

**Rapport de la commission de la cohésion sociale et de la jeunesse chargée d'examiner la motion du 16 mai 2023 de M<sup>mes</sup> et MM. Alain Miserez, Fabienne Aubry-Conne, Jean-Luc von Arx, Fabienne Beaud, Alain de Kalbermatten, Anne Carron, Luc Zimmermann, Alia Chaker Mangeat, Aurélien Borgeaud et Oana Cotoi: «Pour une transparence dans la liste d'attente du BIPE».**

*25 mars 2024*

**Rapport de M<sup>me</sup> Laurence Corpataux.**

Ce projet de motion a été renvoyé à la commission sociale et de la jeunesse lors de la séance plénière du Conseil municipal du 16 mai 2023. La commission s'est réunie, sous la présidence de M. Christian Zaugg, les 23 novembre 2023, 18 janvier, 1<sup>er</sup> février et 14 mars 2024. Les notes de séances ont été prises par M<sup>me</sup> Patricia Brito Leitao, que la rapporteuse remercie pour la qualité de son travail.

*PROJET DE MOTION*

*Exposé des motifs*

Le Bureau d'information petite enfance (le «BIPE» ou le «Bureau») a permis une vue d'ensemble globale sur les inscriptions dans le secteur de la petite enfance.

En constante évolution, le système est maintenant géré par la commune et permet une gestion en ligne de l'entier des dossiers déposés.

Les personnes ayant déposé leur dossier peuvent réactiver leurs informations et demander au Bureau des informations quant au traitement et à l'avancement de leur dossier.

Cependant, la situation actuelle est extrêmement tendue au niveau de la couverture des besoins dans le secteur de la petite enfance et de nombreux parents ont de la peine à conceptualiser les critères d'attribution.

Enfin, le fait de ne pas pouvoir suivre soi-même en tout temps l'évolution de son dossier dans les listes d'attente crée de l'opacité pour de nombreux parents.

La liste d'attente du BIPE:

Depuis 2011, il existe la possibilité d'activer son dossier via internet et l'inscription en ligne est possible.

Cependant, ne pas connaître sa position personnelle dans les listes d'attente du BIPE crée beaucoup de confusion dans la population. En effet, avant d'envoyer un dossier dans une structure d'accueil, le BIPE tient une liste d'attente au sens de l'article 10 alinéa 1 du Règlement relatif à l'accueil préscolaire en Ville de Genève et aux conditions d'octroi des subventions aux structures d'accueil (LC 21 551; le «Règlement») et au sens du point 2.3 de la Directive départementale relative à la procédure d'inscription d'enfants et à l'attribution des places dans des structures d'accueil de la petite enfance subventionnées par la Ville de Genève (D5.08.021.V3; la «Directive»).

Ce n'est que lorsque le dossier est envoyé par le BIPE pour traitement dans une structure d'accueil qu'une famille peut espérer recevoir une réponse positive.

En outre, les critères au sens de l'article 10 alinéa 1 du Règlement et au sens du point 3.1 de la Directive ne citent pas d'une manière exhaustive les cas d'urgence ou de protection sociale particulière au sens de l'article 4 alinéa 3 du Règlement.

Or, il est fondamental que de tels cas soient cités de manière exhaustive.

Considérant:

- le Règlement LC 21 551;
- la Directive départementale D5.08.021.V3;
- le manque chronique de places de crèche en Ville de Genève;
- la nécessité de pouvoir concilier vie professionnelle des parents et bien-être des enfants en bas âge;
- l'intérêt reconnu, pour l'économie et pour la société en général, en particulier en matière de promotion de l'égalité hommes/femmes, de disposer de suffisamment de places d'accueil pour la petite enfance;
- la mission du BIPE qui consiste à informer et orienter les parents sur les différents modes de garde existants;
- la nécessité de garantir une uniformité de qualité et de traitement des demandes de places de crèche formulées par les parents;
- le sentiment d'arbitraire ressenti par les parents en raison de cette opacité des procédures d'attribution des places de crèche;
- la nécessité de rapprocher l'administration du citoyen en simplifiant les démarches administratives et en améliorant la transparence des décisions;

- la nécessité de rassurer les parents en leur permettant de suivre l'évolution du dossier de leur enfant, afin de faciliter l'organisation familiale;
- la nécessité d'améliorer la transparence des critères utilisés pour l'intégration à la liste d'attente,

le Conseil municipal invite le Conseil administratif:

- à améliorer la transparence du système d'administration en ligne des demandes de places de crèche en Ville de Genève;
- à clarifier les critères d'attribution des institutions de la petite enfance (IPE), notamment au sens de l'article 4 alinéa 3 du règlement LC 21 551, afin d'assurer à tous les enfants et à leurs parents un accès le plus juste et équitable aux places de crèche;
- dans ce cadre, clarifier la liste des «exceptions» possibles et les lister d'une manière exhaustive, identique pour toutes les IPE et réduite au minimum;
- à charger le Service de la délégation de la petite enfance de la Ville de mettre en place une liste d'attente informatisée sur leur site, comprenant l'ordre de traitement des dossiers, en anonymisant lesdits dossiers avec un code;
- à charger le Service de la délégation de la petite enfance de la Ville de mettre en place un contrôle formalisé afin de s'assurer du respect des critères d'attribution dans les IPE, et de permettre aux administrés d'en prendre connaissance.

