



*SYNDICAT INTERCOMMUNAL ENFANCE
PETITE ENFANCE ET ADOLESCENCE
DU PAYS DE GLANE*

SATISFACTION DES FAMILLES 2021

ALSH extrascolaire du SIEPEA

LACROIX Isabelle

Mars 2022

ALSH du SIEPEA

8, route de Villeneuve – 87520 VEYRAC

05.55.78.72.23 / 06.09.91.50.55

alsh@siepea.fr

Site Internet : www.siepea.fr

CONTEXTE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

Afin de mesurer le degré de satisfaction des familles utilisatrices et d'adapter au mieux le fonctionnement de l'ALSH aux attentes des enfants et des familles, les élus du SIEPEA et l'équipe pédagogique ont proposé à ces derniers de répondre à une enquête de satisfaction de manière anonyme.

Nous avons sollicité par mail les familles ayant utilisé nos services au moins une fois dans l'année. Le formulaire était à remplir en ligne. Afin de mesurer l'évolution par rapport à l'année 2020, le questionnaire proposé a été le même que l'année précédente.

Nous avons comptabilisé **226 familles utilisatrices** pour l'année 2021 et **51 familles ont répondu** à notre questionnaire, soit environ **22.5 %**.

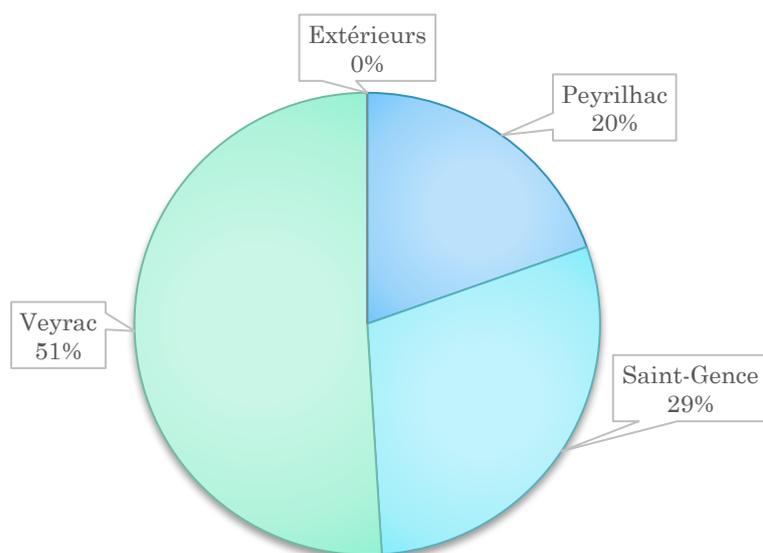
PERSPECTIVES

Après analyse des résultats, l'équipe pédagogique a fait le choix de partir de cette enquête afin de se fixer des **objectifs pour l'année 2022**.

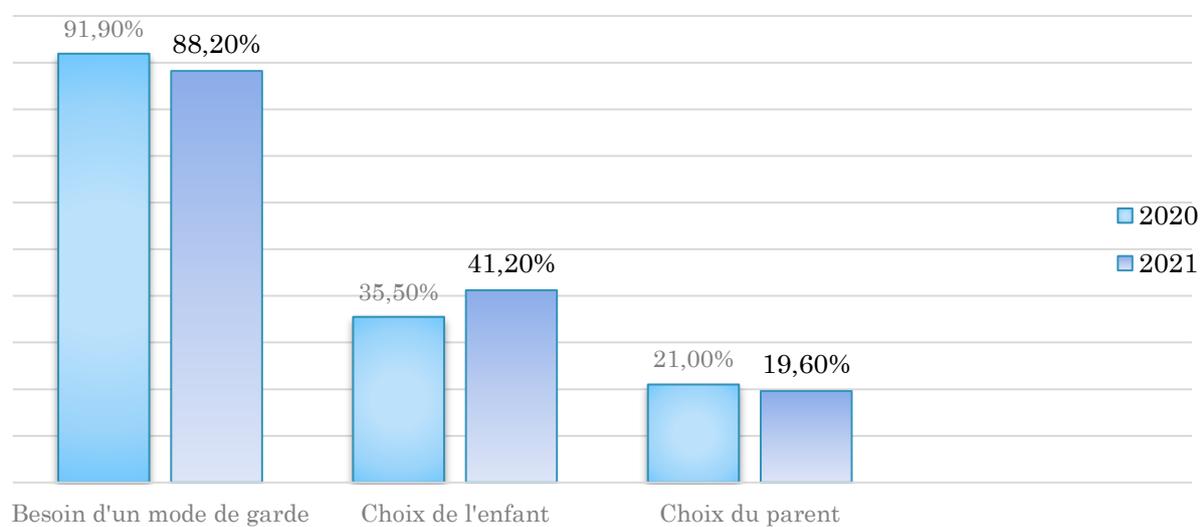
Nous tenions à remercier l'ensemble des répondants pour nous avoir accordé quelques minutes et surtout pour la confiance qu'ils nous accordent au quotidien aux vues des résultats et de la note globale de satisfaction (94.1% des familles nous ont attribué une note comprise entre 7 et 10).

