

# Lettre d'information Quali'loisirs

SPL Enfance et Animation

20/03/2017

N°1

## LA DEMARCHE QUALITE

### ENGAGEMENTS

La SPL Enfance et animation s'est engagée dans une démarche qualité pour ses équipements d'accueil de loisirs. Dénommée Quali-loisirs, elle implique un questionnement récurrent des modalités de travail pour les professionnels et une interrogation systématique des usagers et clients de nos équipements, afin de pouvoir progresser qualitativement dans nos pratiques. Nous souhaitons communiquer les premiers éléments de notre enquête « usagers et clients ». Si bien évidemment les familles sont les premières utilisatrices de nos équipements de proximité, les enfants participent également à la démarche par les avis donnés en continu.

Cette démarche qualité entre également en compte dans

*« ...elle implique un questionnement récurrent des modalités de travail pour les professionnels et une interrogation systématique des usagers et clients... »*

la transmission à nos actionnaires du point de vue des populations sur la qualité de services et le rendu en lien avec la délégation de service public initialement mise en œuvre avec la CCPFRS et les communes et aujourd'hui reprise par l'agglomération de Mulhouse.

Validée par les Conseils d'administration des 24 octobre 2016 et 2 mars 2017, la démarche qualité engagée fera l'objet d'une lettre d'information dont l'objectif est de vous rendre régulièrement compte des résultats et des modalités mises en œuvre de nos engagements d'améliorations.

Il s'agit pour la SPLEA d'aller dans le sens de la qualité au bénéfice des enfants, des familles, des professionnels et donc des collectivités.

Le Président

Raymond KASTLER

## UNE REFERENCE NATIONALE AFNOR

• • •

Référentiel n° 250

Quali'loisirs

Un référentiel spécifique pour les accueils périscolaires et accueils de loisirs qui préconise des engagements sur :

- La qualité des méthodes pédagogiques
- La prise en charge de l'enfant
- La relation avec les parents

Par l'ensemble des personnels et équipements, à tous les échelons.

Les engagements sur 8 items :

- accueil et qualité relationnelle
- prévention et sécurité
- projet pédagogique et activités
- vie locale, environnement, culture et patrimoine
- locaux
- équipe d'encadrement
- relation avec les familles
- communication

# ENQUETES ET RESULTATS

ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE DU 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE AU 30 NOVEMBRE 2016

Au cours du premier trimestre de l'année scolaire 2016/17, les équipements d'accueil de loisirs ont organisé une enquête de satisfaction qui s'est accompagnée par un suivi important des appréciations des enfants en continu.

Pour chaque site, ces résultats sont consultables dans les équipements et sur simple demande. Vous trouverez donc la synthèse ci-après de l'ensemble des enquêtes réalisées en direction des familles, des enfants, à la fois pour l'accueil périscolaire comme pour l'accueil collectif de mineurs durant les vacances scolaires.

De nouvelles enquêtes se dérouleront tout le long de l'année pour assurer le suivi qualité de nos équipements et la mise en œuvre les axes d'amélioration nécessaires.

