configuration et aménagement en lien direct avec leur destination, - Facilité d'identification de chaque lieu par l'enfant, - Pour répondre aux besoins spécifiques de l'enfant (jeu, repas, sommeil, soins corporels), l'établissement dispose de locaux adaptés, fonctionnels et permettant un accompagnement de l'enfant vers l'autonomie. - <p><i>Lorsque la configuration des lieux ne le permet pas et à titre dérogatoire, il peut être accepté que plusieurs des activités citées soient organisées dans un même espace ou dans une même zone géographique en fonction des rythmes de la journée. Dans ce cas le caractère évolutif des espaces modulaires utilisés doit être démontré.</i></p> <p>L'aménagement de l'espace de jeu fait l'objet d'une réflexion toute particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les déplacements des enfants doivent y être faciles et sans contrainte, - l'espace et le mobilier sont adaptés à l'évolution du développement psychomoteur des enfants qui l'utilisent, - les jeux disponibles sont en nombre suffisant et correspondent à l'intérêt de l'enfant 	<p>*Cadre d'utilisation des espaces</p> <p>*Plan d'aménagement de l'établissement</p> <p>*Fiche signalétique de présentation de l'établissement</p> <p><i>*Projet d'établissement validé par le conseil général</i></p> <p><i>*Rapport de visite d'agrément du conseil général</i></p> <p>*Plan d'aménagement de l'espace de jeu</p> <p>*Modalités de réflexion de l'espace de jeu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
2.4	Des locaux sécurisants	<p>Sous l'impulsion et le contrôle du service central, l'EAJE procède à une analyse des risques concernant les enfants, le personnel et les biens.</p> <p>Sur la base de cette étude, et sous la responsabilité du service central qui en contrôle l'efficacité, l'établissement met en place une organisation visant à assurer la sécurité des enfants comprenant notamment les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration et mise en place d'un protocole en cas d'apparition d'un risque (responsabilités et conduite à tenir par le personnel en poste, formation... - Modalités d'encadrement des enfants en cas de sortie extérieure à l'établissement - Elaboration, suivi et contrôle de l'application des protocoles médicaux - Dispositions d'information/formation du personnel sur les protocoles en vigueur, - Affichage des protocoles dans l'EAJE - Affichage des numéros d'urgence <p>Avant chaque utilisation des espaces extérieurs aménagés, un contrôle visuel est réalisé par un membre du personnel de l'EAJE. Toute anomalie, incident, ou situation particulière susceptibles de constituer une alerte en matière de sécurité sont consignées afin d'en assurer une traçabilité et le service produit un état des mesures correctives engagées et des plans d'action consécutifs.</p> <p>- Un bilan annuel est établi par le service</p>	<p>*Projet du service central</p> <p>*Rapport pour l'établissement</p> <p>*Matériel de premier secours géré par le directeur d'établissement</p> <p>*Protocole d'urgence</p> <p>* Affichage des numéros d'urgence</p> <p>*Liste à jour des protocoles établie par le service central</p> <p>*Bilan annuel</p> <p>*Suivi des taux d'incident (indicateurs qualité), suivi des mesures correctives</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
2.5	Des locaux entretenus	<p>Une organisation est mise en place par l'établissement pour assurer l'entretien des locaux et du mobilier destiné aux enfants</p> <p>Des contrôles d'efficacité de cette organisation sont régulièrement réalisés par l'établissement. Les observations formulées sont suivies d'une fiche action ou d'un plan d'action.</p> <p>Le personnel est formé aux techniques et aux produits d'entretien utilisés.</p> <p>Les rapports d'audits et de contrôles divers effectués par des prestataires (HACCP, prélèvements de surface), sont suivis par le service central qui contrôle la bonne exécution des recommandations formulées pour chacun des établissements concernés.</p>	<p>*Plans de nettoyage</p> <p>*Procédure d'entretien des locaux</p> <p>*Enregistrement des contrôles effectués</p> <p>*Enregistrement des contrôles d'efficacité</p> <p>*Fiche action ou plan d'action</p> <p>*Plan de formation</p> <p>*Suivi dans les indicateurs qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel

3- Une prise en charge de l'enfant personnalisée

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tiers partie
3.1	<p>Une arrivée dans l'établissement préparée</p>	<p><u>RENCONTRE PREALABLE</u> Une rencontre avec les parents préalable à l'arrivée de l'enfant dans l'EAJE est organisée par la direction de l'établissement. Au cours de celle-ci, une écoute active et un questionnement adapté permettent d'appréhender le cadre de vie de l'enfant, de connaître ses habitudes, ses particularités (repas, sieste, objet de transition...) et d'une manière plus générale, de collecter les informations favorisant une intégration dans le respect de l'enfant et de sa famille et atténuer la séparation. Ces informations sont décrites dans le guide d'entretien et le personnel est formé à l'écoute des besoins des familles et de l'enfant.</p> <p><u>SENSIBILISATION DES PARENTS</u> En outre, un accent particulier est mis sur la sensibilisation de la famille à la préparation de l'enfant pour son entrée en EAJE (par exemples : rôle et place de la famille, la notion de séparation, la déculpabilisation de la reprise d'activité, des conseils aux parents pour favoriser l'adaptation de l'enfant, etc.).</p> <p><u>UNE EQUIPE DEDIEE</u> Dans le cadre d'un projet réfléchi, chaque enfant est accueilli par une équipe dédiée garante de la continuité relationnelle, de l'homogénéité des repères de personnes, de temps et d'espace pour l'enfant. Il assure l'accompagnement de l'enfant durant tout le temps de sa présence dans l'établissement.</p>	<p>*Formation du personnel à l'écoute des besoins</p> <p>*Guide d'entretien</p> <p>*Projet d'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
3.2	Une phase d'adaptation observée	<p>A la fin de cette phase, un bilan d'adaptation est réalisé pour chaque enfant de l'EAJE et présenté aux parents par l'équipe (directeur, équipe dédiée)</p> <p>Le personnel est spécialement formé aux transmissions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le type d'information communiquée - La forme employée pour transmettre ces informations - Le niveau de qualification requis par rapport à la nature de l'information délivrée <p>Lors des transmissions, les informations relatives à la journée de l'enfant sont communiquées indifféremment par une personne de l'équipe dédiée à l'enfant</p>	<p>*Présentation du bilan type (modèle)</p> <p>*Bilan de chaque dossier enfant</p> <p>*Plan de formation</p> <p>*Attestation de formation</p> <p>*Enquête satisfaction</p> <p>*Cahier des transmissions, réservé au personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents
3.3	Une alimentation adaptée	<p>L'établissement met en place une organisation visant à garantir une alimentation équilibrée et variée</p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagnement à la demande du service central par une diététicienne - modalités d'élaboration des menus définies, - modalités de sélection des fournisseurs ou le cas échéant des prestataires. - modalités de présentation des aliments et repas en fonction de l'âge des enfants (pédagogie du goût) <p>Cas des établissements ne disposant pas de cuisine sur site : Dans le cas où l'établissement ne dispose pas sur le site d'un lieu de production des repas, le service central veille à ce que le prestataire retenu respecte les préconisations indiquées dans le livret d'aide à l'élaboration des repas. L'établissement effectue une évaluation qualitative quotidienne des repas servis aux enfants et les résultats de cette enquête sont discutés avec la diététicienne</p>	<p>*Livret d'aide à l'élaboration des repas</p> <p>*Cahier des charges fournisseurs et/ou prestataires,</p> <p>*Dispositions particulières d'élaboration des repas</p> <p>*Enquête de satisfaction des repas (fiche modèle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel (déjeuner sur place si possibilité organisationnelle)

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
3.4	Une priorité donnée au développement de l'enfant	<p>Dans le cadre d'une démarche pédagogique concertée (associant les parents, le personnel et le service central), et en s'appuyant sur une coordination et des propositions d'activités assurés par le service central, l'établissement élabore un projet d'activité propre concourant à la socialisation et l'éveil de l'enfant et reposant sur les fondamentaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - permettre à l'enfant de se construire comme une personne, - découvrir un cadre relationnel collectif, - appréhender le cadre de fonctionnement d'un groupe, - transmettre des règles sociales <p>Ces éléments sont complétés par une approche ludique et ponctuelle (sous forme d'activités organisées) de la découverte des actes courants de la vie quotidienne s'inscrivant dans l'accompagnement à l'autonomie de l'enfant (la prise de repas, l'hygiène de vie, la sécurité domestique...)</p>	<p>*Modalités d'élaboration du projet d'activité *Projet d'activité ou à défaut projet d'établissement</p> <p>*Projet d'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents • Examen visuel dans le cadre de la visite de l'établissement
3.5	Un départ de l'établissement préparé	L'établissement organise une sensibilisation des familles sur les modalités d'inscription de l'enfant dans le futur établissement scolaire et fournit aux parents la documentation précisant les formalités à remplir.	*Support d'information, notice explicative, brochure...	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

4- Une relation entre les parents et les professionnels basée sur l'échange et dialogue

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
4.1	<p>Une prise de contact pour instaurer une relation de confiance</p>	<p>Le service central définit un cadre de référence pour l'accueil des familles. Ce document est adapté par chaque EAJE en fonction de ses particularités.</p> <p>Dès le premier contact sur rendez-vous (lors de l'inscription définitive), les parents sont informés par la direction de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation et visite de l'établissement, • Présentation commentée de chacun des espaces qui vont accueillir l'enfant avec explications sur leur usage et l'organisation qui s'y rattache, • Présentation commentée des différentes activités suivies par l'enfant (journée type), • Informations pratiques sur le fonctionnement de l'établissement (horaires, accès, règles...) • Présentation du projet d'établissement et commentaires sur les priorités données par l'établissement <p>Le service central établit la liste des documents à remettre aux parents lors du premier contact parmi lesquels sont considérés comme indispensables : le règlement de fonctionnement, un livret d'accueil et un trombinoscope du personnel (identité et fonction).</p> <p>Outre les informations données, la direction de l'établissement exerce lors de ce premier contact une attention particulière sur le questionnement des parents et sur les attentes formulées.</p>	<p>*Cadre de référence du service central et personnalisé par l'établissement</p> <p>*Modalités d'accueil en vigueur dans l'EAJE</p> <p>*Livret d'accueil</p> <p>*Liste des documents établie par le service</p> <p>*Délibération du Règlement de fonctionnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
4.3	Un personnel compétent et formé	<p>Le personnel de l'EAJE est qualifié et formé spécifiquement à la réalisation de ses missions.</p> <p>Il suit une formation interne dès sa prise de fonction (binôme accompagné ou tutorat) ainsi qu'à chaque évolution des besoins ou de la réglementation.</p> <p><i>Les dispositions statutaires ou réglementaires relatives aux qualifications du personnel en exercice (formations ou diplômes) sont respectées.</i></p>	<p>*Plan de formation et suivi des formations (attestations)</p> <p>*Modalités d'application du tutorat</p> <p>*Liste des personnels à jour</p> <p>*Photocopies des diplômes (DRH)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

5- Un établissement largement ouvert sur son environnement

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
5.1	Un ancrage territorial affirmé	<p>L'EAJE favorise les contacts avec les acteurs de proximité (les professionnels de la Protection maternelle et infantile du territoire, école, établissements de personnes âgées, associations d'animation, établissements culturels, réseaux locaux...) : Connaître, Se faire connaître.</p> <p>L'engagement de l'établissement à s'ouvrir aux partenariats locaux et à participer à la vie du territoire constitue une des orientations du projet d'établissement.</p>	<p>*Conventions</p> <p>*Projet d'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

6- Une organisation responsable à l'écoute et au service des familles

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tiers partie
6.1	Des objectifs clairs et partagés	<p>Le service central détermine en concertation avec le directeur des objectifs qualitatifs et quantitatifs pour chaque établissement qui sont la déclinaison de ses propres engagements formalisés dans les supports propres à la collectivité (Orientations budgétaires, Projet de service) et communiqués à l'ensemble des structures.</p> <p>S'il y a lieu, ces objectifs sont établis en application du Contrat Enfance Jeunesse.</p> <p>Les moyens alloués sont attribués pour répondre aux besoins de la structure conjointement identifiés entre le directeur et le gestionnaire (service central). Ils sont en cohérence avec les objectifs assignés et les orientations du projet de l'établissement.</p> <p>Le service central veille à l'harmonisation des moyens accordés sur les grands postes de dépense aux différents établissements gérés.</p>	<p>*Supports de la collectivité</p> <p>*Etat des moyens alloués par enveloppe budgétaire</p> <p>*Critères d'harmonisation élaborés par le service central</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
6.2	Une organisation durable	<p>Après une formation spécifique réalisée par les services compétents de la collectivité ou à défaut par un prestataire qualifié, la direction de l'EAJE du périmètre de la certification décline le projet de la collectivité en matière de développement durable en mettant tout particulièrement l'accent sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorité donnée à l'acquisition de « gestes économiques » (attitudes et comportements individuels et collectifs visant à rationaliser l'utilisation des fluides courants), - Suivant les particularités de l'établissement, engagement sur des objectifs quantitatifs de diminution de consommation des éléments énergétiques et modalités de suivi de ces consommations, - Mise en œuvre d'une sensibilisation organisée : <ul style="list-style-type: none"> . en direction des parents par une communication adaptée à la démarche, . en direction des enfants par une approche ludique de l'éco citoyenneté. 	<ul style="list-style-type: none"> * Contenu de la formation délivrée * Nature des objectifs fixés * Modalités de suivi des consommations * Supports de Communication * Liste des personnes formées 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents
6.3	Une organisation solidaire	<p>L'accueil d'un nouvel arrivant dans l'EAJE quel que soit son statut (personnel titulaire, contractuel, stagiaire...) fait l'objet d'une attention particulière.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation systématique de l'établissement et du personnel, • Remise des documents de base (« pack accueil » (organigramme, livret d'accueil, Règlement de fonctionnement, projet d'établissement...)) • Prise en charge dans le cadre d'un tutorat ou d'un accompagnement spécifique • Bilan d'intégration à 12 mois (avec point d'étape au minimum à 6 mois) (pour le personnel titulaire) <p>Le personnel rejoignant l'équipe de l'établissement est systématiquement présenté aux parents et aux enfants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Modalités d'accueil, * Documents type fournis par le service * Bilan d'intégration et points d'étape 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
6.4	Une organisation à l'écoute	<p>L'établissement tient, au minimum une fois par trimestre, des réunions d'équipe dont certaines en dehors de la présence des enfants (équipe d'encadrement, personnels technique, d'accueil) pour partager les réflexions. Cette dynamique collective se retrouve dans les évolutions régulières apportées au fonctionnement général de l'établissement.</p> <p>Les différents outils de concertation des familles sont connus, maîtrisés, appliqués et suivis par le personnel de l'établissement (Conseil d'établissement, Enquêtes satisfaction, Réunions collectives, Rencontres individuelles, etc.)</p> <p>Le service central coordonne et assure le suivi des différentes concertations menées par les établissements. Un rapport annuel est établi.</p>	<p>*Plannings de réunions</p> <p>*Outils de concertation *Modalités d'information sur les outils de concertation</p> <p>*Rapport annuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents
6.5	Une organisation performante	<p>Organisation de journées thématiques dans un établissement et/ou de rencontres inter établissements pour échange de bonnes pratiques.</p> <p>En complément des enquêtes satisfaction renseignées par les familles, l'EAJE procède annuellement à une auto évaluation centrée sur la qualité de service suivant un cadre méthodologique fourni par le service central. Ce dernier assure la communication et le suivi de cette démarche dont il est garant du caractère participatif.</p> <p>Les formations utiles à la bonne compréhension et à la mise en pratique par le personnel de cette démarche d'auto évaluation sont organisées par le service central</p>	<p>*Planning *Compte rendu/diaporama</p> <p>* Outil d'auto évaluation</p> <p>*Grille de synthèse de l'auto évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

7- Une démarche concertée d'amélioration continue des prestations

N°	Libellé de l'engagement de service	Détail de l'engagement / ou moyens mis en œuvre	Éléments de preuve Enregistrements	Modalités de contrôle tierce partie
7.1	Des prestations évaluées	<p>Les familles inscrites quel que soit le mode d'accueil ainsi que les familles ayant déposé un dossier de pré-inscription sont sollicitées chaque année pour faire connaître leur niveau de satisfaction sur la qualité des prestations fournies au sein de chaque EAJE.</p> <p>Des modalités d'organisation de la réalisation de cette enquête sont définies et mises en œuvre par la collectivité. Les résultats sont communiqués selon des modalités permettant au plus grand nombre de citoyens d'être informés. Les résultats de l'enquête satisfaction (version simplifiée) réalisée annuellement auprès des parents inscrits sur l'ensemble des établissements gérés par la collectivité sont également présents sur le point d'accueil central ou à proximité immédiate (cf. 7.1)</p> <p>Le service central procède à l'analyse des résultats de ces enquêtes et établit la planification d'actions d'amélioration pour chaque critère présentant un taux de satisfaction inférieur à 75%.</p> <p>Le suivi de ces actions est présenté dans le rapport d'activité annuel du service.</p>	<p>*Modalités de réalisation de l'enquête</p> <p>*Modalités de diffusion des résultats</p> <p>*Enquête satisfaction</p> <p>*Rapport annuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Consultation des documents

IV.4 Dispositions d'organisation

L'organisme a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Éléments de preuve	Mode de contrôle
Politique qualité	<p>Le demandeur doit définir une politique qualité présentant ses orientations en matière de qualité et ses principaux engagements vis-à-vis des usagers. Cette politique doit être en cohérence avec les orientations générales de la collectivité en matière de qualité de service et elle doit être diffusée et connue de tout le personnel impliqué dans le ou les services faisant l'objet de la certification.</p> <p>Toutes les personnes du service et s'il y a lieu (certification multi sites), celles en activité dans tous les sites du périmètre de la certification, sont informées et formées sur la démarche de qualité de service. Sur chaque site du périmètre, une documentation informative sur cette démarche est à disposition du personnel.</p> <p>Le demandeur doit également communiquer ses engagements de service aux bénéficiaires et à l'ensemble des partenaires institutionnels selon les moyens qu'il aura estimé être les plus adaptés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Politique qualité • Modalités d'information du personnel et aux bénéficiaires sur la démarche qualité • Documentation fournie aux établissements sur la démarche qualité de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel • Contrôle documentaire • Vérification visuelle dans les établissements
Organisation et responsabilité	<p>La collectivité définit les responsabilités des personnes dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service.</p> <p>Elle doit ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir un organigramme fonctionnel comprenant les niveaux de responsabilité de toutes les personnes qui participent directement ou indirectement à la réalisation et/ou à la maîtrise des services, objets du présent référentiel tels que définis au chapitre I « Domaine d'application », • Désigner un référent qualité au sein du service concerné (Service central), • Disposer de fiches de poste pour toutes les personnes intervenant directement ou indirectement dans l'application ou le suivi des engagements de service. • Pour chacune des personnes concernées, ces documents doivent en particulier être en conformité avec le contenu des engagements détaillés dans le référentiel. • Les documents cités (organigramme, fiches de poste) précisent les éventuelles délégations ainsi que les modalités permettant de garantir la continuité de la fonction de direction dans les établissements du périmètre de la certification. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme fonctionnel • Liste du ou des référents qualité • Fiches de poste • Délégations de continuité du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec les ressources humaines • Contrôle documentaire

