



RAPPORT MORAL

Année 2011

Sommaire

1 - Activités générales de l'association

<i>Vie de l'association</i>	3
<i>Révision du Projet Educatif</i>	3
<i>Politique d'aide sociale</i>	4
<i>Relations avec l'environnement</i>	5
<i>Projet Rétro Colo</i>	5
<i>Prospection de centres de vacances</i>	6

2 - Bilan des séjours

<i>Séjours enfants (6-12 ans)</i>	7
<i>Séjours adolescents (13-15 ans)</i>	8
<i>Eléments statistiques</i>	9

3 - Analyse de l'enquête qualité

<i>Introduction</i>	13
<i>Public sondé</i>	13
<i>Connaissance de Wakanga</i>	14
<i>Raison du départ</i>	14
<i>Critères de choix du séjour</i>	15
<i>Communication</i>	15
<i>Taux de satisfaction</i>	16
<i>Remarques formulées</i>	17
<i>Pistes de développement</i>	17
<i>Utilisation de l'extranet</i>	19
<i>Quelques réponses à destination des parents</i>	19

4 - Activités et perspectives pour 2012

<i>Les séjours proposés en 2012</i>	21
<i>Recrutement d'un nouveau salarié</i>	22
<i>Déménagement dans un nouveau siège</i>	23

1

Activités générales de l'association

Vie de l'association

Informations générales

L'association compte 465 adhérents à jour de cotisation, dans l'immense majorité des familles qui font partir leur enfant avec Wakanga. Cette année, plusieurs salariés saisonniers ont souhaité adhérer à l'association à l'issue des séjours estivaux. Une réflexion est en cours pour permettre d'informer de façon plus régulière les adhérents de la vie de l'association.

Week-end de rassemblement

Les années passées, nous avons convié nos salariés saisonniers à une soirée de retrouvailles autour d'un repas. Si la formule était plaisante, nous souhaitons cependant la densifier en couplant ces moments de retrouvailles et à des temps d'échanges de savoirs et de réflexions. C'est donc près de trente personnes qui se sont rassemblées le week-end du 25 et 26 septembre 2011 à l'abbaye Saint-Jacques de Montfort-sur-Meu.

Outre la révision du projet éducatif de l'association, différents ateliers techniques étaient proposés (bruines, laboratoire photo, atelier bois). Ce week-end a aussi permis de dresser un bilan complet des séjours écoulés et de dégager des pistes d'amélioration pour l'exercice suivant. Le bilan s'avère positif, même si de nombreuses personnes ont souligné l'utilité d'un temps similaire avant les séjours.

Révision du projet éducatif

Contexte du projet

A sa création en 2008, Wakanga s'est doté d'un projet éducatif triennal, courant de 2009 à 2011. En fixant une périodicité de trois ans au projet, l'objectif était de réinterroger régulièrement la pertinence de nos intentions éducatives, forcément dépendantes de l'évolution de la société en général et des vacances collectives d'enfants en particulier. Dès la mi-2011, nous avons donc entamé des réflexions sur le nouveau projet éducatif, couvrant la période 2012-2014.

Constat initial

La révision du projet éducatif s'imposait pour plusieurs raisons. Certaines intentions éducatives étaient trop peu précises : elles ne constituaient donc pas un point d'appui

suffisant pour les équipes d'animation en charge de l'appliquer et elles risquaient aussi d'induire des confusions sur le sens réel que nous donnions à ces intentions. Il nous fallait donc clarifier notre propos, tout en le politisant davantage. D'autre part, le projet éducatif avait été trop peu communiqué. Imprimé à la demande, il ne permettait pas une diffusion large en dehors de sa version numérique sur notre site Internet. Pour ce nouveau projet éducatif, nous avons donc choisi de le faire imprimer et d'en assurer une distribution large aux salariés, aux parents, aux prestataires et aux partenaires de l'association.

Réflexion et rédaction

Contrairement au premier projet éducatif, rédigé par les membres fondateurs de Wakanga, nous voulions que le second projet soit pensé et écrit par un collectif plus large composé d'animateurs et directeurs de l'association. C'est au cours du week-end de rassemblement en septembre que ce travail a débuté, avec la lecture critique du projet 2009-2011 qui a fait ressortir ses forces mais aussi ses faiblesses.

Mise en place d'un groupe de travail

A l'issue du week-end, un groupe de travail a été mis en place afin de s'atteler à la rédaction du nouveau projet. L'idée n'était pas de faire table rase de la version précédente mais bien de l'améliorer et de la rendre plus intelligible par l'ajout de récits d'expériences. Cette phase de rédaction s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année 2011.

Début 2012, le projet éducatif sera mis en page puis voté lors de l'assemblée générale en mars prochain, avant d'être imprimé puis diffusé.

Politique d'aide sociale

Bourse d'aide au départ

Wakanga a lancé en début d'année 2011 son premier programme d'aide au départ en colonies de vacances. Ce projet, qui répond à l'un des objectifs de l'association, est entièrement financé sur ses fonds propres. L'aide au départ, d'un montant de 100 euros, est versée aux familles dont le quotient familial est compris entre 450 et 750 euros. Il correspond au seuil au-delà duquel de nombreuses CAF ne participent plus au financement des séjours de vacances. La bourse de 100 euros, attribuée après étude d'un dossier, n'est cependant pas exclusive : d'autres aides peuvent être sollicitées par une même famille (CCAS, Conseil Général, etc.).

Six bourses pouvaient être accordées : cinq l'ont été. Le bilan est donc satisfaisant mais le programme d'aide au départ souffre d'un manque de connaissance. Il n'est relayé que sur notre site Internet : ce sont donc des familles qui se projettent déjà dans l'idée d'un départ qui en prennent connaissance. Lors d'un Conseil d'Administration, la piste de se rapprocher d'organismes ou d'institutions œuvrant déjà pour l'aide au départ en colonies a été évoquée, afin que les bourses agissent vraiment comme un déclencheur pour le départ.

Conventionnement avec les CAF

Wakanga a continué à augmenter le nombre de ses conventionnements avec des CAF, afin d'accepter les aides aux vacances remises par les allocataires. Rappelons que chaque CAF départementale fixe ses propres critères en la matière : les systèmes de conventionnement sont donc variés, même si de plus en plus de CAF rejoignent le système VACAF qui tend à unifier et simplifier les procédures, tant pour les parents que pour les organisateurs.

Relations avec l'environnement

Développement du partenariat avec l'AVEA La Poste

Lancé en 2010, le partenariat avec le comité d'entreprise de La Poste porte ses fruits : le séjour proposé par Wakanga au printemps a été retenu par l'AVEA, en plus de ses séjours d'été. 10 enfants de l'AVEA ont participé au séjour *Rochers, coquillages et crustacés*, 20 à *L'Auberge des Korrigans*, 3 à *A cheval entre terre et mer* et *Les flibustiers du grand large*.

