

Lettre d'information Quali'loisirs

SPL Enfance et Animation

02/03/2020

N°5

BAROMETRES DE SATISFACTION

2EME SEMESTRE 2019

Madame, Monsieur,

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

Certifiée « Quali'Loisirs » depuis un peu plus de deux ans, la SPL Enfance et Animation poursuit son engagement dans la qualité.

Cette certification obtenue en 2017 a été confirmée lors de l'audit AFNOR réalisé en novembre 2019 sur l'ensemble de nos engagements. Les différents points observés vous sont présentés en page 2.

Les résultats des enquêtes de satisfaction proposées en 2019 à tous les parents ainsi qu'aux enfants ont permis aux différents sites de mettre en place des actions correctives et/ou préventives, à découvrir en page 3 et 4.

Enrichies par d'autres données provenant notamment d'auto-contrôles ou d'audits internes, ces enquêtes de satisfaction nous permettent de mieux appréhender notre travail qualitatif en direction des enfants accueillis tout au long de l'année.

F. OTT
Responsable qualité

INFORMATIONS A RETENIR

• • •

Février / mars 2020 :
**Enquête de satisfaction
« familles » et « enfants »
Vacances hiver 2020**

Du 6 au 9 avril 2020 :
Audits internes

Mai 2020 :
Auto-contrôles

Juin 2020 :
**Enquête de satisfaction
« familles » et « enfants »
Accueil périscolaire 2020**

Juillet 2020 :
Bilan annuel qualité

Octobre 2020 :
Audits internes

Novembre 2020 :
Audits réalisés par l'AFNOR

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

AUDIT DE SURVEILLANCE – AFNOR CERTIFICATION

AUDIT REALISE EN NOVEMBRE 2019

Ce deuxième audit de surveillance a porté sur trois sites ainsi que sur le siège, sur une durée de 2 jours ½.

L'ensemble des engagements a été contrôlé par l'AFNOR sur les sites à Niffer et Ottmarsheim ainsi qu'au siège. L'audit sur le site à Bantzenheim/Chalampé a porté sur trois points à vérifier suite à l'audit de 2018.

Extraits de la conclusion de l'équipe d'audit :

- *« Les engagements des services du référentiel QUALILOISIRS sont respectés avec des niveaux de satisfaction enfants et parents au-delà de la cible définie en interne de 85% et avec des résultats de 100% pour quelques critères. Très bons résultats en termes de perception familles et enfants. »*
- *« La démarche qualité a encore gagné en maturité »*
- *« L'harmonisation des pratiques et le partage des connaissances entre les structures et le personnel permettent d'obtenir une organisation robuste qui s'adapte aux changements liés au contexte interne et externe »*
- *« Les pratiques sont revues pour en optimiser l'efficacité et s'adapter au contexte ou aux enjeux (exemple : revue des outils d'évaluation des humeurs des enfants, revue des modèles d'enquêtes satisfaction petits enfants). Forte dynamique d'amélioration »*
- *« Pilotage efficace par le responsable qualité qui permet de structurer une base de connaissance et d'actions d'amélioration, audits internes à valeur ajoutée. »*
- *« Fort engagement de la direction et du président : partage des valeurs avec le personnel et partage positif des actions à mener pour relever les enjeux et opportunités à venir »*

Aucune non-conformité n'a été relevée, 3 points sensibles feront l'objet d'un suivi en 2020 et 9 pistes de progrès ont été proposées par l'auditrice de l'AFNOR. 15 points forts ont également été relevés.

Les points sensibles à prendre en compte sont liés au pilotage (audits internes et bilan des prestataires externes) et à la protection des accès périscolaires sur le site à Bantzenheim.

