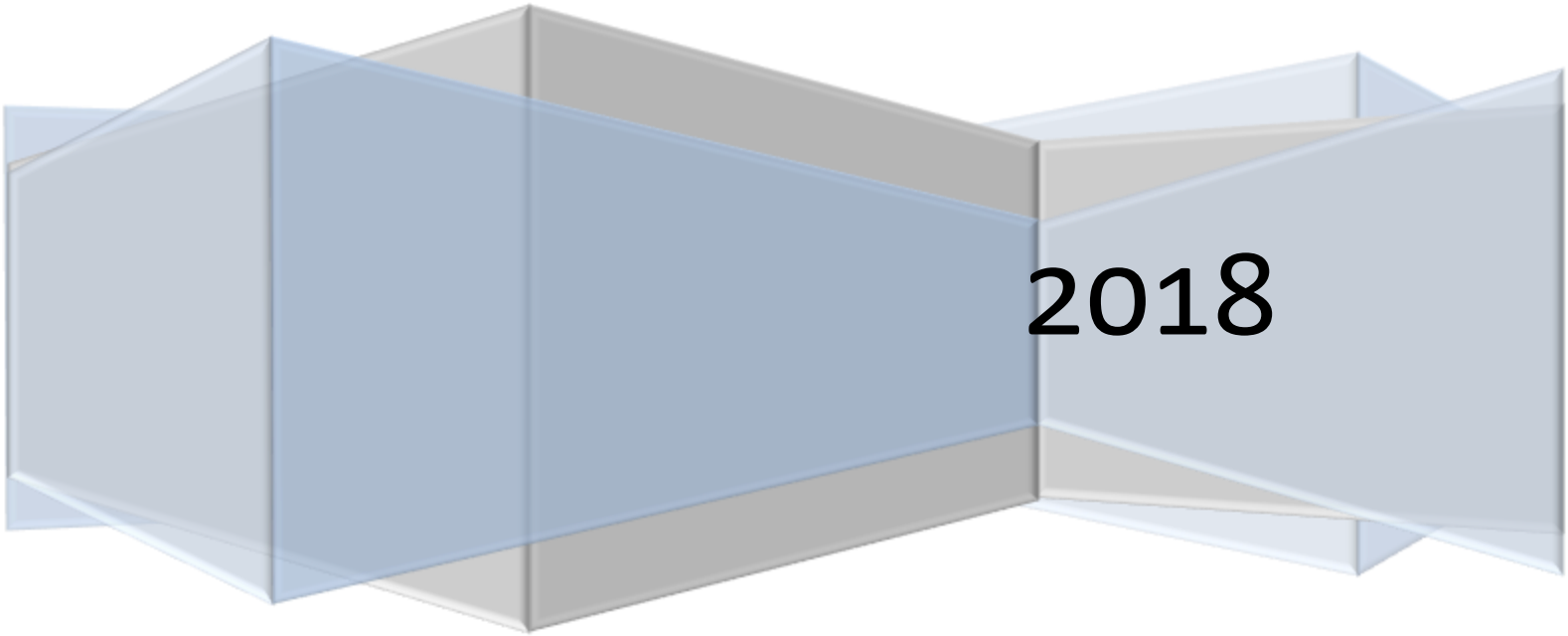
Compte rendu enquête de satisfaction Centre Aquatique Bernard Albin

Ardenne Métropole

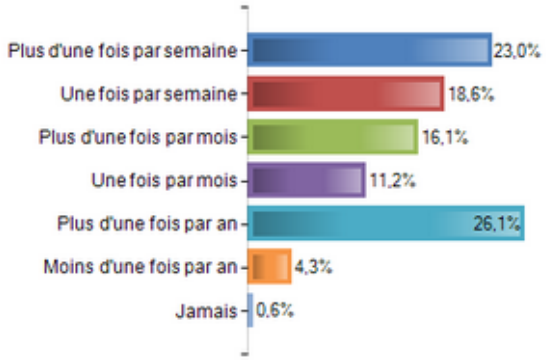


1. 1. A quelle fréquence allez-vous au centre aquatique ?

	Effectifs	% Obs.
Plus d'une fois par semaine	37	23%
Une fois par semaine	30	18,6%
Plus d'une fois par mois	26	16,1%
Une fois par mois	18	11,2%
Plus d'une fois par an	42	26,1%
Moins d'une fois par an	7	4,3%
Jamais	1	0,6%
Total	161	100%

Réponses effectives : 161
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Plus d'une fois par an; Plus d'une fois par semaine; Une fois par semaine