### **Séance du 23 novembre 2023**

#### *Audition de M<sup>me</sup> Fabienne Beaud, motionnaire*

M<sup>me</sup> Beaud indique que la motion M-1768 a été déposée car M. Miserez, premier motionnaire, est confronté à la difficulté de trouver une place de crèche en Ville de Genève. Lorsqu'il a commencé le processus d'inscription, il s'est aperçu qu'il ne pouvait pas suivre l'avancée de sa demande. Il a cherché dans les règlements en place (LC 21 551 ainsi que la directive départementale) afin de savoir à quel moment il pouvait espérer obtenir une place de crèche. Il a alors estimé que la liste d'attente du BIPE posait des problèmes en termes de transparence, car il n'est pas possible de suivre la progression de l'inscription. Ainsi cette motion demande d'améliorer la transparence du système d'administration en ligne des demandes de places de crèche en Ville de Genève. Il est important pour M. Miserez de connaître sa place sur une liste électronique du BIPE. M<sup>me</sup> Beaud indique que cette demande aura un coût car il faudra engager du personnel.

#### *Questions des commissaires*

Qu'entendez-vous par «exceptions» dans la troisième invite?

Cela pourrait signifier qu'il y a des exceptions dans le sens où certains parents ne vivant pas en Ville de Genève mais y travaillant peuvent y obtenir une place de crèche.

Les critères d'attribution sont clairement posés, ainsi que l'exception possible suivante: une priorité est donnée aux enfants qui ont déjà un frère ou une sœur dans une institution. Que demande alors cette motion de plus que ce qui se fait déjà?

Il s'agit de permettre aux parents de suivre l'évolution de la liste, afin de savoir à quelle position ils se trouvent, notamment grâce à un code, car à la suite de la réception de confirmation d'inscription du BIPE, les parents ne reçoivent plus aucune nouvelle jusqu'à l'obtention d'une place.

Qu'en est-il des personnes qui travaillent en Ville et souhaitent une place en crèche?

Auparavant il était possible d'obtenir une place en crèche prioritairement en travaillant en Ville de Genève, ce qui n'est plus le cas actuellement. Une motion qui comprenait une demande de priorité pour le personnel de la Ville de Genève n'habitant pas en ville de Genève grâce à des échanges de places de crèche entre communes a été refusée car cela était impossible à mettre en place en raison du manque de places de crèche dans toutes les communes.

Existe-t-il des exemples comparatifs, dans d'autres villes, communes ou cantons?

Une commissaire indique que Lancy vient de municipaliser ses crèches et a un service qui s'occupe de cela. Vernier et Meyrin ont déjà municipalisé, ainsi que Carouge.

La motion pose la question du rapport du citoyen avec l'administration. Comment voit-elle la juste balance entre le devoir de transparence et le-la citoyen-ne qui va se retrouver à exiger des choses qui ne sont pas possibles règlementairement parlant?

Il s'agit de la grande difficulté de cette motion. Elle ajoute que toute transparence est bien mais peut aussi être dangereuse.

Serait-il possible de repousser la limite d'entrée à l'école du 31 juillet au 31 août, comme c'était le cas il y a quelques années, ou d'évaluer selon les enfants lesquels sont prêts à entrer à l'école même s'ils sont nés après le 31 juillet, car cela libérerait des places pour d'autres enfants et éviterait des cas extrêmes où des mères ont préféré provoquer leur accouchement afin de ne pas perdre la place de crèche?

Cela se situe au niveau fédéral, la Ville ne peut donc pas modifier ce critère.

Une commissaire ajoute que la catégorie à viser prioritairement pour libérer des places de crèche sont les bébés entre 0 et 1 an. Physiologiquement et pédagogiquement parlant, il n’y a aucun intérêt social à mettre un bébé en crèche avant 16 mois. Comme il n’y a pas de besoin sociologique de mettre ces enfants en crèche, une des pistes à creuser est d’accorder un congé parental.

Dans le cas où les garderies ne sont pas complètes, serait-il possible de les transformer en crèche?

Elle n’a pas la réponse à cette question mais indique qu’il serait important de le savoir. Elle ajoute toutefois que certains parents préfèrent le modèle d’accueil partiel à la journée. Cette transformation aurait pour avantage d’avoir des locaux déjà adaptés.

L’audition de M<sup>me</sup> Kitsos est acceptée à l’unanimité.

L’audition d’une commune (Lancy, Vernier, Meyrin ou Carouge) est acceptée à l’unanimité.