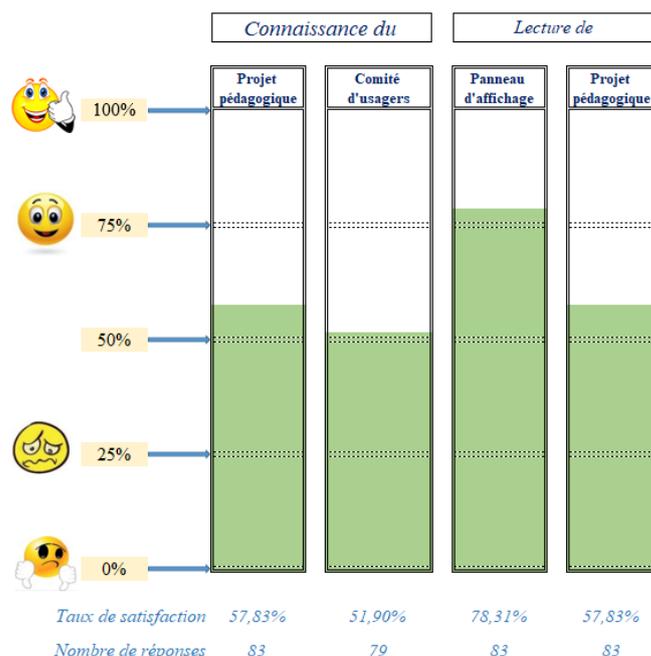
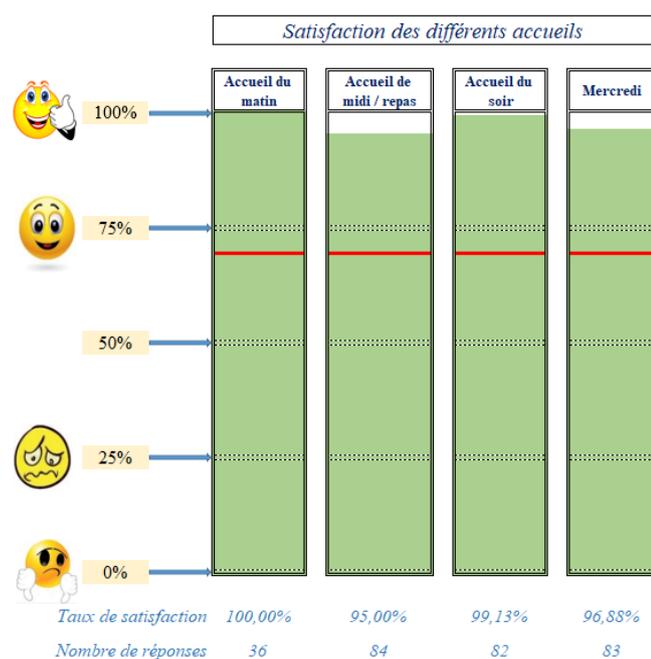
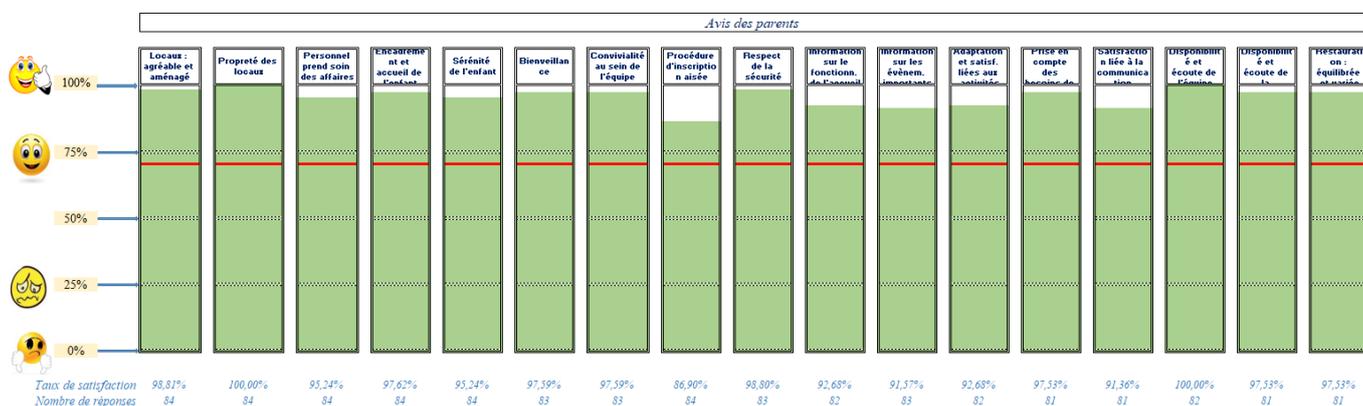
ENQUETES ET RESULTATS

ENQUETES DE SATISFACTION REALISEES AU 2EME SEMESTRE 2019

AVIS DES PARENTS

Taux de participation des parents : 18,0%

Taux moyen de satisfaction : 96,0%



(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 86% sur l'intégralité des items interrogés. Le taux le plus bas se retrouve sur l'item « Procédure d'inscription ».

Concernant les items non liés aux engagements qualité, un travail sur la connaissance des comités d'usagers et des projets pédagogique a dû être réalisé : le taux de connaissance du comité d'usagers étant de 51,90% et de 57,83% pour le projet pédagogique. Cependant, toutes les personnes connaissant l'existence du projet pédagogique du site le lisent.

