

# Accueil Périscolaire de Peltre

## Enquête de satisfaction

Dans le cadre de la réforme des rythmes scolaires, la ville de Peltre a proposé dès septembre 2014, aux familles un accueil périscolaire. Cet accueil est organisé dans le cadre du CSE avec la participation de « Familles de France ». Les instances municipales ont souhaité avoir l'avis des utilisateurs de ce service par l'intermédiaire d'un questionnaire de satisfaction.

Cette étude a été confiée au département STID de l'IUT de Metz et plus particulièrement à trois étudiants de la Licence Professionnelle SID (Siham Bénachire, Arnaud Mantini, Thibaut Wojdacki) encadrés par deux enseignants (M. F. Gaüzere et D. Vagost).

Le questionnaire a été élaboré en concertation entre les différentes parties. Son objectif est de recueillir l'avis des parents et des enfants sur l'organisation de l'accueil ainsi que sur les différentes activités proposées. Une fois son élaboration terminée, il a été mis en ligne sur le serveur de l'IUT le 16/12/2014. Les 103 invitations en direction des familles sont parties le même jour.

Le recueil des données s'est déroulé jusqu'au 6 janvier 2015. Malgré une relance, faite fin décembre 2014 ce sont 42 familles représentant 62 enfants (30 élèves de maternelle et 31 d'élémentaire -1 non réponse-) qui ont répondu (ou plutôt, qui ont validé leurs réponses). Ce taux de retour de 41% est un peu décevant mais peut s'expliquer par plusieurs raisons :

- la période de fin d'année et les vacances scolaires ne sont pas très propices à ce genre d'enquête
- cet accueil n'avait été mis en place que depuis peu de temps et juger si tôt n'est pas forcément facile
- la possibilité pour les parents ne disposant pas d'internet de répondre au questionnaire sur un ordinateur mis à leur disposition par le CSE n'a pas pu être vraiment exploitée en raison des vacances scolaires
- il ne faut pas non plus minimiser la non réception des courriels d'invitations (courriers indésirables par exemple !)

De toute façon, il avait été prévu de proposer à nouveau ce questionnaire aux parents à la fin de l'année scolaire.

Les résultats de cette étude ont été exposés par les trois étudiants, en présence de représentants (Mme LEYDER et Mme GILLARD) de la mairie de Peltre, lors de leur soutenance du projet le jeudi 22 janvier 2015.

Nous allons présenter ici, les résultats essentiels dégagés par l'étude. Ces résultats ne reflètent bien évidemment que l'opinion des familles ayant répondu ; il n'est pas possible d'extrapoler ces résultats à l'ensemble des familles utilisant l'accueil périscolaire.

***Remarque : certains questionnaires n'étaient pas intégralement complétés, d'où des totaux parfois différents de 42 familles ou 62 enfants.***

Les résultats seront présentés dans l'ordre du questionnaire :

- dans une première partie, nous analyserons les opinions des parents au sujet de l'organisation générale de l'accueil périscolaire
- dans une deuxième partie nous étudierons la satisfaction des enfants à propos des activités proposées
- dans une troisième partie ce sont les objectifs pédagogiques qui nous intéresseront
- la quatrième partie sera consacrée à l'étude des opinions des enfants sur les repas
- et pour terminer nous évoquerons ce qui a paru être le plus important pour les parents et leurs suggestions.

Les résultats détaillés ici concernent 42 familles représentant 62 enfants :

- 30 enfants de maternelle (16 filles et 14 garçons)
- 31 enfants d'élémentaire (14 filles et 16 garçons, 1 non réponse)
- 1 enfant dont on ne sait pas s'il est en maternelle ou en élémentaire.

## I. Organisation générale de l'accueil Périscolaire

### 1. Inscription

Manifestement le système d'inscription n'a pas posé de problème : 39 parents déclarent n'avoir rencontré aucune difficulté pour inscrire leurs enfants aux activités. Parmi les trois familles qui ne sont pas dans ce cas l'une c'est en informatique, une autre c'est en danse et la troisième personne regrette de ne pouvoir inscrire son enfant à plus de deux activités.