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
Organisation documentaire	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part, les enregistrements permettant de conserver la preuve de l'effectivité de cette mise en œuvre.</p> <p>La nature des principaux documents et enregistrements est définie dans le chapitre 4 du présent référentiel au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <p>Ces documents et enregistrements sont d'application obligatoire.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être (liste non exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des procédures internes (liste à établir) ou des modalités écrites de gestion, • des guides à l'usage du personnel, des fiches techniques, des supports de formation... <p>Tous les documents cités ainsi qu'une liste des enregistrements et leurs modalités de gestion écrites doivent être tenus à la disposition de l'organisme certificateur lors des audits.</p> <p>Les documents sont établis, diffusés aux personnels concernés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit.</p> <p>Un responsable de la gestion documentaire doit être désigné et la nature de ses responsabilités doit être définie dans sa fiche de poste.</p>	<p>*Procédure de gestion documentaire</p> <p>*Liste des procédures internes</p> <p>*Liste des enregistrements et modalités de gestion</p> <p>*Fiche de poste du responsable de la gestion documentaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle documentaire • Entretien avec le personnel

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
Gestion du personnel	<p>Le service central élabore un plan de formation sur trois ans avec un suivi annuel.</p> <p>Ce plan est construit à partir d'un recensement des besoins collectés annuellement auprès de chaque EAJE et repose sur la prise en compte des besoins.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les besoins individuels sont abordés systématiquement lors des entretiens annuels d'évaluation et une réponse (quelle qu'en soit la nature) est apportée à chaque demande formulée, - Les besoins collectifs (pour chaque EAJE) sont discutés en équipe et les priorités retenues sont communiquées au service central. - Les orientations générales dégagées après réception des demandes de tous les EAJE ainsi que le suivi annuel des actions de formation sont présentés lors d'une réunion regroupant tous les directeurs des établissements concernés. <p>Les modalités d'accueil des nouveaux arrivants sont définies par le service et un bilan d'intégration est systématiquement réalisé entre 9 et 12 mois suivant la prise de service. Les modalités de formation des nouveaux arrivants (personnel permanent) sont définies.</p> <p>La collectivité tient à disposition l'enregistrement individualisé des formations suivies ainsi que la liste des actions menées annuellement.</p> <p>Des temps de formation sont organisés en interne pour favoriser les échanges de bonnes pratiques et le développement de des compétences individuelles et collectives.</p> <p>Le taux de formation du personnel (nombre d'heures dans l'année/ETP) constitue un des indicateurs qualité du service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formation sur trois ans • Modalités d'élaboration du plan de formation • Modalités de suivi annuel du plan de formation à trois ans • Modalités d'accueil et de formation des nouveaux arrivants • Enregistrements individualisés des formations • Indicateur : taux de formation du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle documentaire • Entretien avec le personnel • Examen des indicateurs

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
Gestion des partenaires	<p>La collectivité dispose d'une liste distinguant les prestataires, fournisseurs et partenaires intervenant sur les sites faisant l'objet de la certification.</p> <p>Les modalités de sélection des prestataires et des fournisseurs sont formalisées et les supports de contractualisation des relations avec les partenaires sont disponibles (conventions).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Liste des prestataires, fournisseurs et partenaires gérés Modalités de sélection et de suivi des prestataires, fournisseurs et partenaires Conventions signées 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle documentaire Entretien avec le personnel

IV.5 Dispositions de suivi et de pilotage du respect des engagements

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
Auto-évaluation	<p>Au minimum une fois par an, le demandeur organise dans son (ses) établissement(s) une autoévaluation à partir d'un outil qu'il a formalisé.</p> <p>Les domaines d'activité ainsi évalués prennent en compte les engagements de service décrits dans le présent référentiel.</p> <p>L'objectif est de vérifier le respect de ces engagements et l'efficacité du dispositif mis en œuvre.</p> <p>Les responsables chargés de mettre en œuvre dans les établissements cette évaluation ont été formés à l'évaluation et à l'utilisation de l'outil.</p> <p>Pour chaque structure et pour l'ensemble des structures, les résultats de cette évaluation sont enregistrés et font l'objet d'une analyse aboutissant à la mise en place d'un plan d'amélioration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Outil auto-évaluation Attestation de formation à l'outil Plan d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle documentaire Entretien avec le personnel

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
Audits internes	<p>Le demandeur élabore chaque année un programme d'audits internes et le met en œuvre.</p> <p>L'audit interne couvre l'ensemble des engagements énoncés dans le présent référentiel et vérifie en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le respect de chacun des détails d'engagement de service, - le respect des dispositions d'organisation associées, - les modalités de suivi et de pilotage décrites dans le présent référentiel. <p>L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité et le pilotage du service qualité de la collectivité en particulier pour ce qui relève de la désignation des auditeurs internes.</p> <p>Le service central (de l'activité certifiée) assure la coordination de l'audit interne.</p> <p>Ce dernier établit avec le(s) référent(s) qualité qu'il aura désigné(s) le programme d'audit (périmètre audité, critères d'échantillonnage).</p> <p>Pour être qualifiés, les auditeurs internes ont suivi une formation à l'audit qualité.</p> <p>Le service qualité de la collectivité est garant du respect du principe d'indépendance et de neutralité des auditeurs et favorise la réalisation d'audits croisés dès lors que le nombre de services certifiés dans la collectivité est au moins égal à deux.</p> <p>Les audits donnent lieu à des comptes rendus écrits et les écarts relevés font l'objet d'un plan d'amélioration mis en œuvre et suivi par le(s) référent(s) qualité et les responsables des services concernés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'audit interne • Modalités de qualification des auditeurs internes • Attestation de formation des auditeurs internes • Rapports d'audits internes • Plan d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle documentaire • Entretien avec le personnel

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
Indicateurs de performance	<p>Le demandeur définit et suit régulièrement des indicateurs de performance destinés à contrôler le respect des engagements du référentiel.</p> <p>Il définit également des valeurs chiffrées associées aux indicateurs et les communique aux différents établissements du périmètre.</p> <p>Dans ce cadre, il détermine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un objectif pour la réalisation de l'activité et la tenue de l'engagement de service, - un seuil en deçà duquel l'engagement de service est considéré comme non respecté. <p>Il précise les actions envisagées lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre le seuil et l'objectif (risque potentiel) et présente les actions correctives engagées lorsque la valeur d'un indicateur se situe en deçà du seuil.</p> <p>Les modalités d'organisation du système de mesure sont précisées par le demandeur selon la nature des indicateurs.</p> <p>L'ensemble des indicateurs retenus sont suivis au moyen d'un tableau de bord avec une fréquence annuelle.</p> <p>Parmi ceux-ci, doivent au minimum figurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Délai d'envoi de l'accusé réception (5 jours) – Engagement 1.2 - Suivi des taux d'incidents – Engagement 2.4 - Taux de plainte – Engagement 7.2 - Taux de formation du personnel – Disposition d'organisation « Gestion du personnel » - Taux de réclamation clients – Dispositions d'organisation « Evaluation de la qualité perçue » - Taux de satisfaction clients – Disposition d'organisation « Gestion des réclamations » 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord des indicateurs • Modalités du système de mesure 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle documentaire • Entretien avec le personnel
Gestion des	Le demandeur doit décrire son organisation pour recenser, gérer et suivre les <u>réclamations</u>	• Tableau de bord	• Contrôle

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
réclamations	<p>quel que soit le mode d'expression choisi par l'usager (réclamation téléphonique, écrite, orale ou par voie électronique).</p> <p>L'ensemble des dispositions décrites doivent être en cohérence avec les détails de l'engagement de service concerné (7.2 « des observations prises en compte »)</p>	<p>de suivi des réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalités de gestion des réclamations clients 	<p>documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel
Evaluation de la qualité perçue des clients	<p>Le demandeur doit définir un dispositif d'évaluation annuelle de la <u>satisfaction</u> des usagers sur la qualité du service qu'il rend.</p> <p>Il formalise en particulier les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le public visé (avec comme pré requis non exclusif : tout ou partie des familles inscrites et tout ou partie des familles ayant déposé une demande d'inscription (enregistrée) - lorsque une technique d'échantillonnage est retenue, la méthode doit être détaillée, - la méthode de recueil des informations (enquête en face à face, questionnaire papier transmis, tables rondes, autres formes de concertation), - les modalités de traitement des données recueillies, - les dispositions de communication des résultats en direction des familles, du personnel, de la direction générale et s'il y lieu des élus, - la prise en compte des résultats dans le dispositif d'amélioration continue mis en œuvre. <p>Lorsque la collectivité fait le choix d'avoir recours à un prestataire pour la réalisation de cette évaluation, le cahier des charges et les critères de sélection doivent être présentés.</p> <p>L'ensemble des établissements (demandeur multi sites) du périmètre de certification est concerné par la réalisation de cette évaluation, il ne pourra donc pas être appliqué une méthode d'échantillonnage portant sur les lieux d'application des engagements du référentiel.</p> <p>Ces dispositions à caractère général sont complétées dans l'engagement de service 7.1 (« des prestations évaluées »).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modalités de gestion de la satisfaction clients • Résultats des enquêtes de satisfaction • Plan d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle documentaire • Entretien avec le personnel

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	Eléments de preuve	Mode de contrôle
<p>Amélioration de la qualité du service</p>	<p>Un bilan est réalisé au moins une fois par an sous la responsabilité du directeur général des services.</p> <p>La présentation de ce bilan s'effectue en présence notamment, du Maire ou de son représentant, du directeur général des services, des directeurs ou chefs de service concernés, du responsable de la démarche qualité, et a pour objet d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements de service.</p> <p>Il repose sur l'analyse des :</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicateurs qualité, - enquêtes de satisfaction, - audits internes, - réclamations, - besoins en formation. <p>Il intègre les plans d'amélioration fixant les actions correctives visant à remédier aux éventuels écarts constatés. Les plans d'action sont formalisés, mis en œuvre et donnent lieu à un suivi permettant de s'assurer de l'efficacité des actions engagées.</p> <p>Le bilan annuel donne lieu à un compte rendu et à une information des personnels concernés par les engagements de service.</p> <p><i>A noter : Lors de l'audit d'admission, le demandeur a l'obligation de présenter le cadre du bilan annuel (plan ou sommaire, tableau de bord avec les différents indicateurs qualité...), et la planification de la première réunion de présentation.</i></p> <p><i>A partir du premier audit de suivi, le demandeur doit avoir présenté un premier bilan dans les conditions décrites et mis en œuvre les éventuelles actions d'amélioration qui en découlent.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan annuel • Modalités de communication du bilan annuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle documentaire • Entretien avec le personnel

IV.6 Exigences supplémentaires dans le cas d'un demandeur multisites

Les règles définies ci-après s'appliquent aux structures comportant un ensemble d'établissements.

Normalement, les audits devraient être menés sur tous les établissements, couverts par le périmètre de certification.

Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les établissements, tous placés sous le contrôle du demandeur de la certification (considéré comme structure centrale ci-dessous), l'organisme de certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre d'établissements visités lors des différents audits (cf. définition du périmètre dans le présent document).

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multi-sites". Le demandeur doit appliquer en plus des exigences définies dans les **parties précédentes, les exigences supplémentaires définies ci-après.**

Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** l'activité de service entrant dans le champ de la certification et réalisée par les établissements dits secondaires (EAJE) doit être du même type et fournie selon des procédures identiques.

❶ la procédure multi-sites ne s'appliquent pas aux établissements/entités exerçant des activités de service dissemblables même si ces derniers sont soumis au même système de gestion de la qualité.

- **Unicité du système qualité :**

- il doit être structuré et géré de façon centralisée, au sein de la structure centrale, et traiter au minimum des éléments suivants :
 - Organisation et responsabilité (§ disposition d'organisation) : la structure centrale affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun des établissements couverts par la certification. Un correspondant qualité doit être désigné et est chargé de remonter les informations à la structure centrale et d'appliquer les principes généraux définis par la structure centrale au niveau des établissements.
 - Processus de mise en œuvre du service (§ engagements de service) : les dispositions définies par la structure centrale dans le système qualité sont applicables à l'ensemble des établissements.
 - Gestion des prestataires/fournisseurs (§ disposition d'organisation) : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements.
 - Gestion des documents qualité (§ disposition d'organisation) : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements.

- . Recrutement et formation du personnel (§ disposition d'organisation) : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements
 - . Gestion des réclamations des clients (§ disposition d'organisation) : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements, centralise les analyses de chaque établissement et procède à une analyse globale des dysfonctionnements identifiés.
 - . Evaluation de la satisfaction des clients (§ disposition d'organisation) : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements, centralise les résultats de chaque établissement et procède à une analyse globale de la satisfaction des clients.
 - . Amélioration de la qualité du service (§ disposition d'organisation) : la structure centrale réalise des audits internes et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des établissements de l'expérience de chacun.
- Tous les établissements doivent faire l'objet d'un audit interne par la structure centrale selon un plan de contrôle clairement défini. Tous les établissements concernés (y compris la structure centrale) doivent avoir été audités conformément à ce plan de contrôle et préalablement à l'audit d'admission.
 - La structure centrale doit recueillir et analyser les informations émanant de tous les établissements et pouvoir instaurer toute modification organisationnelle nécessaire sur :
 - . la documentation et les modifications du système qualité
 - . les réclamations des clients
 - . l'évaluation de la performance du service
 - . la planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats

V. OBTENIR LA CERTIFICATION

V.1 Dossier de candidature

Tout organisme candidat à la certification de service transmet son numéro de Siret et dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification.

Le dossier de candidature comporte à minima :

Un engagement de l'organisme à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, portant notamment sur le fait, à la date de l'audit :

- D'être en mesure d'apporter la preuve de l'application des engagements de service sur **une période de 3 mois minimum** (durée à définir par le responsable projet) avant l'audit initial. Cette disposition ne concerne pas les engagements dont la fréquence d'application est supérieure à la durée minimum définie. Toutefois, l'organisme doit apporter la preuve que leur mise en œuvre est définie et planifiée.
- D'avoir réalisé un audit interne portant sur l'ensemble du référentiel (engagements et dispositions d'organisation).

Modèle de dossier de candidature en Annexe 1.

Gestionnaire
AFNOR Certification

V.2 Modalités d'attribution et de maintien du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE

1 - Etude de la candidature

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de son dossier de candidature.

Gestionnaire
AFNOR Certification

2 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un auditeur ou des auditeurs qualifié(s) par AFNOR Certification, choisi(s) en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé(s) spécifiquement à l'audit **ENGAGEMENT DE SERVICE**.

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction clients (si prévu par l'organisme dès l'audit initial)

Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification

Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la 5ème colonne des tableaux des paragraphes IV, V, VI.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'organisme, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de l'organisme.

3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à un Expert Permanent AFNOR Certification qualifié.

Expert Permanent
AFNOR Certification
/ Groupe
d'Evaluation et de
Décision

En cas de dossier demandant interprétation, l'Expert Permanent peut solliciter l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision de l'Expert Permanent d'AFNOR Certification, pour une durée de 3 ans.

Gestionnaire
AFNOR Certification

4 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par un Expert Permanent d'AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Gestionnaire
AFNOR Certification
/ Auditeurs formés
et qualifiés par
AFNOR Certification

Expert Permanent
AFNOR Certification

VI. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 2007 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 17/12/2007).

Lorsque l'organisme fait référence à la certification de service, il peut utiliser 3 types de supports :

VI.1 Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur,
- Le code du référentiel : REF-244,
- Le nom court du référentiel : Certi'Crèche,
- L'activité sur laquelle porte la certification de service,
- La liste des engagements de service certifiés en annexe :

VI.2 Supports destinés à communiquer sur la certification de service

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo Engagement de Service comportant :
- l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
- le code du référentiel : REF-244,
- Le nom court du référentiel : Certi'Crèche,
- le nom de l'organisme certificateur,
- La liste des engagements de service certifiés,
 - ***Des modalités d'admission claires et transparentes reposant sur une information complète***
 - ***Un accueil adapté à chaque situation pour répondre aux besoins de l'enfant et des parents***
 - ***Une prise en charge de l'enfant personnalisée***
 - ***Une relation entre les parents et les professionnels basée sur l'échange et le dialogue***
 - ***Un établissement largement ouvert sur son environnement***
 - ***Une organisation responsable à l'écoute et au service des familles***
 - ***Une démarche concertée d'amélioration continue des prestations***
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : « ***Activités de service d'accueil collectif destiné aux enfants dès l'âge de 8 semaines jusqu'à l'entrée en maternelle*** »

VI.3 Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'organisme

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'organisme, par exemple : papier à en-tête, cartes de visite, plaquettes générales sur l'organisme, vidéos commerciales, mailings, supports publicitaires, doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

Le logo Engagement de Service comportant :

- l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
- le code du référentiel : REF244,
- le nom court du référentiel, Certi'Crèche
- le nom de l'organisme certificateur.

lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :

- soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,
- soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**.

Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

Il est **recommandé** à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE** pour validation.

Dans les cas de la publicité radio, Télévision l'organisme **doit obligatoirement** soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**.

Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

Annexe 1 : Dossier de candidature

A minima : lettre d'engagement ci-après

*Lettre d'engagement
à établir sur papier à entête de l'organisme*

le xx/xx/xxxx

*AFNOR Certification
Certification de service
11 rue F. de Pressensé
93571 Saint-Denis La Plaine*

A l'attention de (Prénom, Nom de l'interlocuteur)

Nous avons l'honneur de vous demander de bien vouloir procéder à l'instruction de notre demande de certification de service selon le référentiel Nom et/ou REFXXX-XX version du JJ/MM/ANNEE.

Nous avons pris connaissance du référentiel.

Nous nous engageons à :

- être en mesure d'apporter la preuve du respect des engagements sur une période d'au minimum 3 mois à la date de l'évaluation, à l'exception des engagements dont la fréquence est supérieure à 3 mois.*
- avoir défini et planifié la mise en place des engagements dont la fréquence de réalisation est supérieure à X mois et être en mesure d'en apporter la preuve lors de l'audit de certification.*
- avoir réalisé un autocontrôle en interne portant sur l'ensemble du référentiel et mis en place les actions correctives nécessaires.*
- appliquer après l'obtention du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE, les règles de communication ENGAGEMENT DE SERVICE telles que définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque.*
- à informer AFNOR Certification de tout changement significatif dans l'organisation de notre établissement en particulier toute modification liée aux informations communiquées initialement dans la fiche contact.*

Nous joignons à la présente demande, notre fiche contact dûment complétée.

Nous vous prions d'agréer, l'expression de nos salutations distinguées.

