

Lettre d'information Quali'loisirs

SPL Enfance et Animation

25/01/2018

N°3

BAROMETRES DE SATISFACTION

NOVEMBRE 2017

Madame, Monsieur,

Notre audit, réalisé par l'AFNOR, sur les engagements de certification Quali'loisirs s'est déroulé du 13 au 15 novembre 2017. Comme déjà évoqué, les engagements audités reprennent huit axes que sont :

- Accueil et qualité relationnelle
- Prévention et sécurité
- Projet pédagogique et activités
- Vie locale, environnement, culture et patrimoine
- Locaux
- Equipe d'encadrement
- Relation avec les familles
- Communication

... dans nos équipements d'accueils de loisirs.

Cette certification vérifie de manière objectivée et par un tiers, l'atteinte des objectifs fixés et mesurables afin d'améliorer nos services, de mobiliser nos personnels comme d'harmoniser nos pratiques professionnelles au profit de tous les usagers. A la fois niveau d'exigence ainsi que qualité sont les maîtres mots de cette certification Quali'loisirs au profit de vos enfants et pour lesquels parents et professionnels doivent œuvrer ensemble et conjointement. C'est pourquoi, votre participation comme celle des enfants aux diverses enquêtes de satisfaction que nous mettons en œuvre tout le long de l'année est importante. Suggestions, critiques, satisfactions, propositions nous permettent de faire évoluer nos outils et pratiques tout en respectant les cadres définis par la législation, les contraintes financières et juridiques et le respect des usagers comme des personnels.

Cette recherche de qualité impacte également nos relations avec les partenaires et prestataires que nous associons à l'amélioration constante et réfléchie des prestations. Ainsi, le fonctionnement d'un comité de restauration, accompagné d'une diététicienne, organise l'équilibre nutritionnel requis tout en favorisant la découverte alimentaire et gustative des enfants.

Pour nos professionnels qui accueillent vos enfants, cette

INFORMATIONS A RETENIR

• • •

Vacances de février et printemps 2018 :
Enquête de satisfaction « familles » et « enfants »

Juin 2018 :
Enquête de satisfaction « familles »

Avril 2018 :
Audits internes

Portail familles :
<http://www.splea68.fr/portail>

exigence passe par une réappropriation permanente des objectifs éducatifs et pédagogiques de chaque projet d'équipement, lui-même en adéquation avec son environnement et ses contraintes. Ainsi, derrière des actions jugées parfois anodines, voire « inutiles », ce ne sont pas moins des activités qui mettent en œuvre la responsabilisation des enfants, les principes de solidarité entre pairs ou encore des apprentissages du vivre ensemble sur lesquels nos institutions républicaines et démocratiques ont été construites. Bien plus, la participation des familles et parents aux comités d'usagers représente pour les professionnels la possibilité laissée aux usagers de nous transmettre leurs avis, quels qu'ils soient, sur nos pratiques et fonctionnement tout en nous donnant la possibilité également de répondre aux questionnements que peuvent avoir les parents sur le développement de l'enfant, les pratiques professionnelles ou encore les obligations du parent employeur lorsque ce dernier emploie un(e) assistant(e) maternel(le).

C'est donc avec plaisir que nous pouvons aujourd'hui vous annoncer que les équipements d'accueils de loisirs bénéficient depuis le 21 décembre 2017 de la certification Quali'loisirs de l'AFNOR. Cela est d'autant plus remarquable que la SPL Enfance et Animation est à ce jour l'unique société **au niveau national** à bénéficier de cette certification propre aux accueils de loisirs.

Je remercie celles et ceux qui contribuent dans la société mais également à l'extérieur à valoriser le bien vivre ensemble dans le respect des compétences des unes et des autres. J'adresse également un remerciement aux divers comités d'usagers qui, par leurs retours, leurs implications et observations, nous permettent de faire évoluer nos fonctionnements et de construire une réponse qualitative de proximité.

En vous souhaitant une bonne lecture et surtout votre participation à notre prochaine enquête.

