

SAINT-NICOLAS DE REDON

p. **02**

CR N° 1 - le 27/02/23

p. **06**

CR N° 2 - le 03/07/23



SAINT-NICOLAS DE REDON

Réunion du comité d'usagers n°1

lundi 27 février 2023 – de 19h30 à 21h

PRÉSENT.ES

- Mme Guillouche Hélène - Représentante comité d'usagers
- Mme Jehanny Madeleine - Représentante comité d'usagers
- Mme Courtel Lydia - Référente APS Saint-Nicolas de Redon

ORDRE DU JOUR

- Visite des locaux de l'APS
- Présentation du projet pédagogique de l'APS
- Temps d'échange, questions diverses, suggestions

VISITE DES LOCAUX DE L'APS

Nous avons pu faire le tour du périscolaire et présenter les diverses salles d'activités où évoluent les enfants. Les familles ne rentrent plus dans l'enceinte du périscolaire depuis 2020 suite au covid. Après échanges avec les membres du comité sur la question de garder le fonctionnement actuel, les parents sonnent et déposent ou récupèrent leurs enfants à la porte ou bien de permettre de nouveau l'accès au centre à la famille. Les membres du comité ainsi que les remontées de quelques familles à ce sujet auprès de la référente, confirment le souhait de garder le fonctionnement actuel, les familles ayant connu l'ancien fonctionnement avant 2020, trouvent cela plus sécurisant, de plus le fonctionnement permet une meilleure transition de l'enfant aux animateurs. Les photos des activités affichées à l'entrée et sur les réseaux sociaux permettent de voir ce que font les enfants lors du périscolaire, du mercredi ou des vacances. Le comité d'usagers suggère d'organiser éventuellement une porte ouverte à la rentrée en septembre où les familles auraient accès au centre pour le visiter.

PRÉSENTATION DU PROJET PÉDAGOGIQUE DE L'APS

Un projet pédagogique est réalisé chaque année scolaire avec l'équipe d'animation, le projet pédagogique est propre à chaque accueil périscolaire, il est accessible à l'APS et sur le site internet. Le projet pédagogique est un descriptif du fonctionnement de l'accueil en termes d'objectifs éducatifs, de méthodes pédagogiques et de moyens matériels et humains. Le projet d'animation et les activités proposées aux enfants découlent du projet pédagogique.

L'objectif pédagogique de l'accueil périscolaire cette année est de « **favoriser le respect et la tolérance** ». Suite à cet objectif, nous sommes partis sur le projet d'animation : « Moi et les autres, tous pareils mais différents » où nous proposons des activités et bricolage aux enfants autour de la différence, de l'égalité fille/garçon, du handicap et de la confiance en soi. Nous avons aussi mis en place un conseil des enfants où 4 enfants représentant.es ont été élu.es et se réuniront une fois par période avec la référente pour donner leurs avis et faire des suggestions.

TEMPS D'ÉCHANGE, QUESTIONS DIVERSES, SUGGESTIONS ET REMONTÉES DES FAMILLES

• **Pénalités et annulations** : une famille a remonté avoir eu des pénalités d'absence lié à l'absence de son enfant au périscolaire le soir. Cette absence fait suite à un appel de l'école dans l'après-midi pour venir chercher son enfant à l'école puisqu'il est malade. La famille n'a pas pu avoir de rendez-vous médical le jour même pour avoir un certificat médical et le lendemain l'enfant allant mieux et n'a pas consulté de médecin, la famille n'a donc pas pu fournir de certificat médical permettant l'absence de pénalité. La famille demande s'il est possible de fournir dans ces cas-là une attestation de l'école stipulant que l'enfant est rentré chez lui dans la journée pour raison médicale afin de ne pas avoir de pénalité ? Et si le périscolaire pouvait appeler la famille lorsque son enfant est inscrit au périscolaire mais absent, la famille pouvant avoir oublié d'annuler le périscolaire et ainsi évité des pénalités ?

Référente : pour éviter une pénalité d'annulation, il faut annuler avant 19h la veille pour le matin où avant 9h le matin pour le soir, il y a une tolérance d'une absence non justifiée dans l'année n'entraînant pas de pénalité sinon en effet il faut un certificat médical. Lorsque les enfants sont absents du périscolaire le soir, si l'enfant était présent à l'école et que l'on n'a pas vu la famille à la sortie de l'école récupérer l'enfant, nous appelons systématiquement la famille afin de s'assurer que l'enfant est bien absent du périscolaire et qu'il ne serait pas rentré seul chez lui ou par le bus. Après ce n'est pas parce que les animateurs appellent la famille que celle-ci n'aura pas de pénalité d'absence, les pénalités sont gérées par *La Roche*, il faut tout de même que la famille contacte *La Roche*.

