

FOIRE AUX QUESTIONS

Suite au questionnaire de satisfaction envoyé en mai à toutes les familles utilisatrices des différents services périscolaires : cantine, accueil de loisir matin, soir et mercredi, voici les précisions aux sujets abordés dans vos remarques.

Question : Les menus : accessibilité, diversité et qualité

Réponse : les menus sont diffusés sur le site internet de la mairie et le portail famille. Ils sont également affichés en salle. Ils précisent les composantes « bio », au moins une par repas ; « locale » et propose un menu alternatif (sans viande) par semaine. Ils répondent à la réglementation et vont même au-delà à l'heure actuelle.

Question : Les relations parents/service

Réponse : Pour les parents dont les enfants ne sont pas au périscolaire du soir ou ceux qui se posent toute sorte de questions sur le comportement de leur enfant (discipline, alimentation, quantité, organisation...), Valérie, responsable du service, est à votre disposition pour tout échange, explications. Elle communique elle-même quotidiennement avec les animatrices et si des comportements ne nous semblent pas adaptés, elle contacte les parents.

Question : Le comportement des enfants à la cantine : bruit, manque de respect, discipline

Réponse : Nous sommes conscients de ces problèmes et essayons d'y apporter des solutions.

Des mesures de discipline consistant à séparer les enfants perturbateurs peuvent être prises dans des cas problématiques, pour préserver la sécurité et le bien-être du plus grand nombre. Il faut garder à l'esprit que nous devons faire manger 170 enfants en 2 services dans des salles de 48 et 70 places (en temps normal). Les enfants sont 6 par table et s'installent comme ils le souhaitent, sauf comportement perturbateur. Les problèmes de discipline que nous rencontrons existent sur toutes les communes : la cantine n'est pas l'école. Il s'agit d'un temps de détente entre deux ½ journées de concentration. Les effectifs sont différents et le cadre également.

Des panneaux anti-bruits destinés à atténuer les nuisances sonores seront installés courant 2021 dans la salle d'activité. Les 2 salles de restauration sont déjà équipées (panneaux changés dans l'une d'entre elle en 2020)

Il n'en reste pas moins que l'amélioration de l'ambiance générale de ce temps de repas est de la responsabilité de tous. Seul un travail collectif incluant l'équipe service enfance jeunesse, les enfants et vous, les parents, nous aidera à faire de cette pause un moment plus serein !

Question : Organisation du temps de cantine : durée du repas, service, self, restes...

Réponse : **Les maternelles** sont une cinquantaine à déjeuner. Le temps de repas n'excèdent pas $\frac{3}{4}$ d'heure. Ils sont récupérés à 11h30 dans les classes, le temps de passer aux sanitaires, venir au pôle enfance, s'installer...ils ressortent de la salle à 12h30 maximum le temps de nettoyer et préparer la salle pour les élémentaires. Nous avons essayé la sortie échelonnée pour diminuer ce temps d'attente à table et souhaitons la poursuivre l'an prochain.

Le self pour les **élémentaires** a permis de réduire le temps à table et donc d'éviter trop d'attente. Les enfants mangent davantage à leur rythme. Les entrées et desserts sont en self. Les plats chauds sont servis à chaque table. Les animatrices veillent à la répartition des parts. Nous souhaitons responsabiliser les enfants pour eux-mêmes et pour la collectivité. Les enfants doivent signaler s'ils n'ont pas fini. Nous serons particulièrement vigilants sur ce point dès à présent.

Depuis plus d'un an les restes sont pesés quasiment tous les jours et sont en baisse. Nous mettons de plus en plus de choses au compost. Depuis la mise en place du self, le gâchis est moindre. La quantité de pain a été diminuée à la commande.

Enfin, profitez-en ! Vous avez la possibilité en cas d'annulation tardive (maladie, contre-ordre professionnel ou personnel...) de venir récupérer le repas avec des boîtes personnelles : ça évite de jeter !

