

# Lettre d'information Quali'loisirs

SPL Enfance et Animation

11/09/2018

N°4

## BAROMETRES DE SATISFACTION

SEPTEMBRE 2018

Madame, Monsieur,

En ce début d'année scolaire 2018/19, nous souhaitons faire un nouveau point sur notre démarche qualité.

Engagée maintenant depuis un peu moins d'une année, la SPL Enfance et Animation continue à vouloir maintenir un haut niveau de qualité dans ses activités, dans ses programmes et dans ses équipements. Depuis 2017, les nombreux changements n'ont certes pas facilité notre gestion car de nouvelles règles ont été émises par les institutions. D'autres suivront certainement.

L'adaptation de nos outils informatiques, de nos règlements et de nos fonctionnements dans une logique également de respect des calendriers a été réalisée au fur et à mesure avec toutes les contraintes imposées.

Ainsi, les obligations relatives aux nouvelles modalités de fonctionnement ont pesé pour les divers services et équipements.

La préparation de la rentrée a également été perturbée par un délai modifié des réponses au regard de l'augmentation importante du nombre d'enfants dans certains équipements nécessitant une prise en charge dans les accueils de loisirs.

Les directrices et les équipes ont essayé de répondre au mieux des possibilités existantes. Je les remercie de leur patience et des efforts réalisés face à l'amertume et parfois aux réactions inappropriées de certains parents dont l'inquiétude avant les départs en vacances pouvaient s'exprimer.

Enfin, je souhaite saluer les enfants et familles qui quittent nos équipements pour d'autres horizons en espérant que le passage parmi nous aura permis aux enfants de grandir dans un cadre attentionné et éducatif pour un devenir citoyen.

En vous souhaitant une bonne lecture et surtout une bonne rentrée.

N.TERRASSE  
Directeur Général

## INFORMATIONS A RETENIR

• • •

Octobre 2018 :  
**Audits internes**

Octobre / novembre 2018 :  
**Enquête de satisfaction  
« familles » et « enfants »**

Novembre 2018 :  
**Audits de suivi réalisés par  
l'AFNOR**

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

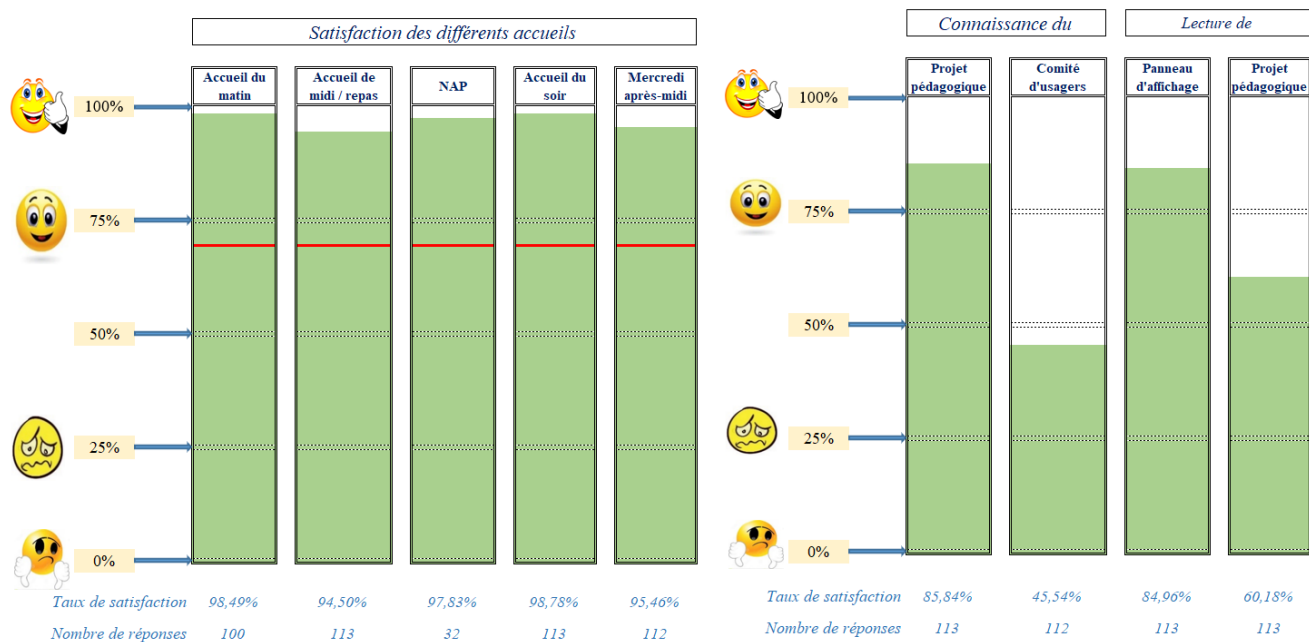
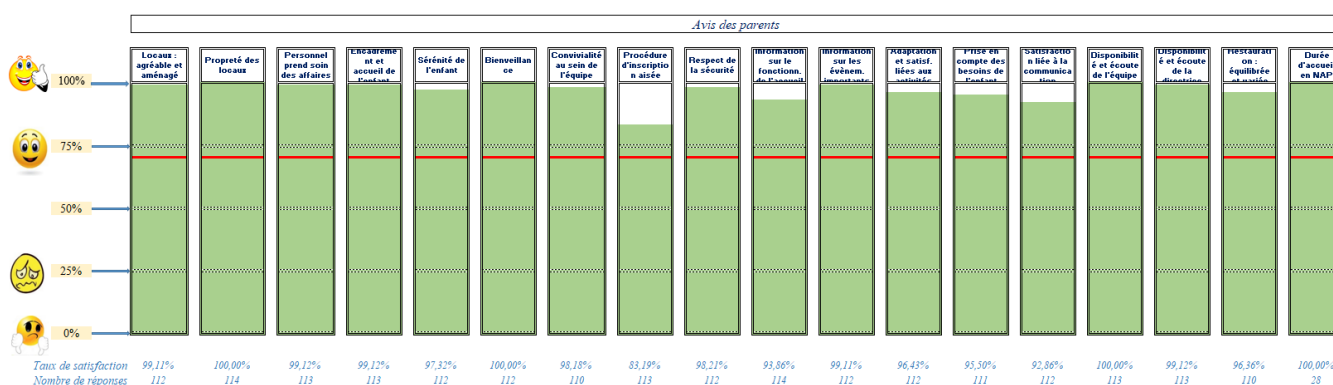
# ENQUETES ET RESULTATS

