

Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des
usagers du multi-accueil AMSTRAMGRAM
Janvier 2014

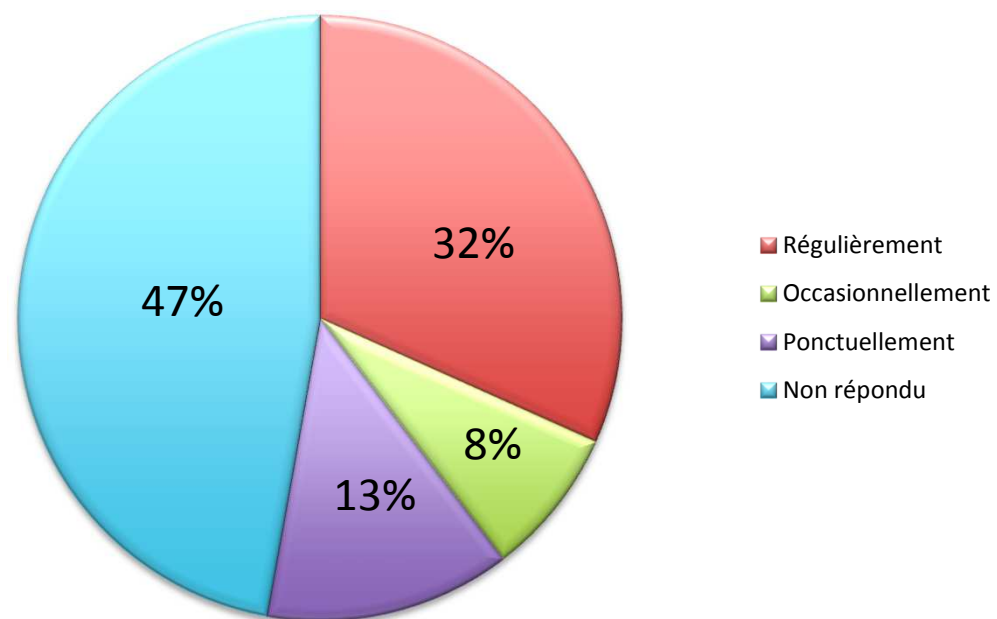
1. Introduction

Comme réalisé en 2011, une nouvelle enquête de satisfaction à été réalisée auprès des familles usagères du Multi-Accueil AMSTRAMGRAM.

- 150 questionnaires ont été envoyé aux familles fréquentant la crèche. 41 familles ont répondu à cette enquête, soit 27 %.
- Les chiffres indiqués ci-dessous ne tiennent pas compte des « sans avis » et des absences de réponse.
- Le taux de satisfaction général est de 76%