QUESTIONS GENERALES

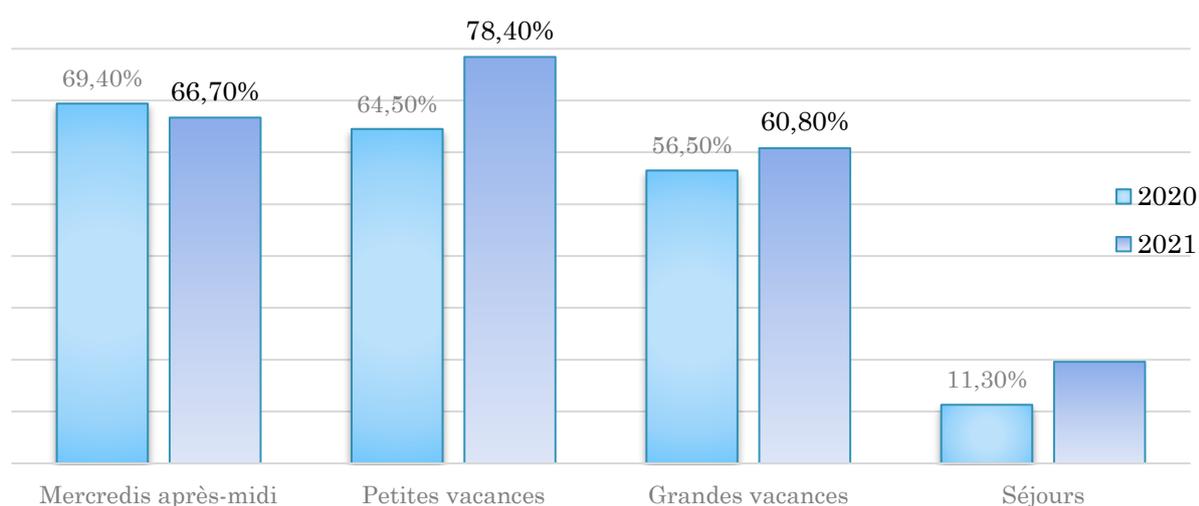
Sur quelle commune résidez-vous ?



Pour quelle(s) raison(s) votre enfant fréquente-t-il l'ALSH ?