ENQUETES DE SATISFACTION REALISEES AU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2018

## AVIS DES PARENTS

Taux de participation des parents : 39,1%

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.

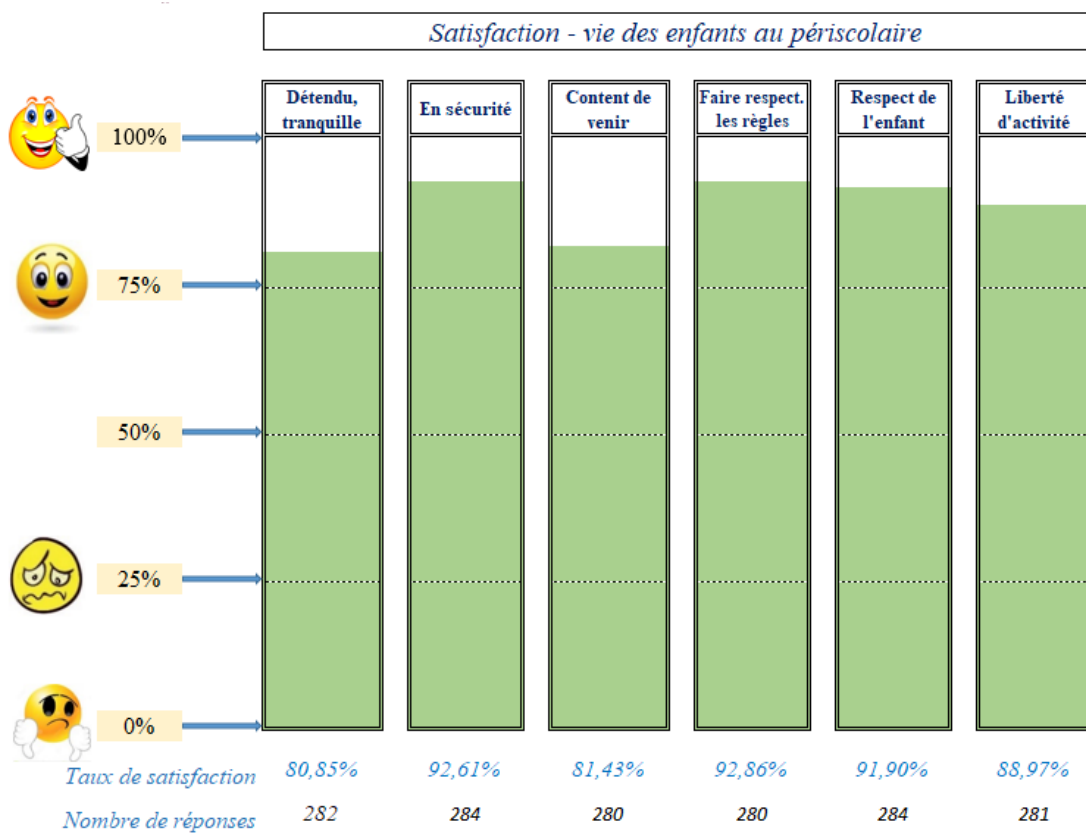
Quant aux avis sur les différents accueils, nous enregistrons un taux de satisfaction qui va de 89,93% à près de 99%, en sachant que le taux le plus bas concerne le temps méridien.

