

Lettre d'information Quali'loisirs

SPL Enfance et Animation

27/11/2020

N°6

Madame, Monsieur,

Dans cette période de crise sanitaire, l'engagement de la SPL Enfance et Animation dans la démarche qualité « Quali'loisirs » prend tout son sens, et nous paraît d'autant plus essentielle pour continuer à maintenir une qualité tout en respectant les protocoles sanitaires imposés par nos institutions.

Audités les 2, 3 et 4 décembre prochains pour renouveler notre certification, les accueils de loisirs sont prêts à présenter à l'ingénieure de l'AFNOR le travail qualité réalisé tout au long de l'année, et cela malgré la crise sanitaire. Certains outils permettant de travailler dans le bien-être de l'enfant ont su être adaptés, permettant de maintenir cet accueil bienveillant à tous les moments de la journée. Néanmoins, les obligations sanitaires nous ont également contraints à devoir modifier certains outils et événements, en particulier ceux permettant aux équipes d'animation de rencontrer les familles, d'expliquer les modalités de fonctionnement des accueils et conséquemment nos modalités d'inscription afin de respecter les obligations de distanciation.

Les dernières enquêtes de satisfaction réalisées cet été ont permis de réajuster notre travail auprès des enfants notamment durant les vacances de la Toussaint. Nous vous présentons dans les pages suivantes les actions correctives réalisées.

Enfin, nous tenons à vous remercier pour vos réponses à nos questionnaires, qui nous permettent d'améliorer continuellement l'accueil de vos enfants.

INFORMATIONS A RETENIR

...

Du 2 au 4 décembre 2020
**Audit de renouvellement
AFNOR**

Janvier 2021
Auto-contrôles

Mai 2021
**Audits internes
des six accueils de loisirs**

Portail familles :