Un nouveau partenariat avec l'ACRFCV

Wakanga a été contacté en fin d'année 2011 par l'ACRFCV, comité d'entreprise de Colas. L'ACRFCV travaillait les années passées avec l'UFCV dont elle sélectionnait les séjours pour les proposer aux salariés de Colas. L'association a choisi de rompre ce partenariat à partir de 2012 et de traiter directement avec des organisateurs, dont Wakanga. Plusieurs séjours de Wakanga seront donc présentés dans le catalogue 2012 de l'ACRFCV.

Projet Rétro Colo

Rappel du projet

Soucieux de développer la promotion des séjours de vacances auprès du grand public, Wakanga a souhaité dès sa création lancer un site Internet sur l'histoire iconographique des colonies de vacances. Ce site recense des centaines de clichés et de films amateurs de 1900 à 1980. Le projet a nécessité deux ans et demi de réflexion, de mise en place et d'archivage.

Lancement du projet

Le site retro-colo.fr a été mis en ligne le 1er juin 2011. Son lancement a été remarqué dans le milieu des colonies de vacances, Rétro Colo étant cité soit dans des publications, soit sur des sites Internet d'organismes de formation. Il fait l'objet de fréquentes visites, qui perdurent au-delà de sa date de lancement.

Avenir du projet

Quelques particuliers nous ont contacté pour mettre à disposition des photos ou des films anciens : cela répond à l'objectif de participation que nous nous étions fixés. En effet, si le site recense de nombreux documents dont la diffusion a été assez large (cartes postales notamment), les archives privées étaient les grandes absentes du site. Petit à petit, le site

valorise donc des archives qui n'avaient encore jamais été numérisées. Le site a vocation à développer sa base de données dans les mois et années à venir.

Prospection de centres de vacances

Nous avons effectué une recherche minutieuse de centres de vacances en Basse-Normandie, afin de trouver une implantation idéale au nouveau séjour *Le repaire des intrépides*. La région est riche de nombreux centres, entretenus avec soin mais parfois hors de prix ou disposant d'une trop faible capacité d'hébergement. Notre choix s'est porté sur le centre de Champ du Boult, un gîte de groupe qui offre de nombreux atouts (notamment en termes d'activités dans le milieu environnant) malgré un nombre de lits enfants réduit (26).

Nous relevons par contre un souci récurrent : de moins en moins de propriétaires de centres proposent la gestion libre comme mode de location. Or, la pension complète proposée par les centres est très coûteuse pour Wakanga et permet difficilement d'associer l'équipe de salariés permanents du centre aux objectifs de chaque équipe d'animation.

2

Bilan des séjours

Séjours Enfants (6 - 12 ans)

Remplissage des différents séjours

Séjour « Rochers, coquillages et crustacés »

Ce petit séjour est organisé pendant les vacances de Pâques depuis deux ans. Il a lieu dans le centre de Port-Louis, dont la capacité maximum est de 28 places.

Cette année, le taux de remplissage était de 63%, avec de nombreuses inscriptions tardives.

Séjour « Les Flibustiers du grand large »

Ce séjour est organisé pour la deuxième année par Wakanga. Cette année, les locaux ont changé : le séjour est passé du centre de Port-Louis (28 places) au centre d'Étel (60 places). Le taux de remplissage a été en moyenne de 60% sur les mois de juillet et août, ce qui est tout à fait satisfaisant pour une première année dans un grand centre.

Séjour « La croisée des chemins »

Ce séjour a été ouvert en 2011, c'était le premier séjour organisé hors de la Bretagne par Wakanga. Prévu dans un centre de 60 places dans le Jura pour le mois de juillet, il a été annulé fin mai en raison du trop faible taux d'inscriptions.

Séjour « L'auberge des korrigans »

Organisé pour la troisième année en juillet et août au centre de Montfort-sur-Meu (60 places), c'est le séjour qui s'est le mieux rempli en 2011. Le taux de remplissage était de 100% pour tout l'été, sauf le dernier séjour d'août qui comptait 80% d'inscrits.

Objectifs et moyens

L'un des objectifs commun à tous les séjours organisés par Wakanga est le respect du rythme biologique de l'enfant, favorisé par la mise en place de systèmes tels que le lever échelonné, la sieste durant le temps calme du début d'après-midi ... Suivant les équipes et les séjours, différentes approches ont été testées, pour un résultat globalement satisfaisant. Une autre valeur essentielle est le choix des activités. Les enfants se sont vus proposer des listes d'activités à choisir, et ont également été sollicités comme force de proposition pour les jours qui suivaient. Différents systèmes de choix d'activités ont été mis en place sur les différents séjours, permettant de connaître les « bonnes recettes » sur ce point épineux. La mixité sociale et géographique, favorisée par des tarifs adaptés et des partenariats avec les organismes sociaux a été également favorisée sur les différents séjours. Enfin, chaque équipe s'est attachée à mettre en valeur l'environnement du centre (milieu côtier à Port-Louis et Étel, forêt à Montfort) dans les différentes animations proposées aux enfants.

Bilan

Dans l'ensemble, les valeurs de Wakanga ont largement transparu dans les séjours organisés en 2011. Quelques incompréhensions entre équipes et responsables associatifs sont apparues, pour la plupart résolues par la discussion. Le séjour du mois d'août à Montfort reste toutefois une déception, notamment en ce qui concerne l'autonomie des enfants qui avait été comprise par l'équipe comme une liberté totale et un manque d'encadrement. Cependant, en règle générale les séjours enfants ont réussi à mettre en place les différentes valeurs de l'association : respect de l'individu, favorisation de l'autonomie, valorisation de l'environnement.

Séjours Adolescents (13 – 15 ans)

Séjours « Toutes voiles dehors » et « A cheval entre terre et mer »

Ces deux séjours étaient organisés pour la troisième année consécutive à Larmor-Plage. Autant dire que le fonctionnement est désormais rôdé, même s'il gagnera à être amélioré lors de la prochaine édition. En termes de fréquentation, le séjour de voile a attiré 58 préados sur 60 places ouvertes (96% de remplissage) et le séjour d'équitation a attiré 37 préados sur 40 places ouvertes (92% de remplissage). Si les deux chiffres peuvent paraître équivalents, il faut noter que pour la deuxième année consécutive, les séjours d'équitation en août ne parviennent pas à être complets : des pénalités s'appliquent alors, que Wakanga doit verser au centre équestre.

En terme d'hébergement, des efforts avaient été effectués pour 2011, avec le renouvellement de tous les tapis de sol (désormais indéchirables et avec un traitement isolant) et l'ajout de matelas autogonflants. Au cours du mois de juillet, de nombreuses plaintes liées au froid la nuit nous sont parvenues : les températures ayant effectivement chuté très bas, nous avons acheté des couvertures polaires pour le camp. L'humidité du camp au mois d'août a été particulièrement problématique, notamment pour les tentes sans tapis cousu qui ont laissé l'eau entrer à l'intérieur. La tente dédiée à l'intendance est HS et devra être remplacée en 2012.