Proposition du comité d'usagers : est ce qu'il serait possible de créer une notification mail que les familles recevraient la veille pour le lendemain rappelant l'inscription de son enfant afin que les familles qui auraient oublié d'annuler puissent faire l'annulation dans les temps ? La question des pénalités relatives à une absence due en cours de journée sera étudiée au **CA**.

• **Annulations d'inscriptions** : une famille a fait savoir qu'elle avait des soucis lors de l'annulation de ses inscriptions. Pour effectuer l'annulation via le portail famille, il faut faire une double validation, il arrive que certaines familles effectuent la première validation mais ne vont pas jusqu'à la 2ème validation ce qui entraîne la non prise en compte de l'annulation et par conséquent une pénalité d'absence, il en est de même parfois pour les inscriptions. La famille trouve que devoir faire une double validation n'est pas pratique. Il y a aussi parfois des « bugs informatiques » et une lenteur du portail famille. Solution difficile à mettre en œuvre et qui fait porter la responsabilité sur la *SPL*.

Suggestions du comité d'usagers : créer un mode d'emploi afin que les familles pensent et sachent qu'il faut faire une double validation ? (après vérification) un tuto a été réalisé disponible sur le portail famille. Les familles utilisent le portail famille pour avoir les informations importantes mais ils vont rarement sur le site internet. Serait-il donc possible de mettre les supports (notamment le mode d'emploi) dans la boîte à outils du portail famille ?



LA ROCHE
LE PLAISIR D'ACCUEILLIR



COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE

Référente : un tuto a été réalisé disponible sur le portail famille. En cas de « bug informatique », ou soucis d'inscription si un enfant n'est pas inscrit sur les listes, les animateurs appellent le siège de *La Roche* afin de vérifier les inscriptions de la famille, sous réserve de places disponibles, la direction peut accepter « exceptionnellement » de prendre un enfant non-inscrit mais la famille aura des pénalités. Par contre s'il n'y a plus de place, l'enfant sera refusé. S'il y a des soucis pour l'inscription ou l'annulation, il ne faut pas hésiter à appeler ou envoyer un mail à *La Roche* afin de prendre en compte, les inscriptions, annulations.

• **Horaires du mercredi et des vacances** : les heures de fins durant les vacances et les mercredis sont différentes : 17h pour les vacances et 18h pour les mercredis. Une famille souhaiterait savoir s'il est possible que les horaires du mercredi et des vacances soient identiques ? De même la famille demande s'il est possible d'avoir un quart d'heure de tolérance avant de passer à la demi-heure suivante ? Par exemple une famille finie le travail à 18h, ils viennent chercher leurs enfants à 18h05, ils vont donc payer 30 min de périscolaire alors que l'enfant aura été présent que 5 min supplémentaires. Ou alors de modifier l'horaire du centre afin que les familles qui finissent à heure fixe (17h, 18h) ne payent pas 30 min de centre pour 5 minutes de présence. Autre exemple : le matin, le centre ouvre à 8h45 (ce qui permet à la famille de déposer leurs enfants avant de commencer le travail à 9h), ils souhaiteraient que le centre finisse à 18h15 ou 17h15, ce qui éviterait un surcoût financier aux familles. Est-ce réalisable ?

Comité d'usagers : modifier les horaires en alignant les heures des mercredis sur celles des vacances peut avoir un impact sur l'amplitude horaire des animateurs, ces derniers étant présents selon le nombre d'enfant accueilli en fonction des horaires. Le comité suggère pour limiter l'impact, (s'il y a), de voir si les familles ne peuvent pas noter lors de l'inscription les créneaux horaires auxquels ils récupèrent ou déposent les enfants ce qui permettrait de faire une estimation des effectifs selon les heures.

Référent : transmission prochaine de la demande à la direction mais il faut aussi prendre en compte que modifier les horaires (notamment du mercredi) peut engendrer un coût supplémentaire aux familles, celles qui récupèrent leurs enfants entre 17h et 18h le mercredi payeront du péricentre de 17h à 17h30 et/ou de 17h30 à 18h soit 2 demi-heures supplémentaires aux frais des familles.