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

F. OTT
Responsable qualité

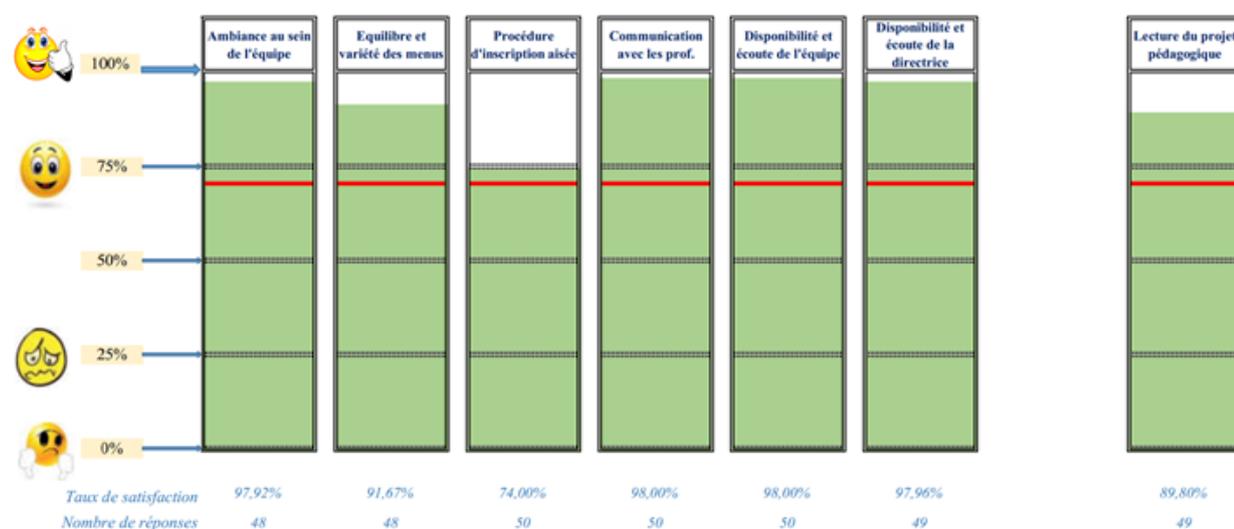
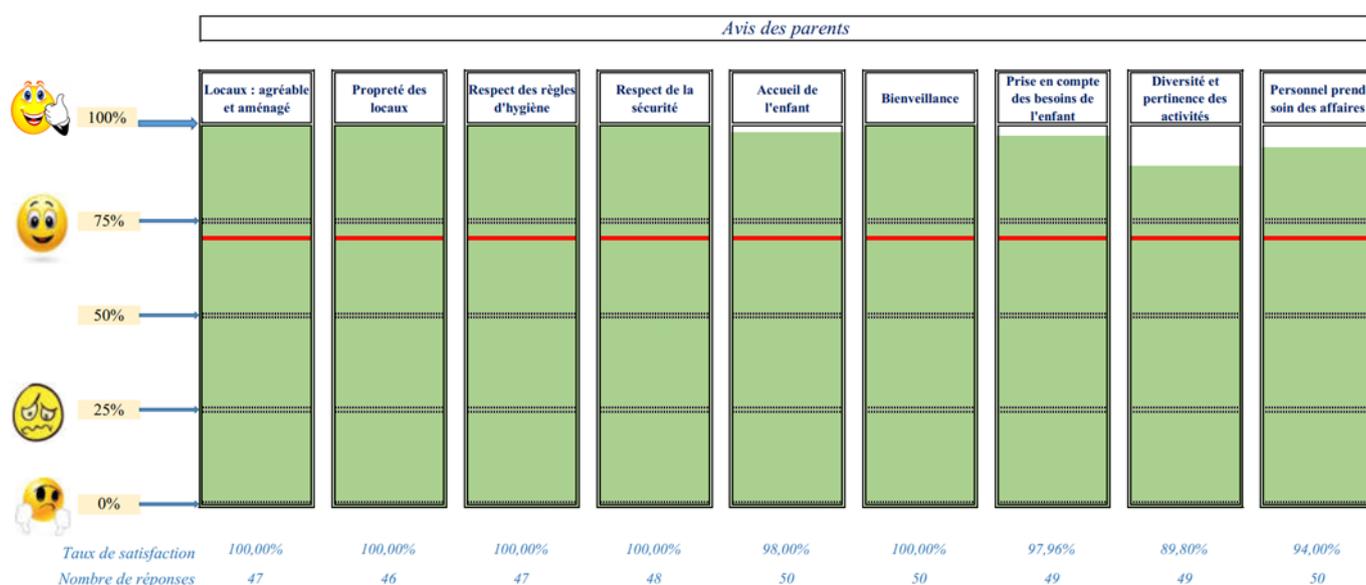
AVIS DES PARENTS

Les dernières enquêtes de satisfaction ont eu lieu cet été 2020 : 50 parents ont répondu pour l'ACM de juillet (soit 61,7 % de taux de participation), et 19 en août 2020 (soit 23,8 %).

Le taux de satisfaction est de 95,8 % en juillet et 97,8 % en août.