## AVIS DES PARENTS

### Moyennes des baromètres familles

TYPE-06

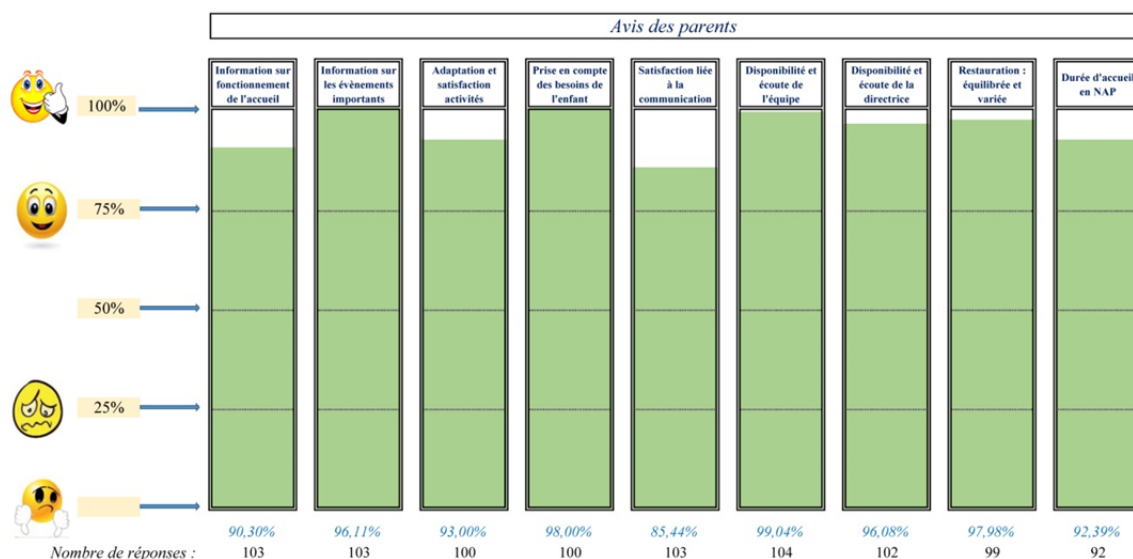
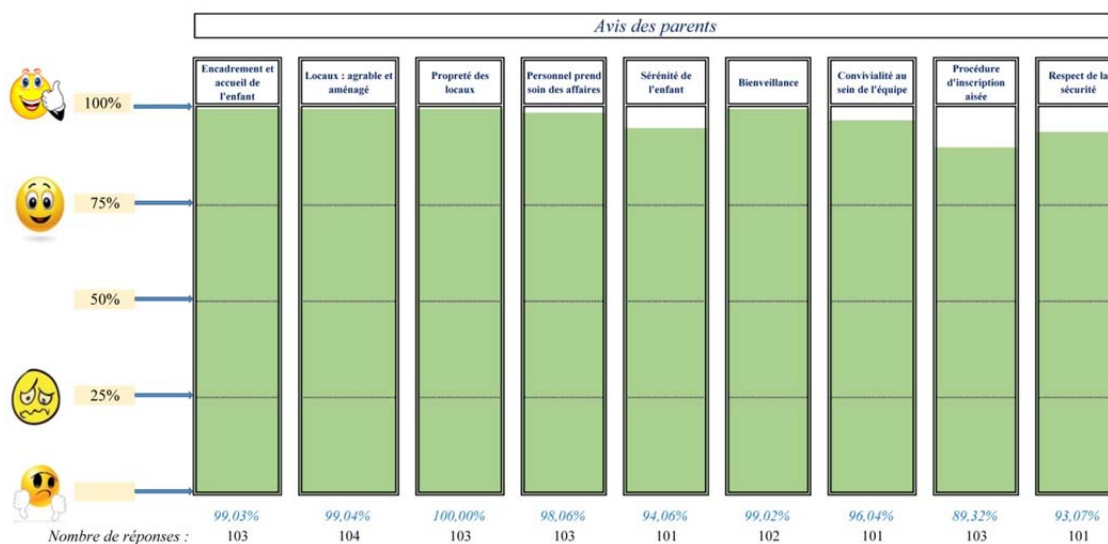