### **Séance du 18 janvier 2024**

*Audition de M<sup>me</sup> Christina Kitsos, conseillère administrative, accompagnée de M. Edouard Martin, directeur adjoint au département de la cohésion sociale et de la solidarité*

M<sup>me</sup> Kitsos relève qu’il y a beaucoup de questions sur les critères d’accès à une place de crèche, la transparence et la liste d’attente car dès le moment où on ne répond pas complètement aux besoins, cela soulève des interrogations quant au positionnement dans la liste d’attente, au délai pour obtenir une place de crèche, s’il y a une égalité de traitement, etc.

La mise en place du BIPE a entraîné de grands changements: la centralisation de la gestion avec un point d’entrée unique qui garantit l’égalité de traitement des dossiers.

Actuellement le taux de couverture n’évolue pas beaucoup, malgré l’ouverture de 300 places supplémentaires en raison de la densification de la ville, des nouveaux logements, du renouvellement de population dans un certain nombre de quartiers, notamment celui de Champel. Cela représente un facteur d’augmentation des demandes de la part des parents, d’autant plus que les parents sont de plus en plus nombreux à travailler à temps plein. Ces facteurs font qu’il y a une tension sur le nombre de places octroyées. C’est encore plus vrai dans les quartiers de Cité-Eaux-Vives et de Champel-Malagnou. Aux Eaux-Vives le taux de couverture s’élève à environ 60%. À d’autres endroits il se situe plutôt autour de 90%. La rive gauche est moins bien desservie que la rive droite actuellement. Après l’ouverture

des nouvelles places aux Eaux-Vives, le taux de couverture s'élèvera à 80-85%, ce qui permettra d'améliorer considérablement la situation de ce quartier: 80 places seront ouvertes à Victoire-Tinayre, 59 à Eglantyne-Jebb, 29 à la Madeleine, 57 à la rue de l'Avenir et 108 à la gare des Eaux-Vives. Concernant le secteur Champel-Malagnou, il y a un projet à Amandolier avec 57 places ainsi qu'un projet en lien avec l'Église protestante de Champel qui permettra d'avoir 60 places supplémentaires. Il y a également les PLQ Eugène-Pittard et Val-d'Arve avec chacun 60 places. La planification a donc été ciblée sur les endroits avec les besoins les plus importants. Aux Nations par exemple les besoins sont presque couverts à 100%.

M. Martin indique que la Ville de Genève est la commune qui fait le plus en termes d'offres de places dans le canton, avec un taux d'offre de 42% par rapport à la population d'âge préscolaire. C'est 10 points de plus par rapport à la moyenne cantonale.

M<sup>me</sup> Kitsos indique que les grands problèmes sont toujours de pallier le manque de personnel éducatif formé et d'éviter de louer des locaux. Elle ajoute que la Ville ne peut pas préempter pour des équipements publics, sauf si dérogation du Canton. Cela est problématique parce qu'on se retrouve avec beaucoup de logements et pas assez d'équipements.

Concernant les invites 2 et 3, elle indique que les critères d'attribution des places sont définis dans le règlement LC 21 551 et dans une directive départementale. Ces critères sont appliqués à l'ensemble des dossiers, quelle que soit la structure d'accueil. Il y a une priorité pour les personnes qui résident en Ville de Genève et pour celles qui résident dans le quartier de la crèche. Les familles qui travaillent en Ville de Genève mais n'y résident pas ne sont pas prioritaires. Les familles en activité sont prioritaires par rapport aux familles dont un ou les deux parents ne sont pas en activité. Dans les autres priorités, il y a les fratries. Deux priorités ont récemment été décidées par le CA et sont en cours de réalisation: les familles monoparentales (un parent en charge entièrement des enfants) en situation de vulnérabilité et le personnel éducatif (priorité temporaire). Il y a également les cas d'urgence (besoins de protection sociale), pour lesquels le Service de la petite enfance (SDPE) travaille avec des institutions comme les HUG et le SPMi, qui avertissent sur les situations. Entre 150 et 200 courriers par an demandent des places prioritaires pour des cas de protection sociale. Finalement, une quinzaine de dossiers est retenue chaque année. Ce sont des situations où la santé de l'enfant est potentiellement en danger ou quand l'enfant est retiré de la famille. En Ville de Genève, contrairement aux autres communes genevoises, il y a des places dédiées aux cas d'urgence. Ce sont alors des places temporaires qui peuvent être occupées entre six semaines et trois mois: il y en a 19, soit 12 aux Pâquis et 7 au secteur Dumas. Elles sont malheureusement tout le temps occupées. Elles peuvent aussi être utilisées dans le cas où un parent est hospitalisé, ou si un parent au chômage doit suivre une formation.