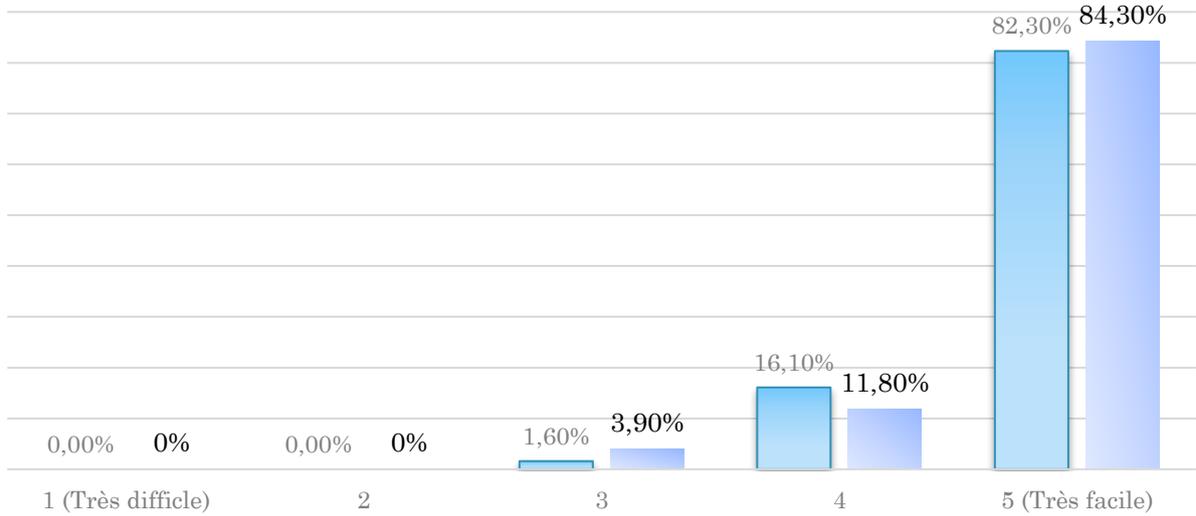


Sur quelle(s) période(s) votre/vos enfant(s) fréquente(nt) l'ALSH ?



Concernant l'inscription de votre enfant, avez-vous trouvé cela :