### 2. Jugement sur l'organisation

Les premières questions concernaient le degré de satisfaction à propos des formules, des horaires, des activités (structurées ou thématiques) et de la participation financière. L'impression générale qui se dégage est la satisfaction quasi globale. En effet il est intéressant de noter :

- qu'aucune famille n'est pas satisfaite des activités thématiques ; c'est un vrai plébiscite
- que le jugement sur les activités structurées est quasiment aussi bon puisque seules 5 familles se déclarent peu satisfaites
- que les trois autres items laissent apparaître des familles insatisfaites ; notons en particulier que 9 familles ne sont pas (ou peu) satisfaites des horaires et surtout que 16 familles ne le sont pas de la participation financière

Le tableau 1 et la figure 1 illustrent ces résultats.

	Insatisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
Choix des formules	2	2	24	14
Horaires	6	3	24	9
Activités structurées	0	5	24	13
Activités thématiques	0	0	26	14
Participation financière	3	13	23	3

Tableau 1

Satisfaction sur l'organisation générale du CSE

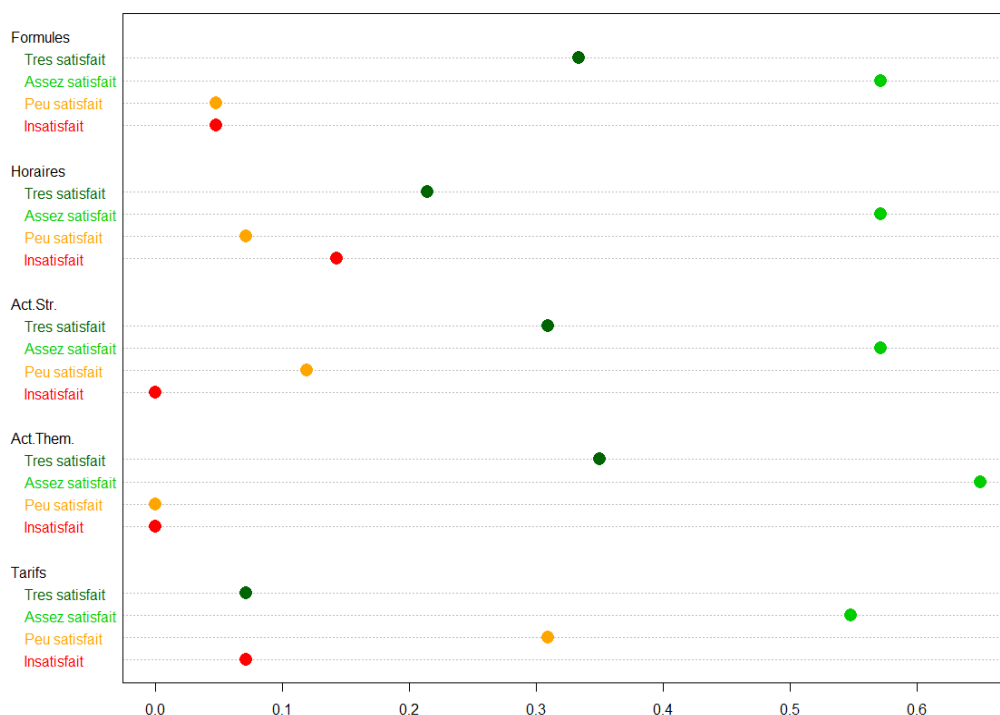


Figure 1

### 3. Degré de satisfaction des enfants selon les plages utilisées

Les trois tableaux suivants détaillent les résultats pour chacune des trois plages horaires proposées lors de l'accueil périscolaire.

Il est important de noter qu'il n'existe aucune plage horaire ni aucun jour, pour lesquels une famille se déclare insatisfaite ! Concernant les plages du matin, utilisées, il est vrai, par moins de familles, c'est même la satisfaction générale ! Analysons les réponses en peu plus en détail.