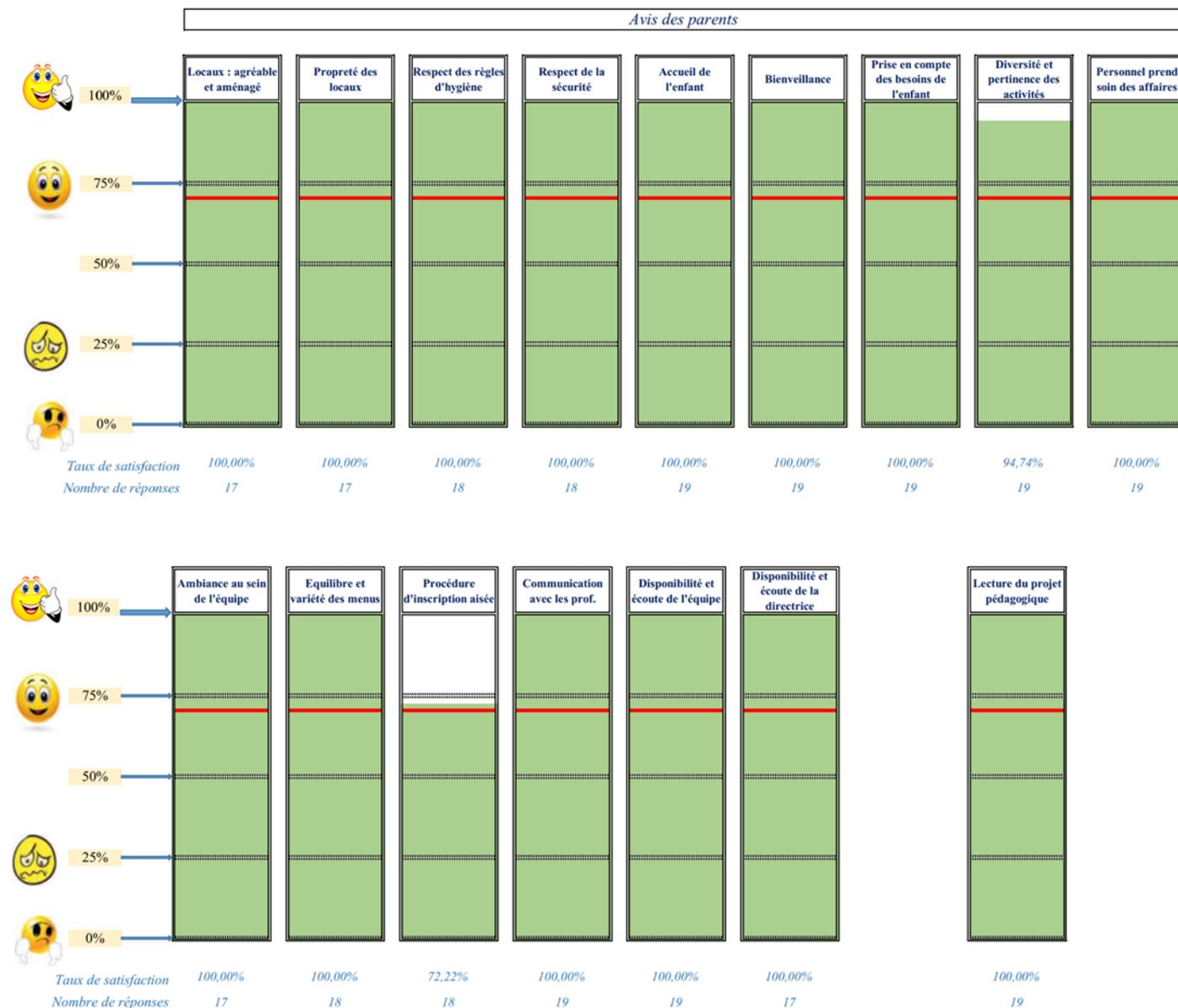
Le faible taux de participation peut s'expliquer par une réalisation trop proche entre les deux enquêtes. Par ailleurs, certains parents ont pensé qu'il s'agissait du même questionnaire, ils n'ont ainsi pas répondu deux fois.

Taux de satisfaction de l'ACM de juillet 2020 :



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

Taux de satisfaction de l'ACM d'août 2020 :