2. Type de fréquentation

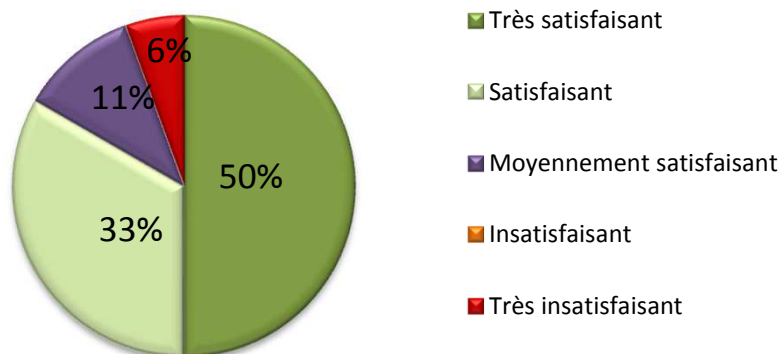
Fréquentation



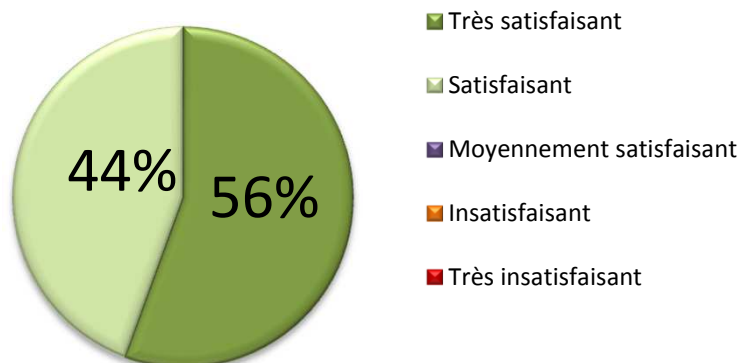
3. Inscriptions et premiers contacts

Les chiffres

→ Délais d'attente entre la pré-inscription et l'accueil effectif de l'enfant



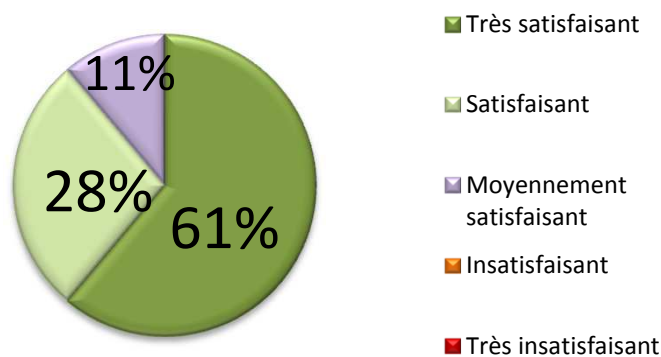
→ Qualité des informations reçues lors de l'inscription



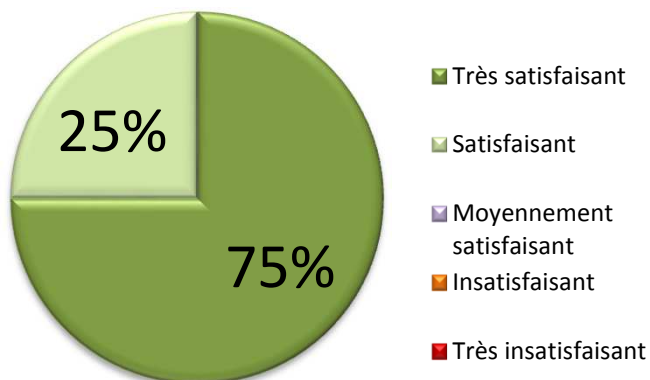
3. Adaptation de l'enfant

Les chiffres

→ Organisation de la période d'adaptation de votre enfant



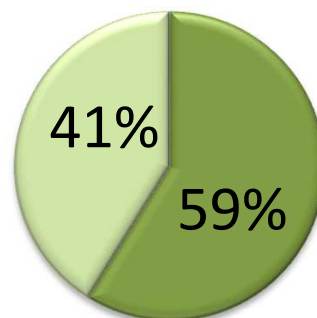
→ Adaptation de votre enfant d'un groupe d'âge à un autre