N.TERRASSE
Directeur Général

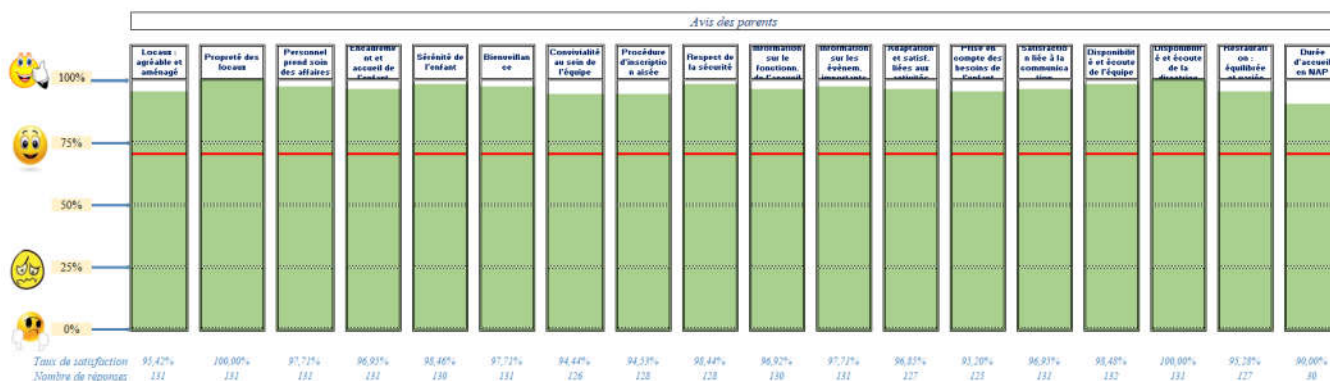
ENQUETES ET RESULTATS

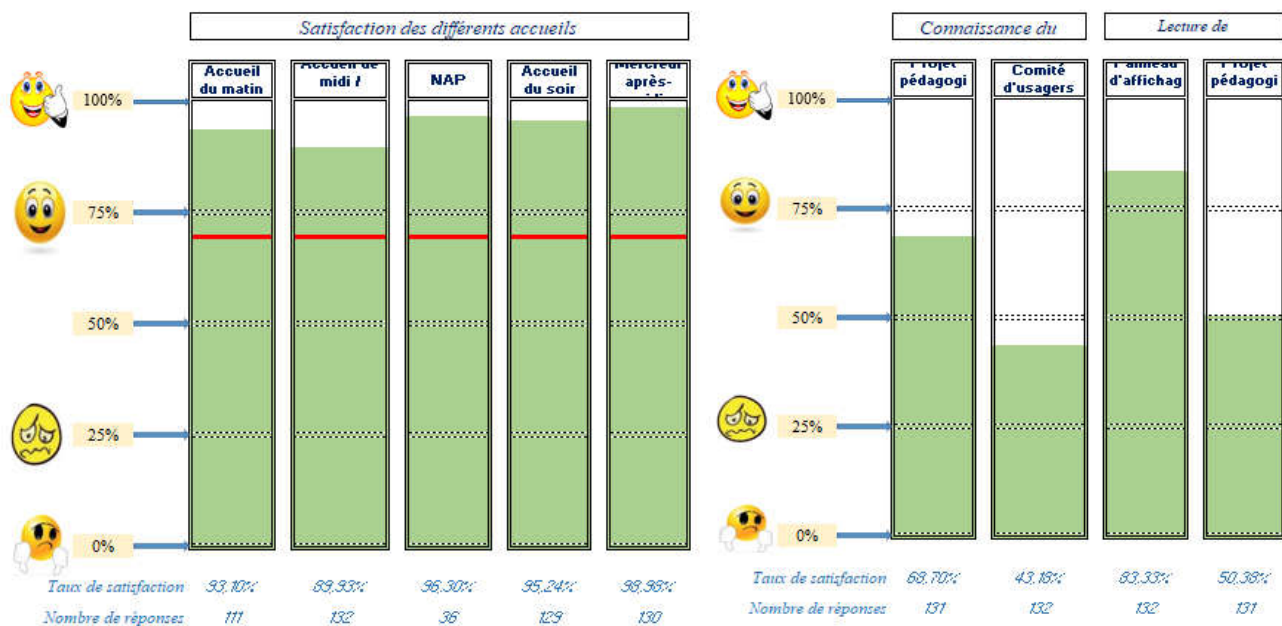
ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE EN OCTOBRE 2017

AVIS DES PARENTS

Taux de participation des parents : 42,7%

Taux moyen de satisfaction : 96,8%





(Cliquez sur une image pour télécharger le baromètre – disponible sur le portail familles du site internet)

L'intégralité de nos baromètres sur cette troisième enquête révèle un taux de satisfaction au-dessus des 90% sur l'intégralité des items interrogés. Cette limite basse de 90% concerne la durée d'accueil des NAP. De même, nous notons une amélioration de notre taux de participation à l'enquête et remercions tous nos usagers de nous aider à mieux appréhender la qualité des services proposés.