- Le matin de 7h30 à 8h30 (9h00 pour le Mercredi)

Le tableau 2 montre la satisfaction générale des enfants : les quelques enfants (7 le lundi, 9 le mardi et 11 les trois autres jours) se répartissent entre « Très satisfaits » et « Assez satisfaits »

Satisfaction	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Insatisfait	0	0	0	0	0
Peu Satisfait	0	0	0	0	0
Assez Satisfait	3	6	3	6	5
Très Satisfait	4	3	8	5	6

Tableau 2

- Le midi de 12h à 13h45

Le tableau 3 détaille les opinions des enfants (d'où des totaux supérieurs à 42) . Ils sont ici plus nombreux à être concernés (38 le lundi, 45 le mardi et 44 le jeudi et 47 le vendredi). Notons que pour chacune des quatre journées ce sont moins de la moitié des enfants qui se disent très satisfaits mais ils sont peu nombreux à se déclarer « peu satisfait » et aucun n'est « insatisfait »

Satisfaction	Lundi	Mardi	Jeudi	Vendredi
Insatisfait	0	0	0	0
Peu Satisfait	3	4	2	4
Assez Satisfait	21	23	25	24
Très Satisfait	14	18	17	19

Tableau 3

- L'après-midi de 15h30 à 18h

Le tableau 4 détaille les opinions des enfants. Ici aussi ils sont plus nombreux à être concernés (37 le lundi, 47 le mardi et le jeudi et 41 le vendredi). Il est possible de faire la même remarque que pour la période méridienne : ce sont moins de la moitié des enfants qui se disent très satisfaits mais, là aussi, ils sont peu nombreux à se déclarer « peu satisfait » et aucun n'est « insatisfait »

Satisfaction	Lundi	Mardi	Jeudi	Vendredi
Insatisfait	0	0	0	0
Peu Satisfait	2	5	2	3
Assez Satisfait	21	27	25	24
Très Satisfait	14	15	20	14

Tableau 4

***Il est intéressant de remarquer, en guise de conclusion, que les utilisateurs (parents ou enfants) sont globalement satisfaits (voire très satisfaits) de l'organisation générale de l'accueil périscolaire : le nombre de « peu satisfait » ne représente jamais plus de 10% !***

Avant de passer à l'étude de la satisfaction à propos des activités, faisons le point sur le mercredi.

À la question « Seriez-vous intéressés par une activité le mercredi après-midi ? » et si oui « seriez-vous intéressés par le repas de midi ? » :

- 14 familles représentant 20 enfants répondent « oui », 19 familles soit 28 enfants disent « peut-être » (elles ne sont que 9 familles pour 14 enfants à dire « non »)
- les familles ayant répondu peut-être à la question précédente ont aussi répondu à celle concernant le repas de midi ; 19 familles (28 enfants) disent « oui », 11 familles (14 enfants) disent « peut-être » et elles ne sont que 3 (6 enfants) à dire « non »

Voilà manifestement de quoi instaurer un débat chez les décideurs !

## II. Les activités proposées

### 1. En maternelle

Six activités sont proposées aux élèves de maternelle. Il a été demandé aux élèves utilisateurs de donner leur degré de satisfaction : les propositions étaient « très satisfaits », « assez satisfait », « peu satisfait » et « insatisfait ».

Le tableau 5 détaille les réponses et la figure 2 les illustre :

- aucune des activités proposées ne recueille des « insatisfait » et elles ne sont que deux (« Arts » et « éveil musical ») à obtenir 2 ou 3 avis « peu satisfait »
- c'est manifestement l'activité « Multisports » qui est le mieux perçue et ce d'autant plus que c'est celle qui est la plus utilisée : 12 enfants sur 13 sont très satisfaits (le dernier n'est que juste « assez satisfait » !)