1.2 Si jamais pourquoi ?

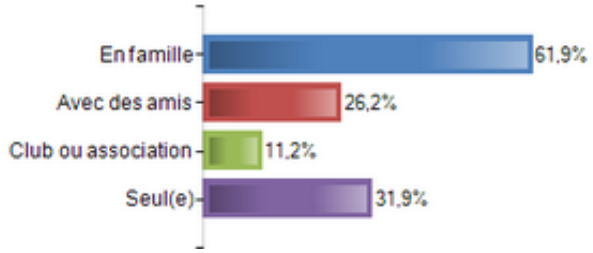
-Prix trop élevés hors agglo

3. 2. Avec qui venez-vous au centre aquatique ? (3 réponses maximum)

	Effectifs	% Obs.
En famille	99	61,9%
Avec des amis	42	26,2%
Club ou association	18	11,2%
Seul(e)	51	31,9%
Total	160	

Réponses effectives : 160
Taux de réponse : 100%

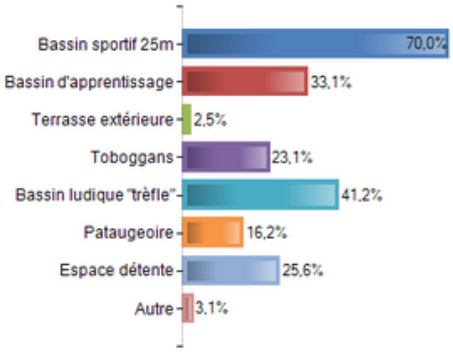
Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : En famille



4. 3. Quels équipements utilisez-vous le plus ? (3 réponses maximum)

	Effectifs	% Obs.
Bassin sportif 25m	112	70%
Bassin d'apprentissage	53	33,1%
Terrasse extérieure	4	2,5%
Toboggans	37	23,1%
Bassin ludique "trèfle"	66	41,2%
Pataugeoire	26	16,2%
Espace détente	41	25,6%
Autre	5	3,1%
Total	**160**	

Réponses effectives : 160
Taux de réponse : 100%
Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Bassin sportif 25m; Bassin ludique "trèfle"; Bassin d'apprentissage

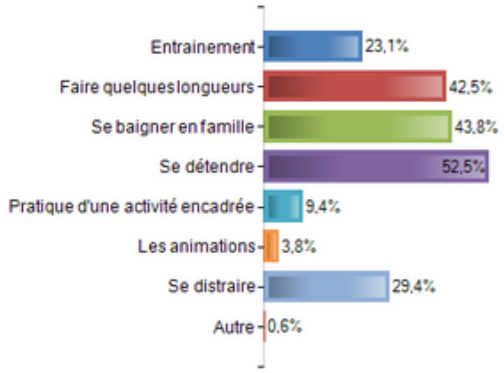


5. Autre : tourbillon

6. 4. Quelles sont vos motivations pour venir au centre aquatique ? (3 réponses maximum)

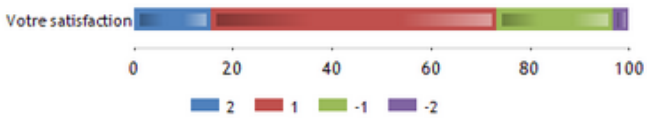
	Effectifs	% Obs.
Entrainement	37	23,1%
Faire quelques longueurs	68	42,5%
Se baigner en famille	70	43,8%
Se détendre	84	52,5%
Pratique d'une activité encadrée	15	9,4%
Les animations	6	3,8%
Se distraire	47	29,4%
Autre	1	0,6%
Total	**160**	

Réponses effectives : 160
Taux de réponse : 100%
Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Se détendre; Se baigner en famille; Faire quelques longueurs



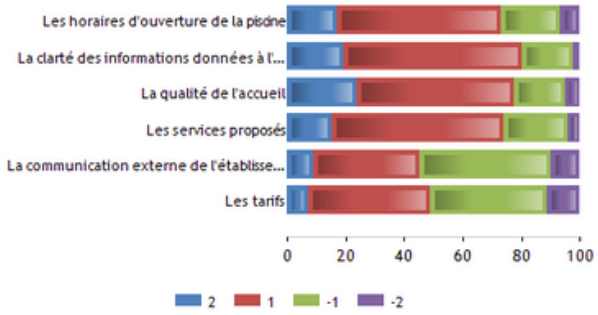
5. Quel est votre niveau de satisfaction globale de l'établissement ?