Concernant la question de la transparence soulevée dans les invites 1 et 4, le système pour gérer les listes d'attente est complexe, car de nombreuses variables entrent en compte: l'âge, le secteur, la plage horaire souhaitée et les critères de priorité. Il est donc délicat, voire risqué, de communiquer ces informations. De plus, l'information sur les conditions d'inscription et les critères est communiquée aux familles, soit en présentiel au BIPE, soit par téléphone, dans les documents transmis, en particulier la directive et aussi sur le site internet de la Ville de Genève. Ces documents expliquent aux parents, surtout ceux domiciliés sur la rive gauche, que l'attente peut prendre deux ans avant l'obtention d'une place de crèche. Concernant la proposition de mettre en place une liste d'attente informatisée avec un code, ce ne serait pas adapté par rapport au système qui est assez complexe, d'autant plus que la transparence ne sera pas améliorée, par contre la gestion administrative sera complexifiée, car le numéro dans la liste d'attente ne donnera pas la garantie à la famille de la date d'obtention d'une place. Il ne serait pas forcément approprié de donner de faux espoirs aux familles, ou au contraire de leur indiquer un délai plus long. Cela nécessiterait de plus des ressources supplémentaires ainsi que des développements informatiques.

Concernant la communication aux familles, cela peut et doit être amélioré. Ils travaillent à cela notamment sur le site internet. Par exemple sur le renouvellement de la demande de place qui est annulé en cas de retard; il faudrait donc faciliter informatiquement le renouvellement en instaurant par exemple un rappel. Il faudrait également avoir une brochure simple en plusieurs langues, et intégrer les parents n'obtenant pas immédiatement de place de crèche, s'ils le souhaitent, dans les données afin de leur transmettre des informations sur les accueils préscolaires. Ce travail pourra être intensifié avec la nouvelle cheffe de service.

Concernant l'invite 5, des contrôles sont déjà menés par les collaborateur-trice-s du BIPE lors de l'enregistrement de la demande d'inscription et lors de la sélection des dossiers, mais aussi au niveau du contrôle interne du département sur la complétude du dossier administratif et la conformité de l'attribution des places en fonction des critères fixés. Tout est classé informatiquement et est accessible en tout temps. Comme elle reçoit assez souvent des demandes de parents, parfois même d'avocats, il faut être en mesure de dire ce qui est fait dans l'attribution des places: ils sont très stricts sur cela.

### *Questions des commissaires*

Repousser le délai d'entrée à l'école au 31 août permettrait-il de gagner des places?

M<sup>me</sup> Kitsos répond que ce critère est basé sur ce que fait le DIP. L'avantage de mettre le délai au 31 juillet est que quand il y a un groupe d'enfants, ils partent en même temps à l'école primaire. De plus le problème sera le même quelle que

soit la date choisie. Une fois que tous les besoins pourront être couverts, il serait intéressant de réfléchir à accepter les enfants tout au long de l'année.

Les personnes ont-elles le choix de la crèche, ou la place de crèche est-elle attribuée en fonction du lieu de domicile ou de travail?

M. Martin répond que pour les personnes qui travaillent en Ville de Genève mais qui n'y habitent pas (2 à 3% du total des places), ce sont en général des personnes qui avaient eu une place parce qu'elles habitaient en Ville de Genève et qui ensuite ont déménagé. La place est conservée jusqu'à la fin du cursus en crèche. Si une personne arrête de travailler en Ville de Genève et habite hors de la Ville, la place est réattribuée à la fin de l'année. Concernant les inscriptions, une famille qui travaille en Ville mais n'y habite pas ne peut pas s'inscrire via le site internet et doit contacter le BIPE.

Le critère de priorité qui concerne les personnes qui travaillent inclut-il les activités indépendantes, ou cela ne concerne-t-il que les activités salariées?

M. Martin répond que le terme activité comprend les activités indépendantes et salariées, ainsi que les personnes en recherche d'emploi ou en formation.

Le problème principal de la liste d'attente semble un problème de ressenti des personnes qui recherchent une place et qui ont une impression d'injustice: est-il possible de faire quelque chose pour qu'il n'y ait plus ce ressenti?

M<sup>me</sup> Kitsos répond qu'il est très difficile de trouver une autre solution quand on n'a pas de place en institution de la petite enfance, ce qui génère un stress très important auprès des parents. L'objectif est qu'il y ait une place pour chaque enfant. Il existe un règlement et une directive qu'il faut suivre. La mise en place d'une brochure explicative serait une piste, ainsi que garder le lien avec ces personnes en les associant à certaines activités proposées par le SDPE. Ils sont rigoureux dans l'attribution des places; il n'y a pas de passe-droit.

Un horizon temporel est-il donné aux personnes qui s'inscrivent?

M. Martin rappelle que la situation est plus tendue sur la rive gauche, et indique que cela est communiqué aux parents lors des inscriptions. Les ordres de priorité et les nombreuses variables prises en compte rendent le système complexe, il n'est donc pas possible de prévoir quand la place sera obtenue. Il ajoute que mettre en ligne la liste d'attente peut créer des incompréhensions chez les personnes à cause des priorités qui font qu'un dossier peut descendre dans la liste au lieu de monter.