*Signature du représentant de l'organisme
(Nom et fonction)*

VILLE DE BORDEAUX

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

**Affermage en vue de l'exploitation
d'un établissement multi-accueil de la petite enfance
– Rue Détrois à Bordeaux –**

Règlement de consultation

DATE ET HEURE LIMITE DE REMISE DES PLIS :

2 juillet À 12 HEURES 00

SOMMAIRE

Article 1^{er} – Objet et étendue de la consultation	3
1-1 Objet de la consultation	3
1-2 Etendue de la consultation	3
1-3 Conditions de participation des candidats	3
1-4 Nomenclature communautaire	3
Article 2 - Objet et caractéristiques de la délégation de service public	4
2-1 Objet de la convention de délégation de service public	4
2-2 Conditions particulières	4
2-3 Durée de la convention	5
2-4 Variantes	5
Article 3 – Contenu du dossier de consultation	6
Article 4 – Retrait du dossier de consultation	6
Article 5 – Contenu de la proposition à remettre par les candidats	6
5-1 en vue de la candidature	6
5-2 en vue de l'offre	9
Article 6 – Conditions d'envoi et de remise des candidatures et des offres	9
6-1 Les enveloppes	9
6-2 Date et heure limites des plis	10
Article 7 – Critères de sélection	10
7-1 Sélection des candidatures	10
7-2 Sélection des offres	10
Article 8 – Délai de validité des offres	11
Article 9- Demande d'informations et renseignements complémentaires	11
Article 10 – Visite des lieux	12
Article 11 – Modification du dossier de consultation	12
Article 12 – Abandon de la procédure	12

ARTICLE 1 - OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION

1-1 Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet la passation d'une convention de délégation de service public relative à **l'exploitation, la gestion et l'entretien du futur établissement multi-accueil de la petite enfance, situé 33, rue Détrois à BORDEAUX (33200).**

1-2 Etendue de la consultation

Le service public sera délégué conformément aux articles L.1411-1 et suivants du code général des collectivités territoriales.

La présente procédure de consultation est dite « *procédure ouverte* », conformément à la décision du Conseil d'État, 15 décembre 2006, Corsica Ferries, req. n°298618 : les candidats devront remettre, de façon concomitante, leur dossier de candidature et leur dossier d'offre, dans les conditions définies ci-après.

1-3 Conditions de participation des candidats

Le candidat pourra répondre soit seul, soit sous la forme d'un "*groupement d'entreprises*", solidaire ou conjoint.

En cas de groupement, les membres du groupement devront désigner un mandataire qui sera l'interlocuteur unique de la personne publique délégante et qui sera obligatoirement une entreprise personnellement et directement impliquée dans l'exploitation du service. Le mandataire fournira l'autorisation qui lui aura été donnée par ses co-traitants d'engager le groupement candidat pour la présentation de la candidature et de l'offre.

Devront être précisés, dans la lettre de candidature unique, l'identité, le rôle et, eu égard aux compétences, la complémentarité de chacun des membres du groupement.

La composition du groupement ne pourra être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature de la convention de délégation de service public.

Les candidats ne peuvent présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements ;
- en qualité de membres de plusieurs groupements.

En cas de candidature d'un "*groupement d'entreprises*", l'ensemble des pièces devra être fourni par chaque membre du groupement.

1-4 Nomenclature communautaire

La ou les classifications principales et complémentaires conformes au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) sont :

85312110

ARTICLE 2 – OBJET ET CARACTERISTIQUES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

2-1 Objet de la délégation

La délégation de service public a pour objet l'exploitation, la gestion et l'entretien du futur établissement multi-accueil de la petite enfance, situé 33, rue Détrois à BORDEAUX (33200).

Le futur établissement regroupe :

- une unité multi-accueil régulier de 40 places,
- une unité multi-accueil occasionnel de 20 places,

soit 60 places.

Le délégataire sera rémunéré par la perception des ressources tirées de l'exploitation du service public délégué et principalement des redevances qu'il sera autorisé à percevoir auprès des usagers. **Il exploitera le service public à ses risques et périls.**

2-2 Conditions particulières

Le délégataire devra se conformer à la loi constitutionnelle n°2005-205 du 1er mars 2005 relative à la Charte de l'environnement qui fait obligation à toutes les politiques publiques de promouvoir un développement durable.

A cet effet, les candidats proposeront OBLIGATOIREMENT un programme d'actions inspiré de l'Agenda 21 ainsi que du 3e Projet Social de la Ville de Bordeaux consultables sur le portail Internet de la Ville de BORDEAUX.

Plus particulièrement, la ville de Bordeaux dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, a décidé d'inclure dans la présente convention **une clause OBLIGATOIRE d'insertion par l'activité économique.**

Le délégataire devra, dans l'exécution du contrat, réaliser des actions d'insertion qui permettent l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles.

L'effort d'insertion attendu du délégataire repose dans le cadre de ses recrutements, à réserver une part du temps de travail nécessaire à l'exécution du contrat, en faveur de l'emploi de personnes parmi les publics visés :

- les demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage)
- les allocataires du R.S.A ou ayant droit ;
- les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L3233 du code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;

- les bénéficiaires de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), de l'Allocation d'Insertion (AI), de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), de l'Allocation d'Invalidité ;
- les jeunes de Niveau infra 5, c'est à dire de niveau inférieur au CAP/BEP, de moins de 26 ans sortis du système scolaire sans qualification ;
- les personnes prises en charge dans le dispositif de l'Insertion par l'Activité Économique.

Cet engagement se traduit en nombre d'heures d'insertion proposé par le candidat lors de la présentation de son offre et sur la durée du contrat.

Pour faciliter la mise en oeuvre de la démarche d'insertion, la Ville de Bordeaux a mis en place un dispositif d'accompagnement des entreprises confié au Plan Local pour L'Insertion et l'Emploi de Bordeaux.

Le délégataire devra se rapprocher du PLIE de Bordeaux qui l'accompagnera dans le processus de recrutement et la présentation de candidats relevant d'un public en insertion.

Les candidats désireux d'obtenir des informations peuvent prendre contact avec :

Plan Local pour L'Insertion et l'Emploi de Bordeaux
Immeuble Arc en Ciel
127, avenue Emile-Counard
33300 BORDEAUX

Contact :

Sabine MOREL
Chargée de mission clauses en faveur de l'emploi
Téléphone : 05.57.78.37.35
Fax : 05.57.78.37.39
Mail : s.morel@emploi-bordeaux.fr

Une offre qui ne satisfait pas à cette condition sera irrégulière dans la mesure où elle ne respecte pas les exigences formulées par la Ville de Bordeaux.

2-3 Durée de la convention de délégation de service public

La Ville de BORDEAUX souhaite conclure une convention de délégation de service public, à compter du 1^{er} septembre 2014, pour une durée de 5 ans.

L'attention des candidats est attirée sur la date d'entrée en vigueur de la convention de délégation de service public. Il leur appartiendra de tenir compte de cet élément dans leur offre en identifiant, de façon explicite, son éventuelle incidence.

2-4 Variantes

Les candidats doivent présenter une offre entièrement conforme au dossier de consultation (solution de base).

Ils peuvent également présenter une offre comportant des variantes. Celles-ci ne seront analysées que si une offre de base a été remise et est recevable.

Les offres variantes doivent avoir des caractéristiques au moins équivalentes à celles de l'offre de base.

Chaque variante fait l'objet d'un mémoire détaillé justifiant du bien fondé et de l'intérêt de cette variante. Il appartient aux candidats d'étudier de façon globale et complète les incidences de sa variante et de l'intégrer dans son offre variante.

ARTICLE 3 – CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation comporte les documents suivants :

- Le présent document intitulé "*Règlement de la consultation*", lequel a pour objet de préciser notamment les modalités de remise des propositions des candidats, les critères de jugement de ces propositions, ;
- Un 2^e document intitulé "*Projet de convention de délégation de service public*", lequel précise les droits et obligations du délégant et du délégataire,
- La notice descriptive et les plans ;

- La procédure de pré-inscription en vigueur à la Ville de Bordeaux.

ARTICLE 4 – RETRAIT DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation sur support papier sera remis gratuitement à chaque candidat qui en fait la demande.

Adresse à laquelle le dossier de consultation peut être retiré ou demandé :

Direction de la concurrence et de la commande publique
Annexe de l'Hôtel de Ville - 2^{ème} étage
Place Pey-Berland
33077 BORDEAUX CEDEX.

Téléphone : 05 56 10 23 95
Fax : 05.56.10.23.99.

Le dossier de consultation est également disponible gratuitement à l'adresse électronique suivante :

<https://marchespublics.bordeaux.fr>

Aucune demande d'envoi du dossier sur support physique électronique n'est autorisée.

ARTICLE 5- CONTENU DU DOSSIER A REMETTRE PAR LES CANDIDATS

5-1 en vue de la candidature

Il est demandé aux candidats de constituer un dossier de candidature en **un exemplaire papier original et une copie papier ainsi qu'un support informatique (clé USB ou CD Rom)** comprenant les éléments suivants :

Garantie juridique :

- Lettre de candidature dûment datée et signée (formulaire DC1 ou équivalent) ;
- Pouvoirs des personnes habilitées à engager le candidat ;

- Habilitation donnée au mandataire en cas de candidature groupée (formulaire DC1 ou équivalent) ;
- Lettre de déclaration du candidat (formulaire DC2 ou équivalent) ;

- Copie, le cas échéant, du ou des jugements prononcés s'il est en redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou faillite personnelle ;

- Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas suivants :
 - 1- Ne pas avoir fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation définitive pour l'une des infractions prévues par les articles suivants du **code pénal** : les articles 222-38, 222-40, 226-13, 313-1 à 313-3, 314-1 à 314-3, 324-1 à 324-6, 413-9 à 413-12, 421-1 à 421-2-3, le deuxième alinéa de l'article 421-5, l'article 433-1, le deuxième alinéa de l'article 433-2, le huitième alinéa de l'article 434-9, le deuxième alinéa de l'article 434-9-1, les articles 435-3, 435-4, 435-9, 435-10, , 441-1 à 441-7, les premier et deuxième alinéas de l'article 441-8, l'article 441-9, l'article 445-1 et l'article 450-1, ou ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pour une infraction de même nature dans un autre Etat ;
 - 2- Ne pas avoir fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation définitive pour l'infraction prévue par l' article 1741 du **code général des impôts** ou une infraction de même nature dans un autre Etat ;
 - 3- Ne pas avoir fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au **bulletin n°2 du casier judiciaire** pour les infractions mentionnées aux articles L.8221-1 ; L.8221-3 ; L.8221-5 ; L.8231-1 ; L.8241-1, L.8251-1 et L.8251-2 du **code du travail** ou des infractions de même nature dans un autre Etat ;
 - 4- Ne pas être en état de **liquidation judiciaire** au sens de l'article L.620-1 du code du commerce ou d'une procédure équivalente dans un droit étranger ;
 - 5- Ne pas être en état de **faillite personnelle** au sens des articles L.653-1 à L.653-8 du code du commerce ou d'une procédure équivalente dans un droit étranger ;
 - 6- Ne pas être admis au **redressement judiciaire** au sens de l'article L.631-1 du code du commerce ou d'une procédure équivalente dans un droit étranger, sans justifier d'une habilitation à poursuivre son activité pendant la durée prévisionnelle d'exécution de la convention de délégation de service public ;
 - 7- Ne pas être condamné au titre du 5° de l'article 131-39 du code pénal ;

- Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat est en règle, au cours de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, au regard des articles L.5212-1 à L.5212-4 du code du travail concernant **l'emploi des travailleurs handicapés**.

- Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat a, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la présente consultation, souscrit les déclarations lui incombant en matière fiscale et sociale et acquitté les impôts et cotisations exigibles à cette date, ou s'être acquitté spontanément de ces impôts et cotisations avant la date de lancement de la présente consultation ou avoir constitué spontanément avant cette date des garanties jugées suffisantes par le comptable ou l'organisme chargé du recouvrement ;.

- Un extrait K-bis ou document similaire ;

- En cas de société filiale, un organigramme faisant apparaître la structure juridique (principaux actionnaires) et le rattachement au groupe du candidat.

Garantie technique et professionnelle :

- Une attestation de capacité professionnelle ;
- Présentation des références professionnelles dont peut se prévaloir les candidats, acquises au cours des trois dernières années. Les candidats sont invités à présenter leurs références de manière détaillée ;
- Le cas échéant, certificats établis par les services chargés du contrôle de la qualité et habilités à attester la conformité des services ; la Ville de Bordeaux accepte toutes preuves de mesures équivalentes de garantie de la qualité produites par les candidats.

Garantie sur l'aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public :

- Le candidat devra rédiger une lettre de motivation et détailler la façon dont il compte gérer le service délégué au regard des principes le régissant (continuité, adaptabilité et égalité avec son corollaire neutralité), et notamment détailler les moyens humains et matériels permettant d'apprécier l'organisation qu'il entend mettre en œuvre dans le cadre de la délégation de service public.

Garanties financières :

- Bilans, comptes de résultats et annexes des trois derniers exercices clos, certifiés par un commissaire aux comptes ;
- Si le candidat appartient à un groupe établissant des comptes consolidés : bilans consolidés, comptes de résultats consolidés et annexes des comptes consolidés des trois derniers exercices clos, certifiés par un commissaire aux comptes ;
- Engagements hors bilans (liste, montants, objets), procès en cours (liste), existence ou non d'une procédure d'alerte du commissaire aux comptes (comptes sociaux et comptes consolidés si applicable) ;
- Rapports du commissaire aux comptes des trois derniers exercices clos (comptes sociaux et comptes consolidés si applicable).

Pour présenter certains de ces éléments, les candidats peuvent utiliser les formulaires du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi : DC1 "Lettre de candidature", DC2 "Déclaration du candidat", ...

Ces documents sont disponibles sur l'adresse internet suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires>.

NOTA : Avant de procéder à l'examen des candidatures, si des pièces visées ci-dessus sont manquantes ou incomplètes, la Ville de Bordeaux peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai de 24 heures.

5-2 en vue de l'offre

Il est demandé aux candidats de constituer un dossier d'offre en **un exemplaire papier original et une copie papier ainsi qu'un support informatique (clé USB ou CD Rom)** comprenant les éléments suivants :

- un engagement du candidat sur les missions à réaliser dans le cadre de la délégation de service public, c'est-à-dire le projet de convention dûment renseigné, daté et signé ;
- un mémoire présentant une offre de base et des alternatives, daté et signé, répondant intégralement aux obligations contractuelles ;
- un mémoire présentant le détail des équipements projetés, leur principe de fonctionnement et leur amortissement ;
- un plan prévisionnel des dépenses annuelles en G.E.R. (Gros Entretien Renouvellement) sur la durée de la délégation ;
- un compte d'exploitation prévisionnel sur la durée de la délégation pour chaque alternative (base et variantes) ;
- un projet de règlement de service ;
- un projet d'établissement ;
- un organigramme commenté du personnel et de l'organisation des remplacements en cas d'absentéisme ou autre ;
- les procédures qualité qui seront mises en place ;
- les procédures envisagées pour l'organisation des dispositifs de sécurité et de santé ;
- une note détaillant le volet environnemental de l'offre ;
- une note détaillant le volet social de l'offre.

Les candidats peuvent produire tout élément ou document qu'ils estimeraient nécessaires à la bonne présentation de leur offre.

Les candidats peuvent proposer sous forme de variantes plusieurs propositions. Elles ne peuvent être présentées toutefois que dans la mesure où une solution de base a été produite et identifiée comme telle.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ENVOI ET DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

6-1 Les enveloppes

Les candidats doivent adresser leur dossier complet (candidature + offre), sous enveloppe extérieure cachetée soit en recommandé avec accusé de réception, soit déposé contre récépissé, à l'adresse suivante :

Direction de la concurrence et de la commande publique, annexe de l'Hôtel de Ville - 2ème étage - Place Pey-Berland - 33077 BORDEAUX Cedex.

Le pli comporte la mention "DSP- [...] – NE PAS OUVRIR"

Les plis sont remis par tout moyen permettant de leur donner une date et une heure certaines et de manière à garantir la confidentialité de leur contenu.

L'accueil à la Direction de la concurrence et de la commande publique est assuré du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00.

La transmission électronique pour la remise des candidatures et des offres n'est pas autorisée.

Chaque candidat doit produire un pli contenant :

- d'une part, une première enveloppe contenant leur dossier de candidature, portant la mention : « *Candidature* » renfermant ses garanties professionnelles et financières ainsi que l'ensemble des documents établissant son respect de l'intégralité des obligations visées à l'article 5-1 du présent règlement ;
- d'autre part, une seconde enveloppe contenant les documents énumérés à l'article 5- du présent règlement, portant la mention : « *Offre* ».

Les candidatures et les offres des candidats seront entièrement rédigées **en langue française** ou accompagnées d'une traduction en langue française certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté et les sommes exprimées **en EURO**.

6-2 Date et heure limites de remise des plis

Les date et heures limites de réception des dossiers sont fixées au :

2 juillet 2013 à 12h00, délai de rigueur.

Les plis qui seraient réceptionnés au plus tard aux date et heure limites de réception indiquées ci-avant ne seront pas retenus et seront renvoyés à leurs auteurs.

ARTICLE 7 - CRITERES DE SELECTION

7-1 Sélection des candidatures

Conformément à l'article L.1411-1 du Code général des collectivités territoriales, les candidatures seront examinées en fonction des critères suivants :

- garanties administratives, professionnelles et financières,
- respect de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue à l'article L.5212-2 et s. du code du travail ;
- aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public.

7-2 : Sélection des offres

Seuls les dossiers d'offres des candidatures admises à présenter une offre sur la base des critères définis ci-avant à l'article 7-1 seront ouverts.

Les critères d'analyse des offres (non hiérarchisés et non pondérés) sont les suivants :

- **Valeur technique de l'offre :**
 - Les moyens humains et matériels (ou techniques) spécifiquement affectés au service par le candidat ;
 - L'organisation mise en place par le candidat afin d'assurer l'exploitation du service conformément aux prescriptions du document de consultation ;
 - Capacité du candidat à honorer les contraintes de service public figurant dans le document de consultation ;

- Capacité du candidat à décliner des actions en faveur du développement durable conformément à l'Agenda 21 de la Ville de Bordeaux ;
- Capacité du candidat à décliner des actions en faveur de l'insertion professionnelle des publics en difficultés et précisant le nombre d'heures d'insertion réservé à un public en insertion sur la durée du contrat.

Valeur de l'offre en termes d'exploitation et de gestion :

- Qualité du projet d'établissement incluant notamment : les modalités d'accueil des familles, le projet éducatif, la capacité du candidat à prendre en compte l'intégration de l'établissement dans le tissu local du quartier et à développer des relations avec différents partenaires ;
- Qualité du règlement de fonctionnement et notamment de la capacité du candidat à développer la participation des familles à la vie de l'établissement ;
- Actions pour développer la fréquentation de la structure (taux de présentisme financier et physique).

Valeur financière de l'offre:

- Comptes prévisionnels d'exploitation sur la durée de l'exploitation ;
- Les conditions financières proposées.

Conformément aux dispositions de l'article L.1411-5 du code général des collectivités territoriales, au vu de l'avis de la commission, l'autorité délégante engage librement toute discussion utile avec un ou plusieurs candidats ayant présenté une offre et saisit l'assemblée délibérante du choix du candidat auquel elle a procédé.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer la convention de délégation de service public produira en outre :

- les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail ;
- les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales (formulaire NOTI 2 dûment complété ou équivalent).

Ces documents devront être produits dans un délai qui ne pourra être supérieur à 10 jours.

ARTICLE 8- DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres est fixé à **250 jours** à compter de la date de remise des offres, arrêtées au présent règlement.