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

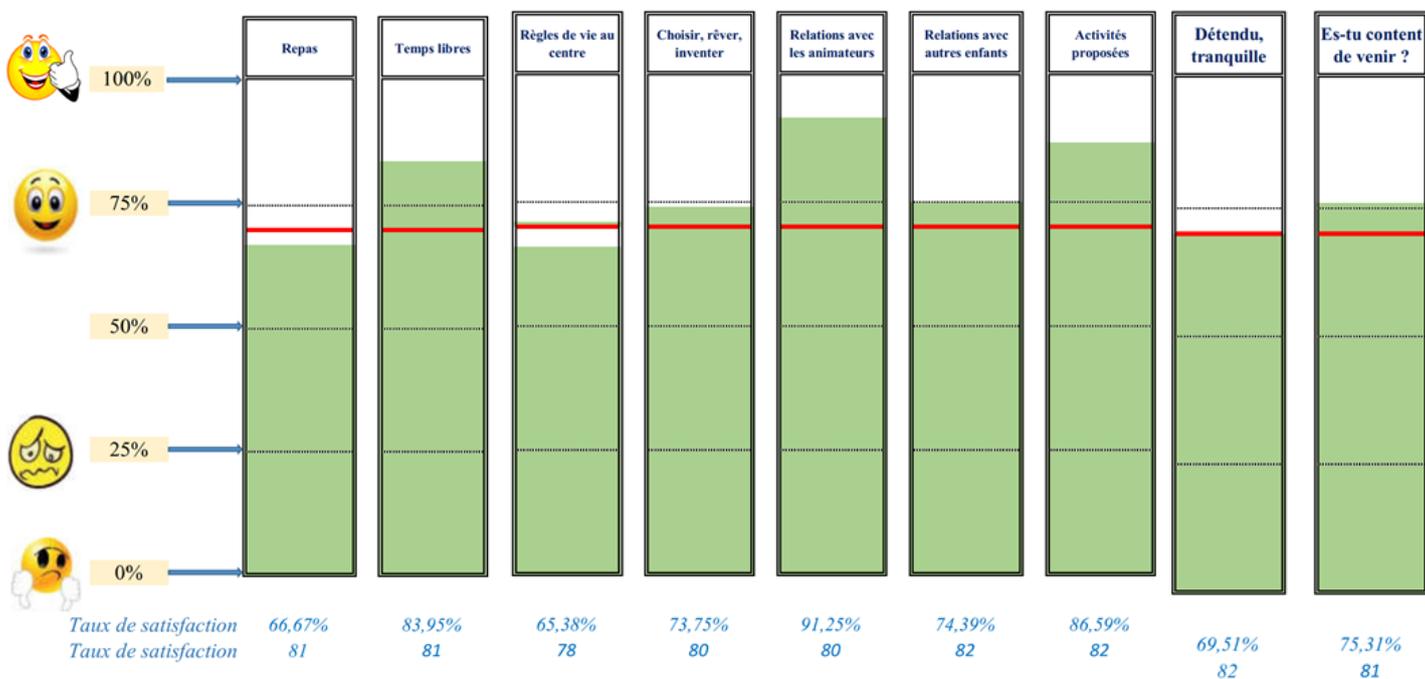
Le taux de satisfaction le plus bas est celui de la **procédure d'inscription**. Après discussion lors des comités d'usagers réalisés en octobre / novembre 2020, il a été décidé de proposer des questions plus précises dans le questionnaire afin de mieux comprendre vos difficultés concernant cette procédure d'inscription, d'autant plus qu'elle a évolué chaque année. Nous proposons également aux parents qui le souhaitent de nous faire remonter d'éventuelles explications via l'actuelle enquête de satisfaction. Une question ouverte est disponible en fin de questionnaire.