Activités :	Insatisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
1) Éveil à la danse	0	0	4	5
2) Arts des tout-petits	0	3	3	3
3) Multisports	0	0	1	12
4) Lecture de contes	0	0	3	2
5) Éveil musical	0	2	4	3
6) Jeudis animés	0	0	0	3

Tableau 5

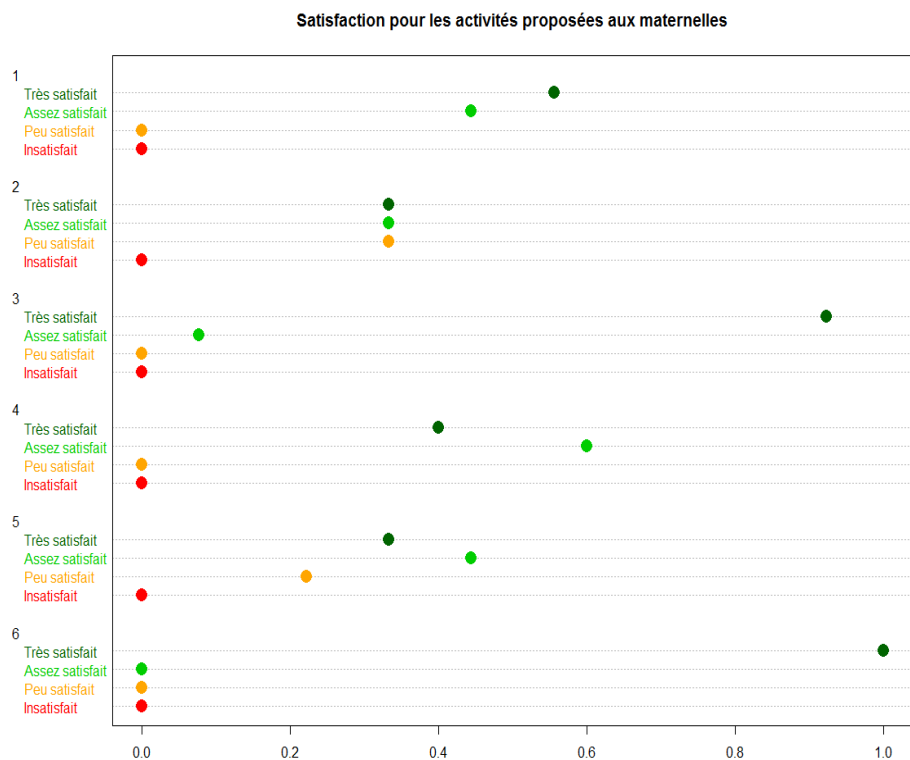


Figure2

## 2. En élémentaire

Huit activités sont proposées aux élèves de l'élémentaire. Il a été demandé aux élèves utilisateurs de donner leur degré de satisfaction : les propositions étaient « très satisfaits », « assez satisfait », « peu satisfait » et « insatisfait ».

Le tableau 6 détaille les réponses et la figure 3 les illustre :

- la satisfaction est encore meilleure qu'à la maternelle puisque aucune des activités proposées ne recueille des « insatisfait », une seule (« Kin ball ») obtient un seul « peu satisfait ». C'est vraiment un plébiscite !
- contrairement à la maternelle, c'est l'activité « Multisports » qui est la moins bien perçue puisque c'est la seule pour laquelle il y a plus d'un (trois exactement !) « assez satisfait »
- c'est l'activité « flamenco » qui est la mieux perçue puisque les 3 élèves qui y participent se disent « très satisfait »

Activités :	Insatisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
1) Initiation au théâtre	0	0	2	3
2) Kin Ball	0	1	3	1
3) Danse moderne jazz	0	0	1	6
4) Multisports	0	0	3	5
5) Flamenco	0	0	0	3
6) Informatique débutant	0	0	1	2
7) Informatique confirmé	0	0	1	6
8) Chorale	0	0	1	6