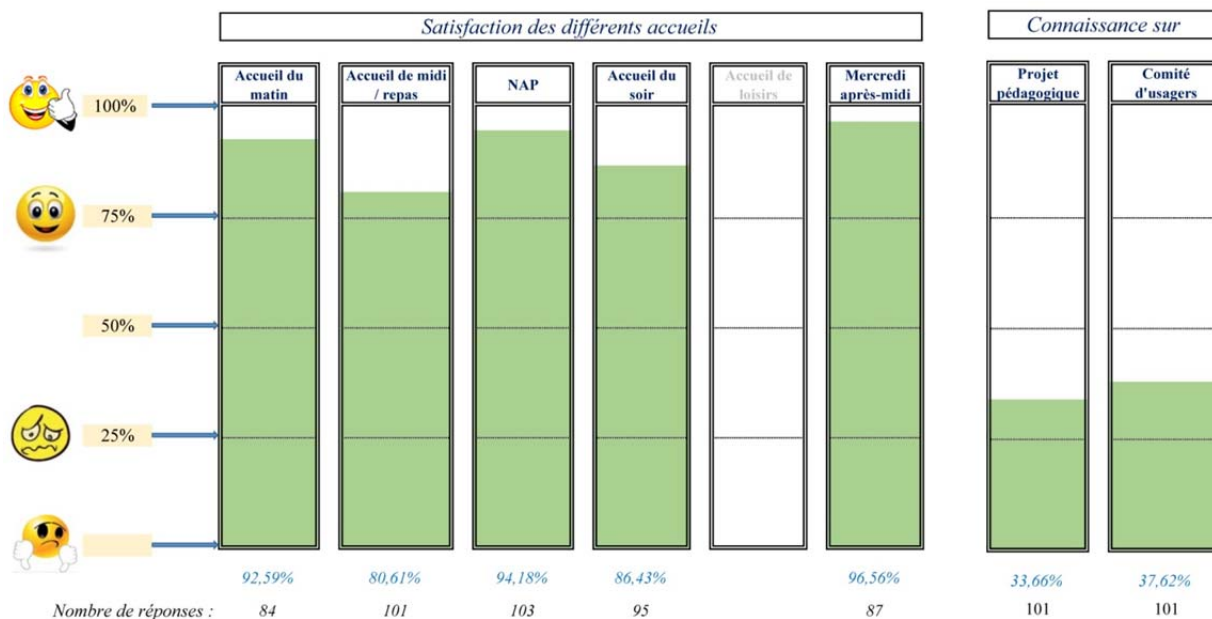
Période : septembre-novembre

Equipements : 4 périscolaires

Nb de familles concernées : 322

Taux de participation : 32,3%



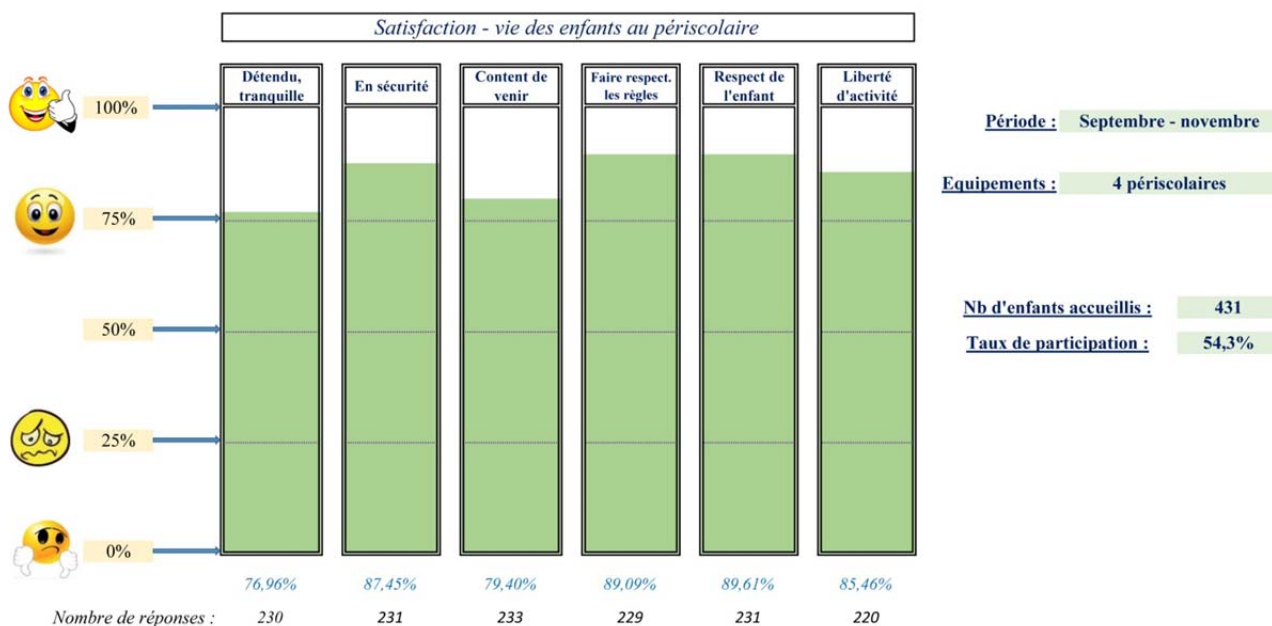


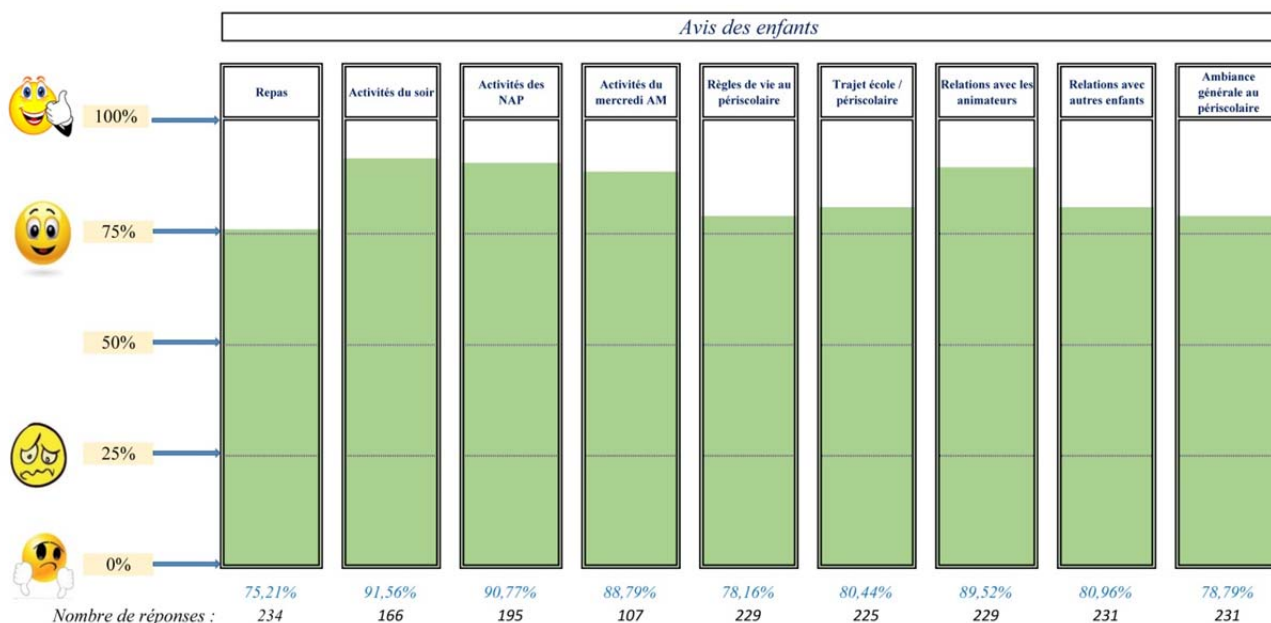
Le baromètre ci-dessus confirme qu'en ce qui concerne la majorité des items (encadrement, locaux, sécurité, information, communication, restauration...), **plus de 80% des parents** ayant répondu font état de leur **satisfaction**. Cette satisfaction concerne tous les accueils. Seul bémol, une méconnaissance des parents quant à l'existence du projet pédagogique et des comités d'usager.