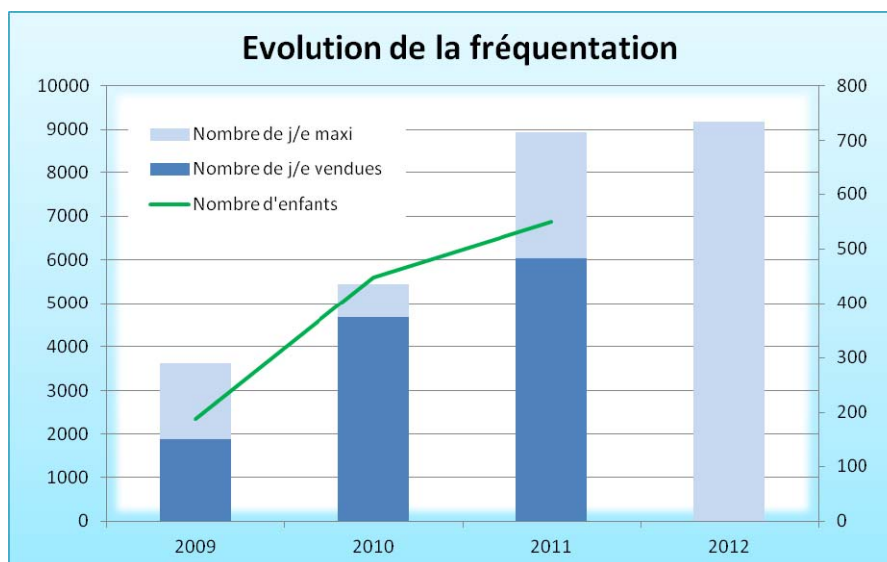
Concernant les activités avec les prestataires, les séances ont globalement donné satisfaction, à l'exception de quelques incompréhensions ou incidents sans conséquence. L'animation du reste des séjours a été parfois décevante (sorties bowling régulières, projection quotidienne de DVD), en partie due aux conditions météo épouvantables en août qui n'ont pas permis la tenue d'activités en plein air. En cas de pluie permanente, l'ajout d'une tente d'activités supplémentaire ne serait pas superflu.

L'implication des jeunes dans la gestion de leur séjour a été plus concluante, tant en juillet qu'en août. La participation à la préparation des repas a toujours été bien appréciée et a permis aux préados d'appréhender des notions d'équilibre alimentaire, de gestion d'un budget, etc.

Eléments statistiques

Evolution de la fréquentation des séjours

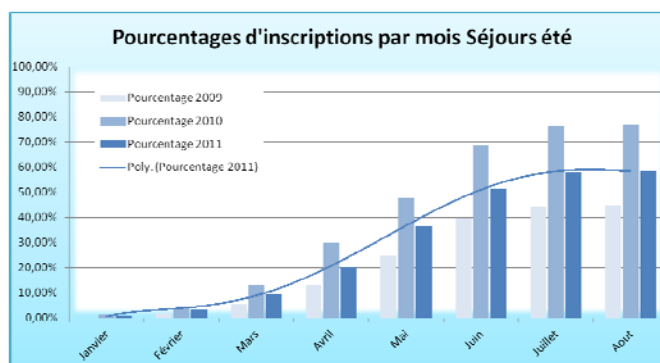
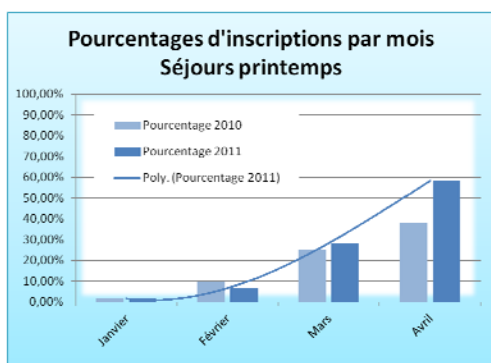
Le graphique ci-dessous présente l'évolution de la fréquentation de nos différents séjours (fréquentation exprimée en journée/enfant) en fonction de notre capacité totale. Le nombre réel d'enfant est également visible. Globalement la hausse de fréquentation en 2011 se chiffre à 23%, en forte baisse par rapport à 2010 où la croissance était de 138%. Cela s'explique notamment par le fait que certains de nos séjours atteignent désormais leur capacité maximum et qu'il est donc plus difficile d'augmenter le nombre d'enfants.



Le taux de retour en 2011 se situe à 18% (identique en 2010). Cela signifie que 81 enfants partis sur un de nos séjours en 2010 se sont réinscrits en 2011. Ce taux important est un indicateur pertinent de la qualité de nos séjours et témoigne de la confiance d'une partie importante de nos adhérents. Il doit être surveillé de près et si possible amélioré dans les années à venir.

Enfin, les nombres de journées/enfants maximum sont sensiblement identiques en 2011 et 2012. Cela est dû à la réduction des vacances scolaires en 2012 qui nous fait perdre 4 jours début juillet et n'est pas totalement compensable par la création de nouveaux séjours.

Inscriptions

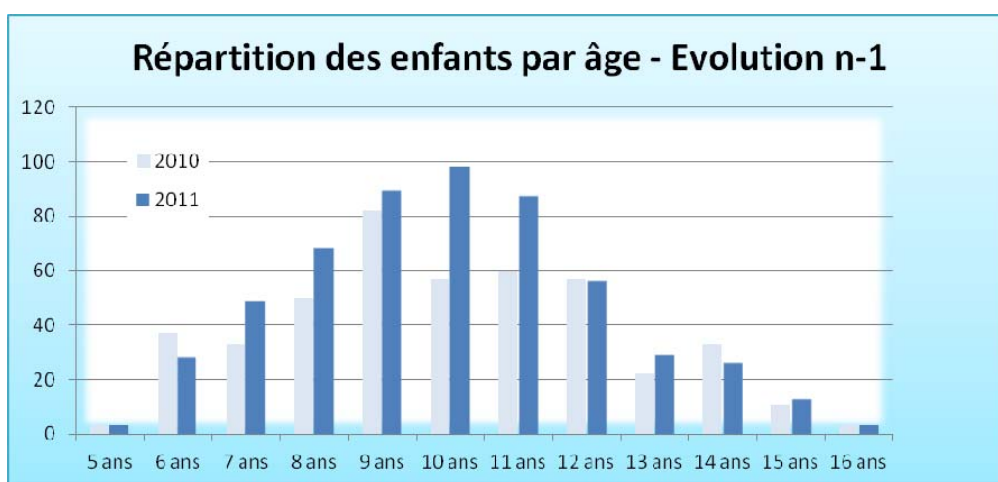


Les deux graphiques ci-dessus présentent l'évolution des inscriptions sur les mois précédents les séjours. On constate que pour les séjours été, les mois de mai et de juin enregistrent en moyenne 60% des inscriptions totales ce qui est très important. Pour le printemps, ce sont les mois de mars et d'avril qui sont les plus actifs (à noter pour le printemps que compte tenu des zones de vacances tournantes cela peut varier).