	2		1		-1		-2		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Votre satisfaction	25	15,6%	92	57,5%	38	23,8%	5	3,1%	**160**	**100%**
Total	**25**	**15,6%**	**92**	**57,5%**	**38**	**23,8%**	**5**	**3,1%**	**160**	**100%**



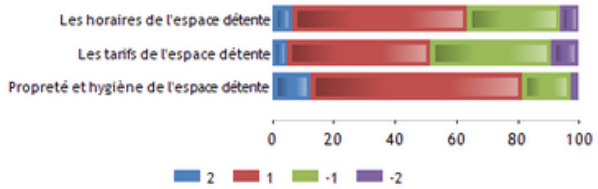
6. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les services d'accueil :

	2		1		-1		-2		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Les horaires d'ouverture de la piscine	27	16,9%	90	56,2%	32	20%	11	6,9%	**160**	**100%**
La clarté des informations données à l'...	31	19,4%	97	60,6%	28	17,5%	4	2,5%	**160**	**100%**
La qualité de l'accueil	38	23,8%	86	53,8%	28	17,5%	8	5%	**160**	**100%**
Les services proposés	24	15%	94	58,8%	35	21,9%	7	4,4%	**160**	**100%**
La communication externe de l'établisse...	14	8,8%	58	36,2%	72	45%	16	10%	**160**	**100%**
Les tarifs	11	6,9%	67	41,9%	64	40%	18	11,2%	**160**	**100%**
Total	**145**	**15,1%**	**492**	**51,2%**	**259**	**27%**	**64**	**6,7%**	**960**	**100%**



8. Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

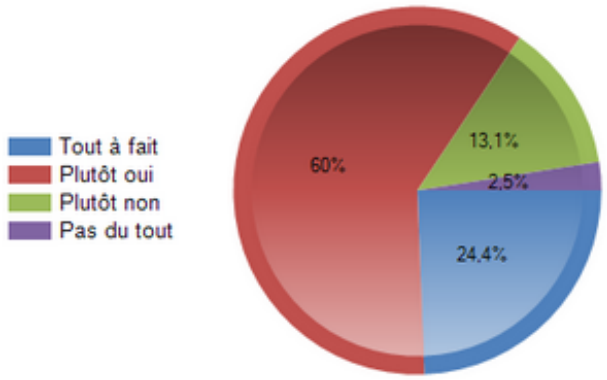
	2		1		-1		-2		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Les horaires de l'espace détente	10	6,6%	86	57%	46	30,5%	9	6%	**151**	**100%**
Les tarifs de l'espace détente	7	4,6%	71	47%	59	39,1%	14	9,3%	**151**	**100%**
Propreté et hygiène de l'espace détente	19	12,6%	104	68,9%	24	15,9%	4	2,6%	**151**	**100%**
Total	**36**	**7,9%**	**261**	**57,6%**	**129**	**28,5%**	**27**	**6%**	**453**	**100%**



21. 9. Recommanderiez-vous le centre aquatique Bernard Albin ?

	Effectifs	% Obs.
Tout à fait	39	24,4%
Plutôt oui	96	60%
Plutôt non	21	13,1%
Pas du tout	4	2,5%
Total	**160**	**100%**

Réponses effectives : 160 **Non-réponse(s) : 0**
Taux de réponse : 100% **Modalité la plus citée : Plutôt oui**

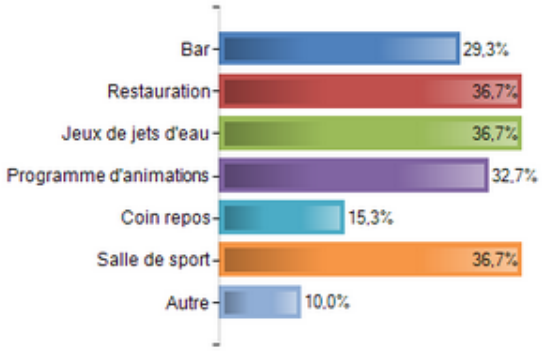


22. 10. Quels services complémentaires souhaitez-vous voir au centre aquatique ? (3 réponses maximum)

	Effectifs	% Rep.
Bar	44	29,3%
Restauration	55	36,7%
Jeux de jets d'eau	55	36,7%
Programme d'animations	49	32,7%
Coin repos	23	15,3%
Salle de sport	55	36,7%
Autre	15	10%
Total	150	

Réponses effectives : 150
Taux de réponse : 93,2%

Non-réponse(s) : 11
Modalités les plus citées : Restauration; Jeux de jets d'eau; Salle de sport

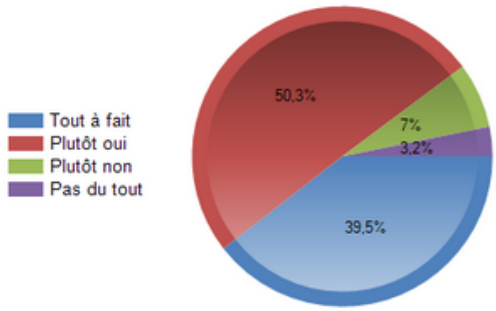


24. 11. Seriez-vous intéressé par des aménagements tarifaires ?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	62	39,5%
Plutôt oui	79	50,3%
Plutôt non	11	7%
Pas du tout	5	3,2%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 97,5%