La motion semble compliquée à mettre en place et risque de créer davantage de problèmes et tensions, y a-t-il tout de même des invites à garder?

M<sup>me</sup> Kitsos répond que la communication peut être améliorée.



M. Martin ajoute que la motion est intéressante conceptuellement, mais qu'elle n'améliorera pas la situation en pratique.

Une commissaire rappelle que dans l'ancienne législature une demande similaire avait été effectuée, mais que le contexte était différent: chaque crèche gérait les dossiers et avait ses critères. Une coordination par le BIPE avait alors été décidée pour uniformiser la situation. Existe-t-il un comparatif entre cette situation et la situation actuelle, notamment s'il y a une diminution des réclamations?

M<sup>me</sup> Kitsos ne sait pas le nombre de réclamations qu'il y avait alors. Elle ajoute que ce sont davantage des personnes désespérées qui lui écrivent car elles sont dans une situation financière difficile par exemple. Ce n'est donc pas forcément une mise en cause des critères. En trois ans, elle a reçu une ou deux réclamations.

M. Martin ajoute que quand le SDPE, le BIPE ou la direction du département reçoit une famille qui demande des explications quant à la longueur d'attribution des places, ils sont à même de répondre précisément grâce aux procédures actuelles qui permettent de retracer l'historique et d'indiquer la place à laquelle ils se trouvent en expliquant les raisons de cette position.

M<sup>me</sup> Kitsos ajoute qu'il est même possible d'établir quels souhaits des parents ont fait que l'attribution est plus lente ou plus rapide.

#### **Séance du 1<sup>er</sup> février 2024**

*Audition de M<sup>me</sup> Sandra Rossier, cheffe de service, et de M<sup>me</sup> Mathilde Captyn, responsable administrative au Service de l'enfance de la Ville de Vernier*

M<sup>me</sup> Captyn informe qu'il y a 10 structures d'accueil à Vernier: 6 crèches et 4 jardins d'enfants.

M<sup>me</sup> Rossier indique qu'à Vernier, ils promeuvent l'ouverture de places et travaillent autour des bâtiments et de la formation de collaborateurs et collaboratrices compétent-e-s.

M<sup>me</sup> Captyn ajoute qu'à partir du moment où une famille sollicite le Service de l'enfance de la Ville de Vernier pour une place en espace de vie enfantine (EVE) ou en jardin d'enfants, la situation de pénurie leur est expliquée, ainsi que le fait que l'attente pour obtenir une place varie entre 12 et 18 mois, pour que la famille comprenne qu'elle devra attendre, bien que l'attente puisse parfois durer moins de 12 mois ou plus de 18 mois si les critères sont plus précis. Il n'y a pas de numéro d'inscription: les places d'accueil sont attribuées en fonction de l'ordre chronologique d'inscription en liste d'attente, selon les disponibilités des structures d'accueil et des places dans les groupes d'âge. Les besoins sont presque

couverts pour la tranche des 3-4 ans, mais la situation est plus tendue pour la tranche d'âge des 1-2 ans. Aucune information sur les autres familles n'est transmise, mais souvent les familles discutent entre elles du temps d'attente. La question du rang dans la liste d'attente ne paraît pas être un gage de transparence parce qu'un grand nombre de critères entrent en compte et font varier le temps d'attente (l'âge de l'enfant, l'EVE souhaité, le nombre de places dans les groupes, le taux d'accueil, etc.).

M<sup>me</sup> Rossier ajoute que donner un rang fait augmenter la frustration des familles. La Ville de Vernier privilégie donc des contrôles sporadiques pour s'assurer que les attributions ne peuvent pas sortir de la règle. Un certain nombre de priorités ont été mises en place, notamment habiter en Ville de Vernier et que les deux parents doivent travailler pour obtenir une place en EVE. Ces critères figurent dans le règlement disponible sur leur site internet. Ils ne donnent pas de rang, mais expliquent aux familles, sur la base de leur demande, pourquoi l'attribution de la place prend du temps, afin de maintenir la frustration à un niveau acceptable. Quand le niveau de frustration est trop élevé, deux solutions se présentent: le Service dispose d'une équipe d'éducateurs sociaux qui peuvent éventuellement évaluer un besoin qui serait plus important en termes de développement de l'enfant ou de situation sociale compliquée, et ceux-ci contactent la cheffe de service ou le magistrat en cas de doute; l'autre solution est d'être en mesure d'expliquer et prendre le temps d'entendre les familles.

