



SYNTHESE
ENQUÊTE DE SATISFACTION DES FAMILLES SUR LE
SERVICE PROPOSÉ PAR LES ACCUEILS DE LOISIRS
JUIN 2018

Dans le cadre de l'évaluation du projet éducatif territorial (PEDT), la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron a souhaité consulter les familles pour leur permettre d'exprimer leurs ressentis sur l'organisation des accueils de loisirs afin de dégager les points forts à pérenniser et les axes d'amélioration de notre fonctionnement.

I) Participation des familles :

Afin de communiquer sur la mise en place de ce questionnaire aux familles, nous avons envoyé **1500 sms et un mot d'information a été transmis dans les cahiers de liaison des enfants**. Nous avons eu un total de **196 réponses**. Ainsi le **taux de participation des familles est de 13%**.

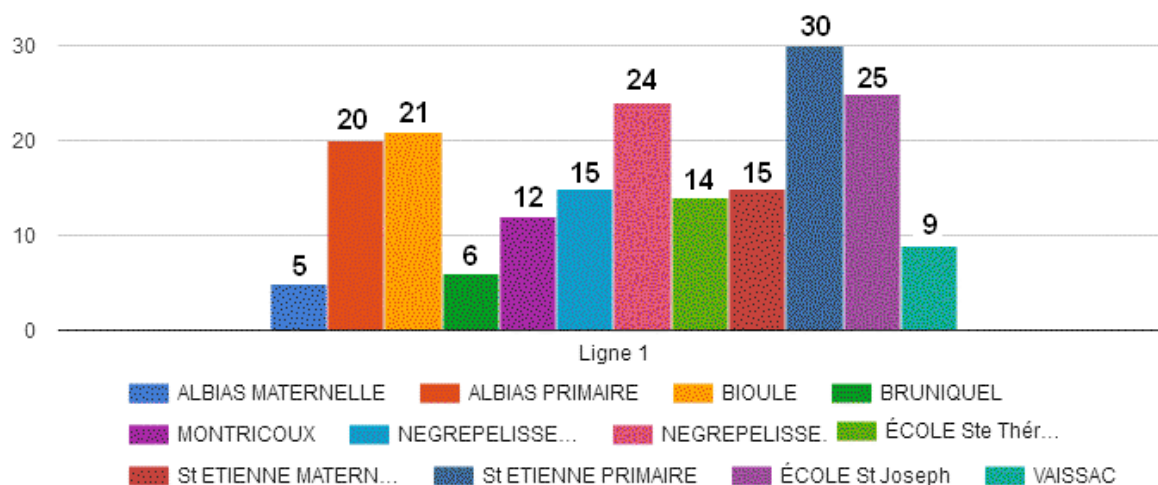
Cette participation reste supérieure au nombre de parents s'étant présenté aux réunions de concertation du précédent PEDT. (45 parents).

Plusieurs freins peuvent être envisagés pour expliquer ce taux de participation :

- Non réception du sms envoyé (changement de numéro, numéro erroné)
- La forme du numéro figurant dans le sms : Numéro en 36034 pouvant être confondu avec de la publicité.
- Le besoin de se rendre sur le site Internet de la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron pour remplir le questionnaire
- La période de mise en ligne du questionnaire. (Période avec des jours fériés)
- Le manque d'intérêt des familles pour ce questionnaire.

La proportion des réponses d'enfants scolarisés en maternelle et en élémentaire est représentative de la répartition des effectifs scolaires.

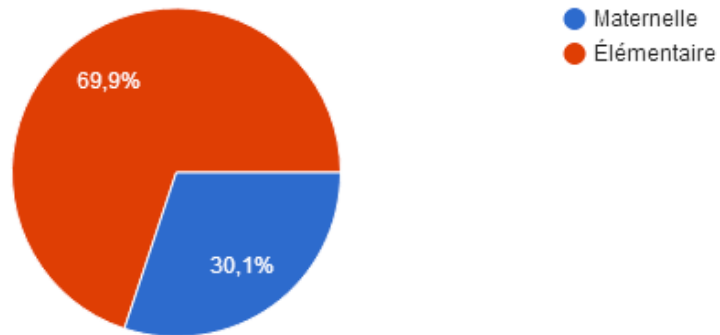
1-1) Participation par site :



1-2) Niveau de classe des enfants :

Quel est le niveau de classe de votre enfant?