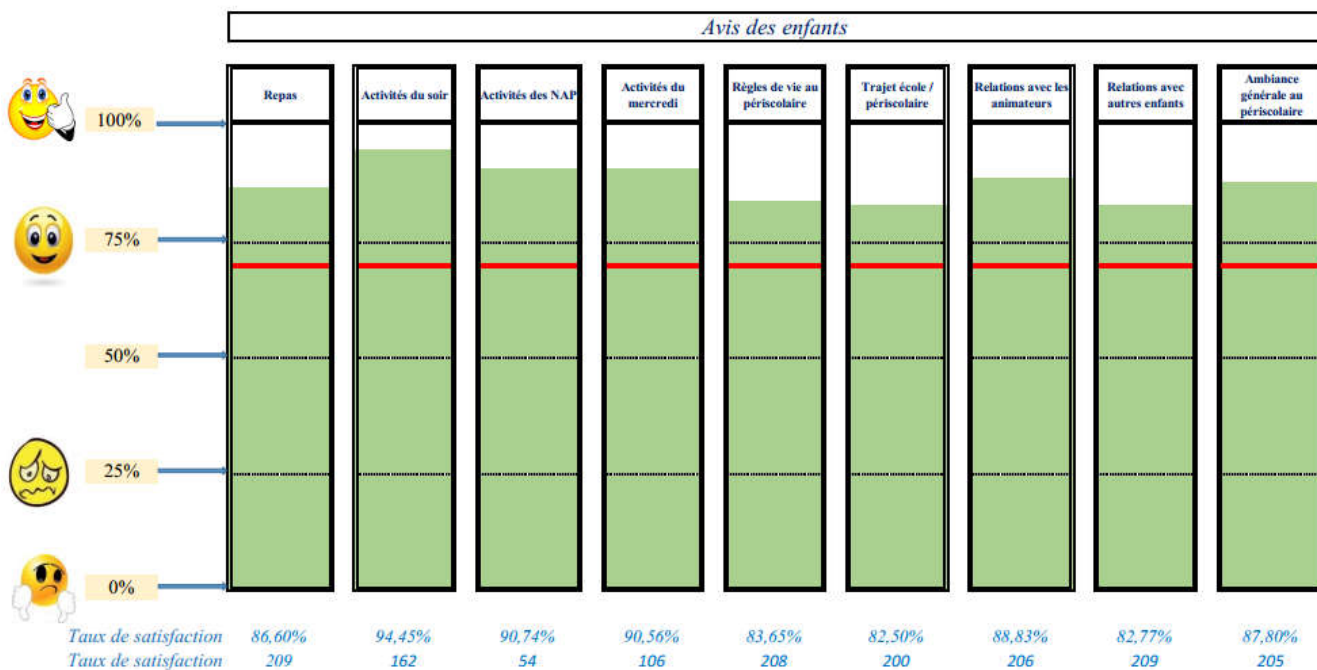
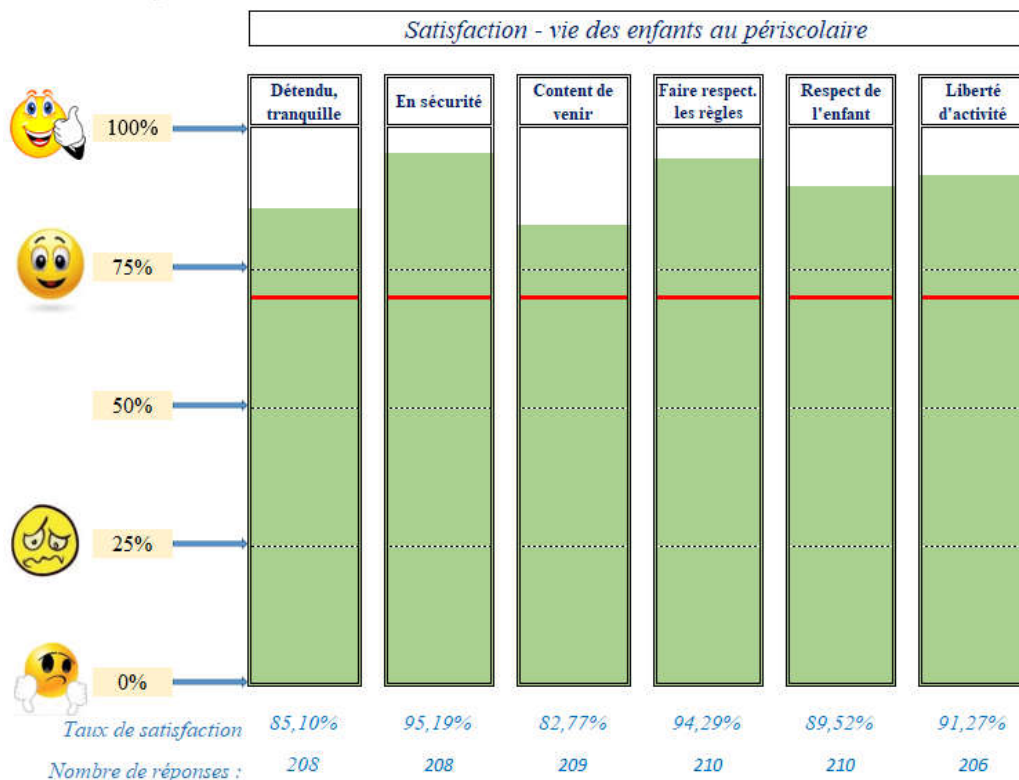
Quant aux avis sur les différents accueils, nous enregistrons un taux de satisfaction qui va de 89,93% à près de 99%, en sachant que le taux le plus bas concerne le temps méridien.