ARTICLE 9- DEMANDE D'INFORMATIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Afin d'obtenir tous les renseignements, administratifs et/ou techniques, complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir, **au plus tard le 14 juin 2013 à 12 heures**, une demande écrite (courrier, télécopie, mail) à :

Direction de la concurrence et de la commande publique, annexe de l'Hôtel de Ville - 2ème étage - Place Pey-Berland - 33077 Cedex. Téléphone : 05 56 10 23 95 ; Fax : 05.56.10.23.99.

Toutes les demandes envoyées sous format électronique devront être adressées à l'adresse suivante : dam@mairie-bordeaux.fr

Une réponse sera alors adressée, à l'ensemble des candidats, au plus tard **le 18 juin 2013 (18 heures)**.

ARTICLE 10-VISITE DES LIEUX

Une réunion de présentation du projet pourra être organisée à la demande des candidats la semaine n°24 **du 10 au 14 juin 2013**.

Les modalités de la tenue de cette réunion seront portées à la connaissance des candidats qui auront retiré le dossier de consultation et qui en auront **fait la demande écrite (courrier, télécopie, mail) au plus tard le 3 juin 2013 à 12 heures**.

ARTICLE 11-MODIFICATION DU DOSSIER DE CONSULTATION

La Ville de Bordeaux se réserve le droit d'apporter au plus tard dix (10) jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation, dans le strict respect de l'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié, sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

ARTICLE 12-ABANDON DE PROCEDURE

La Ville de BORDEAUX se réserve le droit de mettre fin à la consultation à tout moment de la procédure, pour un motif d'intérêt général.

Les candidats en seront informés et ne pourront prétendre à aucune indemnisation.

Offre de Service Petite Enfance

Introduction

Dans le cadre du dispositif « Offre de Service Petite Enfance » qui associe la ville, la Caf et Conseil Général, plusieurs objectifs ont été fixés :

- Améliorer l'information aux familles,
- Optimiser l'accueil et le suivi des familles,
- Améliorer la lisibilité de la liste d'attente sur le territoire,
- Attribuer un numéro unique de pré inscription pour tout mode d'accueil.

Fonctionnement : pré inscription / liste commun

Depuis septembre 2010, la liste d'attente est unique sur la ville, quelque soit leur demande les familles ont un numéro de dossier unique.

Les pré-inscriptions sont faites par des professionnelles de la petite enfance (structures municipales, associatives, privées: responsable, responsable adjointe, puéricultrice, Eje) sur des lieux neutres.

Il est important que les permanences soient assurées par des professionnelles pour garantir la qualité de l'écoute, la prise en compte des besoins et attentes des familles.

Les pré inscriptions se font directement sur le logiciel SAM ou sur imprimé- un numéro unique de dossier est attribué dès la pré inscription .Un récépissé de pré inscription est envoyé dans les 5 jours (par courrier ou par mail) par le service accueil et accompagnement des familles .

Ce service centralise toutes les demandes et applique la grille de critères.

Les responsables des structures sont formées au logiciel et à l'accueil lors des pré-inscriptions par le service accueil et accompagnement des familles.

La liste est pondérée de façon collégiale par la grille de critères :

CRITERES	AMENDEMENT	SCORING
SITUATION FAMILIALE ET ORGANISATION PROFESSIONNELLE		
Famille de 3 enfants ou plus	dont au moins 3 enfants de moins de 12 ans	10
Fratrie	au plus l'année suivant le départ d'un aîné	20
Grossesse multiple		20
Enfant handicapé maladie chronique de l'enfant ou invalidante	handicap des membres de la famille (parents -sœur/frère) ou invalidante	30
Parents mineurs	1 ou les 2 parents mineurs	30
Horaires atypiques	organisation professionnelle atypique horaires/trajet	30

SITUATION PROFESSIONNELLE		
2 parents travaillent – étudiants – formation	Justificatifs pour la formation	25
1 travaille – 1 recherche emploi		10
Parent isolé travaille – étudiant – formation	Justificatifs pour la formation	30
Parent isolé - recherche emploi		15
Agents municipaux – agents des associatives - conseil administration (parents)		10
Mutation professionnelle (2 parents travaillent)	déménagement non prévu dans un délai de 3 mois	20

situations d'urgence signalées		0--20-30-40
--------------------------------	--	-------------

PLANNING DES PERMANENCES

Gestion faite par l'Accueil des Familles (disponible à l'avance par trimestre) - possibilité d'échange entre collègues.

	lundi		mardi		mercredi		jeudi		Vendredi	
	matin	am	matin	am	matin	Am	matin	am	matin	am
Service accueil et accompagnement (2 rue Courpon)	9h/12h	14h/17h30			9h/12h				9h30/12h30	
Petite enfance(11 Rue Père Louis de Jabrun)				14h/17h30		13h30/16h30	9h/12h			
Ram Bastide (37 allée Jean Giono)		13h30/16h30								
Ram Maritime (122 avenue Emile Counord)			9h30/12h30			13h30/16h30				
Mairie de quartier Bx Sud(7 rue St Vincent de					9h/12h					

Paul)										
Mairie de quartier Maritime Claveau (196 rue Achard)								13h30/16h30		
Maison de la petite enfance Armand Faulat (1 rue Bahr)							9h/12h			13h/16h30

En dehors de ses amplitudes horaires, le service accueil et accompagnement propose des rendez-vous

RAPPEL :

- Toutes les pré-inscriptions sont centralisées par l'Accueil des Familles.
- L'Accueil des Familles est à l'écoute des besoins et des demandes de chaque structure.
- Il adapte ses réponses,
- travaille en partenariat,
- relais/réorientation.
- Il a un rôle de veille sur l'urgence

Comment consulter les listes ?

La liste d'attente est envoyée à toutes les structures par le service accueil et accompagnement des familles en début de chaque mois

Commission d'attribution

- Les commissions d'attribution sont communes, elles se déroulent en avril et en juin afin d'attribuer les places pour la rentrée de septembre.
- Des commissions d'attribution ont lieu à chaque ouverture de structures.
- En cours d'année, les places disponibles sont transmises à l'accueil des familles qui suivant la liste attribue les places en partenariat avec les structures.

La spécificité et la richesse des projets des structures ne seront pas remises en cause par ce dispositif et seront respectées dans les futures commissions. Ces instances sont un lieu d'échange et de parole où les situations particulières des familles sont abordées et présentées par les directrices.



**AFFERMAGE POUR L'EXPLOITATION
D'UN ETABLISSEMENT MULTI-ACCUEIL
DE LA PETITE ENFANCE**

**PROJET DE CONVENTION DE DELEGATION DE SERVICE
PUBLIC**

SOMMAIRE

ENTRE	3
LA VILLE DE BORDEAUX , représentée par son maire en exercice, agissant en cette qualité en vertu de la délibération n° du Conseil municipal prise au cours de la séance du	3
CHAPITRE I - CARACTERISTIQUES DE LA DELEGATION	3
Article 1 : Objet de la délégation	3
Article 2 : Description des ouvrages et installations	3
Article 3 : Durée	5
CHAPITRE II - DISPOSITIONS GENERALES	5
Article 4 : Biens de retour	5
Article 5 : Biens de reprise	5
Article 6 : Inventaire et état des lieux	6
Article 7 : Abonnements, fournitures et fluides	6
Article 8 : Contrats de sous-traitance	6
Article 9 : Gestion du personnel	7
Article 10 : Continuité du service public	8
CHAPITRE III – CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS DELEGUEES - EXPLOITATION ET ENTRETIEN DES OUVRAGES ET INSTALLATIONS	9
Article 11 : Modalités d'exploitation	9
Article 12 : Régime général des travaux	15
Article 13 : Les travaux d'aménagement et d'amélioration	17
Article 14 : Nettoyage	19
Article 15 : Contraintes particulières de service public	20
CHAPITRE IV : DISPOSITIONS FINANCIERES	22
Article 16 : Rémunération du fermier	22
Article 17 : Redevance annuelle d'occupation du domaine public	22
Le montant de la redevance sera majoré de la TVA au taux en vigueur	22
Article 18 : Participation de la Ville	22
Article 19 : Régime fiscal	24
CHAPITRE V - RESPONSABILITES - ASSURANCES	25
Article 20 : Responsabilité du fermier	25
Article 21 : Responsabilité envers les tiers	26
CHAPITRE VI : SUIVI ET CONTROLES DE LA DELEGATION	28
Article 22 : Réunions de suivi	28
Article 23 : Rapport annuel du fermier	28
Article 24 : Compte-rendu annuel technique et financier	29
Article 25 : Compte annuel de résultat d'exploitation	31
Article 26 : Analyse de la qualité du service	31
Article 27 : Tableau de bord semestriel	32
Article 28 : Prévisions d'exploitation	32
Article 29 : Contrôles de la collectivité	32
Article 30 : Modalités de transmission des documents	33
CHAPITRE VII – GARANTIES – SANCTIONS - CONTENTIEUX	34
Article 31 : Cautionnement	34
Article 32 : Sanctions coercitives	34
Article 33 : Sanctions pécuniaires	34
Article 34 : Sanctions résolutoires	35
Article 35 : Exécution d'office des travaux d'entretien, de réparation et renouvellement	35
CHAPITRE VIII – FIN DE CONTRAT	36
Article 36 : Cas de fin de contrat	36
Article 37 : Inventaire et état des lieux	36
Article 38 : Continuité du service public en fin de contrat	36
Article 39 : Retour des ouvrages et installations	36
Article 40 : Résiliation pour motif d'intérêt général	37
Article 41 : Cession du contrat	37
Article 42 : Modification du contrat à l'initiative de l'autorité délégante	37
CHAPITRE IX – DISPOSITIONS DIVERSES	39
Article 43 : Règlements des litiges	39
Article 44 : Interlocuteur du fermier	39

ENTRE

LA VILLE DE BORDEAUX, représentée par son maire en exercice, agissant en cette qualité en vertu de la délibération n° du Conseil municipal prise au cours de la séance du,

ci-après dénommée le délégant ou la Ville de Bordeaux,

d'une part,

ET

....., dont le siège est situé
....., représentée par dûment
habilité,

ci-après dénommée le délégataire ou fermier,

d'autre part,

IL A ETE CONVENU ET ARRÊTE CE QUI SUIT :

CHAPITRE I - CARACTERISTIQUES DE LA DELEGATION

Article 1 : Objet de la délégation

La présente délégation a pour objet de confier, à un délégataire dénommé ci-après fermier, l'exploitation, la gestion ainsi que l'entretien du futur établissement multi-accueil de la petite enfance, 33, rue Détrois à BORDEAUX (33200).

Article 2 : Description des ouvrages et installations

Le fermier prendra possession de l'établissement dans l'état où il se trouve au jour de l'entrée en vigueur du contrat d'affermage, sans pouvoir exercer aucun recours contre la Ville, pour quelque cause que ce soit ; sous réserve de la réception des travaux et de l'avis favorable de la commission de sécurité.

La surface concernée par la présente consultation est de 862 m² (SHON) avec un espace vert d'une surface de 757 m², conformément aux plans joints en annexe 1.

↳ Etablissement multi-accueil de 60 places regroupant :

- Une unité multi accueil régulier de 40
- Une unité multi accueil occasionnel de 20

L'aménagement comprend :

En rez-de-chaussée :

- Un hall d'entrée donnant sur le patio.
- 2 espaces accueil.
- 4 salles d'éveil (« grands », « moyens-grands », « occasionnelle 1 », « occasionnelle 2 »).
- 4 salles de repos.
- 2 salles de propreté.
- 1 salle de motricité.
- 1 bureau direction.
- 1 local poussettes.
- 1 sanitaire public.
- 1 office de remise en température
- 1 local poubelles.
- 1 local entretien.
- 1 local technique.

En R+1 :

- 4 salles de repos.
- 2 salles d'éveil (« bébés », « moyens-petits »).
- 2 salles de propreté.
- 1 biberonnerie.
- 1 bureau pédiatre.
- 2 locaux rangements.
- 1 local technique.
- 1 local entretien.
- 1 lingerie-buanderie.
- des espaces réservés au personnel (salle de pause, vestiaires/WC femmes, vestiaires/WC hommes).
- 1 terrasse accessible aux enfants (accès pompier).
- 1 terrasse réservée au personnel (accès pompier).
- 1 terrasse technique.

Article 3 : Durée

La durée du contrat d'affermage est fixée à cinq ans, à compter du 1^{er} septembre 2014 jusqu'au 31 août 2019.

En revanche, la mise en exploitation effective de l'établissement n'interviendra qu'après obtention de tous les agréments nécessaires, notamment l'avis favorable à l'ouverture de la commission de sécurité et l'agrément délivré par le président du Conseil Général.

Le fermier dispose d'un délai de 4 mois - à compter de la remise de l'ensemble des ouvrages et installations - pour obtenir l'agrément, délivré par le Conseil Général, nécessaire à l'exploitation de l'établissement et pour aménager l'établissement.

Tout l'équipement de l'établissement reste à la charge et sous la responsabilité du fermier, y compris celui de l'office de remise en température.

La date effective de mise en exploitation s'entend comme la date à laquelle un ou des enfants seront effectivement accueillis au sein de l'établissement.

CHAPITRE II - DISPOSITIONS GENERALES

Article 4 : Biens de retour

Sont considérés comme biens de retour, les biens – meubles et immeubles- **nécessaires au fonctionnement du service public.**

Font partie de cette catégorie, les biens mis à la disposition du fermier par la Ville de Bordeaux, lors de la prise d'effet du contrat d'affermage, de même que les biens acquis par le fermier tout au long du contrat de délégation : biens nouveaux ou en remplacement, ou déjà existants et ayant bénéficié de travaux financés par le fermier (liste jointe en annexe 2, qui sera confirmée par un inventaire contradictoire lors de la mise en exploitation

A l'issue du contrat d'affermage, l'ensemble des biens cités ci-dessus, en bon état d'entretien et compte tenu d'une usure liée à un usage normal, feront l'objet d'un inventaire contradictoire et reviendront de plein droit et gratuitement dans le patrimoine de la Ville ; le fermier ne pourra prétendre au versement d'une quelconque indemnité, sous réserve qu'ils aient été amortis conformément au plan d'amortissement.

Article 5 : Biens de reprise

Sont considérés comme biens de reprise, les biens - meubles ou immeubles - propriété du fermier, qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement du service public. Ces biens peuvent être repris par la Ville, en fin de contrat, à la condition que cette dernière exerce cette prérogative, et sans que le fermier puisse s'opposer à cette reprise.

Les biens amortissables pourront être repris à leur valeur nette comptable. Concernant les biens non-amortissables, la valeur retenue sera fixée à l'amiable ou après avis d'un expert.

Les biens de reprise nécessaires à l'obtention de l'agrément seront identifiés lors de l'inventaire prévu à l'article 6 ci-après.

Article 6 : Inventaire et état des lieux

Au moment de la prise d'effet du contrat, un état des lieux de l'ensemble des ouvrages et installations du site affermé est établi contradictoirement.

Au premier jour de la mise en exploitation de l'établissement, un inventaire des biens affectés au fonctionnement du service est réalisé (en distinguant les biens de retour des biens de reprise) ; puis mis à jour annuellement par le fermier, en prenant en compte les nouveaux ouvrages, installations ou équipements, à leur date de mise en service. Les plans des équipements doivent également être tenus à jour par le fermier.

Article 7 : Abonnements, fournitures et fluides

Le fermier prend en charge, à compter de la date de prise d'effet du contrat, tous les frais relatifs à l'installation et à la souscription des abonnements aux différents réseaux nécessaires à l'exploitation du service et supporte seul le coût des consommations correspondantes (eau, gaz, électricité, chauffage, éclairage, téléphone, câble, Internet...) ainsi que les taxes afférentes.

Cependant, concernant les abonnements relatifs à l'eau, au gaz, à l'électricité et au téléphone, le fermier devra reprendre les contrats actuels de la Ville (bénéficiant d'un tarif régulé). Le fermier ne pourra modifier ces contrats qu'après obtention d'un accord express et écrit de la Ville.

Sont également à sa charge les frais relatifs à l'assainissement et à l'élimination des déchets pour l'ensemble des ouvrages et installations nécessaires au fonctionnement du service.

S'agissant des fournitures autres que celles liées à l'énergie (alimentaires, administratives, informatiques, médicales...), la responsabilité permanente de la fourniture de ces dernières relève du fermier. Il gère au mieux les stocks de ces consommables de manière à éviter tout dysfonctionnement résultant d'un arrêt momentané d'approvisionnement.

Tout incident ou tout arrêt, même partiel d'exploitation, résultant de la non-fourniture de ces consommables, est à la charge financière du fermier.

L'immeuble étant équipé de panneaux photovoltaïques, l'abonnement relatif à ce dernier ainsi que toutes les clauses s'y rapportant, restent au bénéfice et la seule propriété de la Ville de Bordeaux

Article 8 : Contrats de sous-traitance

Le contrat d'affermage est conclu à titre personnel. En conséquence, le fermier ne peut sous-traiter tout ou partie des prestations du présent contrat qu'avec l'autorisation préalable et expresse de la Ville. La date de fin des contrats de sous-traitance ne pourra dépasser la date de fin du contrat d'affermage.

Les contrats de sous-traitance, nécessaires à la continuité du service, doivent comporter une clause réservant expressément à la Ville la faculté de se substituer au fermier dans le cas où il serait mis fin à la convention de délégation et, le cas échéant,

d'y mettre fin. Les autres contrats de sous-traitance prendront fin de plein droit en même temps que le contrat d'affermage, quelle qu'en soit la cause. Le fermier doit obligatoirement faire figurer cette dernière disposition sur les documents contractuels le liant à des tiers.

Le fermier fera son affaire de tout différend trouvant son origine dans l'exécution - pendant la durée du contrat d'affermage - des contrats sous-traités et restera toujours responsable vis-à-vis de la Ville de la bonne exécution de ces services et activités par les tiers.

Article 9 : Gestion du personnel

Le fermier se conforme à la législation, la réglementation et toutes les normes en vigueur dans le cadre des activités qui lui sont confiées au titre du contrat, notamment issues des codes du travail, de l'action sociale et des familles, de l'éducation, de la santé publique, de la construction et de l'habitat.

Le fermier est chargé du recrutement du personnel, sur son budget propre, ainsi que de la gestion de l'ensemble du personnel nécessaire à la réalisation de ses missions.

Le fermier respecte toutes les normes en vigueur et relatives au personnel et à leur qualification, telles que celles issues des décrets relatifs aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans. Les personnes en charge des enfants bénéficieront de mesures d'accompagnement et de formation tout au long de leur carrière permettant leur adaptation à l'emploi.

Le fermier a en charge la rémunération du personnel. Il assume les charges sociales et patronales, de même que les autres frais et taxes.

Il est rappelé que, dans le cadre de la gestion de l'établissement, objet des présentes, le fermier veille à respecter les dispositions applicables du droit du travail, et de toute évolution législative, réglementaire et conventionnelle, notamment en matière d'hygiène et de sécurité.

Le fermier doit se conformer aux textes législatifs et réglementaires en vigueur en matière de droit du travail et de sécurité sociale, notamment le respect de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés au sens des articles L. 5212-1 à L. 5222-4 du Code du travail conformément aux nouvelles dispositions de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Plus globalement, le fermier s'engage à respecter toutes les obligations sociales et garantit la Ville de tout recours lié à ces obligations.