M<sup>me</sup> Captyn indique que le Service vérifie que les critères d'éligibilité à la proposition d'une place en EVE ou en jardin d'enfants sont remplis et applique ensuite les priorités d'attribution: les situations sociales, le regroupement des fratries, les enfants qui habitent dans la commune de Vernier. Il arrive fréquemment que des parents ne comprennent pas tous les éléments de ce système; le Service passe donc beaucoup de temps à écouter les familles et leur expliquer le système. Le besoin de compréhension peut aller jusqu'à une demande de rendez-vous avec le magistrat. M<sup>me</sup> Captyn conclut en soulignant que privilégier la transparence c'est écouter, expliquer et recevoir si nécessaire les familles. Il faut être à la disposition des parents en garantissant la communication, afin d'aiguiller au mieux ceux-ci pour couvrir la période d'attente trop longue par rapport à leurs besoins.

M<sup>me</sup> Rossier estime qu'il est impossible d'établir une liste exhaustive des exceptions possibles, car les situations humaines, familiales et sociales sont toutes différentes les unes des autres. Dresser une liste d'exceptions et imaginer qu'elle est exhaustive c'est prendre le risque de ne pas toutes les lister et de passer à côté de situations où il serait bénéfique pour l'enfant d'avoir une place en crèche. L'équipe sociale de Vernier est justement là pour détecter ces situations compliquées et analyser en fonction de l'intérêt prépondérant de l'enfant, de son développement, l'urgence de la situation en termes de réseau familial ou social. Il y a donc un système de mesures de l'exception qui doit être adapté à l'humain.

Elle estime que quand on parle de transparence c'est pour amener quelque chose de très clair et d'apaisant, alors qu'établir des listes précises ou donner un numéro d'accès dans des situations où tout est évalué en fonction de critères multiples, engendre le risque de rendre le processus encore moins clair. Le meilleur moyen de réduire la frustration serait de créer des places de crèche

### *Questions des commissaires*

Quel est le taux de couverture à Vernier par rapport aux demandes?

M<sup>me</sup> Rossier répond que le taux de couverture est actuellement de 29, mais l'ouverture d'un certain nombre de places est prévue pour la rentrée préscolaire. Elle transmettra les chiffres précis à la CCSJ. Elle ajoute que le SRED a une liste sur son site internet regroupant les taux de couverture de toutes les communes.

Pourquoi la situation est plus tendue pour les 0-2 ans? Une crèche privée a effectué quelques adaptations pour ouvrir plus de places pour les bébés, car c'est la tranche d'âge pour laquelle elle a le plus de demandes et qu'à partir de 3 ans la plupart des enfants fréquentant cette crèche entrent dans une école privée. La Ville de Vernier a-t-elle aussi cette possibilité?

M<sup>me</sup> Rossier indique que les institutions doivent assurer la continuité de l'accueil: les enfants en crèche dans la tranche d'âge 0-2 ans passeront donc forcément un jour à la tranche 3-4 ans. En Ville de Vernier, peu d'enfants partent en école privée; les enfants restent donc en institution jusqu'à leur entrée en école publique. Le nombre de places pour les 0-2 ans est également légèrement réduit car c'est une tranche d'âge qui demande plus d'encadrement.

L'équipe sociale analyse-t-elle toutes les demandes?

M<sup>me</sup> Rossier répond qu'elle n'analyse pas toutes les demandes. Elle le fait par exemple quand une famille appelle à plusieurs reprises pour demander la raison pour laquelle une place de crèche ne lui a pas encore été attribuée et que le Service estime qu'il serait intéressant d'organiser une rencontre. La demande peut aussi provenir du SPMi quand il découvre qu'une famille est dans une situation précaire et dont les enfants ont un développement pas suffisamment acceptable, et qui peut alors demander une place en EVE ou en jardin d'enfants pour accompagner la famille dans sa parentalité et aider l'enfant à atteindre un niveau de développement acceptable. Il y a aussi des accueils adulte-enfant, sans inscription, qui permettent de repérer des enfants pour lesquels il serait bénéfique d'être accueillis en institution au moins l'année avant l'entrée à l'école ou d'être accompagnés par d'autres professionnels du réseau.

Beaucoup de places sont-elles attribuées à des enfants qui ne résident pas à Vernier mais dont les parents travaillent en ville de Vernier?

M<sup>me</sup> Captyn répond qu'il y en a très peu, car ils n'arrivent presque jamais à la situation où ils ont la possibilité de proposer des places aux personnes travaillant en Ville de Vernier.

Les familles qui demandent une place dans une crèche qui n'a pas de place descendant-elles dans la liste d'attente?

M<sup>me</sup> Captyn répond que ce n'est pas exactement cela. Elle précise que quand une famille s'inscrit sur la liste d'attente en Ville de Vernier, elle s'inscrit pour une place en EVE ou en jardin d'enfants. La Ville de Vernier réserve les places en EVE pour les parents en activité (travail, formation ou chômage avec recherche active): si les deux parents ont un taux d'activité assez important ils ont une place en EVE, sinon ce sera en jardin d'enfants où l'accueil fonctionne par demi-journées de 4 heures, sans repas de midi. Les parents, quand ils s'inscrivent en liste d'attente, peuvent avoir un souhait très précis portant sur une institution, mais le Service peut leur proposer une place dans un autre établissement s'il n'y a pas de place disponible dans l'établissement souhaité, en prenant en compte au maximum le quartier de résidence. Si la famille refuse, elle devra attendre plus longtemps.