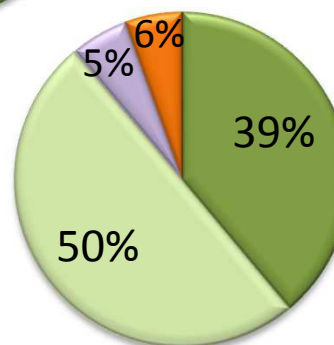
4. Règlement de fonctionnement

Les chiffres

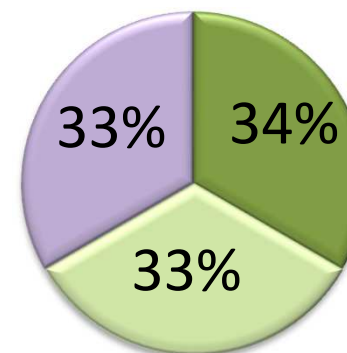
→ Règlement intérieur



→ Horaires d'ouverture de la structure



→ Limitation des horaires d'accueil pour faciliter les activités de groupe



■ Très satisfaisant

■ Satisfaisant

■ Moyennement satisfaisant

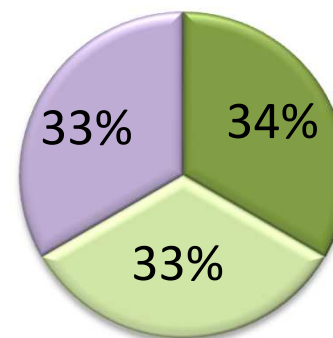
■ Insatisfaisant

■ Très insatisfaisant

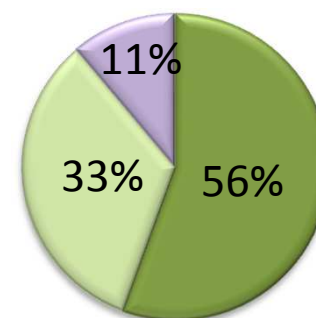
4. Règlement de fonctionnement

Les chiffres

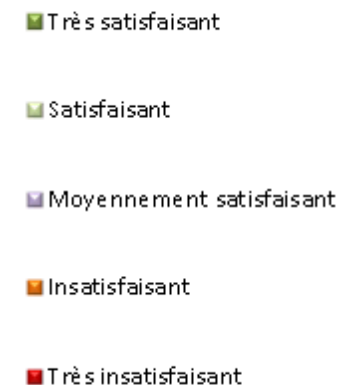
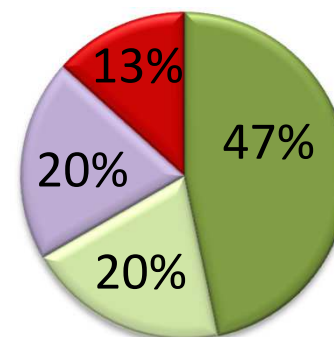
→ Périodes de fermeture de la structure



→ Clarté du contrat de réservation et des factures



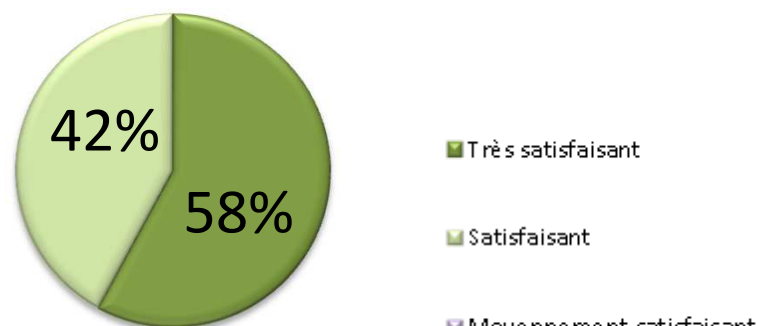
→ Système de réservation des places



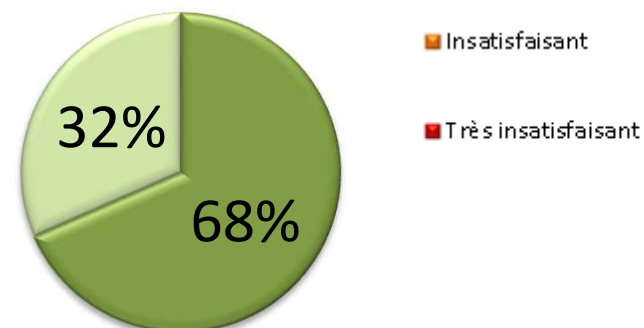
5. Relations avec l'équipe d'animation

Les chiffres

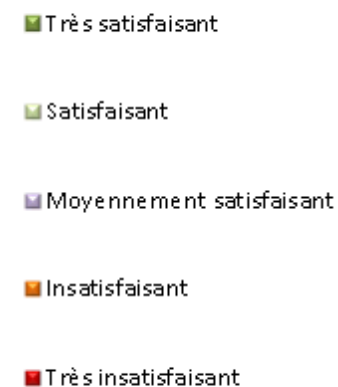
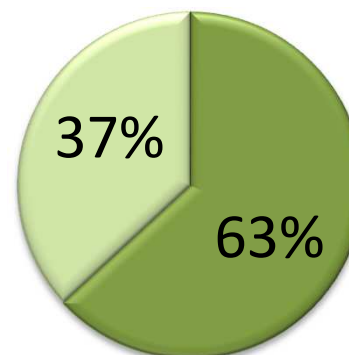
→ Vos relations avec la directrice



→ Vos relations avec l'équipe d'animation



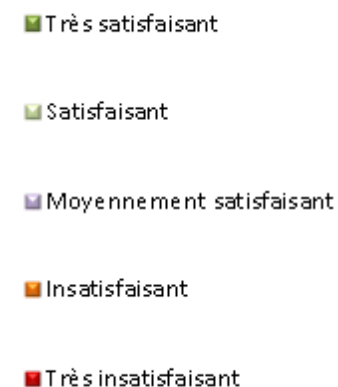
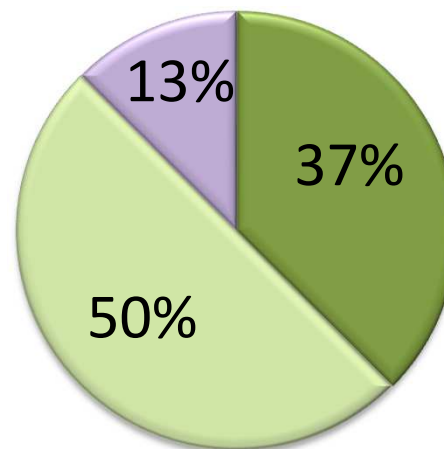
→ Respect de vos valeurs éducatives par l'équipe