Non-réponse(s) : 4
Modalité la plus citée : Plutôt oui

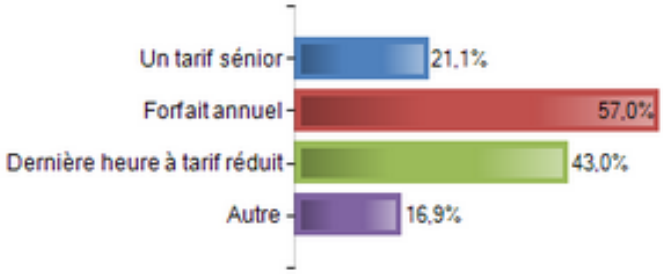


25. 12. Si oui, le ou lesquels ? (2 réponses maximum)

	Effectifs	% Rep.
Un tarif sénior	30	21,1%
Forfait annuel	81	57%
Dernière heure à tarif réduit	61	43%
Autre	24	16,9%
Total	142	

Réponses effectives : 142
Taux de réponse : 97,9%

Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : Forfait annuel

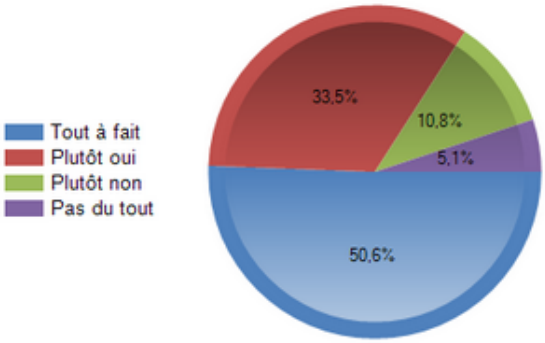


27. 13. Seriez-vous intéressé par des amplitudes horaires d'ouverture plus importantes en période scolaire ?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	80	50,6%
Plutôt oui	53	33,5%
Plutôt non	17	10,8%
Pas du tout	8	5,1%
Total	158	100%

Réponses effectives : 158
Taux de réponse : 98,1%

Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : Tout à fait

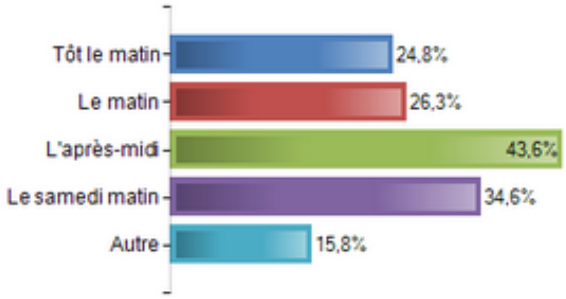


28. 14. Si oui, lesquels ? (2 réponses maximum)

	Effectifs	% Rep.
Tôt le matin	33	24,8%
Le matin	35	26,3%
L'après-midi	58	43,6%
Le samedi matin	46	34,6%
Autre	21	15,8%
Total	133	

Réponses effectives : 133
Taux de réponse : 97,8%

Non-réponse(s) : 3
Modalités les plus citées : L'après-midi; Le samedi matin; Le matin

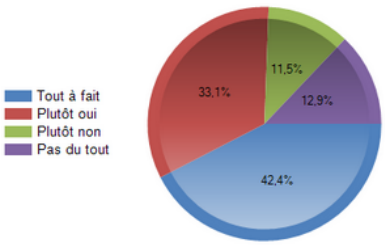


30. 15. Seriez-vous intéressé par la mise en place de lignes de nage supplémentaires permettant de pratiquer des longueurs avec un sens de circulation ?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	59	42,4%
Plutôt oui	46	33,1%
Plutôt non	16	11,5%
Pas du tout	18	12,9%
Total	139	100%

Réponses effectives : 139
Taux de réponse : 86,3%

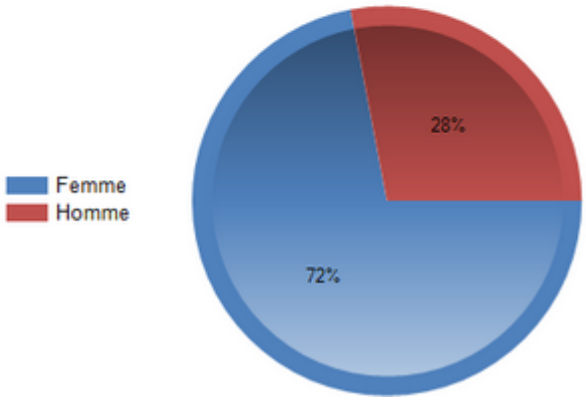
Non-réponse(s) : 22
Modalité la plus citée : Tout à fait



32. 17. Sexe :