Question : les activités sur la pause méridienne

Réponse : La priorité sur ce temps d'accueil est le temps de repas, l'alimentation et surtout la sécurité des enfants. Les activités sont un plus. Tout le personnel n'est pas diplômé même si toutes les animatrices proposent des activités. Le temps imparti et les conditions (locaux) sont contraints. Sur ce temps les enfants ont besoin de liberté (sans oublier le respect !), de grand air et de se dépenser. La priorité n'est pas de leur imposer des activités. Des jeux et activités variés selon les saisons sont proposés mais les enfants sont souvent fermés à la découverte et plébiscite le foot ! Rejoignant la problématique de discipline citée plus haut, ce sport a dû être interdit l'hiver dernier pour des raisons de sécurité lié au comportement très agressif de la plupart des participants.

Pour l'avenir, sachez que des parents peuvent assister une fois par trimestre à un repas pour un retour objectif et constructif. Prenez contact avec les parents du comité de suivi : Alice Bellon : keller_alice@yahoo.fr.

Question : les tarifs

Réponse : Pour rappel le prix de la cantine comprends le repas (pour environ 40% d'un plein tarif), les coûts de personnel, les frais fixes (locaux, fluides...). Pour les accueils de loisirs, nous avons du personnel qualifié donc rémunérés à ce titre. C'est une contrainte réglementaire en grande partie et un choix de la collectivité pour assurer la qualité et la sécurité des services.

Les tarifs en 2020-2021 pour la cantine et la garderie périscolaire restent identiques aux 2 années précédentes (malgré le changement de gestionnaire). Ceux de l'accueil de loisirs en

½ journée (avec ou sans repas) seront **revus à la baisse** à partir de la rentrée septembre 2020.

Les quotients familiaux sont votés par le CCAS avec la volonté de favoriser les familles à bas revenus. Le budget global étant limité, le choix a été fait de concentrer les aides sur ces familles plutôt que de « saupoudrer » auprès des familles plus aisées.

La commune a en parallèle choisi d'aider largement les familles avec plusieurs enfants scolarisés (50% de réduction pour le 3^e enfant et suivant ; 20% pour le second) et, pour ce point, quel que soit le niveau de ressources des parents. Très peu de communes pratiquent cette politique

La commune a effectué les démarches pour accepter les tickets CESU ce qui permet à certaines familles une aide de leur employeur.

Au niveau des services d'accueil périscolaires matin, soir et mercredi, la volonté l'an passé a été de maintenir les mêmes conditions tarifaires que ce qui était pratiqué les dernières années par « l'association de garderie », qui elle-même bénéficiait d'une subvention municipale annuelle de 10 000 euros.

Question : les inscriptions/annulations

Réponses : Pour tous les accueils : cantine et garderie matin, soir et mercredi les délais d'inscriptions/annulations sont la veille avant 9h. Ces délais sont incompressibles en particulier du fait des commandes auprès du traiteur. Ces délais permettent également de garantir les taux d'encadrement nécessaires.

Nouveauté rentrée 2020 : Pour le mercredi c'était le vendredi précédent, c'est désormais comme pour les autres accueils la veille soit le mardi avant 9h.

Question : logiciel, portail famille

Réponse : Nous avons pris note de vos remarques. Le logiciel semble en effet poser quelques difficultés mais pour la majorité des familles il fonctionne bien. Des améliorations vont être demandées à notre prestataire mais il faudra sans doute des demandes collectives d'autres utilisateurs et quelques délais.

Question : Facturation : pointages, délais

Réponse : Nous reconnaissons certaines erreurs de pointage manuel et informatique cette année. Nous allons réfléchir à un nouveau système pour améliorer ce point, perdre moins de temps le soir et être plus efficace.

Si vous constatez des anomalies, nous vous invitons à faire une réclamation par écrit pour une régularisation, comme le prévoit le règlement des accueils périscolaires.

Concernant la facturation, le process qui implique nos équipes, la comptabilité et les services fiscaux, rend le délai difficilement compressible. Cependant nous allons travailler pour améliorer le flux d'information afin de raccourcir le délai de quelques jours.