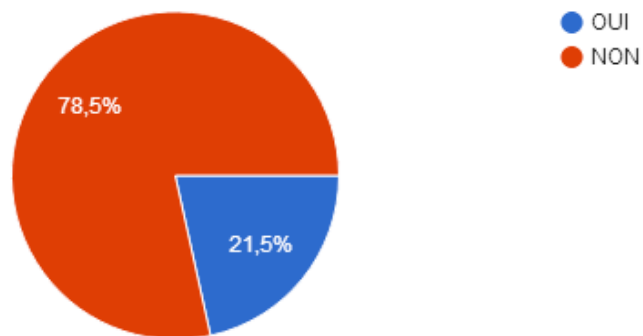
196 réponses



II) Connaissance de la mise en place du PEDT

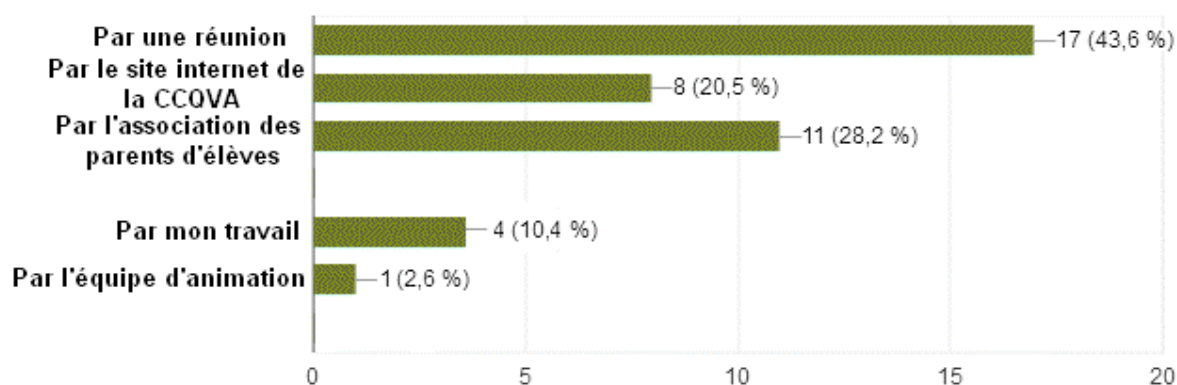
Avez-vous été informé de la mise en place d'un Projet Éducatif Territorial au sein de la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron?

195 réponses



Si oui, par quel moyen?

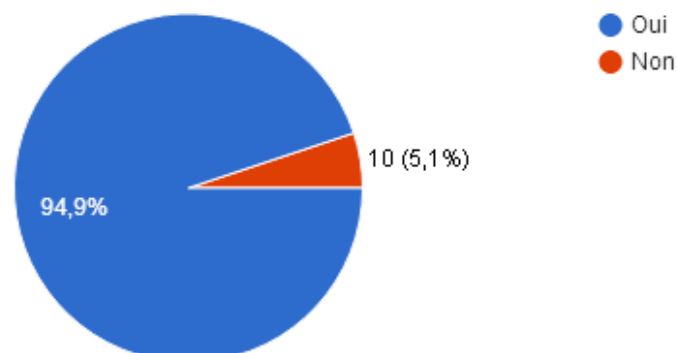
39 réponses



III) Fréquentation de l'accueil de loisirs :

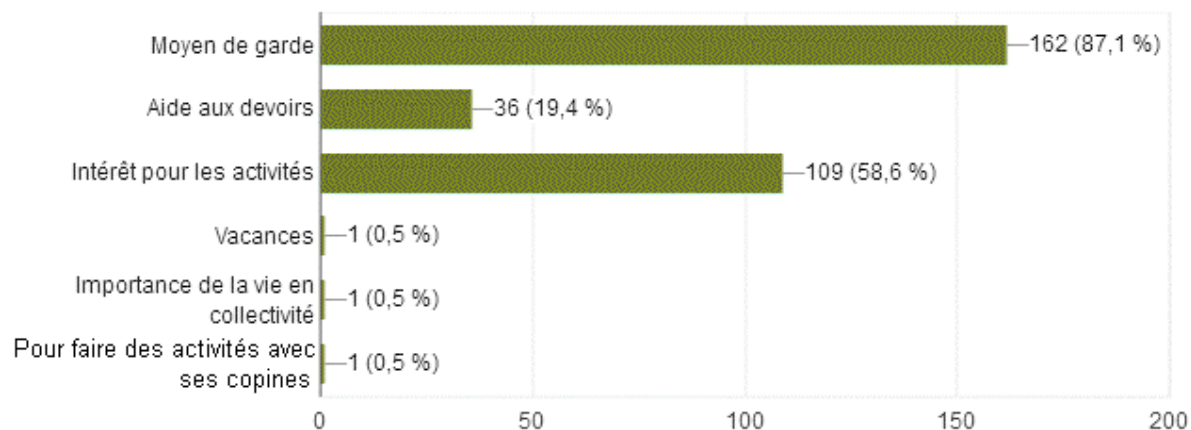
Votre enfant fréquente-t'il le centre de loisirs?

