



OBJECTIFS

Evaluer la satisfaction des familles par rapport au projet ALSH émancipateur.

LES FAMILLES

Prendre le temps d'écouter les familles

Dans toutes les innovations d'accès aux loisirs, une démarche émancipatrice peut se faire sur du long terme si et seulement si, au préalable, on associe les parents, prenant ainsi en compte la dimension co-éducative. Ainsi vous trouverez ci-dessous une expérience qui a abordé le rôle et la place des familles au sein de l'ALSH émancipateur.

La directrice de l'ASH a senti un mécontentement latent chez certaines familles autour du nouveau fonctionnement. Afin d'évaluer le projet pédagogique, un moment convivial est organisé par les enfants. Il doit permettre de recueillir l'avis d'un maximum de parents. Un questionnaire sur le ressenti relatif au nouveau fonctionnement est distribué. L'objectif est de cibler les parents peu ou pas satisfaits de l'accueil de leurs enfants.

Après dépouillement du questionnaire trois ressentis se sont dégagés « Parents satisfaits » « Moyennement satisfaits » « Parents pas satisfaits »

Durant le goûter la directrice a pris le temps de lire les différents questionnaires et a échangé avec une maman non satisfaite. Celle-ci l'informe qu'elle organise une rencontre avec d'autres mamans mécontentes et s'autoproclame porte-paroles de ces familles.

A ce moment l'objectif d'évaluation du projet s'affine. Il s'agit de connaître le point de vue de cette maman comme un exemple significatif afin d'ajuster le fonctionnement.

Cette maman sera donc rencontrée pour une interview, dans un bureau au calme avec un café. Pour construire cet entretien, la directrice a travaillé son type de questionnement. En cliquant sur ce lien, vous pourrez découvrir la fiche Repère qu'elle a utilisé.

Pour questionner sans interpréter, en cliquant ici, vous trouverez une fiche méthodologie.

CONTRIBUTEURS

Rajah, centre socioculturel d'Ozon, Châtellerault

COORDONNÉES

SITE WEB

chantieralsh86.centres-sociaux.fr

TÉLÉPHONE

05 49 00 01 45

- ÉCOUTER LES FAMILLES -

LES ÉTAPES

1 : Remise en cause du projet pédagogique

Madame K, remet en question le projet pédagogique de l'ALSH émancipateur en ce qui concerne :

- Le libre choix
- Le droit de ne rien faire
- La posture de l'animateur
- Le mélange des âges

Pour elle, les enfants n'ont pas à choisir dans le cadre de l'accueil de loisirs. Pourtant elle dit laisser le choix à ses enfants en ce qui concerne les activités de loisirs à la maison. Elle pense qu'ils sont trop petits pour choisir, elle souhaite plus d'activités culturelles, pense que les enfants s'ennuient, que les paroles des musiques choisies par ses enfants ne sont pas adaptées à leur âge.

Nous remarquons un paradoxe que nous pouvons tenter d'expliquer par le fait que ce projet pédagogique vient percuter son mode éducatif de référence : « c'est mon point de vue, c'est ma façon d'éduquer mes enfants ».

Madame K. s'est questionnée en référence à son propre vécu d'enfant. Elle nuance son propos pour tendre vers un équilibre entre activités proposées par les animateurs et les activités à l'initiative des enfants : « moi ce que je pense qu'est bien c'est de trouver un juste milieu ».

2 : Manque de communication avec les familles

Elle souligne un manque de communication envers les familles :

« Je pense que l'émancipation, c'est un peu flou pour les parents »

« Est-ce qu'on pourrait essayer de communiquer autrement par rapport à ça ? »

Après invitation, et la possibilité d'intervenir, Mme K. est tout à fait disposée à participer, et à proposer des activités dans le cadre de l'ALSH émancipateur :

- « bah moi tout ce qui comme activités comme cuisine, création... peu importe, je m'adapte je n'ai pas de thème en particulier »
- « super parce que le mercredi comme elles y sont toute la journée, je serai encore plus dispo »

RÉSULTATS

Cette première analyse nous permet de réfléchir à des pistes de travail :

- **Créer une communication plus pertinente auprès des familles via des supports de communication divers ;**
- **Requestionner le fonctionnement : l'accompagnement des équipes, la personnalisation de l'accueil**
- **Recueillir de façon régulière l'avis des parents et des enfants**
- **Organiser avec les familles un temps d'échange entre les parents qui sont satisfaits de ce nouveau fonctionnement et ceux qui ne le sont pas en utilisant des méthodologies actives par exemple le débat inversé.**

Cet échange avec les parents et ces témoignages négatifs ont permis d'ajuster certains aspects du projet. Ils ont aussi permis de donner une vraie place à cette maman, dans le centre ainsi que dans les relations entre le centre et les autres parents. Elle s'est impliquée dans le projet du centre en comprenant mieux ce que nous cherchions à faire. Et elle a joué un rôle d'ambassadrice auprès des autres parents.



Photographié par la Fédération de la Vienne

Chantier ALSH du 20 au 24 février 2017

Cette situation pour un professionnel est une mine de débats et de conflits cognitifs qui sont sources d'innovation et qui ont permis un accueil plus personnalisé des familles à l'ALSH.