AVIS DES ENFANTS

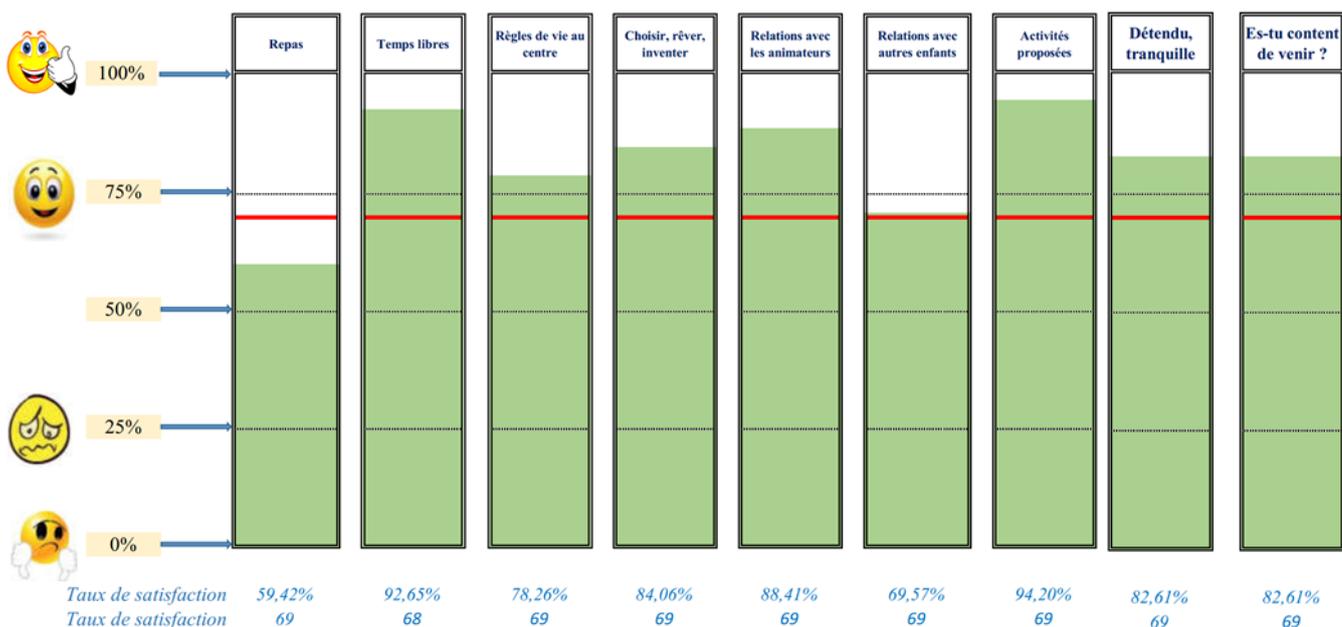
Taux de participation des enfants : 81,2% en juillet - 68,3 % en août

Taux moyen de satisfaction : 76,3% en juillet - 81,3 % en août

Taux de satisfaction de l'ACM de juillet 2020 :



Taux de satisfaction de l'ACM d'août 2020 :



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

ANALYSE DES RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION

L'organisation et le programme de cet été ont été adaptés à la crise sanitaire, et notamment aux protocoles. Ainsi, **deux sites ont été proposés cet été** : Hombourg pour les enfants d'âge de maternel et Ottmarsheim pour les élémentaires. Les remarques provenant des parents dans les enquêtes de satisfaction confirment que ce choix a été la bonne, puisque les programmes et activités étaient adaptés aux tranches d'âge des enfants, et des équipes spécifiques ont encadré sur chaque site. Selon certains retours, il est proposé de maintenir ce double accueil : *« Continuer de séparer les maternels et les élémentaires durant les vacances scolaires. C'est beaucoup mieux pour les enfants. »*. Plusieurs parents souhaiteraient que cette organisation « double sites » perdurent : *« Il faudrait ouvrir à chaque vacance scolaire les 2 sites. Nos enfants se sentent beaucoup mieux actuellement et ont plaisir à venir ! (...) Svp pour le bien des enfants, maintenez 2 sites ouverts svp, »*. Autre remarque d'un parent : *« J'ai trouvé que c'était mieux d'avoir un site pour chaque groupe (mat / élémentaire) par rapport aux autres années. Plus agréable, moins bruyant »*

Lors de l'ACM de la Toussaint a également été organisé sur deux sites, comme ce sera le cas en février 2021. Les bilans de nos équipes pédagogiques ont également confirmé les retours des parents et cet accueil dans les meilleures conditions lorsqu'il y a deux sites. Cette organisation pourra continuer dans la mesure où le nombre d'enfants nous permettra de maintenir deux équipes en place. Le choix de passer à un site unique était lié au nombre décroissant d'enfants inscrits en accueil durant les vacances. Depuis 2019, le nombre d'enfants inscrits augmentent à nouveau.