Le fermier est seul responsable de son personnel et devra veiller à tout moment à ce qu'aucun de ses agents ne puisse, par sa tenue ou son comportement, susciter la plainte justifiée d'usagers.

Le personnel du fermier ne relève pas du statut d'agent public. Toutefois, le fermier devra veiller au respect des principes de neutralité et de laïcité s'appliquant à tout service public quelque soit son mode d'exploitation.

Le fermier assure, à ses frais, les contrôles périodiques relatifs au Code du travail et à la législation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité du personnel.

Article 10 : Continuité du service public

10.1 Modalités d'exécution de la mission d'accueil petite enfance

Le fermier met en œuvre le principe de continuité du service public au travers du respect des conditions et horaires d'ouverture définis à l'article 15 du présent document.

10.2 Les contrats pluriannuels

De manière générale, tout contrat que le fermier serait amené à conclure, au cours de l'exécution du contrat d'affermage, devra fixer une échéance identique ou antérieure au terme de la convention d'affermage.

Il en va ainsi, notamment, de tout contrat de crédit-bail ou d'emprunt que le fermier contracterait pour l'exécution de la délégation.

CHAPITRE III – CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS DELEGUEES - EXPLOITATION ET ENTRETIEN DES OUVRAGES ET INSTALLATIONS

Article 11 : Modalités d'exploitation

11.1 Conditions générales

Le fermier assurera, à ses risques et périls, la gestion et l'exploitation de l'établissement décrit à l'article 2 du présent document de consultation.

S'agissant des réparations et des travaux, il convient de distinguer entre les réparations et les travaux d'entretien mis traditionnellement à la charge du locataire - ici le fermier - et les grosses réparations que le bailleur - ici la Ville - est tenu d'effectuer ; sauf clause contraire prévue contractuellement.

Ainsi, la pérennité du gros œuvre de l'équipement mis à disposition du fermier engage des sommes très importantes, sans commune mesure avec les tarifs applicables dans le cadre du service public délégué et avec son équilibre économique. C'est pourquoi, ces gros travaux, touchant notamment à la structure des ouvrages affermés pour ses parties intérieures, extérieures ou souterraines, sont pris en charge par la Ville.

Le fermier est autorisé à percevoir auprès des usagers des recettes destinées à rémunérer les obligations mises à sa charge, en conformité avec les dispositions du chapitre IV du présent document de consultation.

Le fermier devra se conformer à la loi constitutionnelle n°2005-205 du 1er mars 2005 relative à la Charte de l'environnement qui fait obligation à toutes les politiques publiques de promouvoir un développement durable. A cet effet, le candidat proposera un programme d'actions inspiré de l'Agenda 21 (par exemple : qualité de l'air, tri sélectif, gestion des énergies, usage de produits biologiques et/ou écologiques, etc.) ainsi que du Projet Social 3 de la Ville de Bordeaux, consultables sur le portail Internet de la Ville.

Il est à noter, enfin, que la Ville de Bordeaux envisage l'obtention de la certification Certi'Crèche pour l'ensemble de ses établissements collectifs petite enfance. Le candidat s'engage à se conformer aux engagements de service du référentiel (annexe 3) dans les trois ans de son exploitation.

11.2 Règlement de fonctionnement

Conformément au Code de la santé publique (article R. 2324-30), le fermier devra élaborer un règlement de fonctionnement qui devra préciser les modalités de fonctionnement de l'établissement et dont la présentation devrait être conforme aux documents « Guide pour structures » du Conseil Général, joint en annexe 4 :

- ❖ les fonctions du directeur ;
- ❖ les modalités permettant d'assurer, en toutes circonstances, la continuité de la fonction de direction (conditions fixées à l'article R. 2324-36-1) ;
- ❖ les modalités d'admission des enfants ;
- ❖ les horaires et les conditions d'arrivée et de départ des enfants ;
- ❖ le mode de calcul des tarifs des enfants selon l'application des barèmes fixés par la C.N.A.F. (Caisse Nationale d'Allocations Familiales), y compris les conditions de réduction de la participation financière des familles ;

- ❖ les modalités du concours du médecin, ainsi que le cas échéant de la puéricultrice ou de l'infirmière rattachée à l'établissement et des professionnels mentionnés à l'article R 2324-38 ;
- ❖ les modalités de délivrance de soins spécifiques, occasionnels ou réguliers, le cas échéant avec le concours de professionnels médicaux ou paramédicaux extérieurs à la structure;
- ❖ les modalités d'intervention médicale en cas d'urgence ;
- ❖ les modalités d'information et de participation des parents à la vie de l'établissement.

A cet effet, le candidat devra proposer dans son offre un projet de règlement de fonctionnement présenté conformément aux documents « Guide pour structures » du Conseil Général, joint en annexe 4 .

La Ville travaillant actuellement à l'harmonisation des règlements de fonctionnement appliqués par les crèches municipales et privées, dans le cadre de l'Offre de Service Petite Enfance (OSPE annexe 5) le fermier aura l'obligation de prendre en compte toute harmonisation proposée par la Ville dans ce cadre.

Le règlement doit également être remis à chaque famille avec le contrat d'accueil avant l'admission des enfants dans l'établissement. Un accusé de réception est conservé dans l'établissement.

Toute modification ultérieure du règlement de fonctionnement devra être transmise à la Ville pour approbation. La Ville disposera d'un délai d'un mois, avant sa date de mise en application, pour rendre son avis.

11.3 Projet d'établissement

Conformément au Code de la santé publique (article R. 2324-29), le fermier devra élaborer un projet d'établissement dont la présentation sera conforme aux documents « Guide pour structures » du Conseil Général, joint en annexe 6 et comportant les éléments suivants :

- ❖ un projet éducatif précisant les dispositions prises pour l'accueil, le soin, le développement, l'éveil et le bien-être des enfants ;
- ❖ un projet social qui favorisera le développement des liens sociaux des enfants et des familles en fonction de leurs besoins et de l'environnement de l'établissement, ainsi que l'intégration de l'établissement dans le tissu local du quartier et le développement de relations avec différents partenaires. Il devra décliner les modalités d'accueil dans le cadre de la loi n°2006- 339 du 23 mars 2006 relative au retour à l'emploi et sur les droits et les devoirs des bénéficiaires de minima sociaux ;
- ❖ les prestations d'accueil proposées, en précisant les durées et les rythmes d'accueil ;
- ❖ les dispositions particulières prises pour l'accueil d'enfants porteurs de handicap ou atteints de maladie chronique ;
- ❖ la présentation des compétences professionnelles mobilisées ;
- ❖ la définition de la place des familles et leur participation à la vie de l'établissement par l'organisation d'au moins un conseil d'établissement par an, présidé par l'élu de la Ville en charge de la petite enfance ;
- ❖ les modalités des relations avec les organismes extérieurs, les partenaires, la nature et le niveau du partenariat ;
- ❖ les modalités d'intégration de l'établissement au sein du tissu local du quartier.

A cet effet, le candidat devra proposer dans son offre ledit projet d'établissement présenté conformément aux documents « Guide pour structures » du Conseil Général, joint en annexe 6.

Toute modification ultérieure du projet d'établissement devra être transmise à la Ville pour information. La Ville disposera d'un délai d'un mois pour rendre un avis.

11.4 Missions déléguées et gestion des équipements

De manière générale, le fermier devra assurer la direction de l'établissement ainsi que sa gestion administrative, technique, commerciale. Il devra en outre assurer son entretien. Enfin, il devra assumer la responsabilité des relations avec les usagers et tout partenaire.

Le fermier devra exploiter l'établissement et ses équipements conformément à la réglementation qui leur est applicable et notamment celle relative aux établissements recevant du public (cf. paragraphe 11.5 ci-dessous). Il devra être en règle avec tous les contrôles de sécurité liés à ces équipements.

Le fermier aura à sa charge :

- ❖ l'entretien des locaux et équipements ;
- ❖ la maintenance et le renouvellement des matériels et équipements
- ❖ l'encadrement, la formation et la rémunération du personnel;
- ❖ le contrôle de l'hygiène des équipements ;
- ❖ le maintien de la sécurité des locaux ;
- ❖ la gestion, la comptabilité, la facturation ;
- ❖ la perception de la participation des familles déterminée suivant le barème national fixé annuellement par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales ;
- ❖ la perception de la prestation de service unique de la Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde ;
- ❖ la perception de toute autre recette d'un ou plusieurs partenaires.
- ❖ Les vérifications périodiques réglementaires des installations

A) Missions liées à l'accueil des usagers

Les modalités d'accueil des usagers devront se conformer aux contraintes de service public définies à l'article 15 du présent document de consultation.

Les modalités de contractualisation avec les familles

Le fermier proposera un contrat d'accueil "à l'heure réservée", conformément aux exigences de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales. Celui-ci devra être signé avec chaque famille et remis au moment de l'admission. Il formalisera les modalités d'accueil de l'enfant ainsi que le règlement de l'établissement.

Période d'ouverture de l'établissement

Les modalités d'accueil et de permanences seront définies dans l'offre des candidats et arrêtées dans le cadre de la négociation. Elles figureront par la suite dans la convention d'affermage. Ces modalités devront respecter les contraintes de service public exposées à l'article 15 du présent document de consultation.

Les candidats feront des propositions sur les heures d'ouverture et de fermeture des locaux aux usagers.

L'exploitation pourra être interrompue en cas de force majeure, ou pendant certaines périodes, après accord entre la Ville et le fermier, notamment en cas d'exécution de travaux publics susceptibles d'affecter les ouvrages, aménagements et installations délégués ou d'apporter une gêne à leur exploitation.

Fourniture des repas et respect des règles relatives à l'hygiène alimentaire

Le fermier devra faire appel à un prestataire de service pour des repas spécifiques adaptés à l'âge des enfants accueillis.

Ce prestataire devra être :

- ❖ dans le respect des exigences du PNNS (programme national nutrition santé) et de la réglementation avec le décret du 30 janvier 2012 relatif à la qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre des services de restauration des établissements d'accueil des enfants de moins de 6 ans.

- ❖ agréé par la Direction Départementale de la Protection Populaire(DDPP) de la Gironde

- ❖ engagé dans une démarche de développement durable,

Les repas seront livrés, entreposés et réchauffés au moyen des équipements adaptés à la charge du fermier et permettant leur stockage, remise en température et dressage pour le service.

Les équipements devront répondre :

- ❖ aux contrôles de l'hygiène,

- ❖ à l'application de la méthode de type « HACCP » (plan de nettoyage de l'office de remise en température et de la plonge)

Le fermier veillera à l'intégration des enfants présentant une affection nécessitant la mise en place d'un Projet d'Accueil Individualisé (P.A.I.), notamment pour les allergies alimentaires.

Le fermier s'engage à ce que l'établissement respecte la législation et la réglementation relatives à l'hygiène alimentaire, notamment celle relative aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant (arrêté du 21 décembre 2009).

Dans l'établissement, le fermier devra, conformément aux bonnes pratiques professionnelles liées aux règles d'hygiène alimentaire, mettre en place des protocoles veillant principalement à :

- ❖ entretenir les locaux spécialement implantés qu'il aura équipé de matériel adapté selon les principes de nettoyage et de désinfection répondant aux normes HACCP;

- ❖ assurer l'hygiène des opérations portant sur les denrées alimentaires ;
- ❖ assurer l'hygiène des salles de restauration et des locaux similaires ;
- ❖ mettre en place des contrôles (prélèvements) par un organisme agréé ;
- ❖ gérer les déchets ;

Comme pour les procès-verbaux de la Commission de Sécurité, la copie des procès-verbaux des services vétérinaires devra être transmise, dès réception, à la Ville de Bordeaux après chaque passage de ces services.

B) Missions relatives à la sécurité et à l'hygiène

Le fermier est réputé connaître les textes, règlements et consignes de sécurité en vigueur dans les établissements dont il aura la gestion ainsi que pour toutes les activités dont il aura la charge. Il est tenu de les respecter et de les faire respecter par son personnel et le public qu'il reçoit.

En toute circonstance, l'occupation des lieux doit s'exercer sous la surveillance et le contrôle du fermier ou de toute personne désignée par ses soins.

Il en résulte également que :

- ❖ la gestion des locaux et des équipements, mis à disposition du fermier et nécessaires à l'exploitation de l'établissement, doit respecter les autorisations accordées par les administrations de contrôle. Il appartient au fermier de prendre toutes mesures nécessaires et d'en informer la Ville ;
- ❖ le fermier instruit les personnels placés sous son autorité, et travaillant dans les locaux affectés à la gestion de l'établissement, des précautions à prendre pour assurer leur propre sécurité, et, le cas échéant, celle des personnes entrées dans ces locaux. A cet effet, les informations, enseignements et instructions leur sont donnés en ce qui concerne les conditions de circulation dans l'établissement, l'exécution de leur travail et les dispositions qu'ils doivent prendre en cas d'accident ou de sinistre ;
- ❖ le fermier prend à sa charge les contrats d'entretien de l'ascenseur, des extincteurs, de l'alarme-incendie et de tous les équipements de sécurité. Le fermier tient à la disposition de la Ville les contrats, factures et tout autre document prouvant que la maintenance des moyens de prévention et de lutte contre l'incendie est assurée ;
- ❖ le fermier doit respecter l'ensemble des règles sanitaires applicables aux personnes publiques effectuant le même type de prestation.

11.5 Respect des réglementations spécifiques à la délégation

Le fermier s'engage à respecter la législation et la réglementation relatives à la protection contre les risques incendie et de panique dans les Etablissements Recevant du Public (ERP).

En effet, les établissements de la petite enfance sont soumis, notamment, aux dispositions générales :

- ❖ du Code de la construction et de l'habitation,

- ❖ du règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux ERP dont relève l'établissement,
- ❖ du règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux établissements de la catégorie dont relève l'établissement.

Par ailleurs, les établissements d'accueil de la petite enfance sont soumis aux dispositions plus particulières portant sur les établissements de type « R » de 4^{ème} catégorie

Le fermier prend à sa charge toutes les vérifications périodiques réglementaires dans le cadre des Etablissements Recevant du Public, vérification réalisée par un organisme agréé, notamment:

- le système de sécurité incendie
- les extincteurs
- les installations électriques
- les installations d'éclairage de sécurité
- le désenfumage
- le chauffage, la ventilation et les installations ECS
- les appareils de cuisson
- les ascenseurs
- les conduits de ventilation
- etc..

Le fermier s'engage également à respecter les exigences de sécurité relatives aux équipements d'aires collectives de jeux et les prescriptions de sécurité relatives aux aires collectives de jeux.

C'est ainsi que le fermier nomme, dans chaque établissement, une personne physique qui le représente légalement pour assurer ses obligations de chef d'établissement ERP, responsable unique de la sécurité incendie afin, notamment, d'assurer l'interface avec la commission de sécurité. Tous les personnels de la structure devront être formés pour être aptes à assurer la sécurité des publics qui sont accueillis dans les locaux mis à disposition par la Ville de Bordeaux.

Le directeur (trice) de l'établissement doit tenir à jour un registre de sécurité, faire également effectuer les exercices périodiques d'évacuation d'incendie et reporter tout incident, contrôle ou évolution.. A cet égard, les plans d'évacuation et les consignes de sécurité fournis par la Ville de Bordeaux doivent être affichés.

Le chef d'établissement mettra en place avec ses équipes un protocole d'évacuation qui sera soumis à la validation de la Ville de Bordeaux

Le fermier devra impérativement signaler à la Ville, sous peine de pénalités, tout dysfonctionnement qu'il verrait apparaître

Le personnel doit être formé à la manipulation des extincteurs, à l'exploitation du SSI et à la gestion de l'évacuation ; cette formation est à la charge du fermier.

Respect des autres législations et réglementations :

Le fermier s'engage également à :

- ❖ respecter les dispositions essentielles des autres législations et réglementations applicables (Code de la santé publique et décrets d'application) ;

- ❖ respecter les dispositions essentielles du droit du travail, du droit des assurances et du droit fiscal applicables à la présente délégation, et à s'acquitter des éventuels impôts et taxes liés à la mission qui lui est confiée aux termes des présentes ;
- ❖ appliquer les règles et principes comptables et civils essentiels régissant les relations entre les propriétaires et les locataires ;
- ❖ se conformer aux dispositions légales et réglementaires essentielles, dès lors qu'elles s'appliquent directement à la délégation objet des présentes ;
- ❖ adapter sa gestion aux nouvelles dispositions légales et réglementaires qui remplaceraient et/ ou compléteraient les textes en vigueur au jour de la signature du contrat ;
- ❖ informer la Ville de tout dysfonctionnement contrevenant aux législations et réglementations citées dans cet article dans un délai de 48 heures. En cas de non respect, le fermier se verra appliquer les sanctions pécuniaires prévues à l'article 33

Article 12 : Régime général des travaux

12.1 Les travaux de grosses réparations et renouvellement des équipements

La collectivité, en tant que propriétaire, supporte les grosses réparations, notamment :

- ❖ la réparation du clos et couvert (structure porteuse, menuiseries extérieures, toitures terrasse hors défaut d'entretien) ;
- ❖ le rétablissement des murs de soutènement et de clôture.

Cependant, ces dispositions ne s'appliquent pas aux travaux de mises aux normes ou de conformité, pour lesquels les dispositions sont définies ci-après.

Le fermier ne peut procéder à aucune construction, ni démolition. De façon plus générale, il ne peut intervenir sur aucun élément du bâti ni procéder à un changement de distribution des lieux, sans le consentement express et écrit de la Ville.

12.2 Entretien courant et petites réparations

Le fermier assure l'entretien courant et la maintenance des ouvrages, équipements et matériels, qui lui ont été remis par la Ville ou qu'il aura acquis ultérieurement durant la délégation, permettant le bon fonctionnement du service délégué ainsi que les vérifications périodiques des équipements imposées par les réglementations en vigueur.

Le bâtiment est doté d'une Gestion Technique Centralisée, cette GTC supervise l'ensemble des équipements du bâtiment :

- les alimentations électriques (tarif jaune et photovoltaïque)
- l'éclairage
- la ventilation
- le chauffage
- les alarmes
- la production ECS

Le fermier devra justifier par un contrat le suivi et la conduite des installations par un exploitant qualifié

A ce titre, il aura la charge notamment de :

- ❖ l'entretien courant et la maintenance des ouvrages ;

- ❖ l'entretien en bon état de fonctionnement des réseaux (électricité, téléphone, eau ...)
- ❖ le nettoyage et l'entretien spécifique du petit et gros matériel lié à l'exercice de sa délégation, des mobiliers intérieurs et extérieurs (dont les jeux extérieurs) ;
- ❖ le nettoyage et le maintien en parfait état de propreté de tous les locaux (sols, vitres, murs, peintures, plafonds, motifs de décoration, mobilier, etc....) ;
- ❖ la prise en charge des analyses pour le respect de la qualité de l'eau, en particulier conformément à la réglementation relative à la prévention du risque de légionellose ;
- ❖ la maintenance curative et préventive des installations de ventilation, de chauffage des locaux, des équipements d'extraction des vapeurs, buées et gaz brûlés (hottes, filtres, gaines techniques ...) ;
- ❖ la maintenance curative et préventive des appareils de désenfumage ;
- ❖ la maintenance curative et préventive de l'ascenseur ;
- ❖ la maintenance curative et préventive de toutes les installations électriques ;
- ❖ la maintenance curative et préventive de la production ECS par panneaux solaires
- ❖ l'entretien des dispositifs de sécurité et d'incendie, et notamment les éclairages de sécurité et de secours, l'alarme incendie, les extincteurs mis à la disposition de son personnel ou des usagers du service, selon les normes et aux endroits fixés par les règlements de sécurité (entretien et remplacement réglementaire) ;
- ❖ l'ensemble des abonnements nécessaires au contrôle de l'hygiène et de la sécurité du bâtiment auprès d'un bureau de contrôle ;
- ❖ le remplacement de toutes pièces défectueuses dans les équipements ;

Le fermier souscrit tous les contrats d'entretien et de maintenance nécessaires à la bonne exécution des obligations mises à sa charge dans le présent article. Il tiendra à jour un carnet d'entretien où figurera l'ensemble des contrats qu'il aura ainsi souscrit ; carnet qui devra permettre de suivre l'entretien et la maintenance du bâtiment.