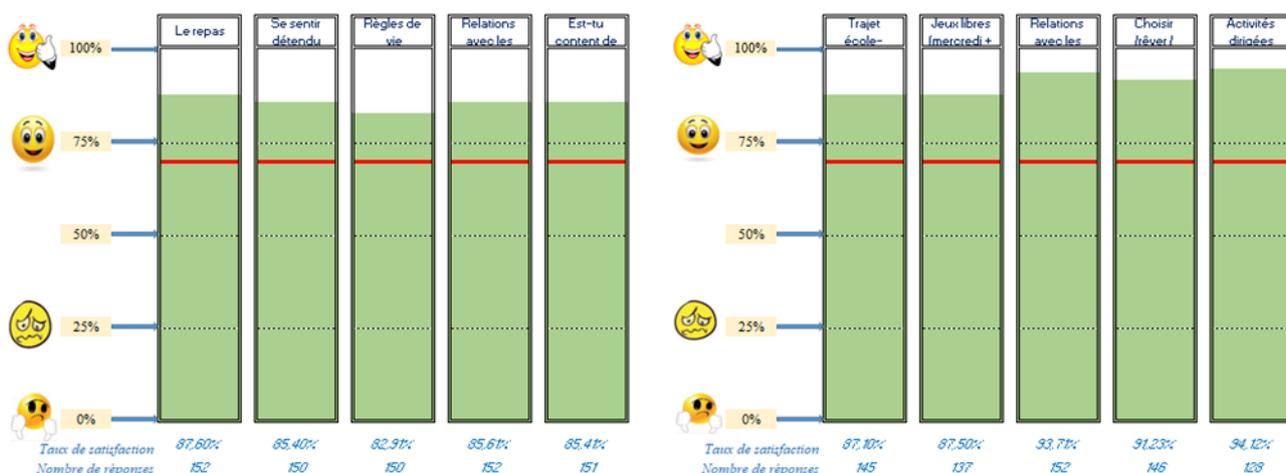
AVIS DES ENFANTS EN ACCUEIL PERISCOLAIRE

Afin d'adapter le recueil des avis des enfants, un outil spécifique aux enfants de moins de 7 ans a été créé. Deux baromètres de satisfaction permettent de mieux appréhender les avis de ces deux tranches d'âge.

