

# Lettre d'information Quali'loisirs

SPL Enfance et Animation

06/11/2021

N°7

Madame, Monsieur,

De manière très régulière, la question de l'intérêt d'une démarche qualité dans nos équipements est posée par les parents, les administrateurs, les prestataires...

Parce que nous travaillons justement auprès de vos enfants, il nous paraissait à la fois judicieux et pertinent de vous donner des garanties relatives à la prise en charge de vos enfants, aux activités réalisées et à la conduite d'une amélioration continue de nos pratiques professionnelles en lien avec les objectifs éducatifs de nos projets et équipements.

Déclamer réaliser de la qualité est certes très facile, d'autant lorsque le contrôle est réalisé en interne et sur des objectifs et/ou à partir de critères non définis.

Cependant, se soumettre à un audit annuel effectué par un tiers certificateur qui a la nécessité de vérifier et de contrôler l'atteinte des objectifs définis, relève d'un engagement professionnel que nos divers équipements et personnels ont la nécessité d'accepter dans le cadre d'un plan d'amélioration annuel.

Au-delà des personnels, les critères de nos référentiels, adaptés aux services réalisés, tiennent également compte de l'environnement dans lequel évoluent les enfants. C'est pourquoi, la démarche qualité vise également à inciter les propriétaires des locaux, les partenaires prestataires (restauration, formation...) à tenir compte des améliorations nécessaires permettant d'assurer la sécurité et la bienveillance à l'égard des enfants.

L'engagement de la SPLEA dans la démarche qualité répond uniquement à cet objectif d'amélioration permanente en lien avec les besoins des enfants et au profit de ces derniers. Aussi, en tant que parent, et conséquemment bénéficiaire de notre engagement qualité pour vos enfants, nous souhaitons vous remercier pour vos réponses à nos questionnaires, qui vous paraissent parfois rébarbatifs mais qui nous permettent d'agir sur nos pratiques et nos organisations.

Nous ne manquerons pas de revenir vers vous à l'issue de nos audits et vous souhaitons une bonne reprise à l'issue des vacances.

N.TERRASSE  
Directeur général

## INFORMATIONS A RETENIR

...

Du 6 au 8 décembre 2021  
**Audit de suivi par un  
ingénieur qualité  
de l'AFNOR certification**

Janvier 2022  
**Auto-contrôles réalisés par  
tous les personnels des sites  
certifiés quali'loisirs**