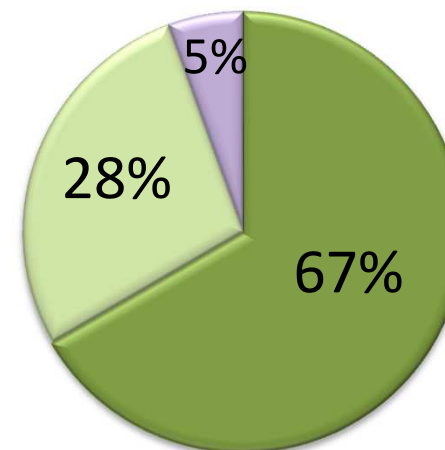
5. Relations avec l'équipe d'animation

Les chiffres

→ Votre implication dans la vie du multi-accueil



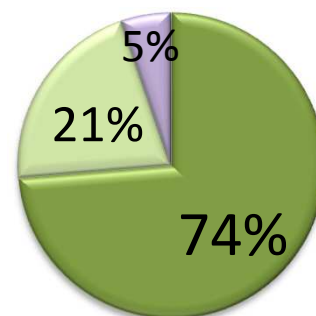
→ Informations transmises par la structure



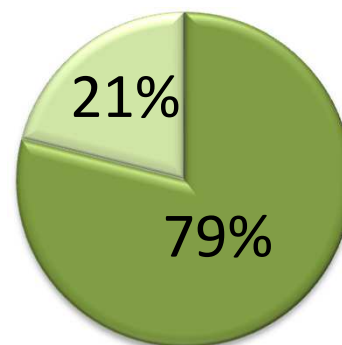
6. Les locaux

Les chiffres

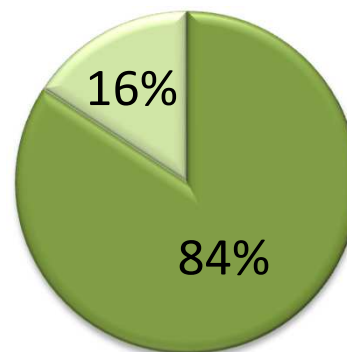
→ Aménagement des espaces



→ Mobilier et jeux



→ Propreté des locaux



■ Très satisfaisant

■ Satisfaisant

■ Moyennement satisfaisant

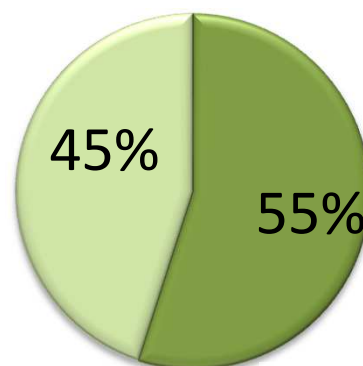
■ Insatisfaisant

■ Très insatisfaisant

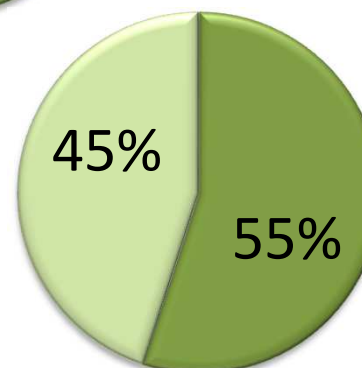
7. Accueil des enfants

Les chiffres

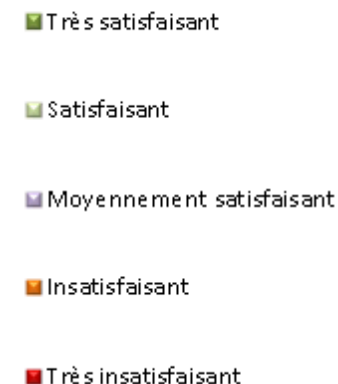
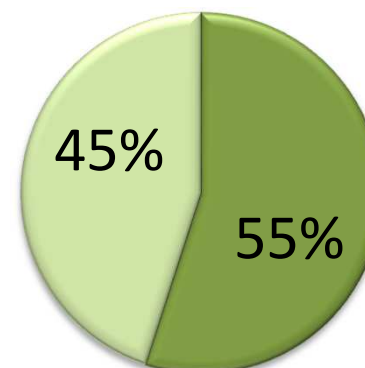
→ Activités proposées
à votre enfant