Le fermier communiquera à la Ville, à sa demande, les contrats, les factures ou tout document permettant de s'assurer de la maintenance des moyens de prévention et lutte contre l'incendie, les contrats d'entretien technique. Il devra également justifier des moyens et personnels chargés de l'exécution de ces opérations.

Les contrôles réglementaires liés à la sécurité des personnes sur les équipements techniques sont également à la charge du fermier qui les planifie conformément à la législation et à la réglementation en matière de sécurité. Il s'agit, par exemple, du contrôle des installations électriques.

Le fermier s'engage à transmettre à la Ville, dès leur réception, les procès-verbaux des visites des bâtiments effectués par la Commission de Sécurité.

Le fermier s'engage à effectuer les travaux lui incombant pour lever les réserves éventuelles émises par les organismes de contrôle périodique dans les 3 mois suivants l'émission du rapport ou avant le passage de la Commission de sécurité si elle intervient dans une échéance plus rapprochée.

Le fermier est tenu de signaler à la Ville toute anomalie qu'il pourrait constater. Dans le cas contraire, sa responsabilité pourrait être engagée.

Il est à préciser que l'établissement bénéficiera pendant une durée d'un an de la garantie de parfait achèvement des travaux, à compter de la date de réception du bâtiment. Le fermier devra donc impérativement signaler à la Ville, sous peine de pénalités, tout dysfonctionnement qu'il verrait apparaître.

Le candidat propose dans son offre un plan de contrôle recensant tous les contrôles périodiques obligatoires.

Article 13 : Les travaux d'aménagement et d'amélioration

Le fermier qui souhaiterait réaliser, à ses frais et dans le but d'assurer la mission qui lui est impartie, des travaux de modifications, d'améliorations ou d'embellissements (tel que travaux de peinture, pose de moquette, installation d'un éclairage extérieur) sur les biens objet de la présente délégation - autres que ceux définis à l'article précédent - devra en avvertir préalablement la Ville par lettre recommandée avec accusé de réception en fournissant l'état descriptif et estimatif des travaux envisagés.

La Ville bénéficiera alors d'un délai de trois mois pour se prononcer et dire si elle désire effectuer elle-même les travaux, à ses frais et dans un délai d'un an maximum ; ou si elle accepte que le fermier les réalise à ses frais ; ou bien encore, si elle s'y oppose.

Ces travaux d'aménagement ne pourront en aucun cas entraîner une transformation des locaux, sauf autorisation expresse de la Ville.

Les travaux d'embellissement, d'amélioration, et de décoration quels qu'ils soient, réalisés par le fermier au cours de la période d'exploitation prévue au contrat, deviennent, à l'échéance propriété de la Ville de Bordeaux dès lors qu'ils relèvent de l'immobilier sans aucune indemnité pour le fermier.

Le fermier accepte que la Ville de Bordeaux réalise, pendant la période de validité du contrat, tous les travaux à sa charge, de réparation, reconstruction, construction, agrandissement et autres qu'il juge nécessaires.

Dans l'hypothèse où ces travaux remettraient en cause la capacité d'accueil des enfants, le fermier et la Ville de Bordeaux se rapprocheront afin d'apprécier les conséquences subies par le fermier dans son exploitation et de trouver les meilleures solutions dans l'intérêt des enfants et de leur famille.

La Ville de Bordeaux visitera les lieux au moins une fois par an. Les installations mises à disposition du fermier sont exclusivement destinées à l'exploitation du service public de la petite enfance et ne peuvent faire l'objet d'un autre usage ni d'une quelconque utilisation pour quelque cause que ce soit, même en dehors des heures d'accueil des enfants.

13.1 Les obligations du fermier en cas de travaux à réaliser à sa charge

Le fermier a l'obligation, s'agissant des travaux nécessitant de faire appel à un organisme de contrôle technique agréé, ainsi qu'à un coordinateur sécurité et protection de la santé, si les travaux sont visés par la loi n° 1418 du 31/12/1993 de s'y conformer, y compris s'agissant des dispositions administratives relevant des dispositions législatives précitées.

Il assurera le rôle de l'entreprise utilisatrice des lieux dans le cadre des plans de prévention établis en l'application du décret n° 92-158 du 20 février 1992.

13.2 Le droit de contrôle de la collectivité sur les travaux à charge du fermier

La Ville dispose d'un droit de regard sur l'exécution des travaux réalisés par le fermier, elle aura ainsi la possibilité d'effectuer un contrôle technique et financier :

A) Accord préalable de la Ville sur le principe des travaux

Le fermier ne pourra engager de travaux, quelle qu'en soit l'importance, qu'après accord écrit de la Ville. Celle-ci se prononce sur le principe de réalisation des travaux au vu d'un dossier de demande de travaux fourni par le fermier et précisant impérativement : la nature et l'importance des travaux envisagés ; leur localisation précise ; leur montant prévisionnel ; le planning prévisionnel de leur réalisation ainsi que la date limite d'instruction de la demande conformément au délai décrit ci-dessous.

B) Accord de la Ville sur les plans et documents techniques

Le fermier est responsable de l'établissement des avant-projets, en conformité avec le planning des travaux approuvé par la Ville et les dispositions de la convention d'affermage.

Les avant-projets et projets, accompagnés de certificats délivrés par l'ensemble des organismes de contrôle choisis par le fermier (Bureau de Contrôle, Contrôle de Sécurité et de protection de la santé, ...) devront être soumis à la Ville avant toute exécution effective des travaux. Celle-ci disposera d'un délai de deux mois à compter de leur réception pour présenter ses observations.

La fourniture des projets et avant-projets a une valeur déclarative, la Ville n'entendant pas vérifier les études techniques réalisées par le maître d'œuvre commandé par le délégataire.

Aussi l'accord de la Ville sur les plans et documents techniques ne modifie en rien la responsabilité exclusive, pleine et entière du fermier sur l'ensemble de ces pièces et documents.

C) Autorisations administratives diverses

Préalablement à tout commencement de travaux, le fermier devra obtenir toutes autorisations administratives exigibles par les textes en vigueur, notamment celles qui pourraient résulter de l'application des dispositions du Code de l'urbanisme, du Code de la construction, du règlement de sécurité des Établissements Recevant du Public - ERP (arrêté de juin 1980), ou toute autre législation en vigueur en matière de construction sans que la présente liste ne puisse être considérée comme limitative. L'obtention de ces autorisations devra être justifiée dans le dossier de demande de travaux.

D) État des lieux préalable

Préalablement à tout commencement de travaux, un état des lieux sera effectué, contradictoirement, entre le fermier et les services de la Ville.

Le procès-verbal de cet état des lieux sera repris à l'occasion de la constatation contradictoire d'achèvement des travaux permettant ainsi un suivi intégral du chantier considéré.

13.3 Le droit de contrôle du fermier durant les travaux à charge de la Ville

Le fermier dispose d'un droit de contrôle sur tous les travaux dont il n'est pas lui-même chargé.

Il est informé des dates de début et de fin de travaux au moins deux mois avant leur commencement.

Le fermier dispose d'un droit d'information comportant la communication du dossier de consultation des entreprises ; sur lequel il peut donner son avis durant quinze jours, à compter de la date de sa communication. Le silence gardé à l'issue de ce délai équivaut à un avis favorable. Cet avis est consultatif.

Le fermier aura le droit de suivre l'exécution des travaux. Il aura, en conséquence, le libre accès au chantier. Au cas où il constaterait quelque omission ou malfaçon d'exécution susceptible de nuire au bon fonctionnement du service public délégué, il devra le signaler à la Ville, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de six jours après sa visite.

Le fermier sera ainsi invité à assister aux réunions de chantier, à la réception des travaux et sera autorisé à présenter ses observations. Sous réserve d'accord préalable de la Ville, elles pourront être consignées au procès-verbal de réception des travaux.

Faute d'avoir signalé à la Ville ses constatations d'omission ou de malfaçon en cours de chantier, ou d'avoir présenté ses observations avant la réception, le fermier ne pourra refuser de recevoir et d'exploiter les ouvrages.

Après réception des travaux, la Ville remettra les installations au fermier. Cette remise sera constatée par un procès-verbal sous forme d'état des lieux contradictoire signé des deux parties. Elle sera accompagnée de la remise au fermier du dossier de l'ensemble des ouvrages exécutés (DOE).

Le fermier, ayant eu pleine connaissance des avant-projets, ayant pu, par ailleurs, donner un avis, et ayant pu, enfin, en suivre l'exécution, ne pourra à aucun moment invoquer la réalisation des travaux pour se soustraire à ses obligations contractuelles.

La Ville, comme le fermier, s'engage à ce que les travaux et équipements du service délégué respectent les dispositions législatives et réglementaires afférentes à ce type d'activité.

Article 14 : Nettoyage

Le fermier est chargé du maintien en bon état de propreté de l'établissement et des locaux techniques affectés au service dans le périmètre de la délégation. Ce dernier incluant les espaces extérieurs, le fermier aura en charge l'entretien des végétaux et de toutes les surfaces extérieures.

Il est précisé que la Ville remet au fermier des locaux et installations en bon état de propreté. Le fermier les remettra à son tour en bon état de propreté à l'issue de la délégation.

En cas de carence du fermier, les tâches décrites ci-dessus seront effectuées à la diligence de la Ville et aux frais du fermier.

Article 15 : Contraintes particulières de service public

15.1 Contraintes de fonctionnement

Capacité d'accueil

L'établissement délégué a une capacité de 60 places constituée d'une unité multi-accueil majoritairement régulier de 40 places et d'une unité multi-accueil majoritairement occasionnel de 20 places.

Aucune création, extension ou transformation demandée au Conseil Général de Gironde ne peut avoir lieu sans l'avis préalable écrit de la Ville de Bordeaux.

Obligation est faite au fermier de maintenir et d'optimiser la fréquentation de places par rapport aux agréments dans le respect des aménagements rendus possibles par l'article R. 2324-27 du décret du 8 juin 2010.

Pour ce faire, il doit tout mettre en œuvre pour atteindre un taux de présence effectif annuel optimal au regard de l'agrément qui lui sera délivré.

Conditions d'ouverture

L'établissement doit être ouvert pendant 47 semaines, du lundi au vendredi minimum et avec une amplitude horaire minimum de 11 heures par jour.

Admission et accueil

Le fermier s'inscrit dans la procédure de pré-inscription et d'admission définie par la Ville de Bordeaux dénommée Offre de Service Petite Enfance (OSPE). La Ville conserve la gestion et la maîtrise de l'attribution des places.

La procédure de pré-inscription en vigueur à la Ville de Bordeaux est définie dans le document joint en annexe 5.

Le fermier participera aux permanences d'inscription, suivant le planning défini par la Ville sur le quartier d'implantation de l'établissement.

Il participera également à la (ou aux) commission(s) d'attribution des places présidée(s) par l'élue en charge de la petite enfance réunissant l'ensemble des établissements multi-accueil de la petite enfance présents sur le territoire de Bordeaux.

En cours d'année et hors commission d'attribution, le fermier informera systématiquement la Ville de la vacance des places de son établissement.

L'offre d'accueil est exclusivement destinée aux familles domiciliées sur le territoire communal à l'exception toutefois des agents municipaux, et des personnels travaillant dans les établissements « petite enfance » associatifs ou en services délégués.

Taux de présentéisme

Conformément à la réglementation relative au versement de la prestation de service unique par la Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde, la Ville de Bordeaux exige un taux de présentéisme financier minimum de 70 %.

15.2 Contraintes financières

L'exploitation d'un service public de la petite enfance implique, par nature, des contraintes financières liées au plafonnement, pour le gestionnaire, de ses recettes du fait de l'application d'un barème de ressources fixé par la Caisse d'Allocations Familiales.

C'est pourquoi ce manque à gagner fera l'objet d'une participation financière par la Ville, dans les conditions prévues à l'article 18 du présent document de consultation.

15.3 Communication vis-à-vis des tiers

Le fermier s'engage à rappeler sur l'ensemble de ses outils d'information ou de communication et sur les supports qu'il estimera les plus adaptés, l'aide que lui apporte la Ville, soit sous la forme de la présence du logo municipal, soit sous la forme du texte suivant : « Etablissement soutenu par la Mairie de Bordeaux ». Le logo est à retirer à la Direction de la Communication qui devra également être destinataire de la totalité des éléments de communication et d'information externe (affiches, plaquettes, dossiers de presse, etc.)

CHAPITRE IV : DISPOSITIONS FINANCIERES

Article 16 : Rémunération du fermier

Le fermier se rémunère de manière substantielle sur l'exploitation du service en percevant la totalité des recettes issues de cette exploitation, à savoir les participations financières des familles, les prestations de service versées par la Caisse d'Allocations Familiales (C.A.F.) ainsi que toute autre participation provenant de partenariats ou du mécénat. Par ailleurs, la Ville verse, en contrepartie des contraintes particulières imposées par l'exploitation de ce type de service, une participation financière. Le fermier exploite le service public à ses risques et périls.

Le candidat propose un compte prévisionnel d'exploitation détaillé sur la durée du contrat et faisant apparaître les différents paramètres utilisés dans la construction de ce compte prévisionnel selon le modèle indiqué en annexe 7.

Article 17 : Redevance annuelle d'occupation du domaine public

Le fermier versera chaque année, au 1^{er} octobre 2014 pour la première année, puis au 1^{er} janvier de chaque année suivante, à la Ville une redevance d'occupation du domaine public fixée à : 1 000 euros HT.

Il est précisé que pour :

- la première année, le calcul de la redevance se fera au prorata de la période d'occupation entre la date de la remise des ouvrages et le 31 décembre 2014 ;
- la dernière année, le calcul de la redevance se fera au prorata de la période d'occupation entre le 1^{er} janvier 2019 et la date de fin du contrat de délégation.

Le montant de la redevance sera majoré de la TVA au taux en vigueur

Article 18 : Participation de la Ville

Pendant la durée de la délégation, la Ville verse au fermier une compensation financière :

18.1 Modalités de calcul de la participation

Le montant de la compensation est lié aux modalités de calcul de la prestation de service C.A.F. définies par la Caisse d'Allocations Familiales.

Soit « P_r » le prix de revient horaire de l'année N concernée, « D » le montant annuel des dépenses de l'année N concernée et « H_p » le total annuel des heures de présence des enfants de l'année N concernée, et tels que :

$$P_r = D / H_p$$

Soit « M_{CAF} » le montant versé par la CAF au titre de la prestation de service unitaire 0-4 ans révolus de l'année N concernée, « M_{FAM} » le montant des redevances perçues auprès des familles de l'année N concernée, et « H_f » le nombre d'heures facturées de l'année N concernée tels que :

$$M_{CAF} = H_f \times PSU - M_{FAM}$$

PSU correspond au montant de la Prestation de Service Unitaire 0-4 ans de la CAF.
Pour information, en 2012, le PSU est de 4,44.

Soit « M_{VILLE} » le montant de la compensation versée par la Ville au titre de l'année N concernée. Cette compensation sera décomposée en deux parties, M1 et M2 et tel que :

$$M_{VILLE} = M1 + M2$$

La partie M1 correspond à la compensation versée par la Ville au fermier au titre de ses obligations et sera définie ainsi :

- si le prix de revient P_r est supérieur ou égal au seuil d'exclusion défini par la CAF (Pour 2012, le seuil d'exclusion défini par la CAF est de 15,9) alors $M1 = 0$
- Sinon : $M1 = D - M_{CAF} - M_{FAM}$

La partie M2 est variable selon la performance du fermier.

Le candidat fera des propositions afin de respecter les contraintes suivantes, sachant que M2 est toujours ≤ 0 :

- soit M2 représente une pénalité pour le délégataire et cette pénalité est d'autant plus forte que le taux de présentisme financier est inférieur au taux de présentisme physique, ou que le prix de revient (P_r) est supérieur au seuil d'exclusion défini par la CAF, ou encore que le taux de présentisme physique constaté est inférieur à 70% ;
- soit M2 représente une redevance pour la ville et cette redevance est d'autant plus forte que le taux de présentisme physique constaté est supérieur à 70%. Le candidat proposera le montant et les modalités de calcul de cette redevance.

Le taux de présentisme physique est égal au nombre d'heures de présence des enfants divisé par la capacité d'accueil retenue par la CAF, exprimé en heures.

Le taux de présentisme financier est égal au nombre d'heures payées par les familles divisé par la capacité d'accueil retenue par la CAF, exprimé en heures.

Outre M1 et M2 (offre de base), le candidat a la possibilité de présenter une variante pour le calcul de la compensation financière.

18.2 Modalités de versement de la participation

Le montant de cette compensation annuelle sera calculé, à terme échu, à réception du rapport annuel transmis par le fermier (cf. article 23 du présent document), du compte-rendu annuel technique et financier (cf. article 24 du présent document) et du compte annuel de résultat d'exploitation (cf. article 25 du présent document).

La compensation versée par la Ville n'est pas soumise à TVA.

Sur la base d'un compte prévisionnel fourni par le fermier (cf. article 28 du présent document de consultation), et réactualisé annuellement par ce dernier, la Ville verse un acompte de 70% de la compensation dès le premier mois de l'exploitation de l'année civile concernée.

Un acompte de 20% de la compensation est ensuite versé en septembre de l'année civile concernée sur la base d'un compte prévisionnel fourni par le fermier.

Le solde de cette compensation est par la suite versé dans le mois suivant l'envoi par le fermier du rapport annuel (cf. article 23 du présent document), du compte-rendu annuel technique et financier (cf. article 24 du présent document) et du compte annuel de résultat d'exploitation (cf. article 25 du présent document) relatifs à l'année N concernée.

18.3 Versement d'une avance

Les premiers mois de la délégation ne générant aucun revenu, du fait de la mise en place et des demandes d'agrément, la Ville versera au fermier le premier mois de la prise d'effet du contrat (soit le 1^{er} septembre 2014) une avance de 50 000 euros qui sera par la suite déduite du premier acompte de la compensation versé le premier mois de l'exploitation (soit en janvier 2015).

En cas de non-obtention, par le fermier, de l'agrément délivré par le président du Conseil Général, l'avance de 50 000 euros sera remboursée à la Ville et la convention de délégation rompue, sans que le fermier ne puisse demander de dédommagement.