	Effectifs	% Rep.
Femme	103	72%
Homme	40	28%
Total	**143**	**100%**

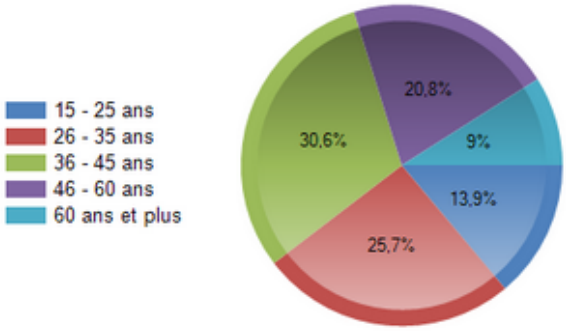
Réponses effectives : 143
Taux de réponse : 88,8%
Non-réponse(s) : 18
Modalité la plus citée : Femme



33. 18. Age :

	Effectifs	% Rep.
15 - 25 ans	20	13,9%
26 - 35 ans	37	25,7%
36 - 45 ans	44	30,6%
46 - 60 ans	30	20,8%
60 ans et plus	13	9%
Total	**144**	**100%**

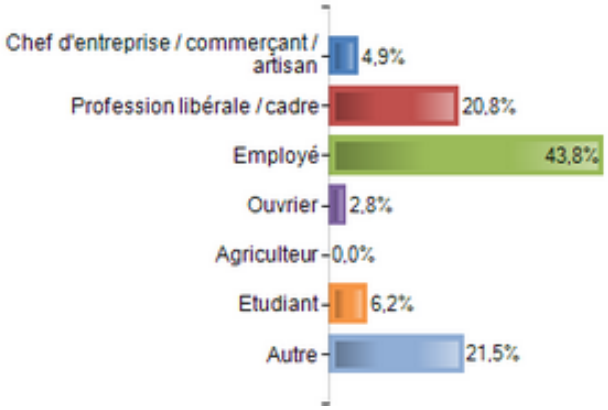
Réponses effectives : 144
Taux de réponse : 89,4%
Non-réponse(s) : 17
Modalités les plus citées : 36 - 45 ans; 26 - 35 ans; 46 - 60 ans



34. 19. Catégorie socioprofessionnelle :

	Effectifs	% Rep.
Chef d'entreprise / commerçant / artisan	7	4,9%
Profession libérale / cadre	30	20,8%
Employé	63	43,8%
Ouvrier	4	2,8%
Agriculteur	0	0%
Etudiant	9	6,2%
Autre	31	21,5%
Total	**144**	**100%**

Réponses effectives : 144 **Non-réponse(s) : 17**
Taux de réponse : 89,4% **Modalités les plus citées : Employé; Autre; Profession libérale / cadre**

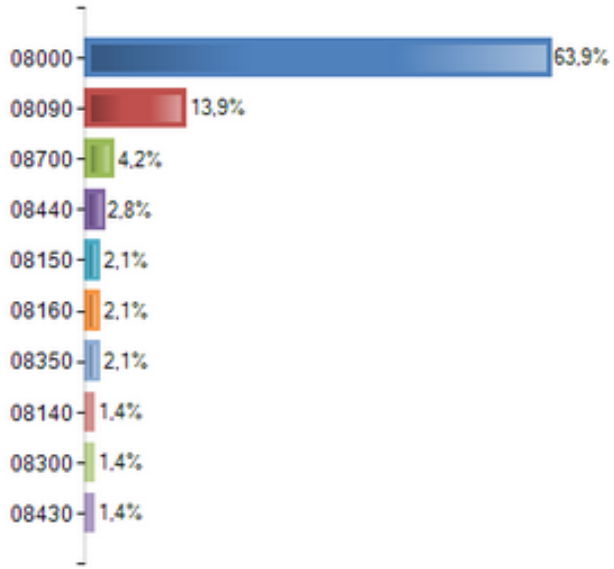


35. 20. Code postal :

	Nb Occurrences	% Rep.
08000	92	63,9%
08090	20	13,9%
08700	6	4,2%
08440	4	2,8%
08150	3	2,1%
08160	3	2,1%
08350	3	2,1%
08140	2	1,4%
08300	2	1,4%
08430	2	1,4%
...	7	4,9%

Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 144 **Non-réponse(s) : 17**
Taux de réponse : 89,4% **Nombre total d'éléments : 144 ; Nombre d'éléments différents : 16 ; Elément le plus cité : 08000**



« Autre » de la question 22.10 :

- un service propreté

- un deuxième sauna

- Sauna trop petit ! Très souvent plein !! Le bain bouillonnant plus chaud ça serait mieux et 2 ...manque d'espace...pour faire des longueurs difficile ! Peu de lignes ouvertes au public...