Le programme adapté à **cette crise ne permettait plus d'organiser des sorties ou des activités en extérieur**, ce qui a également eu un effet positif comme l'a écrit un parent : *« En raison de l'épidémie de COVID, le programme s'est retrouvé allégé : plus de sortie, ni d'activités à l'extérieur.... Ce qui s'est finalement révélé complètement positif ! Les enfants étaient moins stressés et moins fatigués : ils avaient moins de contraintes. Ils ont pu plus facilement choisir leurs activités, s'approprier les locaux, avoir le sentiment de pouvoir faire ce qui leur plaît (ils ont tellement apprécié pouvoir passer autant de temps en cuisine !) sans stress ni contraintes. »*

Il semble tout de même que certains enfants auraient préféré avoir un programme : *« Mon fils m a réclamé le programme pour connaître les activités des jours suivants mais pas disponible cette année. Dommage ! »*. Difficile en effet de prévoir des activités en amont, notamment dans une période où les protocoles pouvaient évoluer à tout moment.

Un parent propose que l'on organise des sorties en montagne ou en forêt. Nos protocoles actuels ne nous le permettent pas, mais ce type de sorties est possible voire proposé durant des ACM hors période covid.

L'inscription à la semaine a également fait réagir certains parents : *« On aurait préféré une inscription à la journée pendant l'été (et non à la semaine) »*.

Cependant, nous avons également eu des réactions contraires : *« Pour ma part je suis très satisfaite de l'organisation des vacances. Certes c'est sur le site d'Hombourg et c'est plus cher car obligatoirement à la semaine mais si c'est le prix à payer pour un meilleur service et moins d'effectifs sur le même site, j'adhère à 100%. Cet été n'avait rien à voir avec le précédent... C'est bien plus agréable pour nos petits et même pour le personnel »*.

Nos protocoles demandent, encore aujourd'hui, d'éviter au maximum le brassage des enfants. Le choix de passer d'une journée à une semaine permet de respecter cette consigne. Comme l'ACM de la Toussaint, les vacances de février seront également organisées sur une semaine dans la mesure où les protocoles actuels prévoient de limiter le brassage entre des groupes d'enfants.

Le taux de **satisfaction lié aux repas** pour les enfants est bas pour cet été : 66,67% en juillet et 59,42 % en août. Les difficultés liées à la période n'ont en effet pas épargné notre traiteur qui a dû s'adapter aux manques de personnel et à la fermeture de la cuisine d'où provenait les repas. Ainsi, la qualité des repas est revenue courant septembre. L'ACM de la Toussaint a confirmé ce retour à la normal puisque la qualité était bien là.

Un autre retour d'un parent nous informe que les enfants **se sont plaints des goûters**. Ainsi, pour l'ACM de la Toussaint, un planning des goûters a été travaillé par des membres de l'équipe.

Les règles de vie au centre sont, selon les enfants, mal respectées ou suivies. Un travail sur ces règles a été mis en place par les équipes durant l'ACM de la Toussaint, et continuera sur les prochains ACM. Un contrôle de ce taux de satisfaction sera effectué au 1^{er} semestre 2021, lors de la prochaine enquête de satisfaction auprès des enfants.

Les deux autres points de vigilance repérés dans les résultats des enquêtes de satisfaction enfants sont également travaillés par les équipes : « **relations avec les autres enfants** » et « **Te sens-tu détendu, tranquille ?** »

Des parents souhaiteraient augmenter les **horaires d'ouverture de l'accueil**. Durant cette période insolite, un gros travail de nettoyage, de désinfection et d'aération régulière est réalisé toute la journée, avec des tâches obligatoire avant et après l'accueil des enfants. Les horaires ont ainsi dû être réduits de 30 minutes matin et soir.

Certains parents, comme un comité d'usagers, nous demandent de laisser un peu **plus de temps pour répondre aux questionnaires**, il n'y avait qu'une seule semaine pour l'enquête de juillet. Un délai de 15 jours a été décidé pour le questionnaire actuel.

ENQUETES DE SATISFACTION NOVEMBRE 2020

Une nouvelle enquête de satisfaction vient de paraître en direction de tous les parents d'enfant(s) inscrit(s) en accueil périscolaire (hors vacances scolaires).

Nous vous remercions par avance de votre contribution.

Les équipes des différents sites ainsi que les comités d'usagers restent à votre disposition pour toute information complémentaire.

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

parent.ref68@gmail.com

Responsable publication :

N.TERRASSE

Directeur général

SPL Enfance et Animation

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