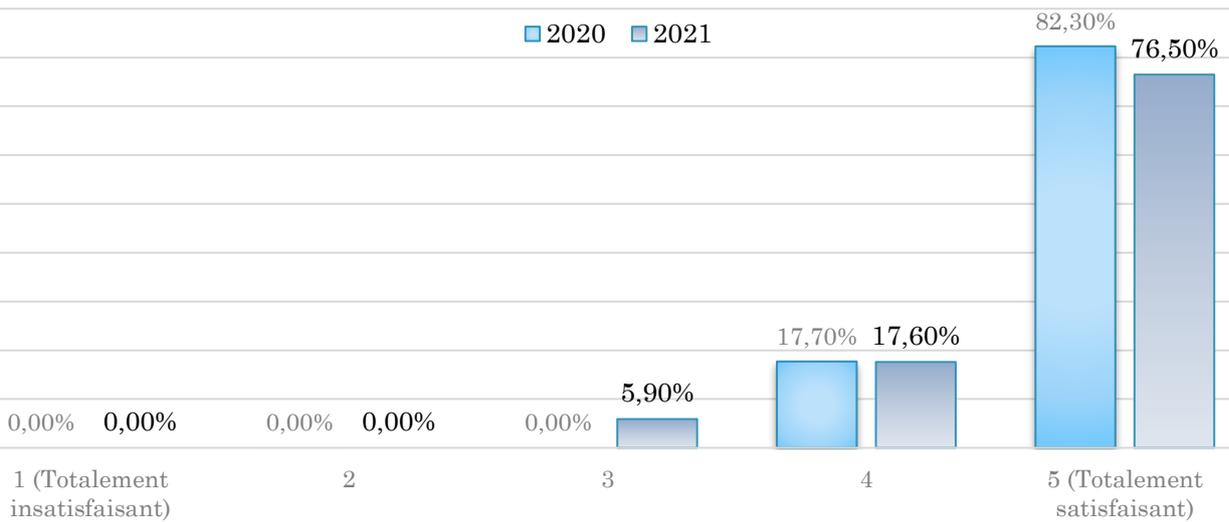
■ 2020 ■ 2021



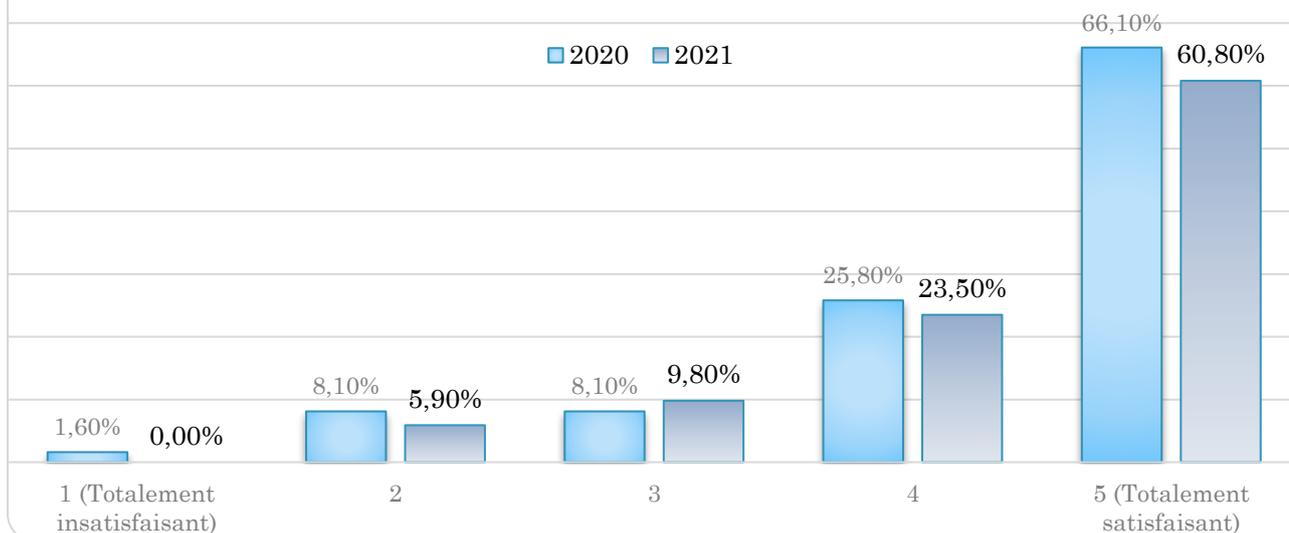
Êtes-vous satisfait des informations reçues à l'occasion de l'inscription de votre enfant ?

(tarification, pièces à fournir, délai d'annulation, ...)