Mai 2022  
**Audits internes  
des accueils collectifs de  
mineurs**

# BAROMETRES QUALITE DANS NOS ACCUEILS PERISCOLAIRES

## Enquête complétée par les parents (concerne la période du 01/09/2021 au 31/10/2021)

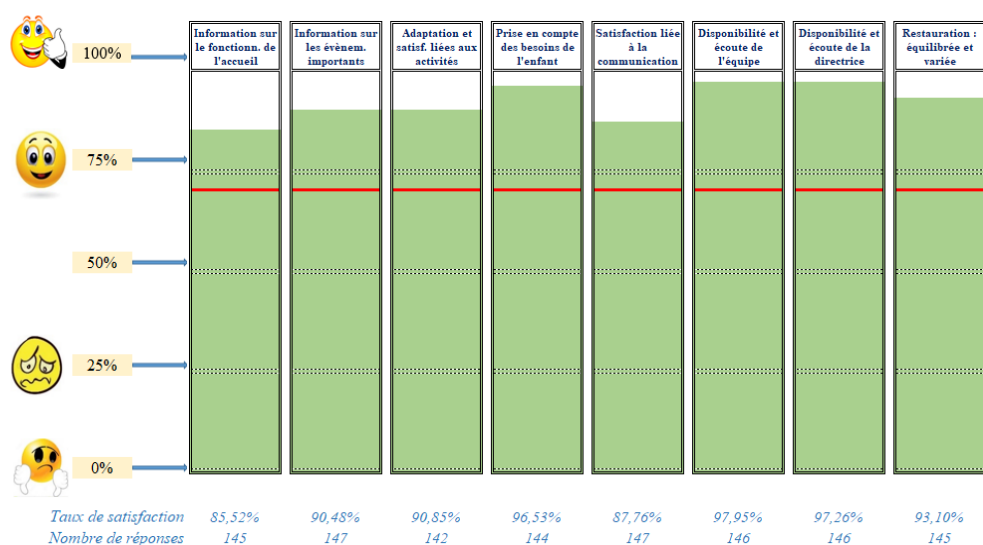
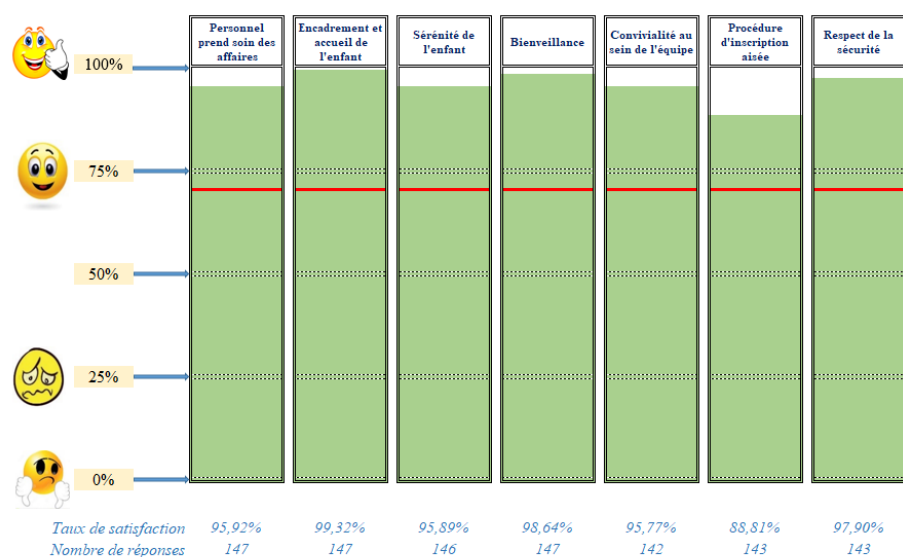
**148 familles** ont répondu à la dernière enquête de satisfaction sur le temps périscolaire (matin midi, soir et mercredi), réalisée en octobre 2021, soit 44,3 % des familles ayant un ou plusieurs enfant(s) accueilli(s) dans l'un de nos sites sur cette période.

**Le taux moyen de satisfaction est de 94,6 %.**

Le taux le plus bas se situe sur l'item « Êtes-vous satisfait des informations transmises sur le fonctionnement de l'accueil ? », à hauteur de 85,5 %.

Le taux de satisfaction le plus élevé concerne l'item « Encadrement et accueil de l'enfant » à 99,3%.

Notre objectif est d'atteindre un minimum de 70% de satisfaction sur chaque item et sur chaque site.



Le baromètre qualité de chaque site est affiché dans chaque équipement concerné, également accessible sur notre site internet [www.splea68.fr](http://www.splea68.fr)

Concernant la satisfaction des parents sur les différents temps, le taux de satisfaction est très élevé : 98,1% sur l'accueil du matin, 94,8% sur le temps méridien, 96,8% sur le soir, et 96,9 % sur le mercredi.

Quant aux comités d'usagers, seuls 45,2 % des parents les connaissent.

La note envoyée à tous les parents début septembre vous a permis de mieux comprendre les rôles, missions et fonctions des comités d'usagers.

Pour mémoire, ils interviennent aux côtés des équipes afin :

- D'accompagner les directeurs/trices des équipements et services
- De permettre l'amélioration des fonctionnements au sein des équipements et services en
  - Facilitant la compréhension des besoins des familles,
  - Conseillant les directions sur les modalités pratiques de réponse aux besoins,
- De relayer les informations en direction des familles
- De faciliter les interrelations entre les directions et les familles (interface) lorsque cela est nécessaire

Les comités d'usagers existent dans tous les équipements de la SPLEA.