- prévoir des ballons, arrosoirs etc. pour les enfants

- plus d'animations

- musique

- jouets pour les enfants

- bassin extérieur ou traversant

- adaptation aux enfants handicapés, nous avons un bébé cardiaque et nourri par sonde

« Autre » de la question 25.12 :

- Forfait mensuel
- enfants handicapé à plus de 80%
- une carte à points, revoir à remettre la carte à points pour l'espace détente
- Tarif trop élevé pour les gens extérieurs à Charleville
- tarif réduit quand le club prend 4 à 5 longueurs sur les 8... 5€ pour 3/8 d'une piscine pour 20-30 personnes c'est juste impossible.
- Tarif moins cher
- Tarif famille
- Rendre financièrement indépendant l'accès à la piscine et l'espace détente. Remettre le système de l'espace détente comme avant: décompte au temps passé dans l'espace détente.
- Ne pas faire payer l'entrée de la piscine pour l'espace détente.
- Même tarif pour les personnes vivant ailleurs que Charleville-Mézières
- globalement trop cher par rapport aux horaires d'ouverture
- Différencier espace détente et entrée piscine sur tous les créneaux horaires
- Carte à points

« Autre » de la question 28.14 :

- Tous les jours
- Pendant le midi
- adapté aux personnes nourries par sonde
- 21 heures
- Début d'après-midi
- Dimanche après-midi
- Journée entière
- Le soir
- Plus tard que 15 heures
- Très tard tous les soirs

« Avez-vous de suggestions ? » 31.16 :

- vélo à disposition des nageurs (en dehors des séances d'aqua bike)
- Une seule ligne d'eau pour les nageurs rapides est actuellement insuffisante, les clubs occupent 4 lignes d'eau, c'est inacceptable compte tenu du prix d'une entrée piscine.
- Une ligne de nage supplémentaire pour les bons nageurs serait l'idéal + une surveillance de ces lignes de nages car il y a souvent des personnes qui bloquent les lignes en nageant plus que lentement etc.. et il n'y a aucune surveillance. C'est pour moi le plus gros point noirs avec le tarif prohibitif de l'espace détente qui était plus accessible auparavant avec le décompte des minutes via la carte (j'y allais seulement 10/15 minutes après avoir nagé. Maintenant je ne peux plus y aller car c'est trop cher).
- Serait-il possible d'avoir un accompagnement (sur réservation) quand un adulte vient seul avec plusieurs enfants en bas âge?
- Quand on vient avec de jeunes enfants le problème est lié à la température (de l'eau et de la salle), les tout petits ont froids mouillés et avec seulement les jambes dans l'eau...
- Remettre la carte espace détente comme avant. Une carte à points car quand l'eau est très froide on pourrait quitter plus tôt surtout avec des enfants qui ont les lèvres bleues au bout de 20 mn; pourquoi payer le tarif plein ?
- Réchauffement de l'eau
- Proposer plus d'activités pour les plus petits la pataugeoire a déjà une taille très restreinte ...
- Premièrement, améliorer la qualité des "bons nageurs". Il n'est pas rare de voir des nageurs brasses nager sur les lignes réservées aux bons nageurs. Le risque de collision est accru. De plus, il est inconcevable de faire un service de location de planches et de pull-boy qui sont habituellement dans les autres piscines de France à disposition des nageurs.

- Points faibles : Hammam régulièrement en panne. Jacuzzi trop petit. Obligation de prendre une carte pour la piscine pour bénéficier d'horaires plus larges à l'espace détente, même si on ne va jamais dans les bassins. Ce serait peut-être sympa d'aménager un peu plus l'espace détente pour avoir une ambiance plus zen : plantes, musique...
- plus jeux asiatiques et eau plus chaude
- Pendant les vacances scolaires laisser les mêmes horaires le midi que durant la période scolaire.
- Pas assez d'activités proposées ou inscriptions trop contraignantes.
- Panneaux calme à l'espace détente et plus d'horaires le matin. merci d'en tenir compte
- Ouverture sénior pendant les vacances scolaires
- n'est pas adapté aux personnes nourries par sonde
- Navettes bus plus fréquentes
- Mise en place de ligne spécifique crawl, dos crawlé, brasse. Dans toutes les autres villes, l'horaire d'ouverture est continue de 9h à 19h pour éviter le saucissonnage des horaires tranches variables. Je ne pense pas que la gestion par du personnel administratif soit une bonne chose. Pourquoi ne pas confier la gestion au privé ?
- Merci pour les huiles essentielles dans le sauna, en cette période d'hiver, c'est appréciable. Sinon ma satisfaction globale est plutôt neutre car j'ai eu des soucis dans le sauna, et le manque de proximité avec les équipes de surveillance ne me plaît pas (côté piscine), l'émoticône vient l'exprimer. Ai vu des choses inadmissibles en période estivale, avec forte affluence, où on laissait des enfants se mettre en danger sans réagir! Un manque de dialogue évident avec l'usager qui ne me donne pas envie et je ne suis pas la seule
- Lorsqu'on vient seul avec un bébé, il est compliqué de se changer et de tenir le bébé. Est-il possible de faire des vestiaires pour les parents des bébés qui ne tiennent pas encore assis correctement avec un système d'assise (ex transat avec sangle ou autre)
- Limiter le nombre de lignes d'eau réservées au club lors des séances publiques.
- Au prix d'une entrée il n'est pas normal que la moitié du bassin de nage soit occupé par le club ne laissant que peu de place aux nageurs qui doivent zig zaguer.
- les lignes d'entrainement école de natation ne devraient pas être lors de l'ouverture au public
- Les horaires de l'espace détente sont trop restreint, pourquoi ne peut-on pas y allez certain jour avant 18h ? le Sauna est beaucoup trop petit par rapport au Hammam qui est bien plus grand et moins utilisé. Dans le sauna il faut parfois rester debout même par période de faible affluence genre 14h30/15h je n'ose pas imaginer à 18h d'après certaines personnes qui connaissent bien elles déconseillent d'y allez à cette heure-là.
- les gens de l'accueil pourraient être plus courtois ; pendant tout l'été, jamais personne ne nous a dit bonjour, ni "au revoir" d'ailleurs !