Cependant, si nous demeurons très heureux de la satisfaction quant aux avis des parents, il nous paraît également important de rappeler que seulement 43,18% des parents ont connaissance du Comité d'usagers et que les projets pédagogiques de nos accueils de loisirs ne sont lus que de 50,38% des parents. Si notre qualité de travail et nos qualités d'accueils s'expriment au travers de la satisfaction de nos usagers, c'est également grâce aux avis de nos usagers, avis exprimés par les comités dont le rôle est d'accompagner les services dans leurs missions et dans l'amélioration permanente de leurs prestations au profit des enfants et dans l'intérêt général.

AVIS DES ENFANTS EN ACCUEIL PERISCOLAIRE

Taux de participation des enfants : 50,7%

Taux moyen de satisfaction : 88,2%



(Cliquez sur une image pour télécharger le baromètre – disponible sur le portail familles du site internet)

Fixé à 70%, notre objectif de satisfaction sur nos accueils de loisirs périscolaires pour les enfants est atteint avec un taux moyen de satisfaction de 88,2%.

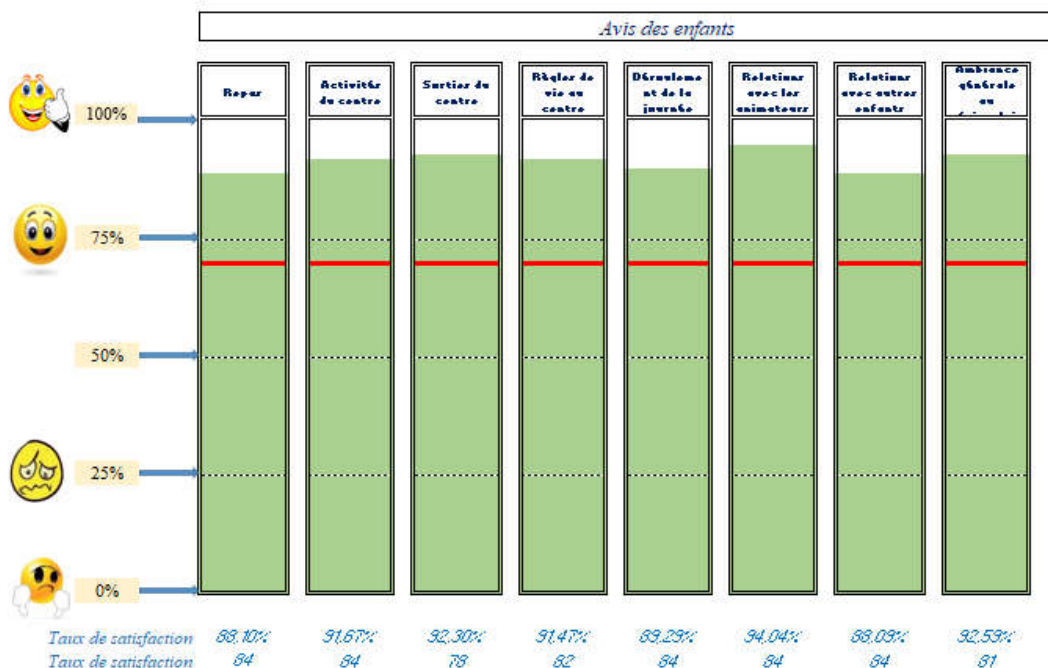
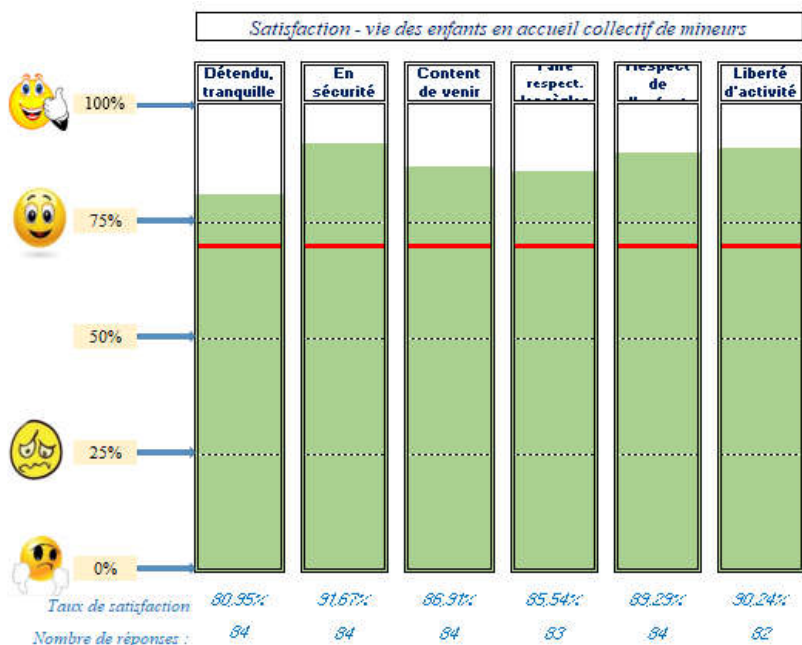
Les enfants sont à la fois content de venir et se sentent également en sécurité dans nos équipements.