Baromètres de satisfaction – de 7 ans

Taux de participation des enfants : 78,8%

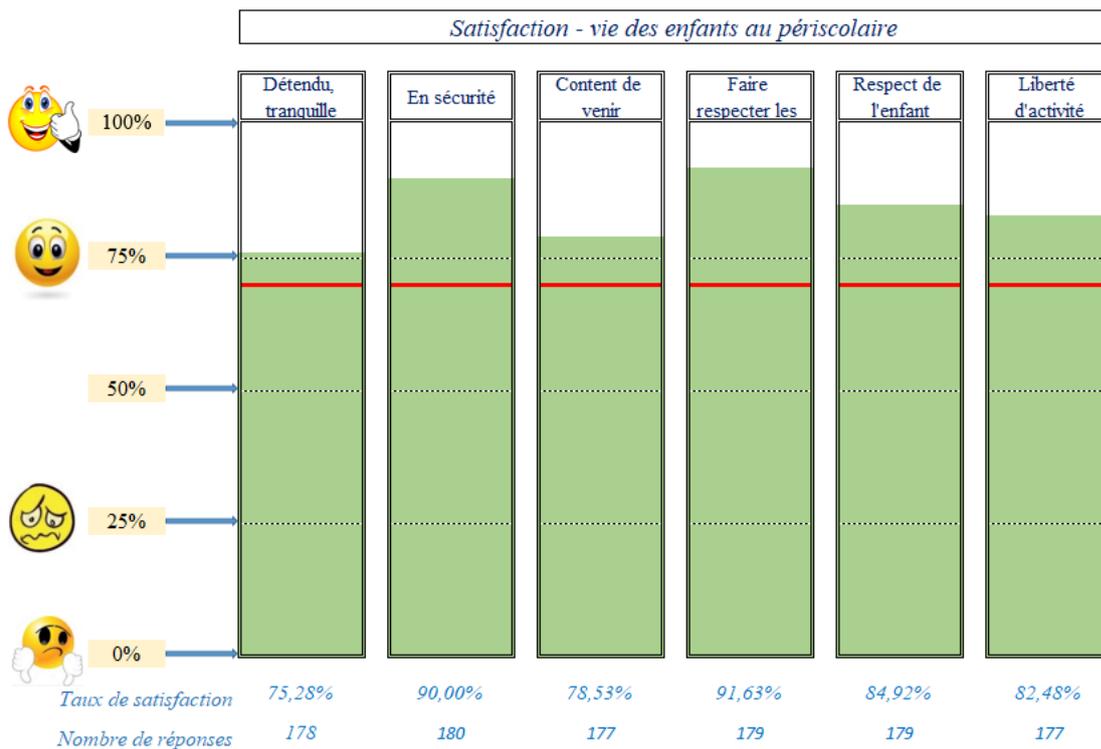
Taux moyen de satisfaction : 88,0%

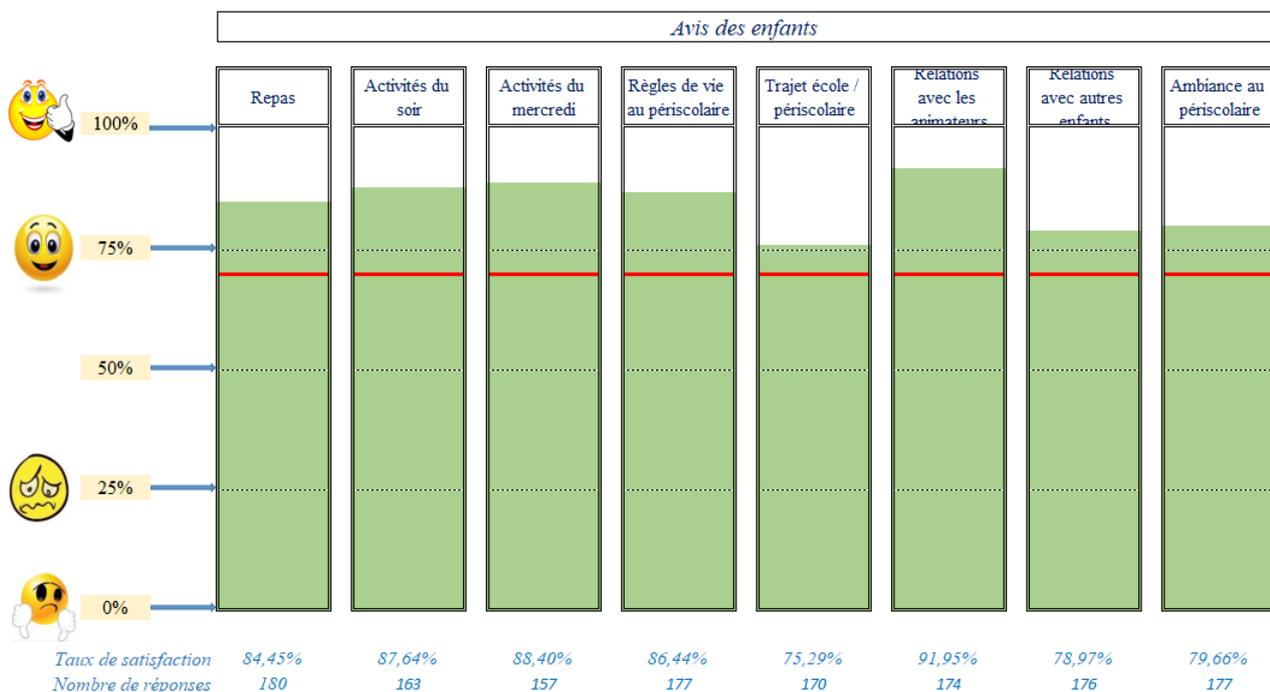


Baromètres de satisfaction + de 7 ans

Taux de participation des enfants : 88,2%

Taux moyen de satisfaction : 83,7%





L'ensemble des items se situe au-dessus notre objectif de satisfaction qui est de 70% (barre rouge). Les taux de satisfaction les plus bas se situent sur les items « trajet école / accueil de loisirs », « Relations avec les autres enfants » et « ambiance au périscolaire », « tranquillité », thématiques retravaillées en équipe sur les sites concernés.

ACTIONS CORRECTIVES/PREVENTIVES

Les enquêtes de satisfaction de juin et octobre 2019 ont permis aux équipes de chaque site de mener une réflexion et travailler les différents points sensibles.