L'établissement de critères d'attribution stricts pourrait-il pénaliser des familles cherchant une place de crèche?

M<sup>me</sup> Rossier répond que s'il n'y a pas d'exception possible, on prend le risque de ne pas prendre en compte certaines réalités auxquelles on n'aurait pas pensé et ainsi de ne pas accueillir des enfants qui en auraient vraiment besoin.

Que pensent les auditionnées de la troisième invite?

M<sup>me</sup> Rossier pense que c'est impossible, car il y a des situations impensables qui ne pourront pas être listées.

Que pensent les auditionnées de la quatrième invite?

M<sup>me</sup> Rossier répond que le Service de l'enfance de Vernier travaille actuellement avec le Service intercommunal d'informatique (SIACG) sur un programme qui permettra à davantage de parents de s'inscrire de manière informatisée. Il faut toutefois garder à l'esprit que toutes les personnes ne sont pas en mesure d'utiliser les services informatiques et qu'il faut donc maintenir un autre moyen d'inscription. Ils font parfois appel à des traducteurs et traductrices de la Croix-Rouge pour inscrire ou échanger avec des familles.

Quel est le pourcentage de demandes pour un accueil familial de jour ou une prestation restreinte? Vernier a-t-elle un réseau d'accueillantes familiales de jour pour les familles qui n'ont pas de place en crèche?

L'association AFJ-MVM allie Vernier, Meyrin et Mandement avec des accueillantes familiales de jour. Et il y a presque une cinquantaine de places pour

des enfants verniolans pour les accueils de jour, pour un temps d'attente souvent moindre. Ils conseillent souvent aux parents de s'inscrire pour une place en EVE ou jardin d'enfants, mais aussi à l'AFJ. Le Service prend d'ailleurs également les inscriptions pour l'AFJ.

La raison pour laquelle les 2 à 4 ans sont la tranche d'âge pour laquelle les parents sont moins demandeurs est-elle parce que ces derniers ont trouvé un autre moyen de garde?

M<sup>me</sup> Rossier répond que c'est simplement parce qu'il y a plus de places pour cette tranche d'âge.

Les familles dont un des deux parents est au chômage ou en temps de travail partiel ont-elles des limites d'abonnement comme à Lancy qui a établi que si les parents ne travaillent pas à 100%, l'enfant ne peut pas avoir une place de crèche à 100%?

M<sup>me</sup> Captyn répond que le Service de l'enfance adapte l'accueil de l'enfant à l'activité des parents en discussion avec eux et avec une certaine souplesse. Certains horaires de travail particuliers demandent une place de crèche à 100% même si les parents ont un taux de travail inférieur, le personnel du GIAP par exemple.

Quel est le taux de satisfaction du système de Vernier?

M<sup>me</sup> Captyn répond qu'il est difficile d'évaluer la satisfaction. Elle indique qu'ils ont proposé un sondage aux parents dans le cadre d'un stage en 2023: le taux de satisfaction était proche des 100%, mais concernait surtout l'accueil.

Que souhaiteraient-elles améliorer en tant qu'administration?

M<sup>me</sup> Rossier pense que c'est un très bon système qui fonctionne. Elle souhaiterait voir une augmentation du nombre de places temporaires d'urgence qui est de 6 actuellement; elles sont limitées à trois mois et sont destinées à des situations d'urgence comme une perte de garde ou une maladie nécessitant une hospitalisation. Elle ajoute qu'ils sont toujours en train d'analyser leur système pour voir ce qui doit être amélioré.

Serait-il pertinent de rappeler régulièrement le processus d'attribution des places en crèche aux familles?

M<sup>me</sup> Captyn répond qu'un système automatique est en place à Vernier pour amener les parents à renouveler leur inscription tous les six mois. C'est l'occasion d'avoir un contact individuel avec les familles pendant l'attente de la place de crèche. Ils ont travaillé sur la communication avec les familles, sur l'ensemble de leurs besoins, et ils ont évalué qu'ils avaient peut-être une amélioration de la communication à réaliser à d'autres endroits, mais il est apparu que la communication au moment du besoin de garde et du système d'inscription était satisfaisante. Une

brochure sortira prochainement à l'attention des nouveaux parents au bénéfice d'une place. Ils souhaitent mieux communiquer l'ensemble des prestations de la petite enfance à Vernier.

M<sup>me</sup> Rossier ajoute que quand une famille emménage à Vernier avec un enfant en bas âge ou qu'un bébé naît dans une famille, celle-ci reçoit une invitation pour une soirée d'information destinée aux nouvelles familles de Vernier, où sont présentes une équipe sociale et une éducatrice de la petite enfance qui mettent en avant les différentes possibilités à Vernier.