Article 19 : Régime fiscal

Tous les impôts et taxes liés à l'occupation et à l'exploitation des immeubles du service affermé, seront à la charge du fermier. Il aura également la charge des impôts et taxes liés à la propriété des immeubles de l'établissement notamment la taxe foncière sur les propriétés bâties incluant la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

CHAPITRE V - RESPONSABILITES - ASSURANCES

Article 20 : Responsabilité du fermier

Dès la prise en charge des installations et pendant toute la durée de l'affermage, le fermier est seul responsable du bon fonctionnement de l'établissement.

20.1 Responsabilité liée à l'exploitation du service

Le fermier s'engage à couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile susceptible d'être engagée du fait de ses activités, notamment par la possession ou l'exploitation de ses équipements propres, et de sa présence dans les locaux ou sur le site mis à sa disposition dans tous les cas où elle serait recherchée :

- ❖ à la suite de tous dommages corporels, matériels ou immatériels, consécutifs ou non aux précédentes, causés aux tiers ou aux personnes se trouvant dans les locaux ou sur le site ;
- ❖ à la suite de tous dommages, y compris les actes de vandalisme causés aux biens confiés aux bâtiments, aux installations générales et à tous biens mis à disposition appartenant à la Ville ;

A ce titre, le fermier devra souscrire auprès d'une compagnie notoirement solvable une police destinée à garantir sa responsabilité, notamment vis à vis des biens confiés, y compris les risques locatifs et le recours des voisins et des tiers.

Cette police devra prévoir au minimum pour la garantie Responsabilité Civile vis-à-vis des tiers :

- ❖ Une garantie à concurrence de 7 623 000€ par sinistre et par an pour les dommages corporels,
- ❖ Une garantie à concurrence de 1 525 000€ par sinistre pour les dommages matériels et immatériels consécutifs.

Cette police devra prévoir au minimum pour la garantie Responsabilité Civile vis-à-vis de la Ville, y compris les risques locatifs :

- ❖ Une garantie à concurrence de la valeur de reconstruction et d'équipement de l'ensemble immobilier, par sinistre pour les risques incendie, explosions et dégâts des eaux (le coût de reconstruction, hors équipements, est estimé à 2,1 millions d'euros H.T. valeur janvier 2012).

En cas de sinistre, l'indemnité versée par la compagnie d'assurances est intégralement affectée à la remise en état des équipements. Les travaux de remise en état doivent commencer au plus tôt après le sinistre.

Pour leur part, la Ville et ses assureurs subrogés renoncent à recours contre l'occupant au-delà de ces sommes.

Le fermier souscrira pour ses biens propres et les biens mis à disposition toutes les garanties qu'il jugera utiles et, avec ses assureurs subrogés, il renonce à tous recours qu'ils seraient fondés à exercer contre la Ville pour tous les dommages subis. Il devra remettre à la Ville copie de sa police d'assurance en cours, y compris celle des avenants éventuels, et de l'attestation qui lui sera délivrée par son assureur.

Le fermier fait son affaire de tous les risques et litiges pouvant survenir du fait de son exploitation. La responsabilité de la Ville ne peut être recherchée à ce titre.

20.2 Responsabilité liée aux immeubles et équipements

Le fermier assume, pendant toute la durée du contrat, l'entière responsabilité du bon achèvement des travaux qu'il est engagé à réaliser, de la solidité et de l'étanchéité de ces installations.

Il s'engage à contracter une assurance spécifique pour se garantir des conséquences dommageables qui pourraient lui être imputées à cet égard.

20.3 Justification des assurances

Les polices d'assurances, et éventuels avenants, sont communiquées à la Ville sous un mois à compter de leur signature. La non-communication de ces documents dans le délai imparti, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours, constitue une faute contractuelle du fermier ouvrant droit, pour la Ville, à l'application des sanctions pécuniaires décrites à l'article 33 du présent document de consultation ; et à la déchéance du fermier dans le cas où la communication de ces documents ne serait toujours pas régularisée à la suite de l'application de ces sanctions.

La Direction de l'Education, de la Petite Enfance et de la Famille de la Ville réceptionne l'ensemble des documents.

La Ville pourra en outre, à toute époque, exiger du fermier la justification du paiement régulier des primes d'assurance. Toutefois, cette communication n'engagera en rien la responsabilité de la Ville dans le cas où, à l'occasion d'un sinistre, l'étendue des garanties ou le montant de ces assurances s'avéreraient insuffisants.

Article 21 : Responsabilité envers les tiers

Le fermier doit se conformer aux prescriptions réglementaires concernant notamment :

- ❖ le bon ordre,
- ❖ la sécurité et la salubrité publiques,
- ❖ les établissements recevant du public.

Tout projet d'aménagement modifiant l'affectation initiale des équipements doit faire l'objet d'un avis de la Commission de sécurité.

Le site est placé, en matière de sécurité, sous la responsabilité du fermier ou de son représentant. A ce titre, celui-ci sera chargé de la conservation et de la tenue du registre de sécurité du site. Il devra tenir ce registre à la disposition des organismes vérificateurs des installations et de la commission de sécurité.

Le fermier est responsable de la sécurité du public et des professionnels qu'il accueille dans l'exercice de son activité. A cet effet, il s'engage à respecter toutes les mesures de sécurité relatives aux espaces recevant du public ainsi que la réglementation du travail.

En toute circonstance, l'occupation des lieux doit s'exercer sous la surveillance et le contrôle du fermier ou de toute personne désignée par ses soins. Il doit veiller au respect de l'effectif maximal pouvant être accueilli sur le site.

Les plans d'évacuation et les consignes de sécurité doivent être affichés. Le fermier veille au libre accès de toutes les sorties et aux issues de secours du site.

Le fermier finance sur son budget, et assure par ses moyens, l'exécution des contrôles réglementaires liés à la sécurité des personnes. Ainsi, il prend à sa charge, d'une part, les contrats d'entretien des installations électriques, des extincteurs, de l'alarme incendie et de tous les équipements de sécurité et d'autre part, la production des rapports des contrôles réglementaires à présenter lors des visites périodiques de la Commission de sécurité. Toutes ces prestations sont effectuées par des organismes agréés.

Le fermier participe aux visites de la Commission de sécurité ou de toute autre institution habilitée à visiter les lieux.

D'une manière plus générale, le fermier respecte toute disposition législative ou réglementaire qui lui est applicable.

CHAPITRE VI : SUIVI ET CONTROLES DE LA DELEGATION

Article 22 : Réunions de suivi

Le fermier et la Ville conviennent de se réunir au minimum deux fois par an afin d'examiner l'ensemble des questions relatives à l'exécution du contrat telles que, notamment, le contenu du rapport annuel (en mai) ou d'éventuels travaux. Si nécessaire des rencontres plus fréquentes pourront être mises en place à l'initiative de la ville ou du fermier.

En outre, il est procédé à une visite annuelle des installations afin de s'assurer du bon entretien de l'établissement et de ses équipements.

Le service référent est la Direction de l'Education de la Petite Enfance et de la Famille. La Direction Évaluation et Performance est également conviée à toutes ces réunions et visites.

Article 23 : Rapport annuel du fermier

- **Le rapport annuel**

Le fermier fournit chaque année à la Ville un rapport, avant le 1^{er} juin conformément à l'article L. 1411-3 du Code général des collectivités territoriales (C.G.C.T.). Ce rapport doit contenir les éléments précisés par l'article R. 1411-7 du C.G.C.T., et qui concernent notamment :

- ❖ les données comptables (il est à noter que, dans l'hypothèse où le fermier serait amené à modifier ses méthodes comptables, il devra en informer la Ville préalablement à leur mise en application, en précisant les incidences contractuelles éventuelles et financières afin de vérifier le maintien de l'économie générale du contrat) (article 25),
- ❖ l'analyse de la qualité de service (article 26),
- ❖ le compte-rendu technique et financier (article 24).

Ce rapport doit contenir toutes les informations et analyses permettant d'apprécier le respect des obligations dues par le fermier au titre des chapitres III et IV du présent document de consultation.

Le fermier devra en particulier, à l'aide de ce document, mettre en évidence les cas où une ou plusieurs des conditions de révision des modalités financières de l'affermage sont remplies.

Conformément aux dispositions précitées, ce rapport sera présenté pour information au Conseil Municipal ainsi qu'à la Commission Consultative des Services Publics Locaux de la Ville et sera annexé au compte administratif.

- **La vérification du contenu du rapport annuel par la Ville**

Avant la remise du rapport annuel, une réunion (citée à l'article 22) est organisée en mai en présence Direction de l'Education de la Petite Enfance et de la Famille, chargée du suivi, et de la Direction Evaluation et Performance, chargée du contrôle du service délégué, ainsi que du représentant du fermier.

Cette réunion a pour fonction essentielle de mesurer les écarts entre les objectifs et les réalisations du fermier.

- **Non-production du rapport annuel par le fermier**

La non-production des rapports annuels financiers, techniques ou qualitatifs dans les délais fixés au présent chapitre constitue une faute contractuelle, sanctionnée par une pénalité fixée à l'article 33 du document de consultation.

Quinze jours après une mise en demeure restée sans effet, la pénalité sera prononcée par la Ville, le versement de celle-ci devant être effectué dans un délai d'un mois.

Article 24 : Compte-rendu annuel technique et financier

Le compte-rendu technique et financier, prévu au titre du rapport annuel, comporte les informations utiles, relatives aux conditions d'exécution du service public. Les informations suivantes sont présentes a minima dans le compte-rendu annuel. Le candidat pourra compléter cette liste, non exhaustive.

Partie technique :

- ❖ présentation des faits marquants de l'exercice ;
- ❖ évolution générale de l'état des équipements et adaptations à envisager ;
- ❖ programme prévisionnel des travaux d'entretien et de renouvellement des ouvrages et installations ;
- ❖ état valorisé des travaux d'amélioration et de mise aux normes des ouvrages et installations, exécutés et prévus ;
- ❖ relevé annuel des événements (grèves, pannes, mises à disposition exceptionnelles, interventions diverses) ayant eu un impact réel sur le fonctionnement de l'établissement ;
- ❖ modifications éventuelles de l'organisation du service ;
- ❖ mesures prises pour faciliter l'accès aux différentes catégories d'usagers ;
- ❖ moyens mis au service de l'information de l'utilisateur ;
- ❖ actions de développement durable et liées à l'Agenda 21 de la Ville ;
- ❖ actions relatives au Projet Social 3 de la Ville (places réservées dans le cadre de la loi n°2006-339 du 23 mars 2006) ;
- ❖ actions relatives à l'insertion d'enfants porteurs de handicap.

Partie financière :

- ❖ heures de présence annuelles physiques (Hp) et financières (Hf) ;
- ❖ taux de présentéisme physique annuel (heures de présence / total heures d'ouverture) ;
- ❖ taux de présentéisme financier annuel (heures facturées / total heures d'ouverture) ;
- ❖ nombre d'heures annuelles d'ouverture (total de places x ouverture annuelle en heures) ;
- ❖ coût par heure de présence physique (total des charges / heures de présence) ;
- ❖ coût par place annuel (total des charges / nombre de places) ;
- ❖ montant de la participation des familles par régime (C.A.F., M.S.A., S.N.C.F...) ;
- ❖ montant de la prestation de service versée par la CAF (MCAF), par la M.S.A. ainsi que le montant de la prestation de service unitaire (P.S.U.) ;
- ❖ décomposition du prix de revient annuel par place avec indication du prix de revient par heure facturée et du prix de revient par heure de présence réelle (Pr) ;
- ❖ explications des évolutions des dépenses de l'exercice ;
- ❖ estimation de la compensation Ville (Mville) détaillée en M1 et M2 ;
- ❖ bilans C.A.F.

Les indicateurs ci-dessus sont à calculer en distinguant chaque type d'accueil (régulier, occasionnel) et de manière globale.

Article 25 : Compte annuel de résultat d'exploitation

Le fermier, au titre du rapport annuel, doit transmettre chaque année les données comptables de la délégation, conformément à l'article L. 1411-3 du C.G.C.T. Les comptes de la délégation doivent comprendre :

- ❖ un compte de résultat retraçant l'ensemble des charges et des produits, rattachables à la délégation, rappelant les données présentées l'année précédente; pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe s'agissant des charges directes et, pour les charges indirectes, selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport (notamment les charges de structure) ;
- ❖ une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects, imputés au compte de résultat de l'exploitation - les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ; se rapporter à l'article 23 en cas de modification de méthode comptable.
- ❖ les engagements à incidence financière, y compris en matière de personnel, liés à la délégation et nécessaires à la continuité de l'activité ;
- ❖ un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation, comportant notamment une description des biens ;
- ❖ un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué.

Les données comptables pour l'établissement de ce compte figurent à l'article R.1411-7 du C.G.C.T.

Article 26 : Analyse de la qualité du service

Le fermier produit chaque année, au titre du rapport annuel, un compte-rendu d'activités fournissant tous les éléments statistiques concernant les principaux ratios de fonctionnement et de fréquentation de l'établissement pour juger de la qualité du service rendu et les mesures proposées notamment dans le cadre de Certi'Crèche par le fermier pour une meilleure satisfaction des usagers.

Le compte-rendu d'activités est complété par une série d'indicateurs d'évaluation concernant :

1. Le service rendu aux usagers :

- ❖ résultats des sondages et enquêtes éventuels auprès des familles ;
- ❖ information sur les relations avec les familles ;
- ❖ etc.

2. La sécurité, l'hygiène, les accidents :

- ❖ le nombre et la nature des incidents ;
- ❖ les rapports des commissions de sécurité ;
- ❖ les rapports des contrôles d'hygiène effectués dans l'établissement (HACCP, prélèvements de surface, etc.).

3. Les effectifs employés, leur qualification :

- ❖ description de l'effectif du service : la liste des postes, des agents, de leur qualification et type de contrat ainsi que leur rémunération est tenue à jour par le fermier et présentée à la Ville de Bordeaux annuellement ;
- ❖ actions de formation et de qualification.

4. Les réclamations et contentieux :

- ❖ modalités de réclamation offertes aux usagers,
- ❖ analyse et suivi des réclamations,
- ❖ contentieux en cours.

5. Les modifications et préconisations éventuelles demandées par la P.M.I.

Article 27 : Tableau de bord semestriel

Le fermier transmet à la Ville, chaque premier mois de semestre civil, un tableau de bord d'activités fournissant tous les éléments statistiques mensuels de cette période et concernant les principaux ratios de fonctionnement et de fréquentation de l'établissement définis en commun accord avec la Ville, ou à défaut définis à l'article précédent.

Article 28 : Prévisions d'exploitation

Le fermier s'engage à présenter, au cours du mois de septembre, un budget prévisionnel d'exploitation pour l'année à venir et pour l'année en cours décrivant :

- ❖ les principales données de fréquentation et les écarts attendus par rapport à la même période de l'année précédente ;
- ❖ les activités nouvelles ou les modifications à intervenir ;
- ❖ le personnel affecté au fonctionnement des services ainsi que ses propositions et perspectives ;
- ❖ les heures de présence physiques (Hp) et financières (Hf);
- ❖ le taux de présentéisme physique ;
- ❖ le taux de présentéisme financier ;
- ❖ le nombre d'heures annuelles d'ouverture (total de places x ouverture annuelle en heures) ;
- ❖ le coût par heure de présence physique (total des charges / heures de présence)
- ❖ le coût par place annuel (total des charges / nombre de places) ;
- ❖ le montant de la participation des familles par régime (C.A.F., M.S.A., S.N.C.F...);
- ❖ le montant de la prestation de service versée par la CAF (MCAF), par la M.S.A. ainsi que le montant de la prestation de service unitaire (P.S.U.) ;
- ❖ la décomposition du prix de revient annuel par place avec indication du prix de revient par heure facturée et du prix de revient par heure de présence réelle (Pr) ;
- ❖ les explications des évolutions des dépenses ;
- ❖ l'estimation de la compensation Ville (Mville) détaillée en M1 et M2.

Article 29 : Contrôles de la collectivité

Les représentants de la Ville - dûment accrédités - ont, à tout moment, accès à tous les ouvrages et installations du site afin de s'assurer, notamment, de la bonne exécution des obligations définies par le présent document de consultation.

L'établissement bénéficiera de la « Gestion Technique Centralisée », pour le suivi des installations photovoltaïques dont la maintenance et l'entretien reste à la Ville de Bordeaux, le fermier devra transmettre mensuellement les relèves du compteur ou permettra au

personnel des services techniques de la Ville, un libre accès aux informations par un accès à distance à ce système.

La Ville peut, dans le cadre de son contrôle du service délégué, se faire présenter toutes pièces de comptabilité nécessaires à leur vérification.

La Ville de Bordeaux peut procéder à toute vérification utile pour s'assurer que les installations sont exploitées dans les conditions du contrat de délégation et que ses intérêts sont sauvegardés.

Tout défaut d'entretien sera notifié au fermier par lettre recommandée avec accusé de réception. Le fermier sera tenu de faire procéder aux réparations nécessaires dans le délai imparti par la Ville dans sa notification et qui courra à partir de cette dernière ; sous peine de se voir appliquer, à l'expiration de ce délai, les pénalités prévues à l'article 33 du présent document de consultation.

Dans le cadre de son pouvoir de contrôle, la Ville peut également mandater toute personne, physique ou morale, pour l'assister dans sa mission de contrôle. Le fermier est alors tenu de recevoir la personne habilitée par la Ville et de lui présenter les documents techniques ou comptables qui pourraient être demandés.

Article 30 : Modalités de transmission des documents

Les différents rapports et comptes rendus demandés par la Ville dans le présent chapitre devront être communiqués sous format papier et sous format numérique à la Direction de l'Education de la Petite Enfance et de la Famille et à la Direction Évaluation et Performance de la Ville.

Les données chiffrées (comptes annuels et indicateurs) sont à communiquer sous forme de tableur Excel.

CHAPITRE VII – GARANTIES – SANCTIONS - CONTENTIEUX

Article 31 : Cautionnement

Dans un délai d'un mois à compter de la notification du contrat de délégation, le fermier devra déposer à la caisse du Receveur Municipal une somme d'un montant de 75 000 euros.

Ce cautionnement sera affecté, d'une manière générale, à la garantie de la bonne exécution des obligations mises à la charge du fermier par le contrat de délégation (jusqu'au solde définitif des comptes entre la Ville et le fermier).

Seront ainsi prélevées sur le cautionnement les sommes dues par le fermier à la Ville en application du contrat de délégation, et notamment les redevances, les pénalités, les amendes ou dommages-intérêts.

Pourront être également prélevées, les dépenses faites en raison des mesures prises, aux frais du fermier, afin d'assurer la reprise de l'exploitation en cas de mise en régie provisoire - ou de déchéance du fermier ; afin d'assurer la sécurité publique ou encore la remise en état des biens, équipements et installations en fin de contrat.

Toutes les fois qu'une somme aura été prélevée sur le cautionnement, le fermier devra la compléter à nouveau dans un délai d'un mois. La non-reconstitution du cautionnement dans le délai imparti, après mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant quinze jours, constitue une faute contractuelle du fermier ouvrant droit pour la Ville aux sanctions pécuniaires de l'article 33 du présent chapitre.

Ce cautionnement sera restitué après extinction de toutes les obligations découlant du contrat d'affermage.