196 réponses



Si oui, pour quelles raisons?

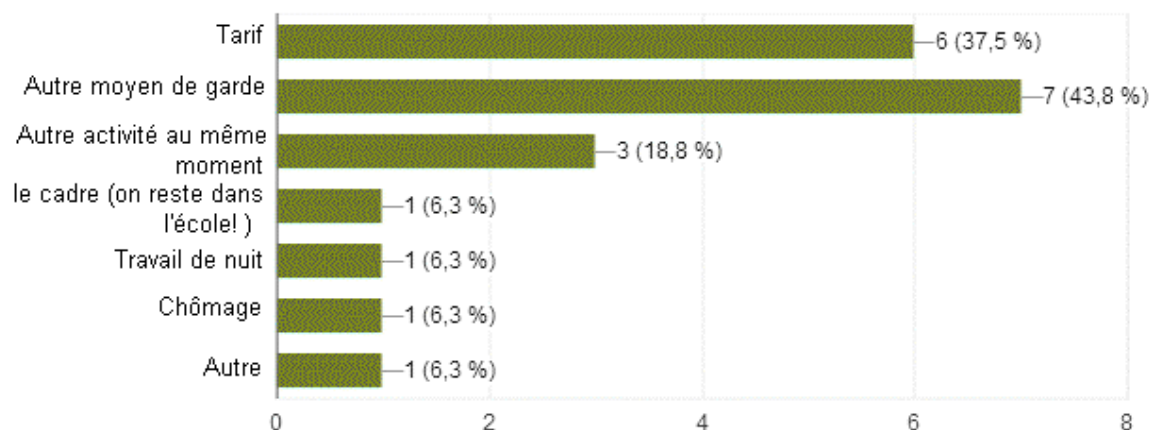
186 réponses



87.1% des familles ayant répondu fréquentent les accueils de loisirs parce qu'il constitue un moyen de garde et 58.6% pour l'intérêt porté aux activités. Ce second motif tend à attester de la satisfaction des familles quant à la qualité et la diversité des actions proposées.

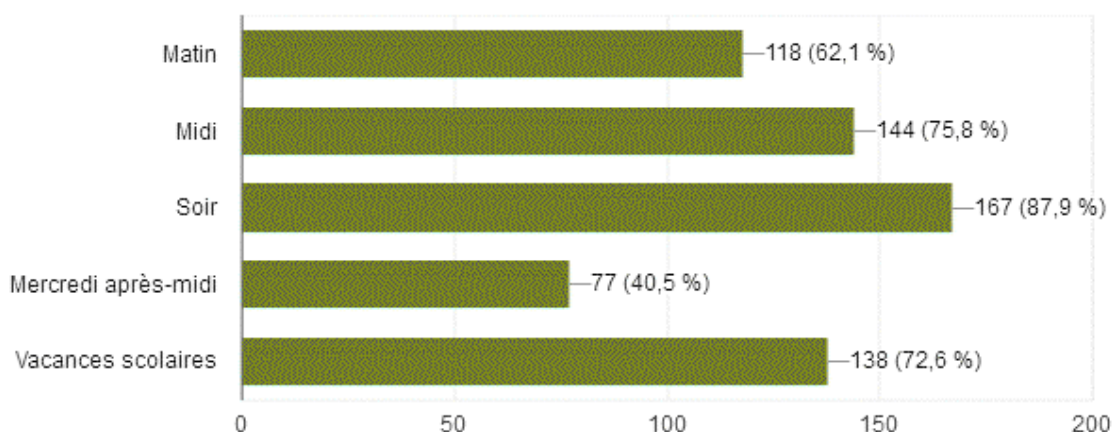
Si non, pour quelles raisons?

16 réponses



Sur quel temps votre enfant fréquente-t'il le centre de loisirs?