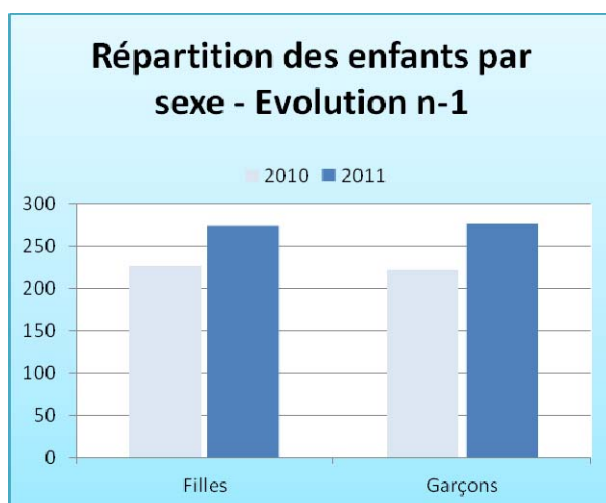
Le niveau des inscriptions pour l'été 2011 n'a pas atteint celui de 2010 traduisant le plus faible remplissage de nos séjours et l'annulation de l'un d'eux.

Age et sexe des enfants accueillis

La pyramide des âges sur les séjours est sensiblement la même qu'en 2010 bien que cette année elle se soit centrée sur les enfants de 10 ans (9 ans en 2010). On constate là aussi que la grande majorité des enfants partant avec nous ont entre 7 et 12 ans. C'est d'ailleurs pour ça que nous avons décidé d'augmenter le nombre de séjour 12-15 ans pour développer nos activités à destination des préadolescents.



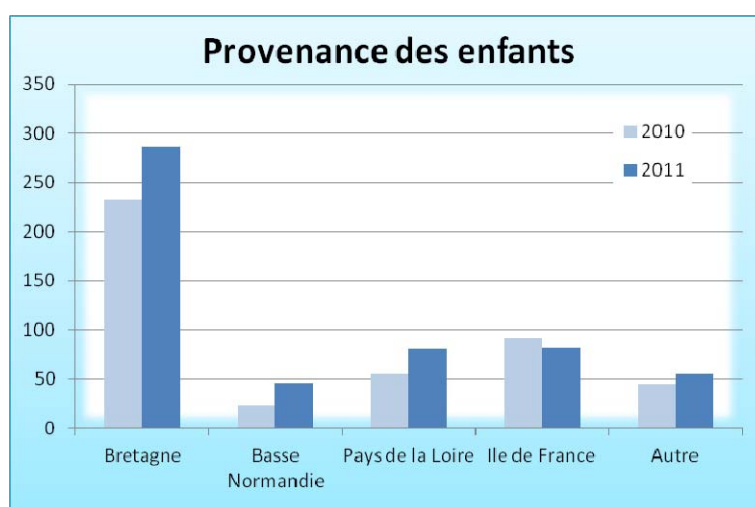
Comme la répartition des âges, la répartition par sexe des enfants accueillis reste identique par rapport à l'année passée. Il est d'ailleurs intéressant de constater qu'il y a globalement un équilibre parfait entre le nombre de garçon et de filles.



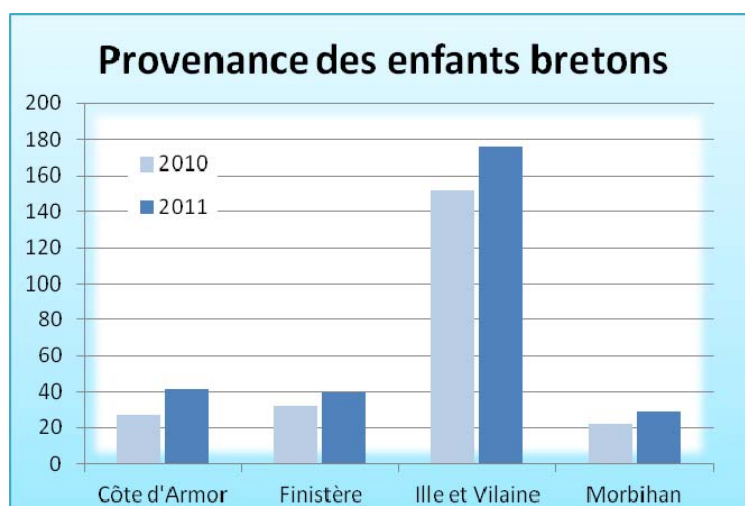
Ce n'est tout de même pas tout à fait vrai quand on croise l'âge des enfants et leur sexe. On s'aperçoit alors d'une majorité de fille (60%) sur les séjours 12-15 ans et d'une majorité de garçon (52%) sur les séjours 6-12 ans.

Origines géographiques des enfants accueillis

Etudier la provenance géographique des enfants accueillis est toujours intéressant, notamment pour ajuster notre politique de convoyage et nos villes de départ. Globalement, nous ciblons toujours quatre régions en particulier qui totalisent 90% des départs : Bretagne, Ile de France, Pays de la Loire et Basse Normandie. En 2011 nous avons constaté une forte hausse sur les régions Bretagne, Basse Normandie et Pays de la Loire (les départs de Nantes n'existaient pas en 2010). En revanche, les départs depuis Paris et sa région sont en recul.



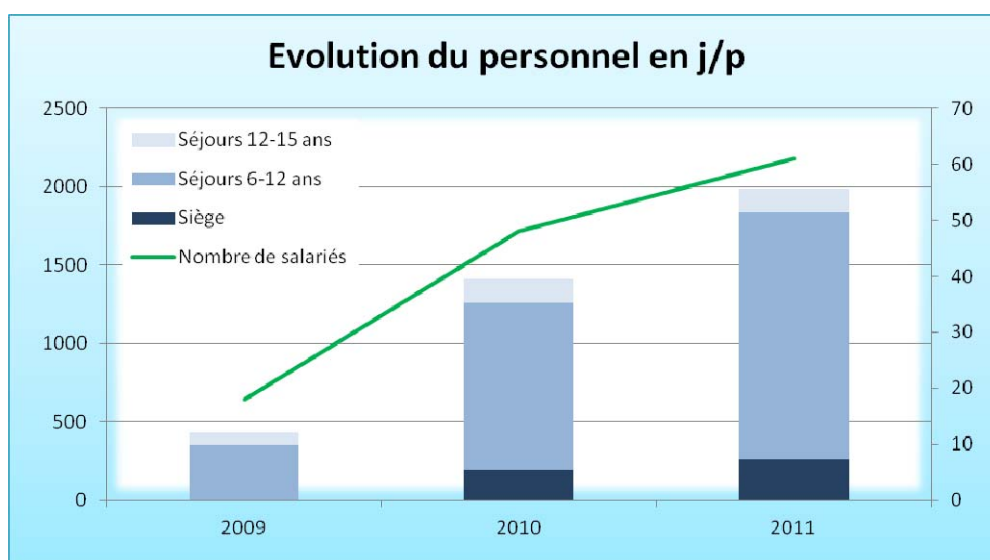
Si l'on se concentre sur la Bretagne, l'Ille et Vilaine est toujours le département qui arrive en tête des départs, les trois autres étant sensiblement au même niveau. Entre 2010 et 2011 la hausse du nombre d'enfant s'est répartie équitablement sur les différents départements.