• **Utilisation des téléphones portables** : une famille a fait remonter avoir vu sur un temps de péricentre (mercredi ou vacances), des enfants regroupés autour de 2 animateurs et regardant le téléphone de l'animateur. La famille informe que d'un point de vue extérieur les familles ne savent pas ce que les enfants regardaient sur le téléphone (un film, écouter de la musique, un dessin ...?). La famille précise que les enfants sont suffisamment sur les écrans à la maison, ils seraient bien d'éviter qu'ils le soient aussi à l'accueil. Si les parents inscrivent leurs enfants à l'accueil c'est entre autres pour s'ouvrir aux autres enfants, au monde qui les entourent et s'éveiller. Chaque situation familiale est complexe eu égard aux horaires de travail existants. Entre horaires décalés, atypiques... il est difficile de contenter toutes les familles. De même, la prise en compte de la journée, administrativement, diffère entre les mercredis et les vacances dont la comptabilisation de l'amplitude diffère, ce qui explique que les horaires soient différents.

Référente : tout à fait d'accord avec les parents et partage leurs opinions, elle précise que normalement les animateurs ne sont pas censés utiliser leur téléphone sur le temps de travail. Toutefois il arrive parfois, où l'on a recours à nos téléphones pour mettre de la musique sur l'enceinte ou avoir un modèle de dessin à recopier pour le dessiner aux enfants. En effet, suite à un gaspillage de dessins commencés et jamais finis, nous limitons le nombre de coloriages imprimés et favorisons le coloriage libre, il se peut que parfois l'enfant regarde sur le téléphone un modèle de dessins pour le recopier. La référente va rappeler à ses équipes qu'ils doivent limiter l'utilisation de leurs téléphones sur le temps de travail et en présence des enfants

• **Les affichages des informations importantes sont-ils accessibles et lisibles ?**

Comité d'usagers : oui, néanmoins le comité suggère de mettre les menus de la cantine du mercredi et des vacances en ligne sur le portail famille afin que les familles puissent y accéder de chez eux. Actuellement les familles ont accès au menu uniquement lorsqu'ils déposent leurs enfants. Les menus seront déposés sur le portail famille, pour ceux qui nous sont transmis.

• **Autre** : certains mercredis, des enfants notaient sur une feuille les activités qu'ils ont fait la journée. Les familles trouvent cela bien et aimeraient éventuellement que cela perdure, cela permet de savoir plus concrètement en plus des photos affichées chaque semaine ce que font leurs enfants.

Référente : nous avons en effet commencé à mettre cela en place suite à une suggestion lors de la réunion du comité d'usagers à *La Roche* en décembre, malheureusement nous avons des difficultés à mobiliser les enfants pour le faire, selon les mercredis parfois les enfants veulent bien écrire le petit texte mais parfois ils préfèrent jouer librement.

Une prochaine réunion du comité d'usager est envisagée début mai.

SAINT-NICOLAS DE REDON

Réunion comité d'usagers n°2

Lundi 03 juillet 2023 à 19h30 à 20h45

PRÉSENT.ES

- Mme Guillouche Hélène - Représentante comité d'usagers
- Mme Jehanny Madeleine - Représentante comité d'usagers
- Mme Courtel Lydia - Référente APS Saint-Nicolas de Redon

ORDRE DU JOUR

- Retour sur les points abordés lors du précédent comité d'usagers et des réponses apportées
- Présentations du Magazine APS et retour sur les animations proposées aux enfants sur l'année
- Temps d'échanges, questions diverses, remarques et suggestions
- Projections du comité d'usagers pour l'année périscolaire 2023/24

RETOUR SUR LES POINTS ABORDÉS LORS DU PRÉCÉDENT COMITÉ D'USAGERS ET DES RÉPONSES APPORTÉES

Le comité d'usagers indique avoir reçu tardivement le Compte Rendu de la précédente réunion (cette dernière ayant eu lieu le 27 février et le CR reçu le 29 mai). Ses membres ne peuvent pas répondre à toutes les questions, notamment lorsqu'une réponse de *La Roche* est nécessaire. Les membres du comité font remarquer que les réponses aux questions apportées par *La Roche* ne sont pas distinguées des questions dans le CR et ne rendent pas certaine réponse claire et lisible. Le comité d'usagers se pose la question de savoir si les familles ont accès au compte rendu des réunions des comités. Après vérification les comptes rendu apparaissent bien sur le site internet de *La Roche*. Les membres constatent que la mise en ligne des menus pour la restauration les mercredis et les vacances ainsi que les tutoriels explicatifs pour l'utilisation du portail famille ont été très réactifs.