190 réponses



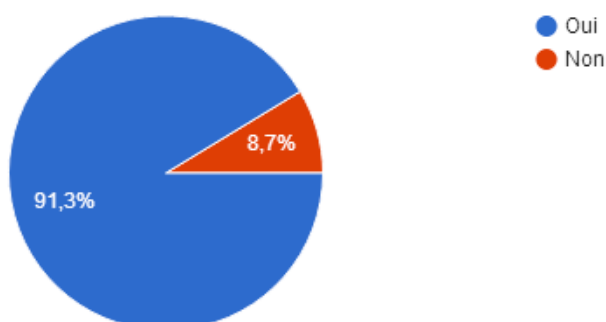
La fréquentation est moindre les mercredis après-midis comparativement aux temps périscolaires qui sont des temps dits « captifs » car ils sont dans la continuité de temps scolaire.

On note également que près de 3 familles sur 4 ayant répondu utilisent le service extrascolaire.

IV) Organisation et qualité du service :

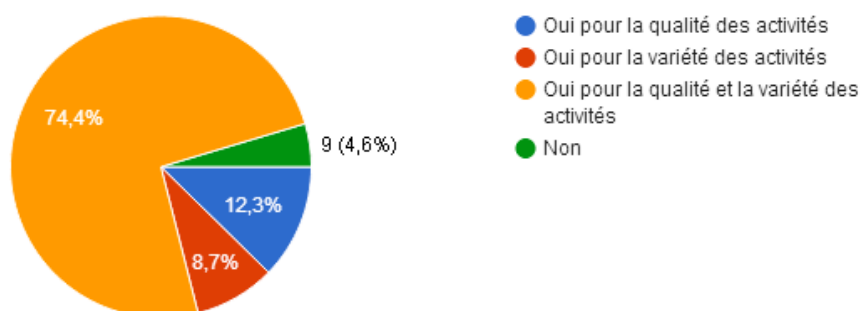
Pensez-vous que l'organisation des accueils de loisirs est adaptée aux besoins de votre enfant? (Horaires, activités proposées)

196 réponses



Êtes-vous satisfaits de la qualité et de la variété des activités proposées au sein des accueils de loisirs?

195 réponses

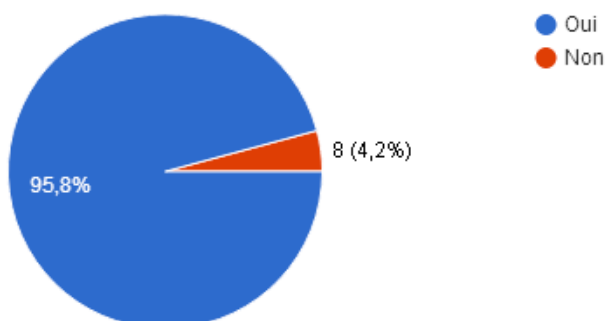


La récurrence de certains séjours et stages est relevé plusieurs fois comme une limite à la qualité des activités proposées. Cela constitue un axe d'amélioration qui sera pris en compte dans les réflexions sur les évolutions possibles en termes d'offre de séjours et stages.

V) Les enfants et les activités :

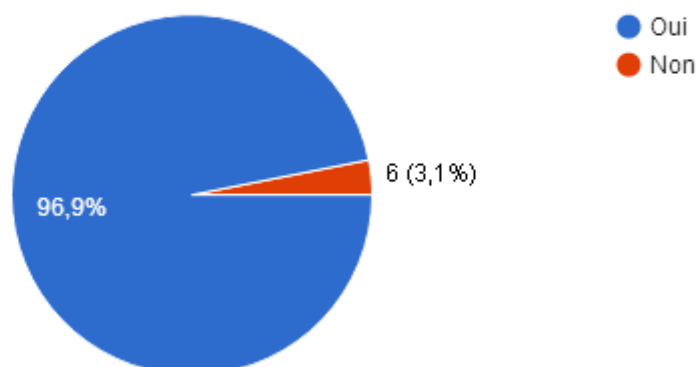
Pensez-vous que les activités proposées participent au développement de votre enfant?

191 réponses



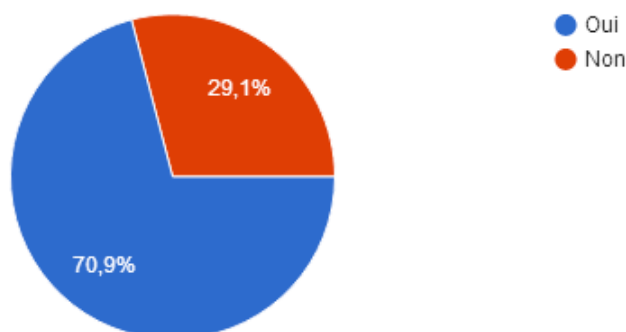
Est ce que votre enfant apprécie les activités proposées?