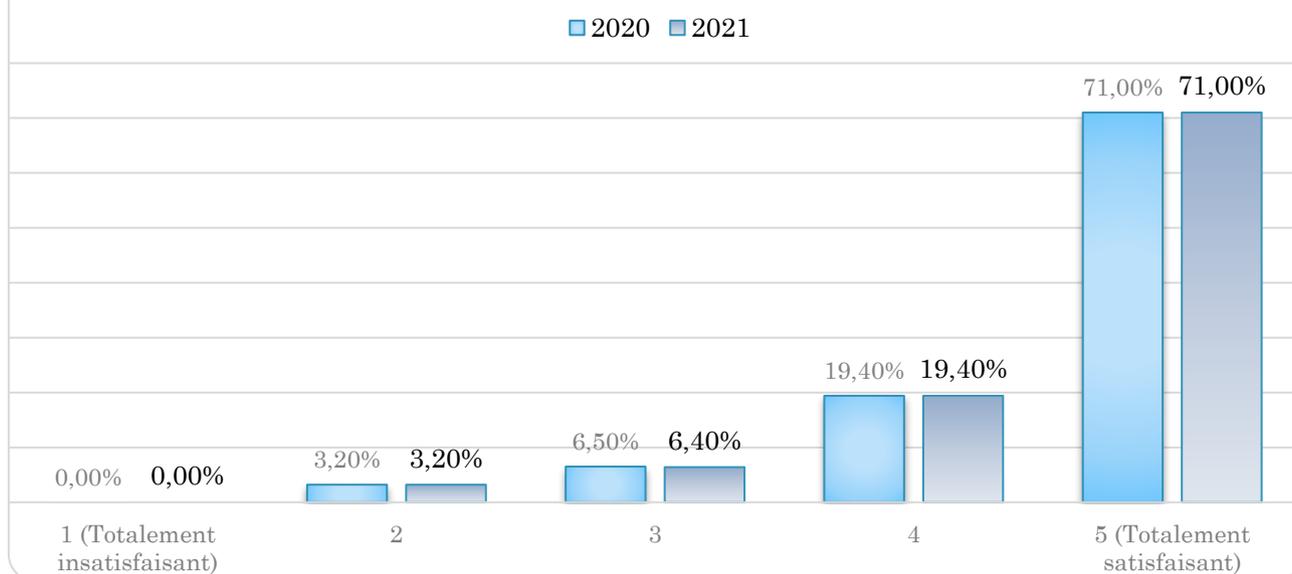
■ 2020 ■ 2021



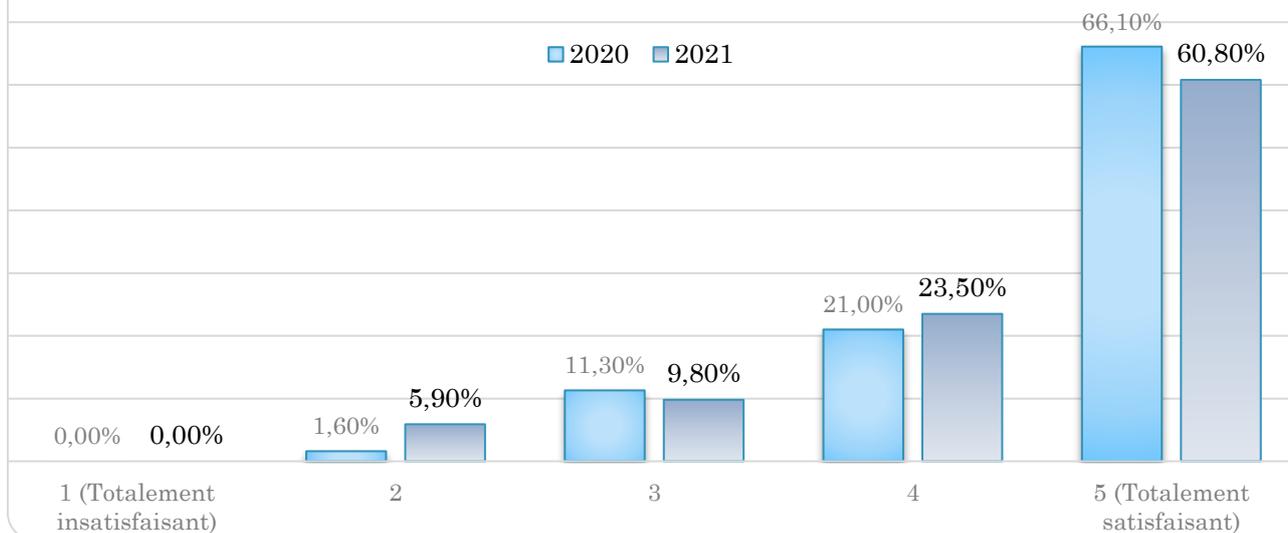
Etes-vous satisfait des informations concernant le déroulement de la journée et la vie de votre enfant à l'ALSH ?



Êtes-vous satisfait des relations que vous pouvez avoir avec l'équipe de direction ?