- Les cabines sont un peu étroites et les grandes cabines pas suffisamment nombreuses quand on a deux ou trois enfants à changer.
- Les bassins sont sales. Les vestiaires sont sales. Merci de nettoyer, brosser... c'est un minimum dans ce type de lieux... et vraiment, pas juste faire semblant de passe le balai comme je le vois souvent dans les vestiaires.
- L'eau est trop froide
- L'eau du grand bassin trop froide
- L'eau du bassin d'apprentissage souvent froide surtout pendant les bébés nageurs du mercredi et samedi. Proposer une caisse à jouets à la pataugeoire. (Pourquoi avec caution pour retour des jouets) Une surveillance plus accrue concernant l'interdiction des chaussures dans les vestiaires.
- Le personnel de cette piscine n'est pas aimable, que ce soit à l'accueil, les maîtres-nageurs ou le personnel de ménage. Il y a un gros souci à ce niveau.
- Laisser les parents récupérer leurs enfants à la sortie du toboggan plutôt que de se faire enguirlander
- Laisser la piscine ouverte pendant les vacances scolaires lors des entraînements des enfants à CMN. (début A-M)
- Laisser accès aux parents des enfants du cmn lors des périodes de vacances scolaires. En effet les parents sont priés de quitter la piscine et d'attendre à l'extérieur pendant les vacances sous prétexte qu'il y a un risque de vol de notre part (dixit l'accueil !) ce qui est inadmissible.
- la température et la propreté des bassins laissent parfois à désirer
- Là où je suis déçue, c'est sur la possibilité de l'aquagym 1 cours / 1 passage car mes horaires de travail change tous le temps et je suis perdante
- L'eau du bassin et du trèfle paraît froide malgré ses 27 degrés; Quand on sort du bassin la température extérieur n'est pas chaude.
- Je venais toutes les semaines, car besoins de faire des longueurs, puis parfois impossible de faire des longueurs tranquillement, trop de monde parfois, zig zagé entre les gens me plaît pas du tout, du coup j'ai arrêté de venir par peur d'être confronter à ce genre de situation. Après c'est sûr qu'il y a des heures stratégiques.... Mais bon. Autrement vous pouvez remarquer que quelques carrelages sont cassés notamment aux douches. Ensuite pour ce qui est de l'espace détente, le hammam a souvent une drôle d'odeur de champignon, ce qui me donnes pas du tout envie d'y aller, même à cette espace faites attention à la propreté... Combien de fois je suis venue ou il y a avait une femme avec son gant exfoliant. Quelle horreur. Je pense qu'il y a du potentiel à mette dans l'espace détentes. Il y a l'offre et la demande. Il y a beaucoup de demande et le sauna est beaucoup trop petit ! Pour ce qui est de la communication je pense que vous pouvez faire un effort sur Facebook, ou même dans les recherches Google. Il m'est arrivé une paire de fois à me retrouver devant une piscine où il y avait des compétitions... Pour ceux qui habitent loin c'est un problème.