## AVIS DES ENFANTS



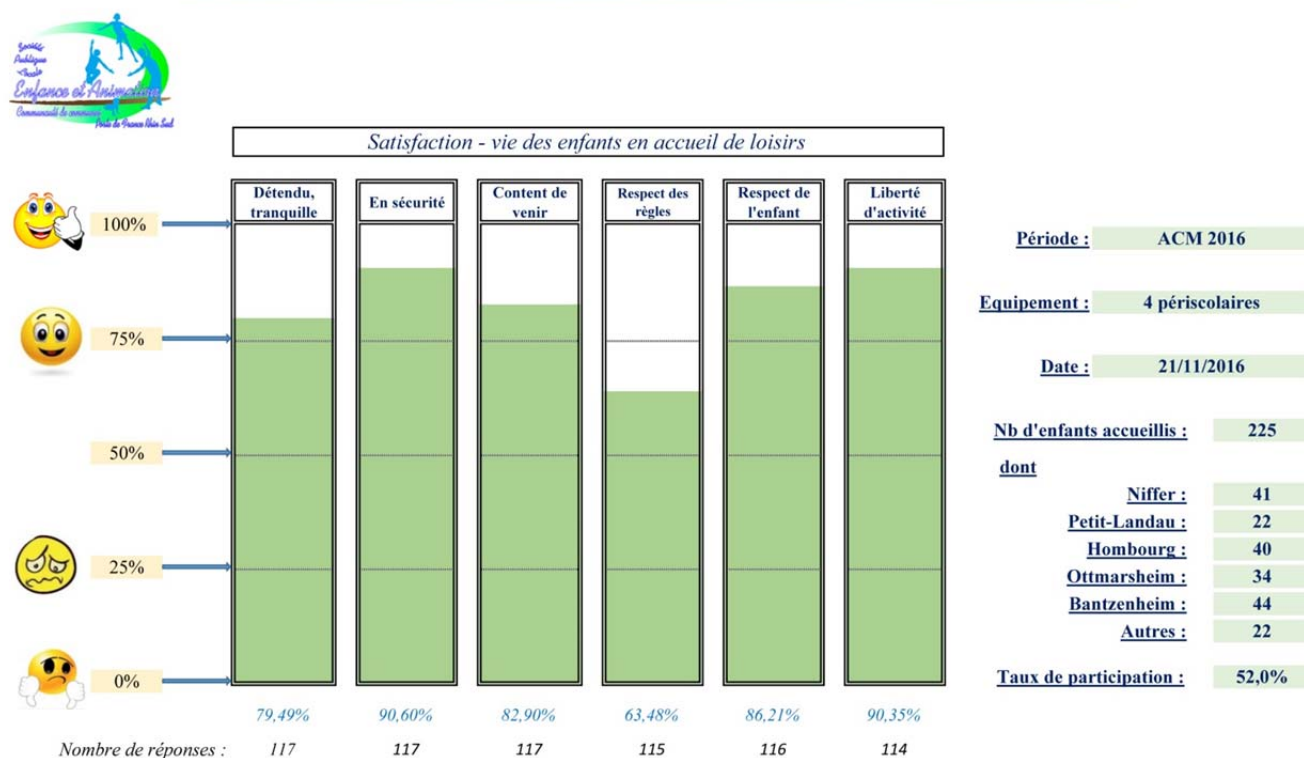
### Moyenne des baromètres enfants - accueil périscolaire