193 réponses



Votre enfant pratique-t'il une activité en dehors de l'accueil de loisirs?

196 réponses



Si oui, dans quel domaine (sports, musique, arts...) et dans quelle structure? (Association, famille...) 136 familles ont répondu (un enfant pouvant pratiquer plusieurs activités)

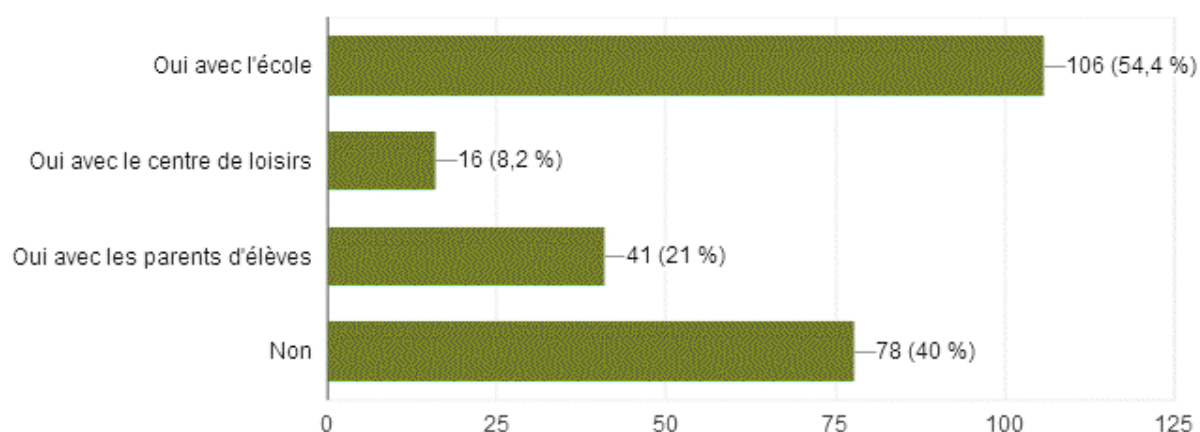
- 130 réponses : activités sportives
- 17 activités artistiques
- 11 autres (anglais...)

Ces activités se déroulent en grande partie dans le tissu associatif proche (Atout sport pour la danse (Montricoux), Football Nègrepelisse ou St Etienne de Tulmont, Rugby Nègrepelisse, Musique et Arts plastiques à l'Atelier ou avec l'association culture et loisirs, Gymnastique à Nègrepelisse et tennis à Nègrepelisse ou St Etienne de Tulmont).

VI) La participation des parents :

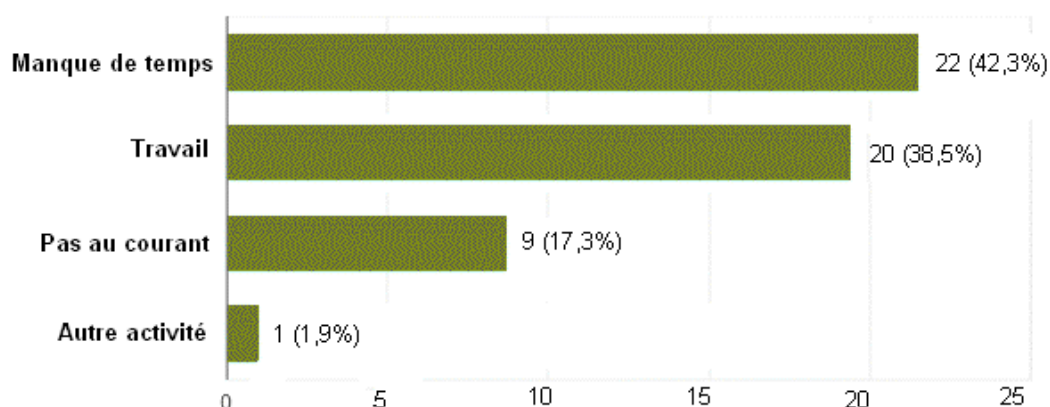
En tant que parents, avez-vous participé à des actions partagées avec des acteurs éducatifs au sein de l'école?