- Je trouve que le bassin d'apprentissage n'est pas suffisamment chauffé, l'air également. Surtout quand on vient avec des enfants c'est trop juste, c'est souvent ce qui nous pousse à partir
- J'ai toujours froid il y a toujours des courants d'air. Toujours changement d'eau pendant les vacances. Bonnets de bain obligatoire
- imposer le bonnet de bain, la carte à point car lorsque les enfants ont froid il est dommage de payer 1h45 pour 30 mn passé dans l'eau
- Il faudrait penser à chauffer un peu plus l'eau de la piscine car pour les petits en hiver ce n'est pas possible, de plus étant mère de famille, je peux vous assurez que c'est la cause première d'insatisfaction des usagers et de leur délocalisation vers d'autres piscines.
- il fait froid dans cette piscine les enfants sont toujours tremblants dès que l'on sort de l'eau il y a trop d'écart de température entre l'eau et l'air ! de même pour les vestiaires il fait trop froid pour se changer ! il faudrait faire plus d'activités aquatiques pour les enfants ! il y a je ne sais pas combien de maitres-nageurs pour surveiller en même temps ! essayer d'en former quelques-uns afin que lorsqu'on vient avec nos enfants ils puissent faire des activités aquatiques en groupes ça serait pas mal !
- il est dommage que les enfants n'aient pas de ballons, arrosoirs, ou autres accessoires à leur disposition comme dans d'autres piscines et qu'il n'y a pas non plus de vélo dans les bassins à disposition.
- Il est dommage que la carte de validité entrée piscine ou espace bien être soient périmé au bout d'un an (surtout lorsqu'il y a des pannes récurrentes (hammam, staphylocoque)
- horaires le matin tôt comme 7h30 à 9h périodes vacances comme scolaires
- Faire respecter les consignes d'hygiène aux personnes pratiquant la natation. Exemple : ne pas remettre ses chaussures dans les cabines pour se dépêcher de partir après leur moment passé à la piscine. Vu il n'y a pas tellement longtemps et signalé.
- Faciliter les longueurs en évitant les duo/trio de nageur côte à côte...
- Étant une maman le coin pour les petits n'est vraiment pas pratique je verrai bien quelques plans de travail allongée pas trop non plus deux ou trois et 2 lavabo assez grand pour laver les bébés.
- Élargir les horaires d'ouverture
- Eau un peu plus chaude. Régler le problème de courant d'air à l'entrée des vestiaires
- Des horaires réservés aux personnes âgées seraient les bienvenues. Il y a, effectivement, les horaires de l'association 'Vivre en ville' qui seraient proches de ce souhait, mais elles sont de plus en plus 'perturbées' (occupation d'¼ du bassin) par quelques enfants apprenant à nager et la présence des pompiers de Charleville qui, de par leur nombre et leur fougue, gênes les personnes âgées qui ont besoin d'une certaine tranquillité et aisance dans l'eau. Merci
- De faire plus d'animation et plus de coin détente

- Dans les espaces ludiques pour les petits, je n’ai jamais vu les jets d’eau Fonctionner. Les installations ne sont pas revues et les enfants n’en peuvent pas profiter des jeux mis à leur disposition. Nous ne venons que pendant les vacances d’été Et il serait judicieux de pouvoir ouvrir au public de très bonne heure afin d’éviter Les colonies De vacance dans les bassins où nous pourrions profiter en famille, loin des enfants qui ne sont même pas sûr surveillés par leurs moniteurs.
- couloir spécial dos et crawl
- Cette piscine est toujours fermée. C'est un équipement de loisirs et oui il doit être ouvert plus largement.
- Cependant, nager dans le sens de la circulation ne fonctionne que si on est 2 ou 3, car les rythmes de nage sont différents. + voir a potentiellement limité le nombre d’entrées "bassin 25m" quand le club prend au minimum la moitié de la piscine. Car lorsqu’ on rentre on pense qu’on va pouvoir nager correctement et c est régulièrement impossible à cause du "trafic". Concernant l’accueil, il est bien meilleur qu'il y a quelques années, et ça fait plaisir :)
- Bonnet de bain obligatoire pour tous... Nager avec des cheveux entre les doigts, ce n'est pas très plaisant. Plus d'une séance d'aquabike autorisée pour celles qui veulent
- Avoir plus de lignes de nage pour les nageurs du club pour améliorer les conditions d'entraînement
- Améliorer les heures d'ouverture le week-end
- améliorer l'accès des vestiaires collectifs pour les clubs pas assez de place pour les groupes les portes ne sont jamais ouvertes a l'heure et pour les vacances les parents doivent rester dehors car la piscine n'ouvre qu'a 15 h et les relations des employés piscine avec les parents des enfants des clubs est souvent tendues. nos enfants font vivre aussi le centre aquatique même s'ils ne sont pas dans le club de natation de la piscine.
- Accès à l'espace détente aux horaires publics sans être obligé de payer un accès piscine ; Mettre les horaires du mardi et vendredi à 7h30 pendant les petites vacances (au moins le vendredi comme aux grandes vacances)
- 5 € l'entrée pour un adulte vivant à l'extérieur de Charleville-Mézières est trop chers, rien que pour le prix je n'y vais pas. Il y a trop souvent des fermetures et rien est signaler, sur un site internet (Facebook ou autres). Pas facile de venir avec un bébé pour pouvoir se changer et le changer, il faut obligatoirement être 2 adultes, ce qui fait que ça monte trop niveau tarif.
- Pouvoir recevoir les informations relatives au centre aquatique sur mon portable par sms. Disposer de la même carte pour accéder tous les équipements ludiques et culturels
- ballon et arrosoirs devraient être mis à disposition des enfants. Des vélos devraient également être installés dans les bassins
-