Nous avons également accueilli en 2011 quatre enfants résidants à l'étranger, contre neuf enfants en 2010.

Evolution des personnels embauchés

Afin de suivre l'augmentation du nombre de séjour et de leur fréquentation, Wakanga embauche chaque année d'avantage de saisonniers (+ 27% en 2011). Ces deux dernières années, la croissance du personnel a même été supérieure à celle de la fréquentation des séjours suite à la volonté de l'association d'améliorer les conditions d'encadrement sur nos séjours (renforcement des équipes de personnel technique et augmentation du taux d'encadrement sur les séjours enfants).



Nos équipes sont pour le moment à majorité féminine (56%) mais reste globalement équilibrée, ce qui n'est pas toujours facile dans notre milieu. Cela doit rester un objectif afin que la composition des équipes d'encadrement reflète celle des enfants.

Il est enfin intéressant de constater que le taux de retour de nos saisonniers se monte à 24%. C'est pour nous la garantie de disposer d'un personnel souvent plus au fait du fonctionnement mis en place sur nos séjours et sensibilisé fortement au projet éducatif de Wakanga.

3

Analyse de l'enquête qualité

Introduction

Comme chaque année depuis trois ans, Wakanga a lancé une enquête qualité à destination des familles à l'issue des séjours de l'été. Cette enquête avait pour but de :

- recueillir les appréciations des familles sur nos séjours
- améliorer nos prestations, tant en amont que pendant les séjours
- dresser des pistes de développement pour les années à venir

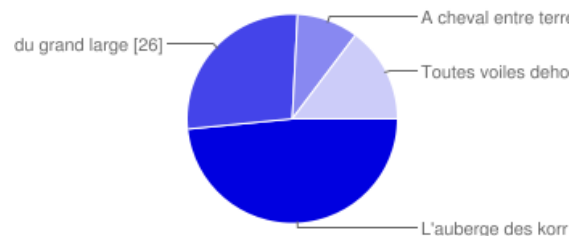
L'enquête a été lancée le 31 août et a pris fin le 4 octobre. Elle s'est déroulée exclusivement par Internet, en invitant les familles nous ayant transmis leur adresse e-mail à participer à cette enquête.

1- Public sondé

Chiffres bruts

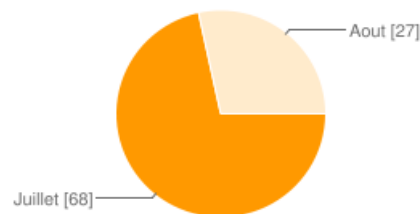
"Quel séjour votre enfant a-t-il fréquenté ? "

Evolution	2010	2011
L'auberge des korrigans	68%	48%
Les flibustiers du grand large	9%	27%
A cheval entre terre et mer	7%	9%
Toutes voiles dehors	16%	15%



"A quelle période ? "

Evolution	2010	2011
Mois de juillet	59%	72%
Mois d'août	41%	28%



Analyse

L'enquête 2011 a reçu 95 réponses (contre 87 en 2010) ce qui reste bien loin des 548 enfants accueillis (taux de réponse de 17%). Cela dit, elle n'a été envoyée qu'aux 337 familles disposant d'un e-mail, ce qui porte le taux de réponse à 28%.

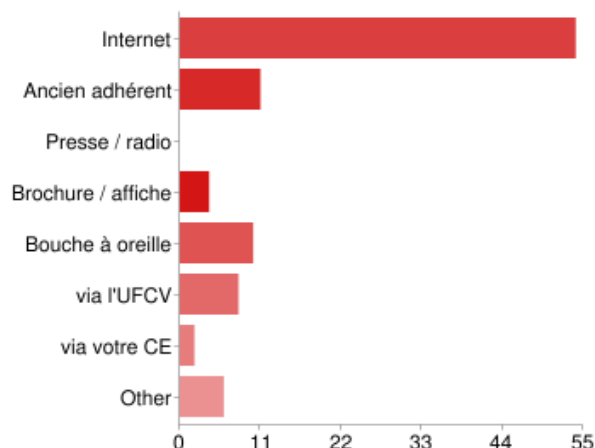
De plus, si la répartition des réponses par séjour reflète plutôt bien celle des enfants, ce n'est pas le cas entre le mois de juillet et le mois d'août (alors que le nombre d'enfants était globalement équivalent sur ces deux périodes) contrairement à l'année dernière.

2- Connaissance de Wakanga

Chiffres bruts

"Vous avez connu Wakanga par :"

Evolution	2010	2011
Internet	67%	57%
Ancien adhérent	7%	12%
Bouche à oreille	5%	11%
UFCV	10%	8%
Autre	1%	6%
Brochure/affiche	5%	4%
Via votre CE	5%	2%



Analyse

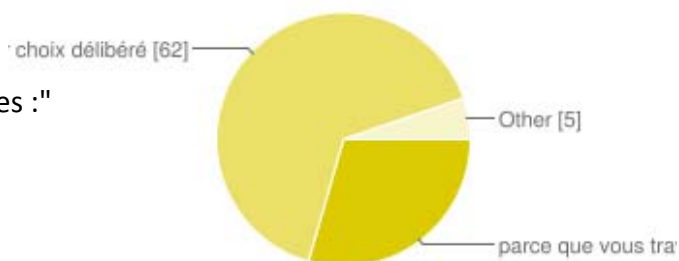
Internet reste sans nul doute cette année encore notre principal vecteur de communication. On note tout de même qu'il continue à céder du terrain (-32% en trois ans), notamment au profit des anciens adhérents et du bouche à oreille (+15% en trois ans). Cela doit nous conforter dans notre politique de fidélisation tout en veillant à garantir un haut niveau de qualité sur nos séjours. Les autres moyens de connaissance de l'association restent relativement stables en pourcentage.