195 réponses



Si non, pour quelles raisons?

52 réponses

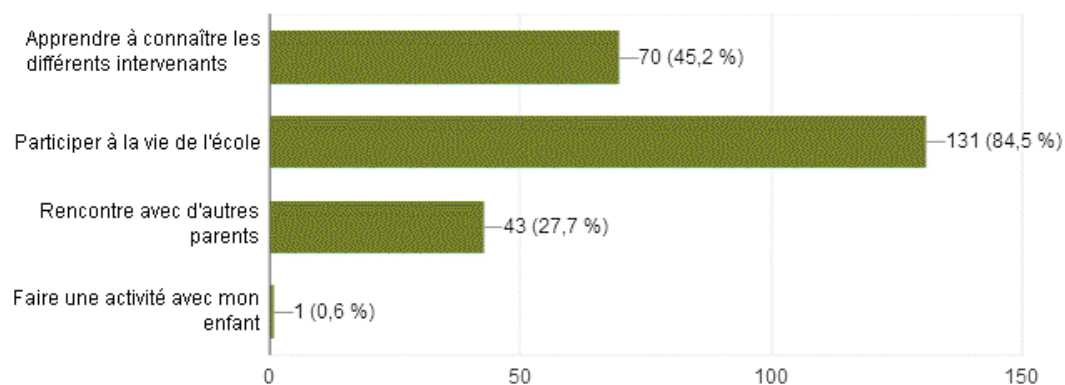


40% des familles ne participent pas à des actions partagées (seulement 8,2% avec le centre de loisirs) par manque de temps (42,3%), pour des raisons professionnelles (38,5%) ou par manque d'information (17,3%).

Les familles sont souvent sollicitées par les écoles dans le cadre des sorties scolaires (visite ou voyage scolaire) ce qui n'est pas le cas pour les activités des accueils de loisirs dont l'encadrement est professionnel. (Intervenants salariés de la Communauté de Communes).

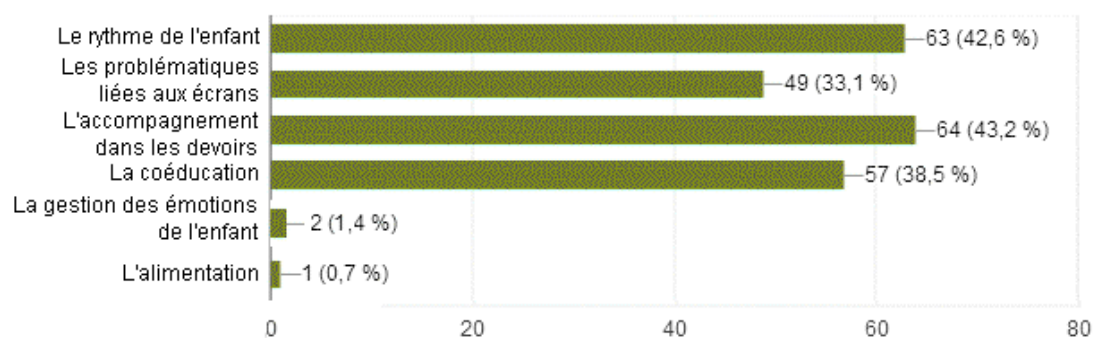
Qu'est ce qui vous a motivé ou qui vous motiverait à participer à une action avec des acteurs éducatifs? (École, centre de loisirs, parents d'élèves)

155 réponses



En tant que parents, dans quel domaine avez-vous besoin d'informations?

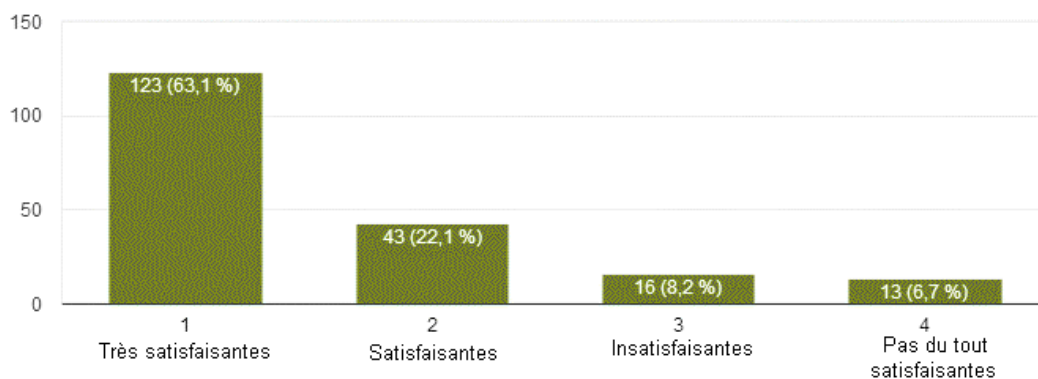
148 réponses



VII) Relations ALAE / Parents et Communication :

Quelles relations entretenez-vous avec l'équipe d'animation de l'accueil de loisirs?