Site à Bantzenheim / Chalampé :

Deux points été travaillés en équipe : La connaissance du projet pédagogique et la connaissance du comité d'usagers. L'adresse mail du comité d'usagers a été remise en place ainsi qu'un affichage sur le site des personnes élues au comité. Des projets pédagogiques simplifiés ont été créés pour faciliter leur lecture et transmis à la rentrée scolaire.

Un temps convivial a été organisé début janvier 2020, ce qui a permis également de communiquer des informations du projet pédagogique et de présenter le comité d'usagers.

Site à Hombourg / Petit/Landau :

- Item « prise de repas » : en juin 2019, les enquêtes enfants révélaient un taux de satisfaction de 77.88% concernant les repas : dès septembre 2019, le temps méridien a été aménagé différemment pour laisser du temps aux 3 groupes (maternels, CP/CE1/CE2 et CM1/CM2) dans le but de manger plus sereinement.

- Item « activités du mercredi » (taux de satisfaction à 80.85% en juin) : Après échanges avec les enfants, l'équipe du mercredi a modifié l'organisation des activités dès septembre 2019. Des activités spécifiques ont été mises en place pour chaque tranche d'âge, notamment pour les plus grands qui se sentaient parfois lésés par rapport aux plus petits.
L'enquête d'octobre a démontré l'appréciation de cette nouvelle formule : 86% de satisfaction pour les enfants de plus de 7 ans, 91% pour les moins de 7 ans.
- La relation avec les autres enfants à 72.73% (en octobre) : Des mésententes entre certains enfants ont amené les animatrices à faire des forums, notamment sur le respect. Avec les plus grands, des thématiques ont été abordées par le biais de Philo'fables.
- Taux de connaissance du comité d'usagers : 62.5% (enquête familles) : un mail explicatif puis un mail annonçant les noms et prénoms des parents du comité d'usagers ont été envoyés à toutes les familles en octobre / novembre 2019.
- Réunion du comité d'usagers de novembre 2019 : demande de présentation des baromètres de satisfaction aux enfants. Depuis cette proposition, les enquêtes ont été présentées aux enfants pour les investir davantage et leur faire prendre conscience que derrière un questionnaire, il y a un rendu et des réalisations.

Site à Niffer :

- L'enquête « enfants » d'octobre 2019 présente un taux de satisfaction de 68% sur l'item « *Es-tu content de venir* » pour les enfants de plus de 7 ans.
Afin de casser la routine du temps méridien et lors de discussions avec les enfants, l'équipe a mis en place le lundi 09 décembre 2019 un repas à thème « *ambiance zen* » avec les enfants d'âge maternel : fort succès auprès des enfants.
Une animation TOP CHEF est également à venir pour les élémentaires.
La boîte à suggestions a donné un nouveau souffle à la liberté d'expression des enfants : ils sont davantage acteurs de la vie sur les temps quotidiens. Un panneau d'affichage est mis en place, reprenant les suggestions des enfants et les réponses apportées par l'équipe à chaque proposition (élargissement aux différents temps : mercredis, soirs...)
- L'enquête « enfants » d'octobre 2019 présente un taux de satisfaction de 56,52% sur l'item « *trajet école / accueil de loisirs* » pour les enfants de plus de 7 ans.
Puisqu'il s'agissait d'un item sensible, l'équipe a mis en place depuis septembre deux missions pour les enfants afin de garantir leur sécurité durant les trajets. Lors de chaque trajet deux enfants sont nommés responsables :
 - Un enfant responsable du panneau STOP (situé à l'avant du rang)
 - Un enfant responsable du sifflet (situé à l'arrière)
 Le but de cette action est de responsabiliser les enfants afin que le trajet se déroule au mieux et de manière agréable pour tous. Chaque jour les enfants sont tous très demandeurs d'avoir la responsabilité de cette tâche, qui est réalisée de manière bienveillante par chaque enfant.
Un temps a également été pris avec le groupe des élémentaires le lundi 09 décembre, durant lequel chaque enfant a pu s'exprimer à tour de rôle : ce qui leur déplaît/ ce qui ne va pas sur le trajet.

Site à Ottmarsheim :

Une réflexion a été menée sur les items « *Règles de vie* », « *trajet* » et « *tranquillité* », ce qui a permis de mettre en place un temps d'échanges sur les règles de vie et de créer des affiches pour et par les enfants (imaginées pour les plus jeunes).
Une discussion a été provoquée avec les enfants sur la thématique de la tolérance et des différences.

Concernant le trajet école / accueil de loisirs, certains enfants perturbent le trajet pourtant court et proche du site. Le trajet a été facilité par l'équipe.

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