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.

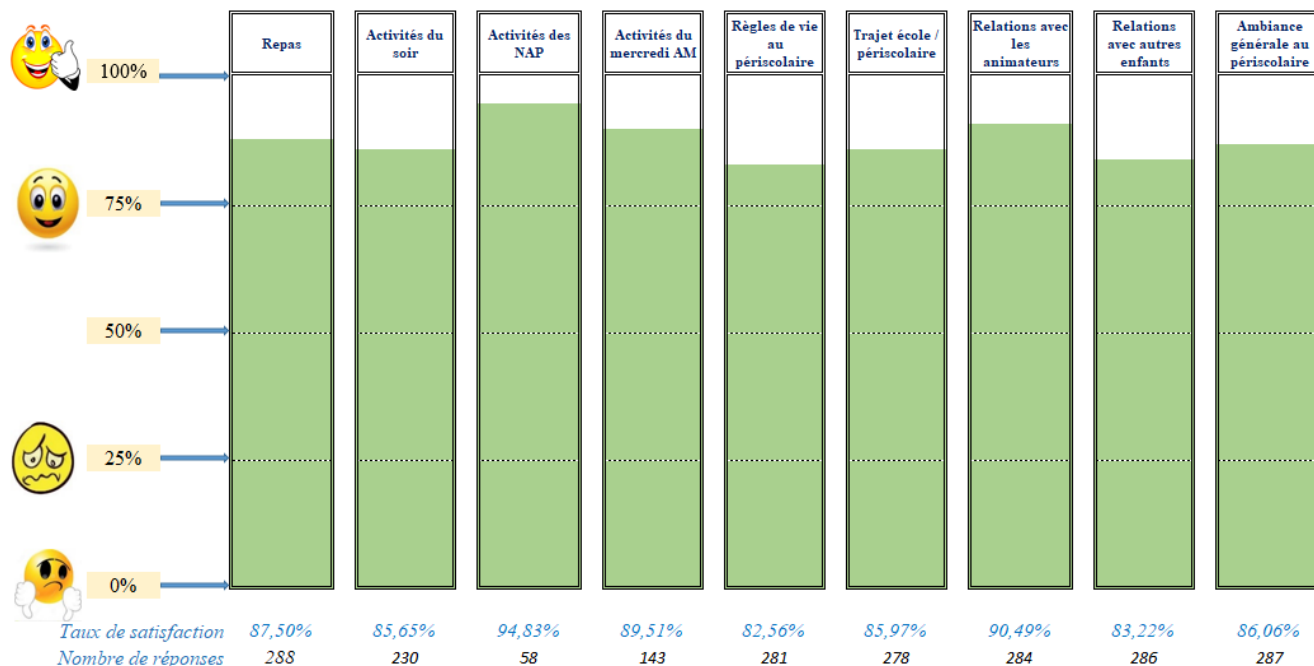
## AVIS DES ENFANTS EN ACCUEIL PERISCOLAIRE

Taux de participation des enfants : 72,9%

Taux moyen de satisfaction : 88,1%



### Avis des enfants



(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%.