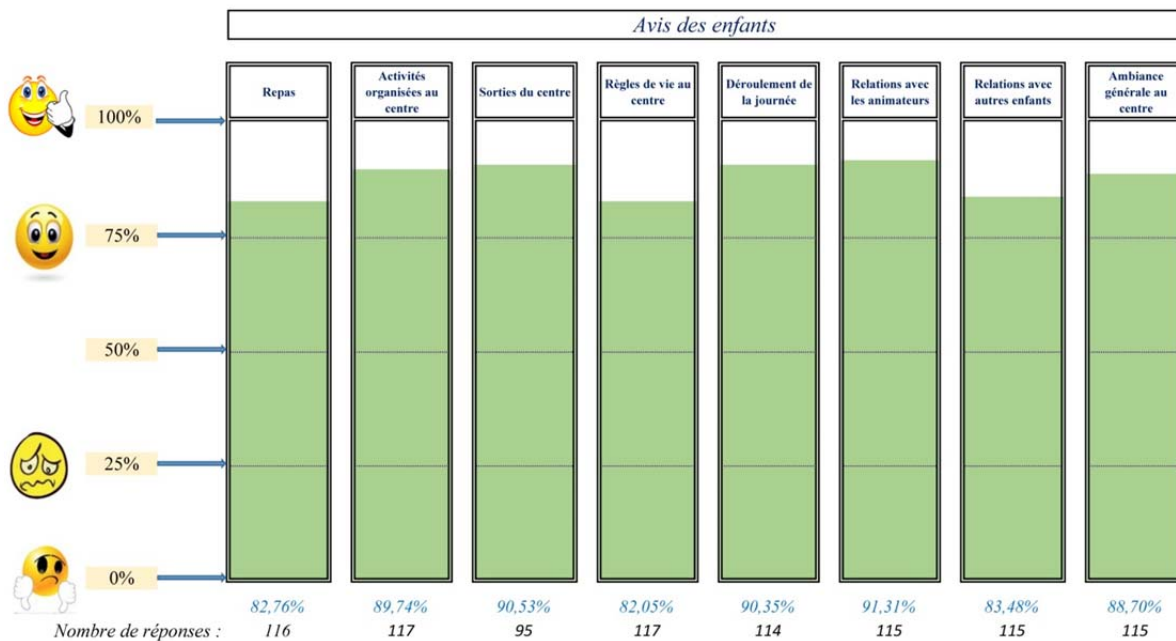




En accueil périscolaire, **les enfants sont pour 79% d'entre eux contents de venir**. Fondés sur le projet pédagogique, les divers temps laissés à l'enfant (temps de détente, de calme, d'activités...) sont respectés et plus de **87% des enfants se sentent en sécurité**. De même, les enfants apprécient pour plus de 89% d'entre eux le respect des enfants, ainsi que le respect des règles que les équipes d'animateurs/trices mettent en œuvre. Ainsi, que cela soit **pour les activités** NAP et/ou périscolaires, les enfants sont globalement **satisfaits à plus de 88%** sur l'ensemble des activités proposées. Concernant le repas, 75% des enfants interrogés se disent également satisfaits.

### Moyenne des baromètres enfants - Accueil Collectif de Mineurs





Durant les vacances scolaires, et avec un taux de participation à l'enquête de 52% des enfants ayant participé, la vie des enfants en accueil collectif s'avère plus que satisfaisant. Ainsi, sur les questions de sécurité, du respect de l'enfant et de la liberté d'activité, la **satisfaction s'établit à plus de 90%**.

Cependant, les enfants font état d'un respect des règles que pour plus de 63%. Par ailleurs, les **avis** relatifs aux repas, aux activités organisées, aux règles de vie et aux relationnels (adultes et enfants) se situent à hauteur de **plus de 80% de satisfaction**.

## INFORMATIONS

A l'issue de la fusion des collectivités CCPFRS et M2A, la SPL Enfance et Animation a connu des modifications dans la composition de son Conseil d'administration.

En date du 2 mars 2017, les administrateurs de la SPL Enfance et Animation ont reconduit Monsieur Raymond KASTLER, à l'unanimité, à la Présidence de la SPL Enfance et Animation.

### NOS LIENS :

[www.splea68.fr](http://www.splea68.fr)

#### Projets pédagogiques :

Site de Bantzenheim  
 Site de Hombourg  
 Site de Niffer  
 Site d'Ottmarsheim

#### Comités d'usagers :

cupb@splea68.fr  
 comitedusagers@gmail.com  
 usagers.periniffer@gmail.com  
 comite.usagers.po@gmail.com