3- Raison du départ

Chiffres bruts

"Votre enfant est parti en colonie de vacances :"

Evolution	2010	2011
Par choix délibéré	61%	62%
Parce que vous travaillez	30%	29%
Autres	5%	5%



Analyse

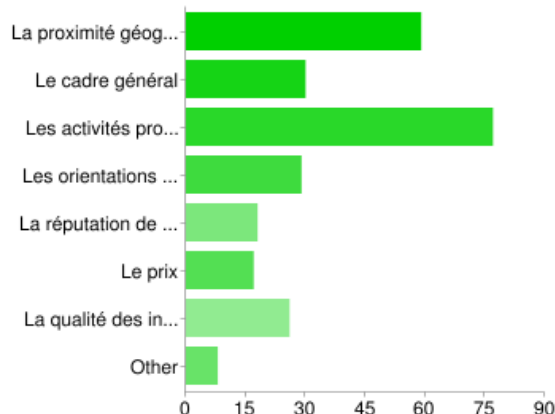
Ces chiffres restent stables d'année en année et confirment l'intérêt des parents pour les colonies de vacances en tant qu'entité éducative. Le fait que les parents choisissent délibérément d'envoyer leurs enfants en séjours de vacances doit également nous pousser à mettre davantage en avant nos valeurs éducatives sans peur de les faire fuir.

4- Critères de choix du séjour

Chiffres bruts

"Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi ce séjour ?"

Evolution	2010	2011
Les activités proposées	93%	81%
La proximité géographique	66%	62%
Le cadre général	36%	32%
Les orientations éducatives	28%	31%
La qualité des informations	30%	27%
La réputation de sérieux	8%	19%
Le prix	21%	18%
Autres	6%	8%



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Analyse

Les activités proposées restent, de loin, le critère de choix principal des parents. Néanmoins, seuls 8% des parents citent les activités proposées comme critère unique de sélection. Les autres se sont basés sur des critères supplémentaires pour effectuer leur choix. 52% des parents ont même choisi au moins trois critères de sélection, ce qui prouve que le choix est d'abord affaire d'équilibre entre différents facteurs.

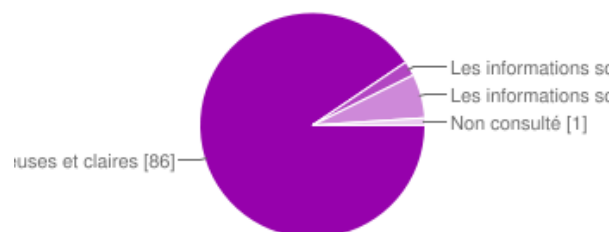
On constate également que notre réputation de sérieux est rentrée en compte dans le jugement de 19% des parents, soit l'augmentation la plus forte. Cela est sans doute à mettre en rapport avec l'augmentation d'anciens adhérents ou de parents nous ayant connu par le bouche à oreille puisque notre politique en la matière n'a pas évoluée.

5- Communication

Chiffres bruts

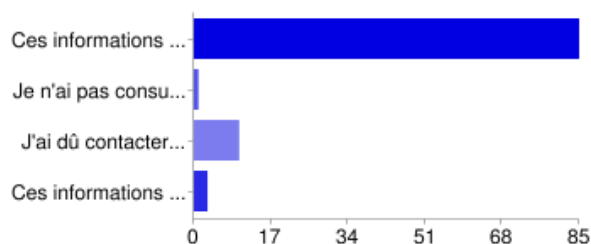
"Qu'avez-vous pensé de notre brochure et/ou de notre site Internet ?"

Evolution	2010	2011
Informations nombreuses et claires	87%	91%
Informations trop nombreuses	2%	2%
Informations trop partielles	7%	6%
Non consulté	3%	1%



"Qu'avez-vous pensé des informations données avant le séjour ?"

Evolution	2010	2011
Informations claires	93%	89%
Informations non consultées	1%	1%
Contact nécessaires pour complément	5%	11%
Informations trop tardives	2%	3%



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Analyse

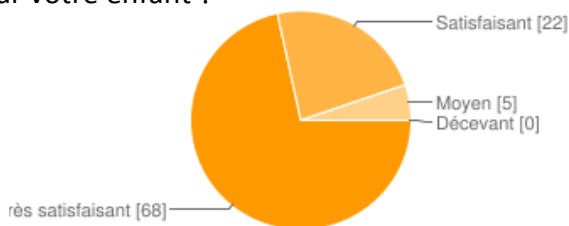
On constate, et c'est rassurant, que tous les parents (ou presque) consultent les informations qui sont mises à leur disposition ou qui leur sont envoyées. La majorité les trouvent claires, suffisantes et en adéquation avec leurs besoins. Néanmoins, on peut noter que quelques familles aimeraient encore en savoir un peu plus (ou souhaite nous questionner de vive voix), ce qui ne peut que nous ravir et nous amener à davantage expliciter nos choix et le fonctionnement mis en place sur nos séjours.

6- Taux de satisfaction

Chiffres bruts

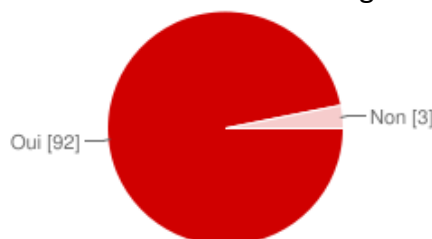
"Quel est votre avis global sur le séjour vécu par votre enfant ?"

Evolution	2010	2011
Très satisfaisant	60%	72%
Satisfaisant	34%	23%
Moyen	5%	5%
Décevant	1%	0%



"Si l'occasion se présentait, feriez-vous repartir votre enfant avec Wakanga ?"

Evolution	2010	2011
Oui	94%	97%
Non	6%	3%



Analyse

Le taux de satisfaction générale remonte après une année 2010 mitigée. La majorité des parents nous ayant confié leurs enfants se disent prêts à renouveler l'expérience l'année prochaine ce qui est positif pour continuer à augmenter notre part d'anciens adhérents (cela dit, ce chiffre est toujours très loin du taux de retour réel de l'année suivante).

Il n'en reste pas moins qu'il y a lieu de dissocier le taux de satisfaction des parents de nos propres critères de réussite d'un séjour. Les chiffres cités ci-dessus sont donc à manier avec précaution.

7- Remarques formulées

Ces remarques négatives sont issues de la question libre « Précisez votre avis » posée à la suite de l'avis global sur le séjour. Par souci de clarté, les remarques ont été classées en grandes typologies.

Item	Exemple	2010	2011
Vie quotidienne	Pb de santé, de linge perdu	12%	12%
Communication : blog et messagerie	Fréquence d'actualisation, contenu	8%	12%
Activités	Niveau, concordance brochure, etc.	12%	6%
Hébergement	Qualité, implantation	4%	4%
Communication : autre	Lettres non reçues, parents non rappelés	6%	2%
Repas	Quantité, participation des ados	6%	2%
Relations animateurs	Sympathie, traitement des conflits	6%	1%

NB : Ont été éliminées de ce tableau statistique les remarques de parents n'ayant sans doute pas lu nos documents (trousseau, courrier d'avant séjour, etc.).