→ Sorties et passerelles
organisées avec nos partenaires



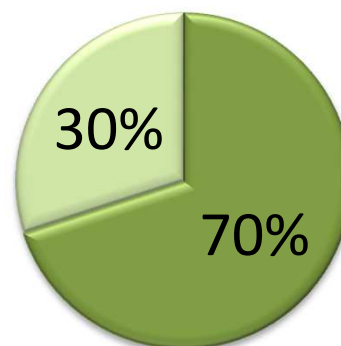
→ Organisation générale du groupe
d'âge dans lequel se trouve votre
enfant



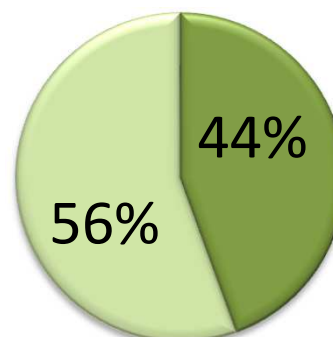
7. Accueil des enfants

Les chiffres

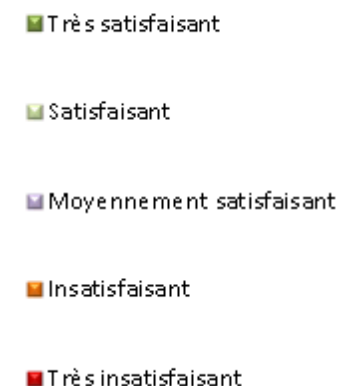
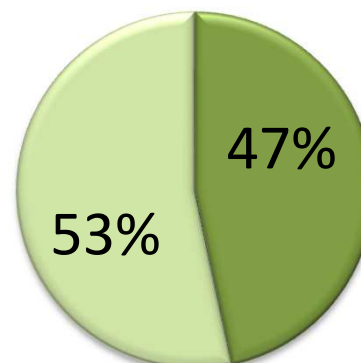
→ Disponibilité et qualité d'écoute de l'équipe à l'arrivée/ au départ de votre enfant



→ Présence de stagiaires au sein de l'établissement



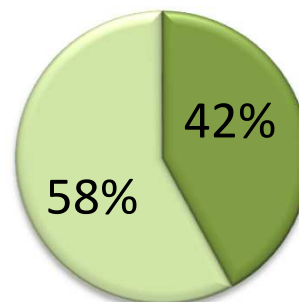
→ Repas et gouters proposés



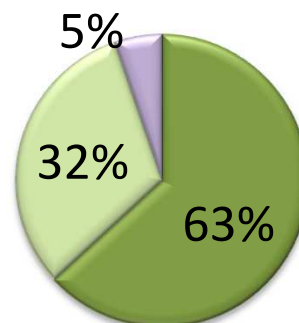
7. Accueil des enfants

Les chiffres

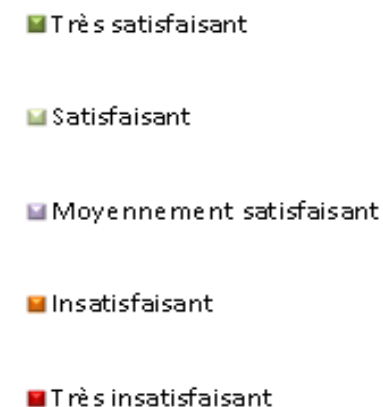
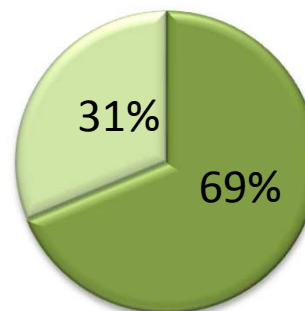
→ Conditions de sommeil
proposées à votre enfant