Tableau 6

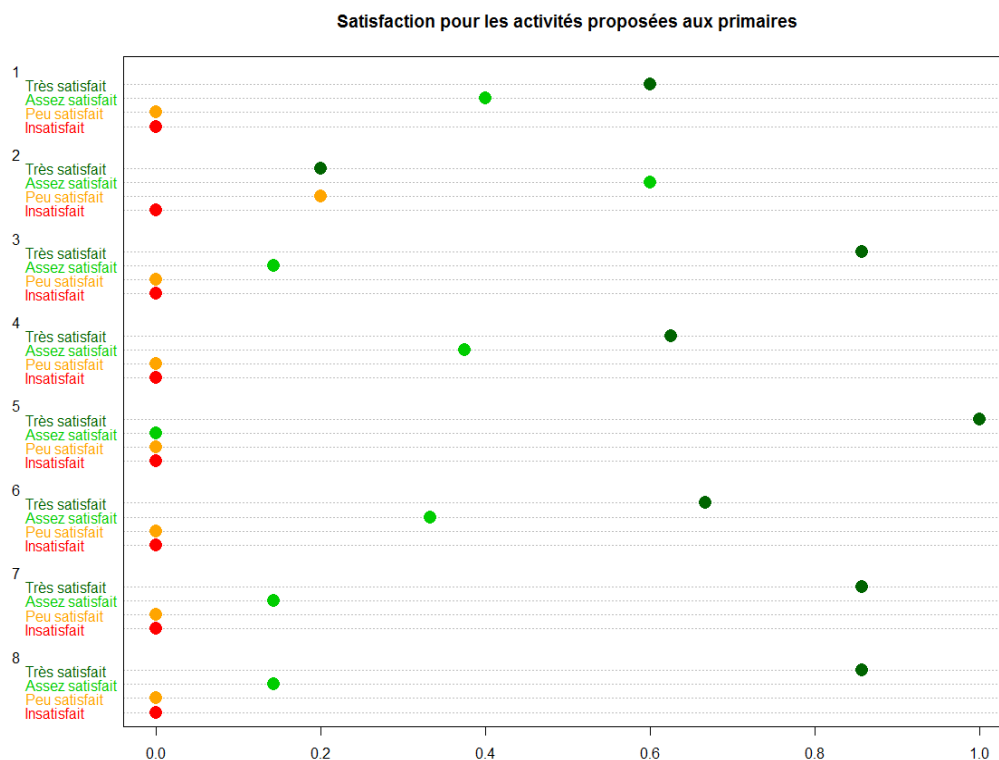


Figure 3

### 3. Activités thématiques

48 élèves sont concernés par cette question, la quasi totalité d'entre eux est satisfaite : 25 enfants « très satisfait », 20 « assez satisfait » pour seulement 3 « peu satisfait » et aucun « insatisfait » .

Parmi les 10 personnes qui donnent des explications elles sont trois à évoquer le manque d'activités sportives ou de jeux collectifs et deux à regretter que les activités maternelles n'ont pas lieu en même temps que les activités pour l'élémentaire. Il est intéressant de noter que la manque de retour de la part des animateurs est évoqué trois fois (avec la proposition d'un tableau récapitulatif) alors que la qualité de ce retour est souligné trois fois également !

### 4. Coins détente à la pause déjeuner

46 élèves sont concernés par cette question, la satisfaction est plus mitigée puisque si 13 enfants se disent « très satisfait », 27 « assez satisfait », il y a quand même 4 « peu satisfait » et

même 2 « insatisfait ».

Parmi les 14 personnes qui donnent des explications elles sont 10 à évoquer le fait que leurs enfants ne communiquent pas beaucoup sur le sujet (ils sont trop petits) et certaines pensent même que leur enfant ignore probablement l'existence du coin détente !

***En conclusion les avis sur les activités proposées ont plutôt positifs même si certaines critiques sont faites.***

### **III. Les objectifs pédagogiques**

***Manifestement le CSE peut être satisfait : 33 familles disent connaître les objectifs pédagogiques et seules 9 familles ne les connaissent pas !***

La liste des trois objectifs était proposée à tous les parents (même à ceux qui ne les connaissaient pas) et pour chacun des objectifs c'est quasiment le plébiscite :

- permettre à l'enfant d'être acteur de ses loisirs est celui des trois objectifs qui, avec 37 « oui » pour seulement 3 « non » est le mieux jugé. Cinq parents ont utilisé la possibilité de donner une explication : ils soulignent tous les cinq que c'est oui parce que c'est l'enfant qui choisit !
- avoir un bon échange avec les familles est atteint pour 35 familles et non atteint pour 5 d'entre elles.
- être au plus près des besoins de l'enfant est l'objectif le moins bien jugé ; en effet "seulement" 32 familles (plus de 80%!) répondent « oui » et 7 disent « non ».