Noms, prénoms et adresse mail de vos comités d'usagers :

- **Accueil de loisirs à Niffer**  
JETZER Laure : [cuperiniffer@gmail.com](mailto:cuperiniffer@gmail.com)
- **Accueil de loisirs à Hombourg / Petit-Landau**  
PONLEVE Emilie et GENY Olivier - [comitedusagers@gmail.com](mailto:comitedusagers@gmail.com)
- **Accueil de loisirs à Ottmarsheim**  
KURTZEMANN Alicia et HEINTZ KNOLL Céline : [cuottmarsheim@gmail.com](mailto:cuottmarsheim@gmail.com)
- **Accueil de loisirs à Bantzenheim / Chalampé**  
HORVATH Céline et MULDERMANS Gregory : [cupb@splea68.fr](mailto:cupb@splea68.fr)

Pour Niffer et Ottmarsheim, il reste une place à pourvoir dans le comité d'usagers. Si vous êtes intéressé(e), merci de vous rapprocher de la directrice de l'accueil concerné.

## REPONSES AUX AVIS DES PARENTS (QUESTION OUVERTE DU QUESTIONNAIRE)

Une demande récurrente existe de certains parents pour « faire faire aux enfants leurs devoirs scolaires... ».

Malheureusement, les accueils de loisirs n'ont pas la compétence de « faire faire les devoirs scolaires » et il appartient aux parents d'accompagner leurs enfants dans ces tâches scolaires. Cependant, les accueils peuvent mettre à disposition des lieux et des conditions adaptés aux enfants pour qu'ils puissent réaliser leurs devoirs scolaires, ce qui est généralement le cas.

Concernant la réalisation d'accueils durant les vacances scolaires sur les communes de Bantzenheim et Niffer, nous vous informons qu'à la demande des maires, les accueils de Noël et de février, les groupes d'enfants de maternelle seront respectivement sur Niffer et Bantzenheim, dans le strict respect des protocoles existants pour les accueils collectifs de mineurs.

Ces protocoles en cours expliquent pourquoi nous avons l'obligation d'accueillir de manière séparée les fratries et groupes d'enfants. Bien évidemment, si les protocoles évoluent, nous pourrions revenir à une situation antérieure de mixité des âges et de brassage des groupes. De plus, à la question de la nécessité de devoir inscrire vos enfants à la semaine, il s'agit par ce moyen de limiter les risques de transmission de la COVID. Nous déplorons bien évidemment la situation qui nous est imposée à tous, mais elle demeure essentielle à la protection face à la COVID. Cette situation génère également des frustrations quant aux possibilités d'appréhender nos fonctionnements à l'intérieur des équipements et nous réfléchissons aux propositions émises par certains parents d'associer l'utilisation d'un site internet qui permettrait d'intégrer les photos prises, et ce dans le respect des autorisations liées au droit à l'image.

A la question de l'équilibre des menus et de leurs accès aux familles, si bien sûr l'ensemble des menus sont toujours disponibles sur notre site internet, un affichage sera également réalisé dans les équipements, malgré la difficulté d'accéder à l'intérieur en raison des protocoles en cours. Nous rappelons également que nos menus font l'objet du respect du programme national nutrition santé (PNNS) et des grammages recommandés par le GERMEN (Groupe d'Étude des Marchés Restauration Collective et Nutrition). C'est ce qui explique que notre comité de restauration, accompagné d'une diététicienne et d'une infirmière, ainsi que de nos divers personnels, revisitent les menus en amont de leur validation. Ce comité sera également interrogé quant à la réalisation des goûters qui ont également fait l'objet de questions par vos soins.

Enfin, en ce qui concerne la flexibilité au moment de la récupération des enfants et que certains parents demandent, il ne faut pas oublier que nos personnels sont également des parents, qu'ils-elles mettent également leurs enfants dans des accueils ou auprès d'assistantes maternelles. Qu'à ce titre, la flexibilité demandée entraîne inmanquablement un effet sur leurs horaires de travail et leur vie personnelle. C'est pourquoi, nous savons d'expérience que la flexibilité appelée risque de devenir un acquis pour certains alors que d'autres seront plus dans le respect des obligations contractuelles et de nos personnels. En ce sens, les règlements de fonctionnement, acceptés par toutes les familles, doivent être respectés dans l'intérêt général.