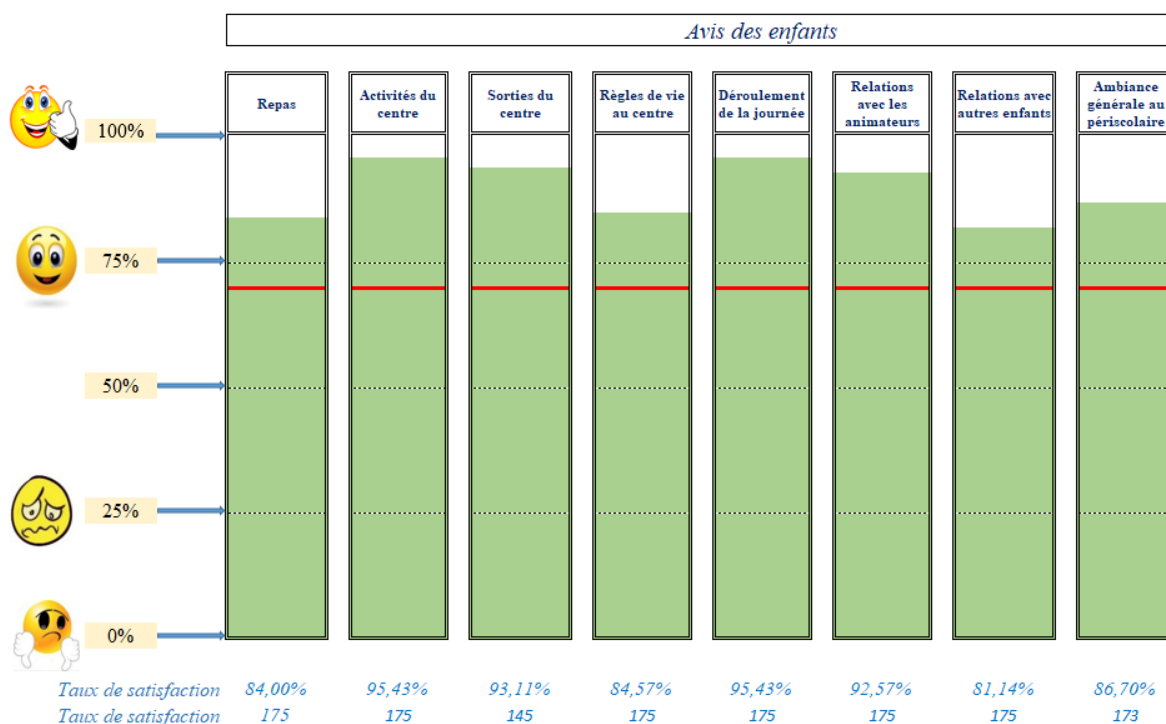
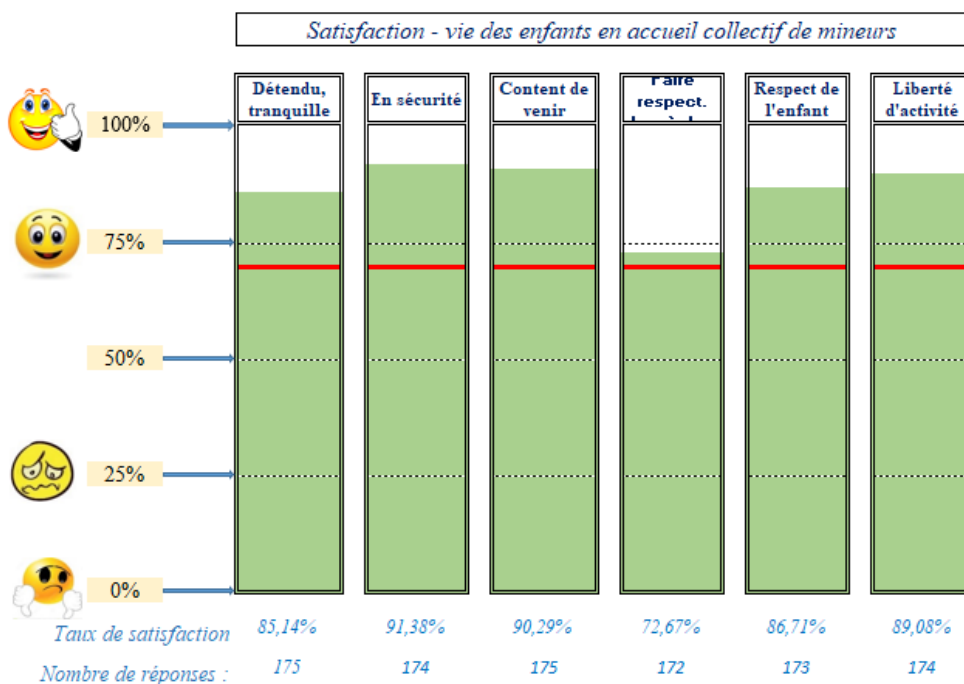
Les enfants sont à la fois content de venir et se sentent également en sécurité dans nos équipements.

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 : 64,8%

Taux moyen de satisfaction : 87,7%



(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 qui sont les enfants.

Ainsi, s'il est généralement admis pour les adultes que vacances riment 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 les enfants ont le droit à la détente durant les vacances....

## NOS LIENS :

---

Site internet : [www.splea68.fr](http://www.splea68.fr)  
Portail « famille » : [www.splea68.fr/portail](http://www.splea68.fr/portail)

### **Projets pédagogiques :**

[Site de Bantzenheim](#)

[Site de Hombourg](#)

[Site de Niffer](#)

[Site d'Ottmarsheim](#)

### **Comités d'usagers :**

[cupb@splea68.fr](mailto:cupb@splea68.fr)

[comitedusagers@gmail.com](mailto:comitedusagers@gmail.com)

[usagers.periniffer@gmail.com](mailto:usagers.periniffer@gmail.com)

[parents.referents@gmail.com](mailto: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](http://www.splea68.fr)