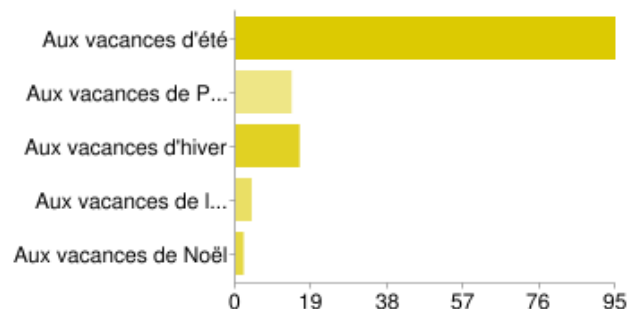
On constate que les remarques négatives ont eu tendance à diminuer en 2011 sauf en ce qui concerne la vie quotidienne (et notamment le suivi du linge) et la communication (mise à jour du blog et du répondeur non satisfaisante pour les parents). Cela doit nous inciter fortement à mettre l'accent sur l'amélioration de ces deux points récurrents dans les années à venir.

8- Pistes de développement

Chiffres bruts

"A quelle période souhaitez-vous faire partir votre enfant ?"

Evolution	2010	2011
Aux vacances d'été	99%	100%
Aux vacances d'hiver	11%	17%
Aux vacances de Pâques	14%	15%
Aux vacances de la Toussaint	-	4%
Aux vacances de Noël	-	2%



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Analyse

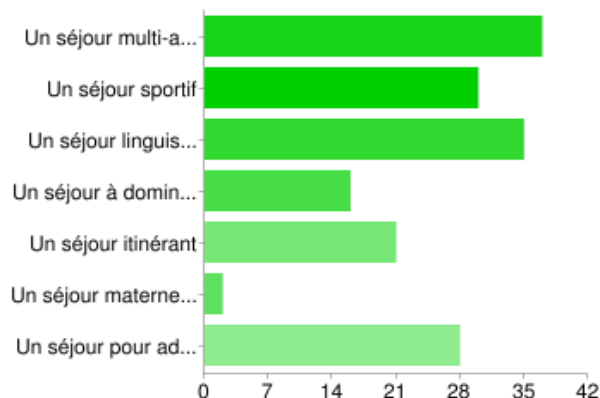
La principale demande des familles reste les vacances d'été. Il est également intéressant que bien que 15% des parents déclarent souhaiter faire partir leurs enfants au printemps, nous n'avons que très peu d'enfants venus l'été s'inscrivant pour le printemps (le coût de

plusieurs séjours par an est sans doute rédhibitoire pour les familles, ajouté au fait que le séjour du printemps n'est pas proposé sur les 3 zones de vacances). Quelques familles sont également intéressées par l'hiver et ses séjours ski.

Chiffres bruts

"Quel nouveau type de séjour souhaiteriez-vous que Wakanga développe ?"

Evolution	2010	2011
Multi activité à la montagne	36%	44%
Séjour linguistique	38%	42%
Séjour sportif	43%	36%
Séjour pour ados (15-18 ans)	24%	33%
Séjour itinérant	28%	25%
Séjour scientifique	21%	19%
Séjour maternel	5%	2%



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Analyse

De façon très paradoxale, la demande d'un séjour à la montagne arrive en tête cette année alors que nous avons dû annuler notre séjour dans le Jura, faute de participant. Cela semblerait confirmer que ce n'est pas forcément par manque de demandes que notre séjour n'a pas fonctionné, mais plutôt à cause de son prix ou de sa localisation. Il faudra donc sans doute se pencher sur la montagne dans les années qui viennent.

Par ailleurs, les séjours sportifs et linguistiques sont toujours très demandés d'année en année et ce sont pour le moment deux domaines que nous avons peu exploré (peut être à cause de la difficile adéquation de ceux-ci avec notre projet éducatif actuel). Cela reste des pistes de développements futurs...

Chiffres bruts

"Quelle durée de séjour vous convient le plus ?"

Evolution	2010	2011
7 jours ou moins	11 %	6%
De 8 à 12 jours	77%	67%
Plus de 12 jours	11%	26%



Analyse

Ces chiffres doivent nous aider à définir nos durées de séjours, surtout lorsque les dates de vacances fluctuent d'une année sur l'autre. Il est clair que les durées intermédiaires sont toujours celles qui remportent le plus de succès et c'est d'ailleurs dans ce cadre que sont développés la majorité de nos séjours. Il est également important de noter que les séjours de 7 jours ou moins stagnent aux alentours de 10% ce qui doit donc nous encourager à ne pas passer sous cette durée. Enfin, les désirs de séjours de plus de 12 jours continueront à être satisfaits avec notre système de doubles séjours.

9- Utilisation de l'extranet

38% des personnes ayant répondu au questionnaire disent s'être servi au moins une fois de l'extranet pour différentes fonctionnalités (vérification de l'inscription, téléchargement de documents...). Ce chiffre en légère hausse confirme l'utilité d'un tel service. Certains parents pensaient pouvoir accéder aux blogs par ce biais (ou confusion entre les deux services ?) ce qui peut être une piste de réflexion pour l'amélioration de cet outil.

Attention tout de même, ce bon chiffre doit être nuancé puisque l'échantillon était composé uniquement de personnes utilisant Internet (réponse au questionnaire en ligne). On peut penser que si nous avions pris en compte l'ensemble des parents, il aurait été moins élevé.

Enfin, 11 parents ont utilisé le système de paiement en ligne (via Paypal) ajouté cette année à l'extranet pour un montant total de 4 370,63 € (soit seulement 1% du chiffre d'affaires total).

10- Quelques réponses à destination des parents

Attention, nous ne répondons qu'aux remarques étant intervenues à plusieurs reprises. De plus, nous n'intervenons que sur les critiques « négatives », qui n'étaient heureusement pas majoritaires. Pour plus d'information, ne pas hésiter à nous contacter !

- Peu de nouvelles via les blogs et répondeurs téléphoniques

Vous avez été plusieurs à signaler cette année encore le manque d'actualisation des informations à destination des parents, principalement via les blogs mais également sur les répondeurs téléphoniques. Devant le temps nécessaire à ces opérations (au détriment du temps passé avec les enfants), nous allons encore modifier notre fonctionnement l'année prochaine en simplifiant notamment la problématique du droit à l'image qui nous oblige actuellement à filtrer les photos une par une. Il est également probable que nous supprimions l'année prochaine les répondeurs téléphoniques pour les centres qui proposent parallèlement des blogs, tant ces derniers permettent une meilleure communication tout en étant gratuits pour les parents.