### **Quelques exemples de retours positifs des parents...**

*« Un professionnalisme remarquable ma fille est ravie des activités »*

*« Merci de ce que vous faites pour nos enfants »*

*« Je suis très satisfaite de la manière dont ma fille est prise en charge. Le personnel est vraiment à l'écoute. Ma fille est très heureuse au périscolaire. »*

*« Equipe bienveillante et toujours à l'écoute des enfants »*

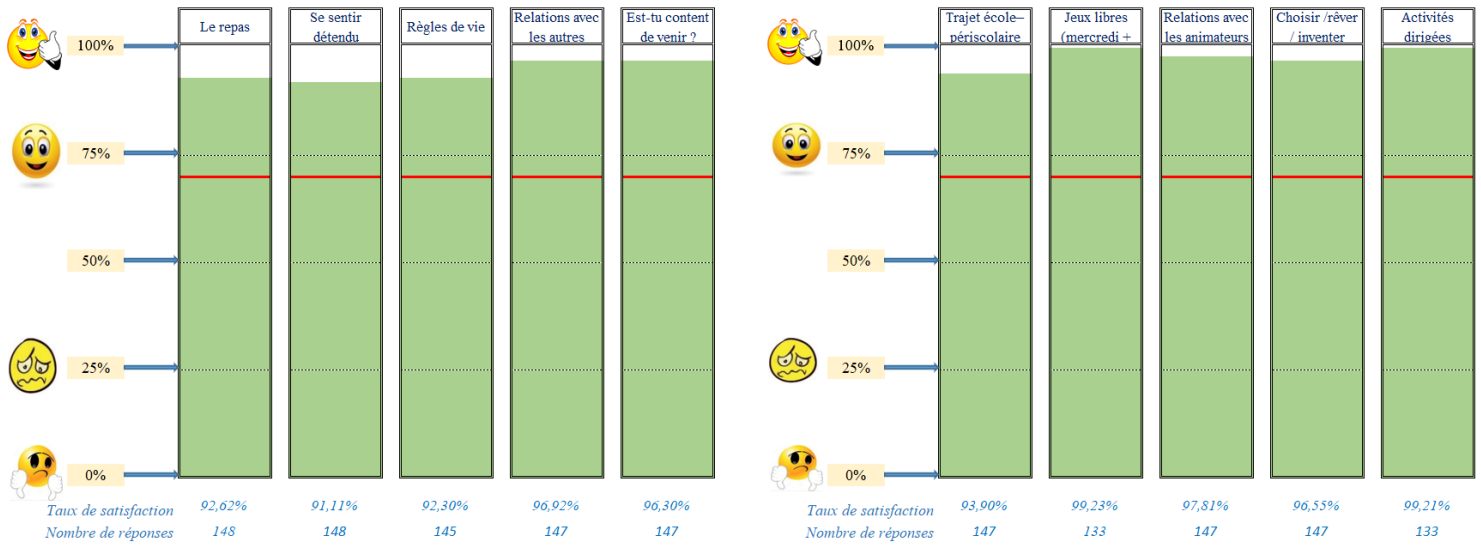
### **Enquête complétée par les enfants**

Au total, **318 enfants** ont répondu à la dernière enquête de satisfaction sur le temps périscolaire (matin, midi, soir et mercredi) réalisée en octobre 2021, soit 78% des enfants accueillis sur cette période dans nos 4 sites.

