



# RETOUR QUESTIONNAIRE SATISFACTION

## ALAE de Ferrières sur Ariège - Juillet 2023

Début juillet, la mairie de Ferrières sur Ariège et l'ALAE ont transmis aux familles dont les enfants étaient inscrits à l'école Simone Veil un questionnaire concernant le service d'accueil périscolaire. L'objectif était de permettre à ces dernières de s'exprimer concernant le service proposé durant l'année 2022/2023, et cela afin de nous aider à améliorer notre prestation et ainsi remplir au mieux nos missions.

Sur les 70 familles ayant des enfants inscrits sur l'école, 33 ont répondu au questionnaire, soit environ 47%. Toutes les familles ayant participé ont un ou deux enfants qui ont fréquenté l'ALAE durant l'année scolaire. L'analyse qui suit et les chiffres énoncés correspondent donc au résultat de cette enquête.

Pour une grande majorité (84,8%), les familles utilisent ce service car ils ont besoin d'un mode de garde pour leur(s) enfant(s). Cependant un peu plus de la moitié (54,5%) précise aussi laisser leurs enfants sur les temps d'accueil périscolaire à la demande de ces derniers et pour les activités proposées.

**Plus de 95% des familles concernées sont satisfaites, voire très satisfaites de la qualité de l'accueil et du service proposé.**

Les six principaux points forts qui ressortent de cette étude sont :

- La qualité de l'accueil (84,8%)
- La disponibilité du personnel (72,7%)
- Les activités proposées (69,6%)
- Le goûter partagé (57,6%)
- Les événements ouverts aux familles (54,5%)
- les valeurs transmises à travers les projets (54,5%)

Il nous paraît donc important de maintenir à minima ces différents points et cela conforte les choix de l'équipe dans ses projets pour cette rentrée. En effet, nous souhaitons entre autre renouveler les événements proposés aux familles (grand jeu d'Halloween, exposition, kermesse...) afin de renforcer le lien avec celles-ci et nous permettre ensemble d'aborder certaines valeurs. En ce qui concerne le goûter, nous continuerons de faire en sorte que ce dernier reste un moment convivial pour les enfants, mais aussi d'équité et de sensibilisation au « bien mangé » en limitant l'apport en sucre, en variant la composition et en mangeant des produits locaux une fois par semaine.

Pour la **pause méridienne de 12h à 13h45, le bilan est plutôt mitigé**. Si l'organisation du repas en service décalé (les maternelles commencent à manger 30 minutes avant les

élémentaires) séduit les familles à l'unanimité, ainsi que la gestion de la sieste pour les familles concernées, il n'en va pas de même pour les autres points. A propos de la qualité des repas et le rapport qualité/prix, Mr le Maire et ses élus ont déjà commencé une étude en concertation avec les représentants des parents d'élèves pour voir s'ils continueront leur partenariat avec la cuisine centrale de Verniolle ou s'ils feront appel à un autre prestataire à partir de janvier 2024. En attendant, ils ont négocié avec le prestataire actuel pour que le prix du repas n'augmente pas jusqu'à la fin de l'année 2023. Le bruit lors du repas est lui aussi sujet à controverse. Même si la mise en place d'un service décalé, l'organisation par petites tablées (maximum 6 par table) et la présence à table des animateurs(-trices) ont permis d'en diminuer l'intensité depuis quelques années, ce dernier restent encore source de nuisance pour beaucoup : prêt de 40% sont peu voir pas du tout satisfait. L'équipe va donc en collaboration avec les enfants voir ce qu'ils seraient possible de faire en plus (outil pédagogique, organisation...) pour que le volume sonore dans la cantine soit considéré comme correct par tous les enfants. De plus, nous prévoyons de faire intervenir une personne, professionnelle de l'enfance mais extérieure à l'ALAE, pour avoir un regard autre sur ce point. Enfin, les activités proposées sur ce temps mériteraient d'être plus visible auprès des familles mais aussi des enfants (affichage spécifique).

D'ailleurs, en ce qui concerne la communication, bien que **dans l'ensemble, les familles se considèrent bien informées (plus de 87%), celle-ci mériterait quelques améliorations :**

- Mettre en place un affichage visible par les familles des activités proposées le midi et le soir
- Communiquer plus sur l'existence du mini-site de l'ALAE tout au long de l'année : lors de la réunion de rentrée avec les familles, par affiches, lors des temps d'accueil, etc.
- Leur donner aussi envie d'y aller en continuant à le tenir régulièrement à jour : photos, menus cantines, planning d'activités, informations sur l'ALAE.
- Les informer de la possibilité de s'inscrire pour recevoir par mail les actualités du site de l'ALAE.

Notre objectif principal en communication va être notamment de faire en sorte que les familles soient de plus en plus nombreuses à consulter le site de l'ALAE. Celui-ci étant tenu régulièrement à jour, elles auront un maximum d'informations, de plus cela nous permettrait à terme de réduire notre consommation de papier : un petit geste supplémentaire pour la planète.

Nous tenons à remercier grandement les familles qui ont répondu à ce questionnaire. L'analyse que nous avons pu en ressortir nous conforte dans certains de nos choix et nous permet d'en sortir un axe de travail pour cette rentrée afin d'améliorer les points énoncés ci-dessus et ainsi nous permettre de remplir au mieux notre mission.