195 réponses

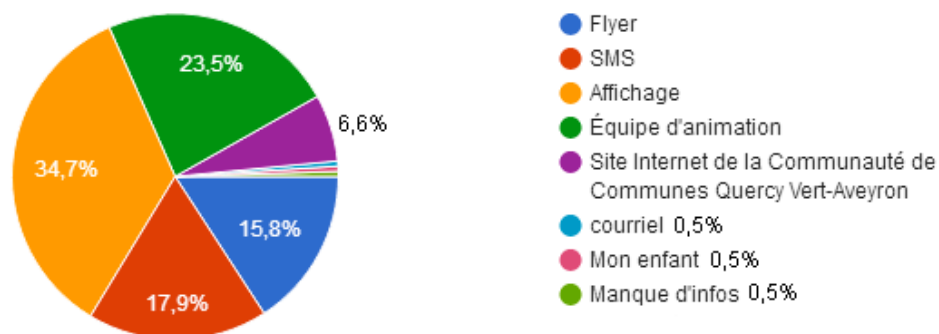


Les parents entretiennent des relations satisfaisantes (22,1%) à très satisfaisantes (63,1%) avec les équipes d'animation.

Dans les commentaires apportés, on peut noter l'importance de la relation avec le maintien d'équipes d'animation stables.

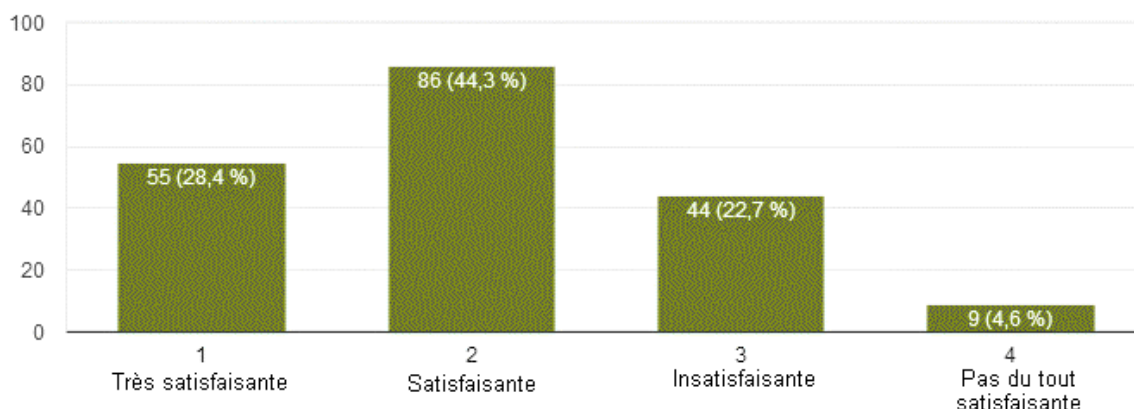
Quel moyen de communication vous permet d'être informé des activités de l'accueil de loisirs?

196 réponses



Comment qualifieriez-vous la qualité de la communication des activités proposées par les accueils de loisirs?

194 réponses



73% des familles sont satisfaites à très satisfaites de la qualité de la communication néanmoins 27% % des parents la trouve insuffisante.

Certaines problématiques de communication sont évoquées dans les commentaires des familles : Manque d'information sur les activités proposées.

L'enquête de satisfaction montre le besoin d'utiliser plusieurs canaux de communication (Affichage (34,7%), Équipe d'animation (23,5%), sms (17,9%, Flyer 15,8%)).