PRÉSENTATION DU MAGAZINE APS ET RETOUR SUR LES ANIMATIONS PROPOSÉES AUX ENFANTS SUR L'ANNÉE

La référente a présenté le magazine APS au comité (actuellement disponible en lecture sur l'accueil et en libre accès sur le site internet de *La Roche*).

Le comité d'usagers trouve que le magazine permet d'avoir un aperçu de toutes les activités réalisées par les enfants sur l'accueil périscolaire. Ils précisent qu'ils ont plus le temps de regarder et de feuilleter le magazine lorsque celui-ci est accessible en ligne plutôt qu'au sein de l'APS (point de vue qui est confirmé par la référente). En effet, les parents sont souvent « pressés » lorsqu'ils déposent ou récupèrent leurs enfants au périscolaire le soir.

Le comité fait aussi part du fait qu'il n'y a pas eu de publication des activités des enfants sur les réseaux depuis le mois mars. La référente acquiesce, elle précise que le sujet a été abordé par les animateurs lors de réunion d'équipe, elle tient à préciser qu'il y a eu un mouvement de personnel au niveau du poste de chargée de communication, d'où un temps de latence au niveau des

publications sur les réseaux (le temps que la nouvelle salariée prenne ses marques) mais qu'il y aura bien de nouveau des publications sur les activités des enfants.

La référente a fait un petit bilan des activités et du projet pédagogique mené cette année sur l'accueil périscolaire : les enfants ont plutôt bien adhéré aux différents projet et activités proposées par l'équipe, notamment sur le thème du handicap et des mises en situation lors des goûters. Ils étaient très demandeurs et cela leur a permis de se rendre compte de ce que peut vivre une personne en situation de handicap. Ils ont aussi apprécié les activités d'expression notamment autour du théâtre, fabrication de marionnettes, petit spectacle créé par les enfants, déguisements. À contrario, l'équipe d'animation avait souhaité mettre en place avec les enfants un conseil des enfants. Ces derniers étaient motivés et plein d'idées mais cela était compliqué à réaliser car le temps périscolaire est d'une courte durée et les enfants partent tous progressivement à des horaires différents.

TEMPS D'ÉCHANGES, QUESTIONS DIVERSES, REMARQUES ET SUGGESTIONS

Le comité d'usagers informe n'avoir reçu aucun questionnements de la part des familles pour cette période. Ce premier propose de rendre plus visible le comité en affichant l'information nécessaire 2/3 semaines avant la réunion. Ce qui laisserait le temps aux familles de transmettre leurs questionnements accompagnés de leurs adresses mails, par exemple, via une boîte à questions (avec l'adresse mail du comité visible) qui serait mise à leur disposition pour que le comité puisse les tenir informé des réunions, leurs transmettre les CR et répondre à leurs questions.

La référente ajoute qu'un comité d'une autre commune a aussi proposé d'afficher les photos des membres du comité afin que les familles aient un visuel sur les parents qui les représentent.

Le comité d'usagers revient sur les enquêtes de satisfaction : ils trouvent cela intéressant d'avoir l'avis de familles et le récapitulatif des réponses dans les newsletters. Néanmoins ils se posent la question de savoir si les familles se sentent concernées par les enquêtes de satisfaction ? Les enquêtes sont envoyées par mail et quelques exemplaires en version papier sur les accueils mais souvent il faut que les familles pensent à y répondre et ne pas laisser le mail ou le papier de côté.

PROJECTIONS COMITÉ D'USAGERS POUR L'ANNÉE PÉRISCOLAIRE 2023/24

La référente demande au comité d'usagers s'ils seraient prêts à remplir leurs rôles pour l'année scolaire 2023/24. En effet, la mise en place du comité d'usagers n'ayant pas eu lieu sur l'année scolaire complète et une seule réunion ayant eu lieu... La référente informe le comité qu'en cas de changement de membre du comité, ils seraient probablement invités à la première réunion afin de faire la passation et la transition entre le comité actuel et les nouveaux membres du comité. Le comité d'usagers précise que s'il n'y a pas d'autres parents qui souhaitent se présenter au comité, ils accepteraient de se représenter.