- Linge non rendu

Les recherches de solutions sur la gestion du linge par nos différentes équipes semblent avoir porté leurs fruits puisque les remarques concernant des pertes de vêtements ont diminué de moitié cette année. Nous sommes bien conscients que cela n'est pas encore suffisant mais c'est un problème récurrent de la vie en collectivité pour lequel nous vous demandons de continuer à nous aider en prenant soin de marquer correctement l'intégralité du linge des enfants.

- Différence entre les activités de la brochure et celles réalisées

Cette année, certaines activités n'ont pu être menées à bien (notamment sur les séjours préados) compte tenu du mauvais temps qui nous a accompagnés tout l'été. Du côté des séjours pour enfants, il arrive que certains d'entre eux n'aient pas pu pratiquer telle ou telle activité. C'est malheureusement la contrepartie de notre positionnement pour la mise en place d'un système de choix d'activité. Les séjours sont courts, les activités nombreuses, et

les discussions en conseils d'enfants parfois animées. Nous pensons que cette démarche est extrêmement bénéfique aux enfants, malgré les quelques frustrations qui peuvent parfois apparaître (et nous veillons à ce qu'elles restent vraiment minoritaires).

- Les repas

Plusieurs de vos remarques pointent des insuffisances de quantité pendant les repas. Nous en tiendront compte l'année prochaine bien qu'il soit parfois difficile de prendre en compte les besoins de chacun variant sensiblement selon l'âge, la croissance et les activités des enfants. En revanche, la qualité des repas servis aux enfants semble avoir fait l'unanimité.

- Nuits froides à Larmor-Plage

Vous êtes quelques-uns à avoir noté que les participants ont eu froid la nuit. C'est la première année à Larmor-Plage que les températures ont été aussi basses la nuit et sur une période assez longue en raison d'une météo exécrable en juillet. Le siège de Wakanga, informé des plaintes des participants par la directrice du séjour de juillet, a pris les devants en commandant aussitôt des couvertures polaires, qui sont arrivées sur place à partir de la mi-juillet. Le stock de couvertures sera désormais présent systématiquement sur ce séjour.

4

Activités et perspectives pour 2012

Les séjours proposés en 2012

Nouveau séjour : Le repaire des intrépides

Extrait du descriptif :

En pleine nature, ce sont des activités très variées qui t'attendent ! Avec un peu de ficelle, un couteau de poche et une bonne dose d'imagination, lance-toi dans la construction de cabanes ! Dans les rivières et les étangs voisins, découvre la pêche à la ligne et pars à la rencontre de la faune qui nous entoure. Tu aimes aussi les poneys ? Alors cours rejoindre le centre équestre pour une séance d'équitation.

De plus, lors des journées ensoleillées, la piscine nous accueille pour nous rafraîchir. Tu peux aussi enfourcher ton vélo et partir à travers les chemins pour une randonnée avec tes copains : si tu le souhaites, tu pourras même passer une nuit en bivouac. Enfin, les bricoleurs seront comblés par la construction de jouets en bois, de bateaux à moteur et de fusées à eau.

Lieu : Gîte de groupe, Champ du Boulton (14 - Calvados)

Période : juillet 2012

Durée : 2x8 jours, 1x9 jours

Capacité : 26 enfants de 6 à 12 ans

Nouveau séjour : Dans le secret des vagues

Extrait du descriptif :

La plage du Veillon sera notre terrain de jeu quotidien. Idéal pour débiter, ce spot offre des vagues accessibles à tous. Au cours du séjour, 5 à 6 séances de surf te seront proposées. Tu découvriras peu à peu comment maîtriser ton matériel, te tenir debout sur la planche et surfer une vague jusqu'à la plage. Si tu es déjà expérimenté(e), nous tiendrons compte de ton niveau ! Bien sûr, tu pourras aussi te baigner, profiter du soleil pour lézarder sur la plage ou entamer une partie de volley entre copains. D'autres activités seront mises en place suivant les envies de chacun.

Lieu : Camping L'Espérance, Talmont Saint Hilaire (85 - Vendée)

Période : juillet et août 2012

Durée : 2x8 jours, 4x9 jours

Capacité : 16 préados de 12 à 15 ans

Les extensions préados

Constatant que beaucoup d'enfants de 12 ans et plus souhaitaient revenir dans nos séjours 6-12 ans, nous avons élaboré une formule de séjour à l'attention des 12-14 ans. Elle reprend le principe des séjours multi-activités qui nous sont chers avec des propositions adaptées à leur âge. Ces séjours, préparés dès octobre 2011 avec leurs futurs directeurs, seront proposés à Montfort-sur-Meu en juillet et à Etel en août. Dans le premier cas, l'hébergement se fera sous tentes installées dans le parc. Dans le second cas, les préados seront hébergés comme les plus jeunes dans les chambres du centre. Il s'agit d'une formule expérimentale qui pourra être pérennisée et étendue à d'autres séjours si l'essai s'avère concluant.

Les séjours reconduits

« Rochers, coquillages et crustacés », organisé à Port-Louis au printemps, conserve une formule identique à celle de l'année dernière (à l'exception de la deuxième session, qui passe de 6 à 7 jours). Nous bénéficions cette année d'une semaine de vacances commune avec la zone C.

« L'Auberge des Korrigans » et « Les flibustiers du grand large » conservent la même formule que l'année dernière, avec des séjours d'une durée de 8 à 20 jours. Toutefois, la durée des séjours proposés en juillet a été réduite (sessions de 8 ou 9 jours au lieu de 10) compte tenu des vacances scolaires plutôt tardives cette année.

« Toutes voiles dehors ! » et « A cheval entre terre et mer » à Larmor-Plage sont reconduits sans changement notable. La formule reste identique, avec une durée de 8 à 11 jours.

Recrutement d'un second salarié

Afin de faire face à son développement et pour soulager la charge de travail pesant sur des bénévoles déjà très investis, Wakanga recrutera à partir de la mi-mars un second salarié au poste de secrétaire-comptable. Il s'agira dans un premier temps d'un contrat en CDD de 6 mois, que nous espérons bien évidemment pouvoir pérenniser. Le salarié aura notamment en charge la saisie de la comptabilité courante, qui revenait auparavant à la trésorière. Le volume à traiter étant devenu très important, il était nécessaire de transférer cette tâche à un salarié permanent.

Déménagement dans un nouveau siège

L'association s'installera dans le courant de l'année 2012 dans un nouveau siège à Iffendic, commune voisine de Montfort sur Meu. L'objectif est de réunir dans un même lieu la plateforme administrative de l'association et tout le matériel utilisé pendant les séjours. Ainsi, l'entretien du matériel pourra être facilité et donc plus rigoureux. Nos solutions de stockage antérieures ne permettaient plus de stocker le matériel de façon pratique et sécurisée. Le siège administratif sera également dimensionné pour faire face au développement à venir de l'association.