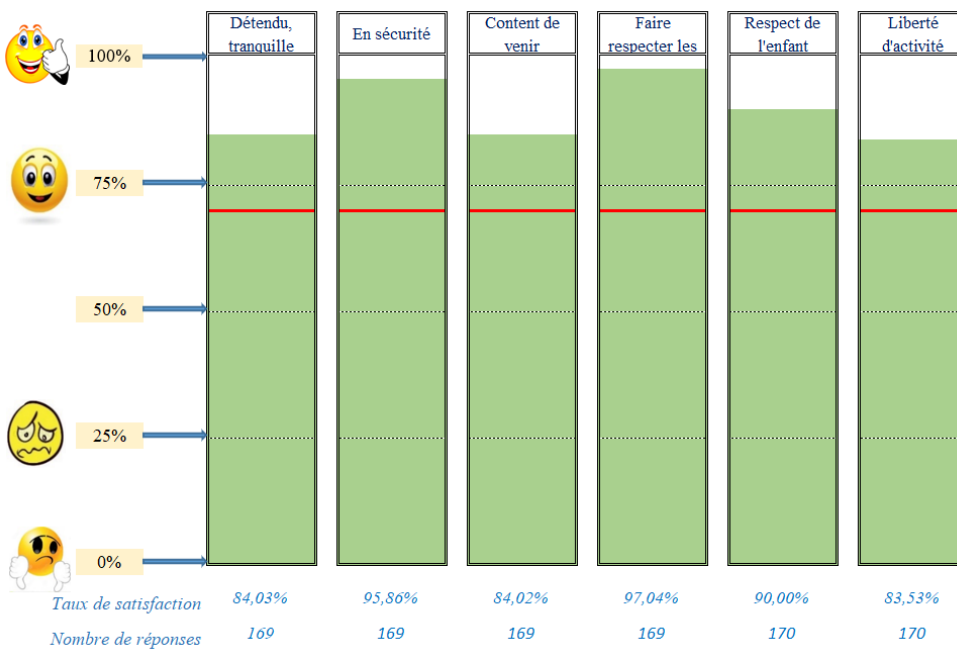
Le contenu de l'enquête est adapté aux tranches d'âge « -7 ans » et « + 7 ans ».

**Le taux moyen de satisfaction est de 91,6 %.**

## Baromètres pour les - de 7 ans :



## Baromètres pour les + de 7 ans :



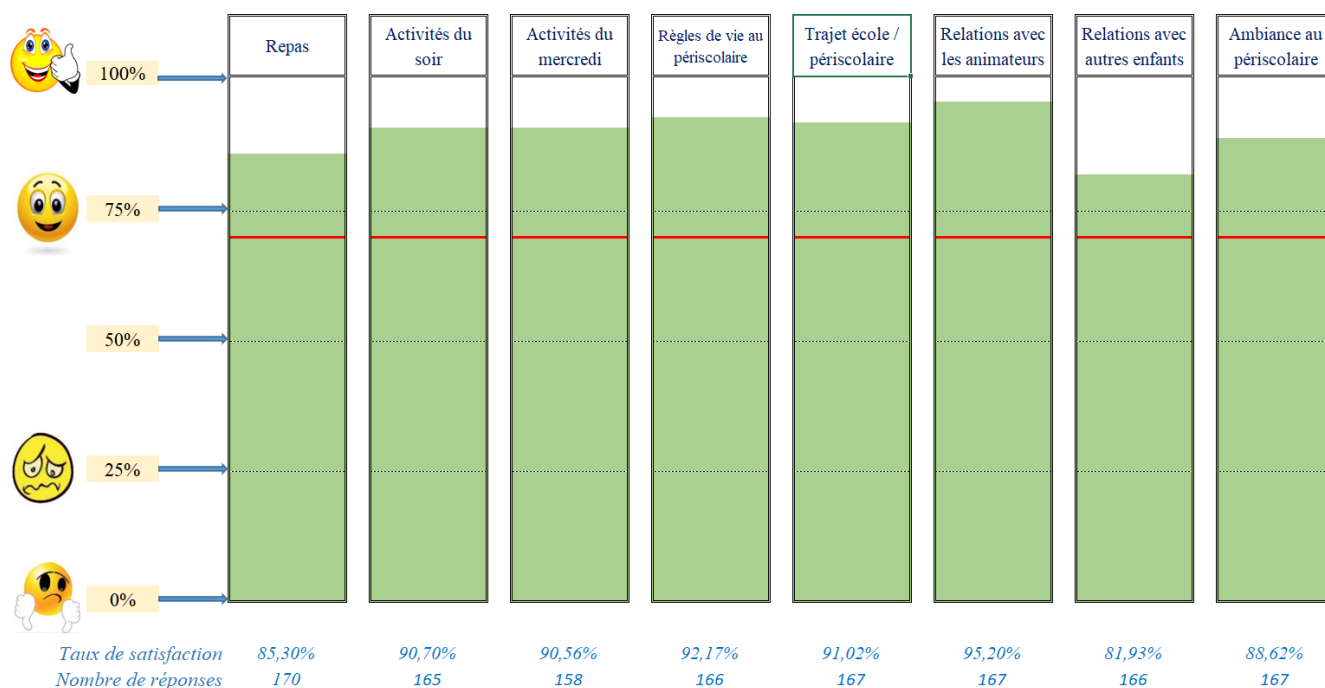
Les résultats détaillés par site sont disponibles sur chaque accueil de loisirs ainsi que sur notre site internet (portail parents).