→ Qualité des soins d'hygiène
prodigués à votre enfant

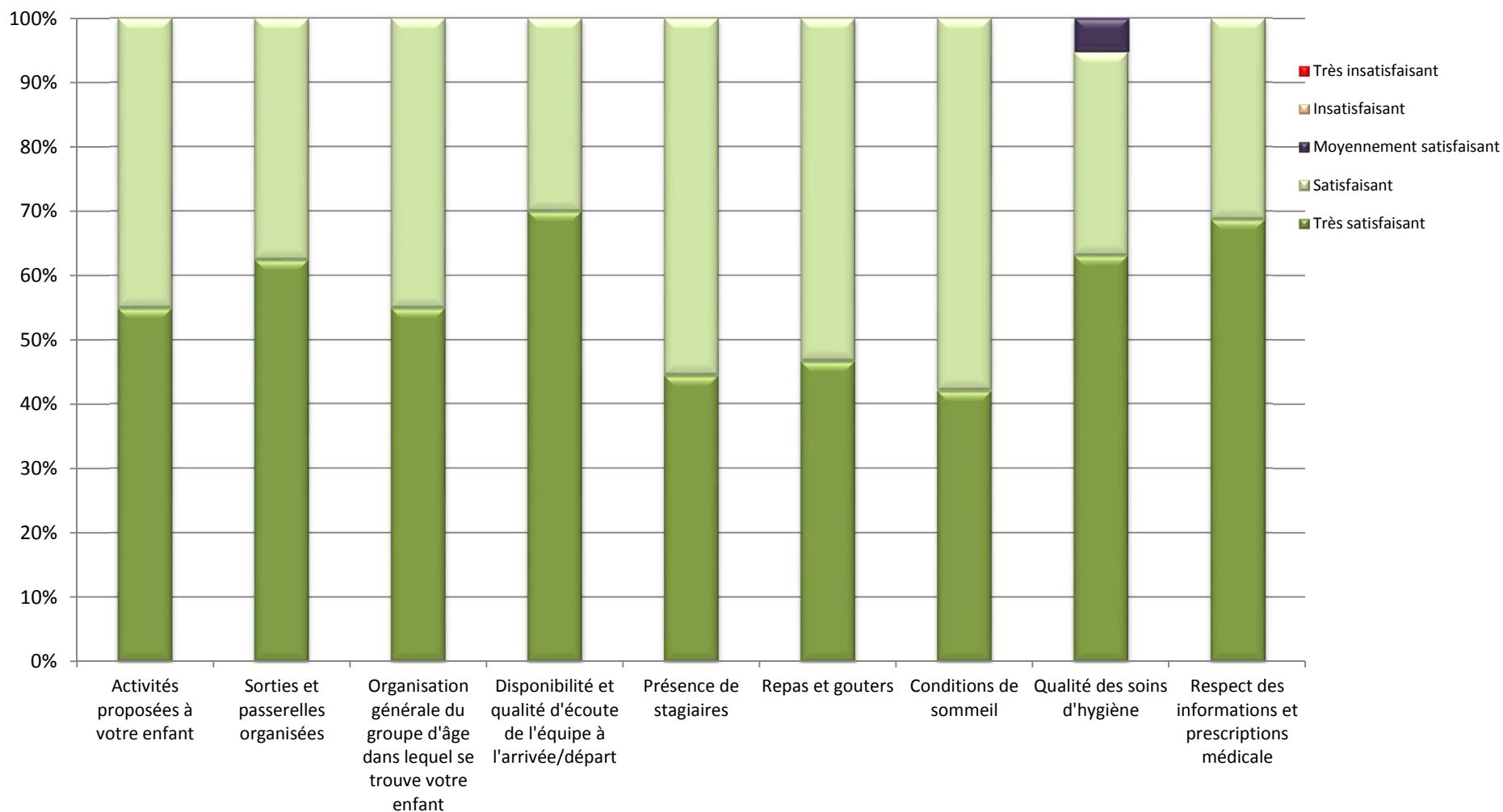


→ Respect de vos informations
et prescriptions médicales



7. Accueil des enfants

Les chiffres



8. Evolutions significatives depuis 2011 et actions correctives

- Organisation de la période d'adaptation (-8 pts)
 - ❖ Révision du protocole en cours avec l'équipe pour mieux individualisé

- Horaires d'ouverture (-13 pts)
 - ❖ Questionnaire diffusé aux parents sur horaires d'ouverture en 2012 reconduit en 2014

- Implication dans la vie du multi-accueil (+18 pts)

- Présence des stagiaires au sein d' établissement (+ 22pts)

- Instauration de plus de souplesse sur les arrivées/départ

- Nouveau système de réservation en ligne pour l'accueil occasionnel