Si le trajet école-accueil de loisirs et les relations entre les enfants sont les taux de satisfaction les plus bas (82,5 et 82,7%), les activités proposées, les repas et l'ambiance générale font état d'un satisfecit de la part des enfants.

AVIS DES ENFANTS EN ACCUEIL COLLECTIF DE MINEURS

Taux de participation des enfants : 50,3%

Taux moyen de satisfaction : 89,4%



(Cliquez sur une image pour télécharger le baromètre – disponible sur le portail familles du site internet)

Avec un taux moyen de satisfaction de 89,4%, les accueils collectifs de mineurs nous permettent d'enregistrer la satisfaction de nos jurys que sont les enfants.

Ainsi, s'il est généralement admis pour les adultes que vacance rime avec détente, cela ne semble pas le cas pour les enfants, puisqu'il s'agit de l'item dont le taux de satisfaction est le plus bas avec 80,95%. Conséquemment, un travail sur la détente devra s'amorcer car même les enfants ont le droit à la détente durant les vacances....

NOS LIENS :

Site internet : www.splea68.fr
Portail « famille » : www.splea68.fr/portail

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

parents.referents@gmail.com

Responsable publication :

N.TERRASSE

Directeur général

SPL Enfance et Animation

1 rue des Alpes – 68490 Ottmarsheim- site internet : www.splea68.fr