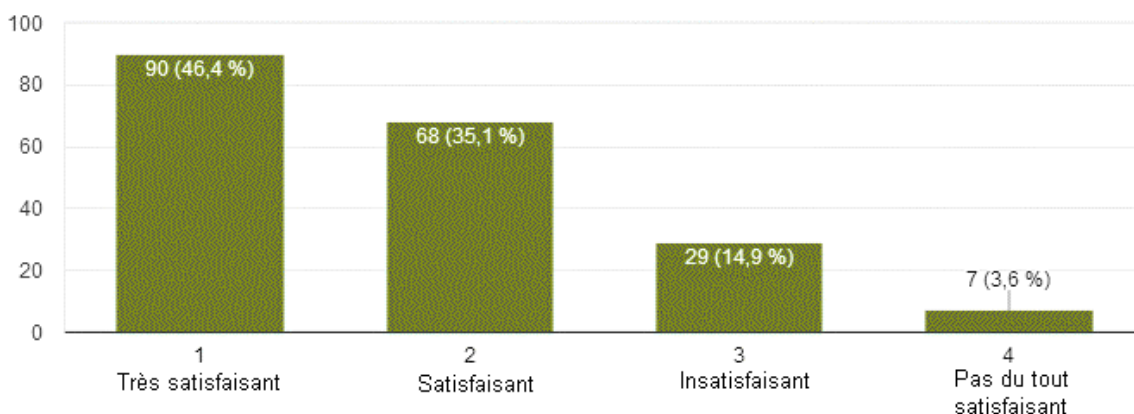
Proposition d'action : Il semble intéressant de profiter des temps d'accueil pour développer la communication directe entre l'équipe d'animation et les parents avec un support type affichage ou flyer qui facilite la visualisation de l'offre de loisirs.

VIII) Degré de satisfaction du service proposé:

81% des familles ayant répondu, soit 158 au total, trouvent satisfaction dans le service proposé par les accueils de loisirs.

Quel est votre degré de satisfaction du service proposé par les accueils de loisirs?

194 réponses



Dans les commentaires rédigés par les familles ayant répondu deux aspects reviennent régulièrement :

- Un aspect organisationnel comprenant les ouvertures et fermetures des accueils de loisirs lors des vacances scolaires, les horaires d'ouverture et de fermeture des ALAE (demande d'ouvrir plus tôt et de fermer plus tard), les démarches d'inscription aux stages et aux séjours, l'inscription et le paiement en ligne (déjà en place) et des éléments liés à la communication sur les activités proposées.
- Un aspect lié à la variété des activités proposées : Des parents constatent moins de variété sur les temps périscolaires (notamment le soir) et le mercredi après-midi. Ils évoquent également le besoin de varier les sorties, les stages et les séjours pendant les vacances.

Il y a également plusieurs commentaires très positifs sur les relations avec les équipes d'animation et sur l'offre culturelle et sportive proposée aux enfants.

FORCES	<ul style="list-style-type: none"> - Fréquentation des accueils de loisirs (environ 95% des personnes ayant répondu au questionnaire) - ALAE n'est pas seulement un moyen de garde pour les familles. (Intérêt pour les activités 58,6%) - Organisation du service adaptée. (91,3%) - Qualité et diversité des activités proposées (environ 75%) - Les activités participent au développement des enfants (environ 96%) - Activités sont appréciées par les enfants (environ 97%) - Environ 70% des enfants pratiquent une activité à l'extérieur du centre de loisirs - Relations très satisfaisantes avec les équipes d'animation (63%) - Communication satisfaisante dans l'ensemble (72,5%) avec un besoin de plusieurs canaux d'information (Affichage (34,5%), Équipe d'animation (23.5%), sms (17,9%), Flyer (15,8%)). - Degré de satisfaction du service proposé (81,5% satisfait à très satisfait). 	FAIBLESSES	<ul style="list-style-type: none"> - Information peu diffusée de la mise en place du PEDT auprès des familles (78,5% ne le savent pas) - Faible participation des familles aux actions avec le centre de loisirs (8,2%) (Mobilisation plus importante avec l'école (54,4%)) - Besoin d'informer les parents sur des thématiques liées à l'éducation (devoirs (43%), rythme de l'enfant (42.5%), coéducation (38.5%), problématiques des écrans (33%))
PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION			
<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion de l'information liée à la mise en place du nouveau PEDT aux familles. - Développer et renforcer les alliances éducatives avec les parents et les enseignants. - Veiller à maintenir la variété et la qualité des activités sur les différents temps périscolaires et extrascolaires. - Diffuser l'information via de multiples canaux de communication. - Mettre en œuvre des actions de soutien à la parentalité. - Développer le partenariat avec les associations locales en s'appuyant sur les pratiques des enfants. (Mise en réseau ALAE/Associations par les familles). - Veiller à conserver une relation de proximité et bienveillante avec les familles. 			