De combien de membres est composée leur équipe, pour combien de familles?

M<sup>me</sup> Captyn répond qu'il y a un poste à 80% en charge de l'accueil qui est ouvert du mardi au vendredi entre 9h-12h et 14h-17h. Elles ont constaté que le standard du BIPE était plus restreint, ce qui les a interrogées. Le Service de l'enfance de Vernier réfléchit sur la meilleure option entre ouvrir l'accueil le plus de temps possible pour permettre une plus grande communication avec les familles ou réduire le temps des appels car de plus en plus de personnes privilégient les mails. Leur site internet regroupe également les informations de façon claire.

Serait-il justifié de demander à la Ville de faciliter l'accès et d'élargir le standard du BIPE, pour maintenir des alternatives à internet?

M<sup>me</sup> Captyn répond qu'il lui semble important que les familles puissent joindre le service et avoir des réponses, parce que cela participe à répondre à la frustration, que ce soit par téléphone, e-mail ou en venant directement au guichet. Elle rappelle que la population suisse est à 16-17% illettrée, il faut donc trouver le bon équilibre.

Les contrôles effectués ont-ils mis en évidence des cas de non-respect des critères?

M<sup>me</sup> Rossier répond que les critères ont toujours été respectés et ajoute que les gestionnaires ne décident pas seules des attributions. Le système est très efficace en termes de regards croisés pour s'assurer qu'il n'y a pas de passe-droit.

Est-ce que beaucoup des places réservées pour les enfants à problème sont conseillées par le Service social?

M<sup>me</sup> Rossier répond qu'il n'y a aucune réservation de place pour les enfants vivant des situations sociales complexes. En cas d'évaluation d'une situation problématique, l'équipe d'éducateurs sociaux peut faire monter le dossier dans l'importance d'une attribution.

## **Séance du 14 mars 2024**

### *Prises de position et vote*

Le Parti libéral-radical a l'impression, concernant la première invite, qu'il ne faudrait pas que la liste soit trop transparente car il faut assurer une certaine confidentialité. Concernant l'invite 2, le Parti libéral-radical estime que le système fonctionne jusqu'à présent et que le problème relève davantage d'un manque de places de crèche. Concernant l'invite 3, le Parti libéral-radical estime que les exceptions sont déjà assez claires. Concernant l'invite 4, à sa connaissance le nécessaire est en train d'être fait. Concernant l'invite 5, il n'estime pas nécessaire de mettre en place des contrôles supplémentaires. Toutes les réponses ont été apportées à toutes les questions posées par cette motion. Comme tout ce qui a été demandé est en place ou en train d'être mis en place, le Parti libéral-radical refusera donc cette motion.

Le Centre indique que, à la suite de l'audition de M<sup>me</sup> Kitsos, il est clair que ce qui est demandé est déjà en place en Ville de Genève et que M<sup>me</sup> Kitsos accorde beaucoup d'importance aux crèches. La seule chose qui pourrait être améliorée selon les dires de la magistrate c'est la communication des informations, mais elle a indiqué s'occuper déjà de cela.

Le Parti socialiste est du même avis que le Parti libéral-radical. Il ajoute qu'il y a deux sortes d'invites: les invites non réalisables car elles sont contraaires à la protection des données et de la vie privée, et celles qui sont déjà réalisées. La motion a été utile pour avoir des réponses sur le sujet. Le Parti socialiste refusera cette motion.

L'Union démocratique du centre refusera cette motion car tout ce qui est demandé est déjà fait au niveau du département de la cohésion sociale et de la solidarité.

Les Vert-e-s ont entendu le mécontentement et l'anxiété des parents en recherche de places de crèche en Ville de Genève. Cette motion a le mérite de montrer que le changement de gouvernance dans la manière de gérer la liste d'attente fonctionne. Avant ce changement, chaque crèche s'occupait de sa propre liste d'attente selon ses critères, alors que maintenant il y a une liste d'attente centralisée avec des critères précis. M<sup>me</sup> Kitsos a expliqué lors de son audition que connaître sa place sur la liste d'attente ne sert à rien et peut même être source de frustration car cette place peut évoluer en fonction des urgences et exceptions qui arrivent. Les Vert-e-s relèvent que la communication envers les parents nécessite de prendre le temps de donner une information directe aux parents concernés par cette problématique, afin de diminuer l'anxiété par une meilleure connaissance de ce qu'il se passe. La commissaire ajoute que les demandes des invites sont déjà réalisées.

Le Mouvement citoyens genevois va refuser la motion car les auditions ont montré que tout est fait à l'heure actuelle.

Ensemble à gauche partage ce qui s'est dit autour de la table, mais considère l'esprit de la motion et la votera tout de même, même s'il comprend les réticences exprimées.

Mise aux voix, la motion est refusée par 12 non (1 UDC, 1 MCG, 3 PLR, 3 Ve, 4 S) contre 3 oui (2 LC, 1 EàG).