Article 32 : Sanctions coercitives

Si le fermier s'avère incapable d'assurer l'exploitation de l'établissement dans des conditions normales, pendant une durée supérieure à sept jours, la Ville pourra prononcer la mise en régie provisoire de l'équipement confié ; après une mise en demeure adressée au siège du fermier par lettre recommandée avec accusé de réception (avec copie sur site), ou signifiée par huissier de justice, restée sans effet pendant une durée de sept jours - ramenée à 48 heures en cas de danger pour la sécurité des personnes. La mise en régie cessera dès que le fermier sera à nouveau en mesure de remplir ses obligations, sauf si la déchéance est prononcée. Les frais de mise en régie provisoire du service seront immédiatement exigibles auprès du fermier.

En l'absence du règlement du montant de ces frais, dans un délai de trente jours à compter de leur notification par la Ville, par lettre recommandée avec accusé de réception, celle-ci pourra appliquer les dispositions de l'article 33 suivant. Le non-paiement de ces frais ouvrira droit, pour la Ville, à la déchéance du fermier.

Article 33 : Sanctions pécuniaires

Dans les cas prévus ci-après, faute par le fermier de remplir ses obligations contractuelles, des pénalités peuvent lui être infligées, sans préjudice, s'il y a lieu, de tous dommages et intérêts ou de l'application des mesures prévues à l'article 32, à l'article 34 et à l'article 35.

En cas d'interruption générale ou partielle du service, ou en cas de non-respect des règles en vigueur en matière de sécurité, la pénalité est appliquée après mise en demeure, adressée par la Ville au fermier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, non suivie d'effet dans un délai de 48 heures.

La pénalité pratiquée est égale, par jour de manquement constaté à compter de la réception de la mise en demeure, à :

- ❖ 400 € HT par jour de retard en cas de retard dans l'entrée en fonctionnement du service ;
- ❖ 400 € HT par jour d'interruption en cas d'interruptions générales ou partielles du service ;
- ❖ 200 € HT par jour de constat en cas de non-conformité de l'exploitation du service aux prescriptions de la convention d'affermage ;
- ❖ 200 € HT par jour de constat en cas de non-respect des règles en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité ;
- ❖ 200 € HT en cas de négligence dans le renouvellement ou l'entretien des ouvrages, équipements, appareils et matériels ;
- ❖ 100 € HT par jour de retard dans la production de tout ou partie des documents visés aux Chapitres II, III et VI sera appliquée d'office au fermier sans mise en demeure préalable ;
- ❖ 100 € HT par jour de retard dans la production de la caution bancaire ;
- ❖ 100 € HT par jour de retard dans la production de tout document sollicité par la Ville.

Les pénalités feront l'objet d'un titre de recette émis au maximum une fois par mois. Ces titres seront accompagnés du justificatif des calculs de pénalités pour le mois écoulé. Les pénalités sont indiquées hors taxes. Leur montant sera majoré du taux de TVA en vigueur.

Article 34 : Sanctions résolutoires

Si le fermier s'avère dans l'incapacité définitive de poursuivre l'exploitation de l'établissement dans des conditions normales, la Ville pourra faire prononcer la déchéance du fermier par le juge du contrat. Les conséquences financières de la déchéance sont à la charge du fermier.

En cas de faute d'une particulière gravité, notamment si le fermier n'assure plus le service dont il a la charge en vertu des dispositions du contrat pendant un délai d'au moins un mois, la collectivité pourra prononcer la déchéance du fermier et, ce, sans indemnité ; après une mise en demeure adressée au siège du fermier par lettre recommandée avec accusé de réception (avec copie sur site), ou signifiée par huissier de justice, restée sans effet pendant une durée de huit jours - ramenée à 48 heures en cas de danger pour la sécurité des personnes.

Article 35 : Exécution d'office des travaux d'entretien, de réparation et renouvellement

Faute pour le fermier de pourvoir aux opérations d'entretien et de réparation des matériels, ouvrages et installations du service qui lui incombent, la Ville peut faire procéder, aux frais et risques du fermier, à l'exécution d'office des travaux nécessaires au fonctionnement du service ; après une mise en demeure adressée au siège du fermier par lettre recommandée avec accusé de réception (avec copie sur site), ou signifiée par huissier de justice, restée sans effet pendant une durée de quinze jours - sauf cas de risque pour les personnes pour lequel le délai est de deux jours ouvrables.

CHAPITRE VIII – FIN DE CONTRAT

Article 36 : Cas de fin de contrat

Le contrat cesse de produire ses effets dans les conditions prévues ci-après :

- ❖ à la date d'expiration du contrat ;
- ❖ en cas de résiliation du contrat ;
- ❖ en cas de déchéance du fermier ;
- ❖ en cas de dissolution ou redressement judiciaire ou liquidation du fermier ;
- ❖ en cas de non-mise en exploitation effective dans les quatre mois après la date de mise à disposition des locaux.
- ❖ en cas de retrait de l'agrément P.M.I.

Article 37 : Inventaire et état des lieux

Six mois avant le terme du contrat de délégation arrivant à expiration, ou avant toute rupture de contrat, un état de l'inventaire des biens est produit par le fermier et transmis à la Ville.

A la fin de la délégation, un état des lieux de l'ensemble des ouvrages et installations du site affermé est établi contradictoirement. Cet état des lieux sera complété d'un inventaire physique.

A la fin de la délégation, quelle qu'en soit la cause, le sort des biens de retour et des biens de reprise inventoriés sera réglé conformément aux dispositions contractuelles du chapitre II articles 4 et 5. A la fin du contrat, la Ville veillera à la reprise, par l'exploitant suivant, du personnel affecté à l'exploitation de l'établissement en vertu des articles L. 1224-1 et suivants du Code du travail.

Article 38 : Continuité du service public en fin de contrat

La Ville a la faculté de prendre, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le fermier, pendant les six derniers mois de validité du contrat de délégation, toutes mesures utiles afin d'assurer la continuité du fonctionnement de l'établissement en réduisant autant que possible la gêne qui pourrait en résulter pour le fermier.

D'une façon générale, la Ville peut prendre toutes mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif au nouveau régime d'exploitation. Le fermier doit, dans cette perspective, fournir à la Ville tous les éléments d'information qu'elle estimerait utiles. A la fin du contrat de délégation, la Ville sera subrogée aux droits du fermier.

Article 39 : Retour des ouvrages et installations

À la fin du contrat de délégation, le fermier est tenu de remettre à la Ville, en état normal d'entretien, tous les biens et équipements qui font partie intégrante de la délégation, tels qu'ils figurent à l'inventaire de l'article 6, chapitre II.

Six mois avant l'expiration de la délégation, les parties arrêteront et estimeront, si nécessaire après expertise, les travaux utiles à la remise en état normal d'exploitation de l'ensemble des ouvrages délégués. Le fermier devra exécuter les travaux correspondants avant l'expiration

de la délégation. À défaut, les frais de remise en état correspondants seront prélevés sur le cautionnement ainsi que sur les éventuelles indemnités de reprise.

Les ouvrages et installations qui ont fait l'objet d'investissements par le fermier au cours de l'exécution de la délégation, et non décrits dans le contrat, dans la mesure où ils ont été autorisés explicitement par la Ville, seront remis à la Ville moyennant le versement par celle-ci d'une indemnité correspondant à la valeur non-amortie desdits ouvrages et installations.

Six mois avant l'expiration du contrat de délégation, les parties arrêtent le montant provisoire de cette indemnité et les modalités de paiement. Pendant cette période, le fermier devra informer préalablement la Ville des investissements qu'il se propose de réaliser. Ces investissements devront recueillir l'accord préalable de la Ville, à peine d'exclusion du processus d'indemnisation précité. Le montant définitif de l'indemnité sera fixé au moment de l'expiration du contrat de délégation.

La Ville a la faculté de racheter les stocks correspondant à la marche normale de l'exploitation. La valeur de ces stocks est fixée à l'amiable, ou après avis d'un expert, et payée au fermier dans les trois mois qui suivent leur reprise par la Ville.

Article 40 : Résiliation pour motif d'intérêt général

La Ville peut mettre fin au contrat de délégation avant son terme pour un motif d'intérêt général.

La décision ne peut prendre effet qu'après un délai minimum de six mois à compter de la date de sa notification, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège du fermier. Dans ce cas, le fermier a droit à l'indemnisation du préjudice subi.

L'indemnité, à définir d'un commun accord entre les parties, devra intégrer notamment les éléments suivants :

- amortissements financiers restant à la charge du fermier à la date de la résiliation ;
- prix des stocks que la Ville souhaite racheter ;
- montant des pénalités liées à la résiliation anticipée des contrats de prêts ;
- frais liés à la rupture des contrats de travail qui devraient être rompus à la suite de cette résiliation, dans le cas où la poursuite de ces contrats ne pourrait être prévue par la Ville.

Article 41 : Cession du contrat

Toute cession partielle ou totale d'activité est un cas de résiliation.

Tout changement de la forme sociale du fermier, toute substitution d'entreprise ou autre forme de modification du statut du fermier sera soumise à l'autorisation préalable du Conseil Municipal de la Ville. Faute de cette autorisation, notifiée au fermier dans un délai de six mois à compter de sa demande, les conventions de substitution seront entachées de nullité absolue.

Article 42 : Modification du contrat à l'initiative de l'autorité délégante

La Ville se réserve le droit d'apporter des modifications au présent contrat d'affermage, sans avoir à recueillir le consentement du fermier, afin d'adapter la présente délégation à l'évolution des besoins d'intérêt général du service affermé.

Cependant, dans l'hypothèse où la mise en œuvre de ce pouvoir de modification unilatéral entraînerait un préjudice pour le fermier, ce dernier pourra prétendre à l'indemnisation du préjudice subi du fait de l'exercice de cette prérogative. L'indemnité sera définie d'un commun accord entre les parties.

CHAPITRE IX – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 43 : Règlements des litiges

A défaut de règlement amiable, les contestations qui pourraient s'élever entre la Ville et le fermier au sujet de l'interprétation et de l'exécution des présentes seront soumises aux juridictions compétentes siégeant à Bordeaux.

Article 44 : Interlocuteur du fermier

Le service référent de la Ville est la Direction de l'Éducation, de la Petite Enfance et de la Famille. A ce titre, elle centralise toutes les demandes d'autorisations préalables et expresses ainsi que la réception de tous les documents de contrôle et de suivi évoqués dans le présent document de consultation.

Fait à, le

Pour le délégataire

pour le délégant

D-2013/206
**Convention de mise à disposition des assistants d'éducation
auxiliaire de vie scolaire (AVS) auprès de la Ville de
Bordeaux. Autorisation.**

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

Mesdames, Messieurs,

Depuis 2003, un dispositif d'accompagnement de la scolarité des enfants handicapés par des assistants d'éducation « auxiliaire de vie scolaire » a été mis en place dans les écoles maternelles et élémentaires.

Ces assistants « auxiliaire de vie scolaire » interviennent pendant le temps scolaire. Mais pour assurer le temps de l'interclasse, il est apparu nécessaire dans certains cas de poursuivre l'accompagnement de l'élève porteur de handicap pendant les activités périscolaires organisées par la Ville de Bordeaux, comme la restauration scolaire et la garderie.

C'est pourquoi, il est aujourd'hui important de fixer les conditions de cette intervention en application de l'article L916-2 du Code de l'Education. Pour cela, la direction des services départementaux de l'éducation nationale de la Gironde propose une convention (cf. pièce en annexe). Cette convention définit pour chacun des AVS en son domaine d'intervention, ses responsabilités, et les conditions de sa mise à disposition par les services de l'éducation nationale. Ce complément de prestation est compris dans le service de l'auxiliaire de vie scolaire et à ce titre n'ouvre pas droit à rémunération supplémentaire.

Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir autoriser Monsieur le Maire à signer cette convention type.

ADOpte A L'UNANIMITE

Le temps de mise à disposition est indiqué dans l'emploi du temps joint, en annexe de la présente convention. Ces horaires de travail sont arrêtés par le directeur académique des services de l'éducation nationale, en collaboration avec le maire de la commune après consultation du/de la directeur (trice) de l'école.

Article 4 : rémunération

Le temps de mise à disposition est compris dans le service de l'auxiliaire de vie scolaire. A ce titre, il n'ouvre pas droit à une rémunération supplémentaire.

Article 5 : responsabilités – assurances

L'AED-AVSi demeure salarié du DASEN qui continue d'assumer à son endroit toutes les charges et obligations inhérentes à sa qualité d'employeur.

Sans préjudice du maintien de ce lien de subordination et afin de préserver le bon fonctionnement du service, l'AED-AVSi pourra recevoir des directives et instructions entrant dans ses attributions et missions de la part du maire ou de son représentant.

L'AED-AVSi n'est redevable envers la commune d'aucune tâche qui n'aurait pas été prévue par la présente convention ou par avenant en cas de modification desdites tâches.

Le représentant de la commune de Bordeaux assume ses responsabilités de collectivité organisatrice de l'activité périscolaire définies à l'article L212-1 et L216-16 du code de l'éducation et s'engage à assurer en responsabilité civile.

Article 6 : exécution des tâches

En cas de mauvaise exécution des tâches confiées au titre de la présente convention ou de son avenant, en cas de modification desdites tâches, de manquement aux obligations de service ou de faute commise à l'occasion des activités et constatées par un rapport circonstancié établi par le maire de la commune, l'employeur conserve seul le droit de décider des suites à donner dans le cadre de son pouvoir disciplinaire.

Le rapport circonstancié visé à l'alinéa précédent est communiqué, outre au DASEN, au directeur (trice) de l'école.

En cas de perturbation grave ou de compromission du bon fonctionnement du service, le maire ou son représentant peuvent suspendre l'exécution de la convention jusqu'à décision de l'employeur.

En cas d'accident dans le cadre du service, le maire ou son représentant doivent en informer immédiatement l'employeur ainsi que le directeur (trice) de l'école.

Article 7 : la durée de la convention

La rupture du contrat de travail liant l'AED-AVSi au directeur académique des services départementaux de l'éducation nationale, DSDEN de la Gironde, entraîne la rupture anticipée de la présente convention.

En tout état de cause, la durée de la présente convention liant l'AED-AVSi au DASEN et au maire de la commune de Bordeaux prendra fin dans les situations suivantes :

- fin de contrat de travail de
 - fin du besoin de l'accompagnement de
- affectation de l'AED ou de l'élève dans une autre école.

Fait à Bordeaux, le

en 4 exemplaires originaux.

Le Maire de la Ville de Bordeaux
(ou de son représentant).

Le Directeur académique des services
De l'éducation nationale, DSDEN de la Gironde

Claude LEGRAND

Signature de l'AED-AVSi

D-2013/207

Aménagement d'un centre de loisirs à la Chartreuse Saint-André. Demande de subvention. Autorisation.

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

Mesdames, Messieurs,

Le quartier Caudéran connaît ces dernières années une forte augmentation de sa population et les nouveaux Bordelais qui viennent s'installer, sont souvent de jeunes couples avec enfants.

Pour accompagner cette évolution démographique, nous avons régulièrement augmenté les capacités d'accueil des centres de loisirs de ce quartier pour, à ce jour, proposer 214 places d'accueil pour les enfants de 3 à 5 ans et 240 places pour les enfants de 6 à 11 ans.

Le développement des capacités d'accueil de loisirs des enfants de ce quartier se heurte à un manque d'espaces adaptés à ces projets, notamment pour les jeunes enfants.

Le rez-de-chaussée de la chartreuse Saint André, situé à proximité de l'école maternelle Saint André, nous a semblé être une opportunité à saisir afin de proposer des espaces supplémentaires d'activités en tant que centre de loisirs pour les enfants de 3 à 5 ans.

La Ville de Bordeaux a donc décidé d'aménager ces locaux jusqu'à présent exclusivement mis à disposition des associations.

A la chartreuse Saint André seront créés :

- une salle atelier arts plastiques avec un point d'eau accessible par les enfants,
- un espace jeux,
- un espace temps calme (lecture, écoute de musique...),
- un espace rangement (stockage matelas, coussins, jeux...),
- des sanitaires enfants et adultes.

Le centre de loisirs continuera d'utiliser le dortoir, la salle de restauration et la salle de motricité existant à l'école.

La capacité maximale de ces nouveaux espaces sera de 56 enfants.

La chartreuse St André pourra d'ores et déjà en accueillir 24, qui sont à ce jour dans l'école maternelle st André.

Le centre de loisirs sera donc en mesure d'accueillir 32 enfants supplémentaires sur ce site.

Le coût des travaux est estimé à 112 876,38 euros HT.

Compte tenu de l'intérêt de ce projet, nous avons sollicité le Conseil Général de la Gironde et la Caisse d'Allocations Familiales afin qu'ils nous apportent leur soutien.

La Caisse d'Allocations Familiales, au titre du règlement intérieur d'action sociale 2013 a précisé qu'elle pourrait nous accompagner par le biais d'une subvention liée à un prêt sans intérêts.

Il s'agit là des nouvelles modalités d'accompagnement des projets d'investissements des collectivités locales.

Le plan de financement prévisionnel de cette opération est donc établi sur la base suivante :

Financiers	Montant en euros	%
Caisse d'Allocations Familiales	12 416,40	11,00 %
Conseil Général de la Gironde	27 648,00	24,50 %
Ressources propres Ville :		
<i>Prêt CAF à 0 % : 12 416,40 euros (11,00 %)</i>	72 811,98	64,50 %
<i>Ville de Bordeaux : 60 395,58 euros (53,50 %)</i>		
	112 876,38	

Dans le cas où l'un de ces cofinancements serait moindre, la Ville prendra à sa charge la différence.

En conséquence, je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir autoriser le Maire à :

- solliciter ces cofinancements,
- signer tout document afférant à ces cofinancements,
- encaisser ces cofinancements.

ADOpte A L'UNANIMITE

MME COLLET. -

Nous vous proposons d'aménager un centre d'accueil de loisirs au rez-de-chaussée de la Chartreuse Saint-André.

Avec Pierre LOTHAIRE nous voyons les familles, les jeunes couples avec enfants revenir s'installer à Caudéran. Nous nous en réjouissons. Il faut donc augmenter les capacités d'accueil des centres de loisirs de ce quartier.

Actuellement 214 places pour les maternelles, et de 240 places pour les 6 / 11 ans.

Cette chartreuse est située à côté de l'école maternelle Saint-André dans un espace vert agréable. Cela nous a semblé une opportunité à saisir.

Ces aménagements permettront d'accueillir 56 enfants pour un coût de travaux estimé à 112.876 euros.

Je vous remercie.

M. LE MAIRE. -

Merci.

M. MAURIN

M. MAURIN. -

Dans le cadre de cette délibération je souhaiterais, puisqu'on va avoir la réforme des rythmes scolaires à anticiper pour 2014/2015, que peut-être très prochainement, Monsieur le Maire, vous demandiez aux services de nous mettre à disposition un état des lieux assez précis quartier par quartier de l'ensemble des structures d'accueil et de loisirs nous permettant de réfléchir à la réforme des rythmes scolaires en lien avec nos capacités réelles d'accueil, tant du point de vue quantitatif que du point de vu qualitatif, s'il vous plaît.

M. LE MAIRE. -

Pas de problème. Ce tableau existe. Il est à la disposition de tout le monde.

Pas d'oppositions sur cette création d'un centre de loisirs ?

Pas d'abstentions non plus ?

(Aucune)