Ce qu'il faut retenir pour les + de 7 ans :

- Les enfants se sentent en sécurité à 95,9 %
- Ils entretiennent de très bonnes relations avec les animateurs/trices selon 95,2 % des enfants
- Les animateurs font respecter les règles de vie et de sécurité pour 95,9 % des enfants
- 84 % des enfants sont contents de venir et se sentent détendus, tranquilles
- Ils sont satisfaits des repas proposés le midi à 85 %

Ce qu'il faut retenir pour les - de 7 ans :

- 96 % des enfants sont contents de venir
- Les jeux libres proposés en soirée et le mercredi plaisent à 99,2 %, que ces activités soient libres ou dirigées
- Ils se sentent détendus, tranquilles à 91,1 %
- Ils sont satisfaits des repas proposés le midi à 92,6 %



## BAROMETRES QUALITE DANS NOS ACCUEILS EXTRASCOLAIRES

Des enquêtes ont également été réalisées durant les vacances scolaires d'été, en août 2021 :

Enquête familles :

- 27,4 % de taux de participation
- **93,6 % de taux moyen de satisfaction**

Enquête enfants :

- 85,7 % de taux de participation
- **81 % de taux moyen de satisfaction**

Les baromètres détaillés sont disponibles sur le site internet (portail parents).

## EVOLUTION DES ORIENTATIONS RELATIVES A LA QUALITE

---

L'application d'un référentiel et l'obtention d'une certification en démarche qualité ne s'arrêtent pas au suivi strict d'engagements référencés sur un document. Bien plus qu'un respect des exigences, une démarche qualité est avant tout un état d'esprit qui permet une remise en question constante de nos pratiques par des auditeurs internes mais également externes (AFNOR), ainsi qu'une amélioration continue dans un objectif constant de bien-être des enfants accueillis. Et les résultats des enquêtes de satisfaction comme les audits de l'AFNOR confortent de manière objectivable cette qualité, par des personnes tierces et expérimentées (AFNOR) ainsi que par des personnes directement concernées que sont les enfants et les parents.

Ainsi, toujours dans cette optique d'amélioration continue, les administrateurs de la SPLEA ont décidé le 21 mai dernier de faire évoluer nos orientations à travers 3 axes :

- Renforcer l'accueil des enfants en situation de handicap
  - Optimiser la sensibilisation et la formation des personnels
  - Accroître l'intervention de l'Aide Médico-Psychologique sur le terrain
  - Améliorer le soutien auprès des familles
- Optimiser la qualité de service en direction des usagers
  - Réitérer la mise en œuvre du Projet Educatif De Territoire (PEDT)
  - Réorganiser le projet « passerelles » et optimiser ses actions
  - Optimiser le suivi des interventions liées à la sécurité des personnes et des équipements
  - Faire évoluer les contenus des enquêtes de satisfaction pour renforcer les attendus, et augmenter le taux de satisfaction globale
- Améliorer la communication externe
  - Développer les relations en termes de qualité avec les délégants et mener une réflexion sur les attendus
  - Retravailler les enquêtes de satisfaction délégants
  - Renforcer positivement l'image des accueils de loisirs
  - Développer la visibilité externe des compétences internes, des projets et des actions menés dans les accueils de loisirs à travers différents moyens et supports de communication (site interne, brochures, journaux, bulletins communaux, ...)

---

### NOS LIENS :

Site internet : [www.splea68.fr](http://www.splea68.fr)  
Portail « parents » : <http://www.splea68.fr/portail-famille.html>

Responsable publication :

N.TERRASSE  
Directeur général  
SPL Enfance et Animation  
1 rue des Alpes – 68490 Ottmarsheim