***Non seulement il les connaissent les objectifs mais en plus ils pensent massivement qu'ils sont atteints.***

### **IV. Les repas**

#### **1. Petit déjeuner**

Ce sont dix enfants qui donnent leur avis sur la qualité du petit-déjeuner : deux d'entre eux ont une très bonne opinion, six une bonne opinion et seulement deux ont une opinion moyenne, aucun enfant n'a une mauvaise opinion.

#### **2. Repas**

Ce sont trente-neuf enfants qui s'expriment à propos de la qualité et de la quantité d'aliment servis aux repas.

- Qualité : les avis sont relativement partagés puisque, s'il n'y a que 3 élèves à se plaindre constamment, ils sont 18 à se plaindre parfois et 18 à ne jamais se plaindre de la qualité des repas ! 8 parents donnent des précisions qui ne sont en réalité que des détails (mon enfant est difficile, le goûter est insuffisant, c'est trop industriel, trop gras!)
- Quantité : ici les avis sont plus unanimes puisque ce sont 32 élèves qui ne se sont jamais plaints de la quantité, seuls 4 se plaignent parfois et 3 constamment. Ils ont 5 parents à avoir précisé : 3 pour dire que le goûter est inadapté et 2 pour dire qu'ils ont satisfaits car ils peuvent redemander.

***En conclusion si la quantité est plutôt appréciée la qualité est plus souvent critiquée et c'est le le goûter qui recueille le plus de critiques !***

## V. Qu'est ce qui vous paraît le plus important ? Vos suggestions.

### 1. Quel est votre jugement global sur l'accueil périscolaire proposé ?

Manifestement la satisfaction est au rendez-vous : parmi les 42 familles ayant répondu, aucune n'est « insatisfait », 3 sont « peu satisfait », 21 sont « assez satisfait » et 18 « très satisfait »

### 2. Réponses à la question « Pourquoi ? »

Les parents pouvaient expliquer leur jugement en donnant des commentaires ; ils sont 12 à l'avoir fait (ils se partagent à quasi égalité entre les commentaires positifs et les commentaires négatifs)

Les commentaires les plus cités :

- il est dommage qu'il n'y ait pas d'accueil après 18h et le mercredi après-midi (trois fois),
- l'encadrement est très bon (trois fois),
- pourquoi n'est-t-il pas possible de ne prendre que le repas (sans avoir à payer des activités !)
- il y aurait besoin de plus d'activités, en particulier du sport et des langues

### 3. Qu'est-ce qui vous paraît le plus important ?

Les réponses étaient spontanées (pas de propositions), il est intéressant de noter que de nombreux parents ont fait les mêmes remarques et parmi les 23 propositions on peut noter :

- la bonne prise en charge des enfants est soulignée par 14 familles !
- la présence d'un personnel qualifié est qualifiée d'importante par 5 familles
- la qualité des activités proposées apparaît très importante pour 2 familles
- même la bonne sécurité des enfants est mise en avant (par 1 famille)

### 4. Quelles suggestions faites-vous ?

Les suggestions n'ont pas été très nombreuses (12 familles) mais il est quand même intéressant de remarquer que :

- c'est « l'aide aux devoirs » qui recueille la majorité (5 familles)
- l'accueil périscolaire après 18 h est « réclamé » par 4 familles et celui du mercredi midi et après midi par 2 familles
- 2 familles demandent la possibilité d'une inscription « uniquement au repas »
- 2 familles évoquent d'autres activités (couture, cuisine, travaux manuels, langue étrangère)
- deux familles évoquent les repas et goûters en disant qu'ils sont trop caloriques et qu'il faudrait peut-être proposer des fruits !

***En conclusion, d'une manière générale, les résultats de l'enquête font apparaître la grande satisfaction des usagers (parents ou enfants). Les quelques rares critiques ou motifs d'insatisfaction concernent quelques activités, la qualité des repas (des goûters en particulier) et les horaires.***