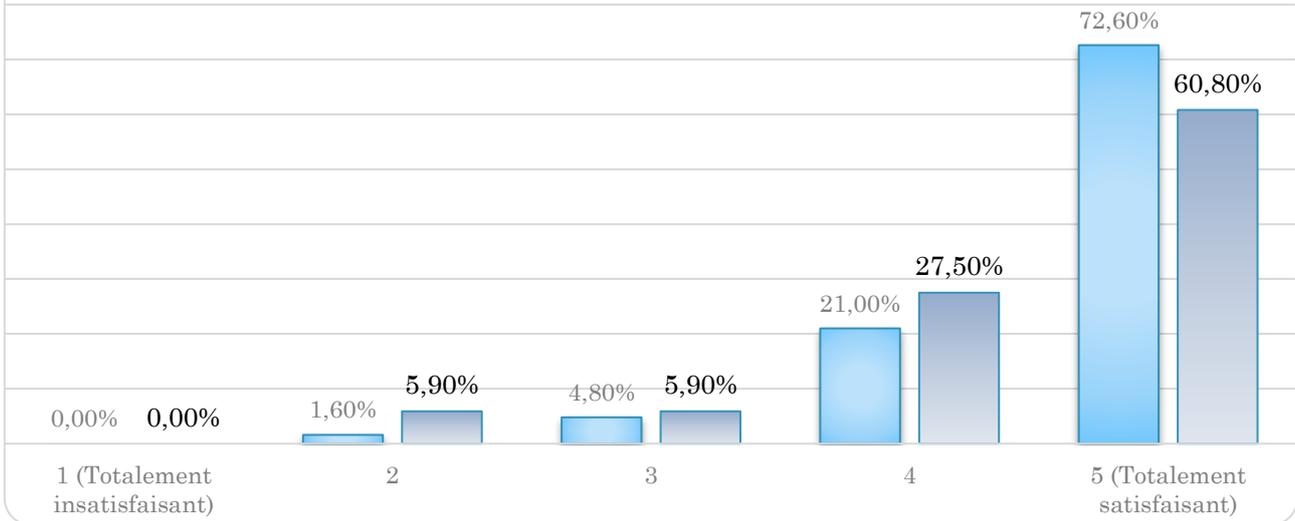


Les animateurs sont-ils suffisamment disponibles lors de chaque accueil ou départ de votre enfant dans la structure pour échanger des informations avec vous ?



Etes-vous satisfait des conditions d'accueil de votre enfant ?

■ 2020 ■ 2021

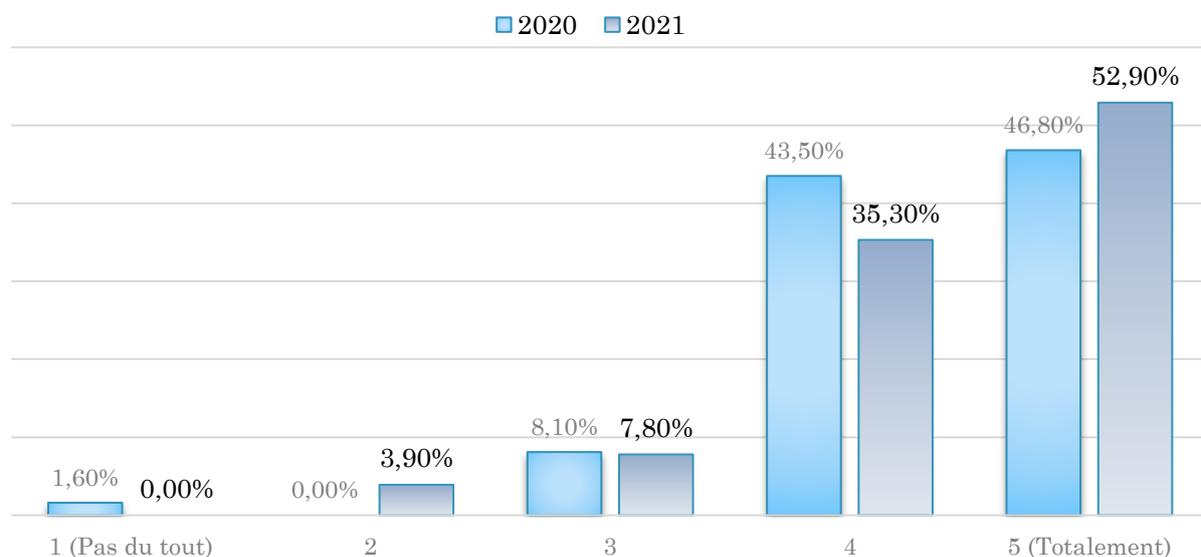


Votre enfant semble-t-il satisfait de la qualité et la diversité des repas et goûters proposés ?

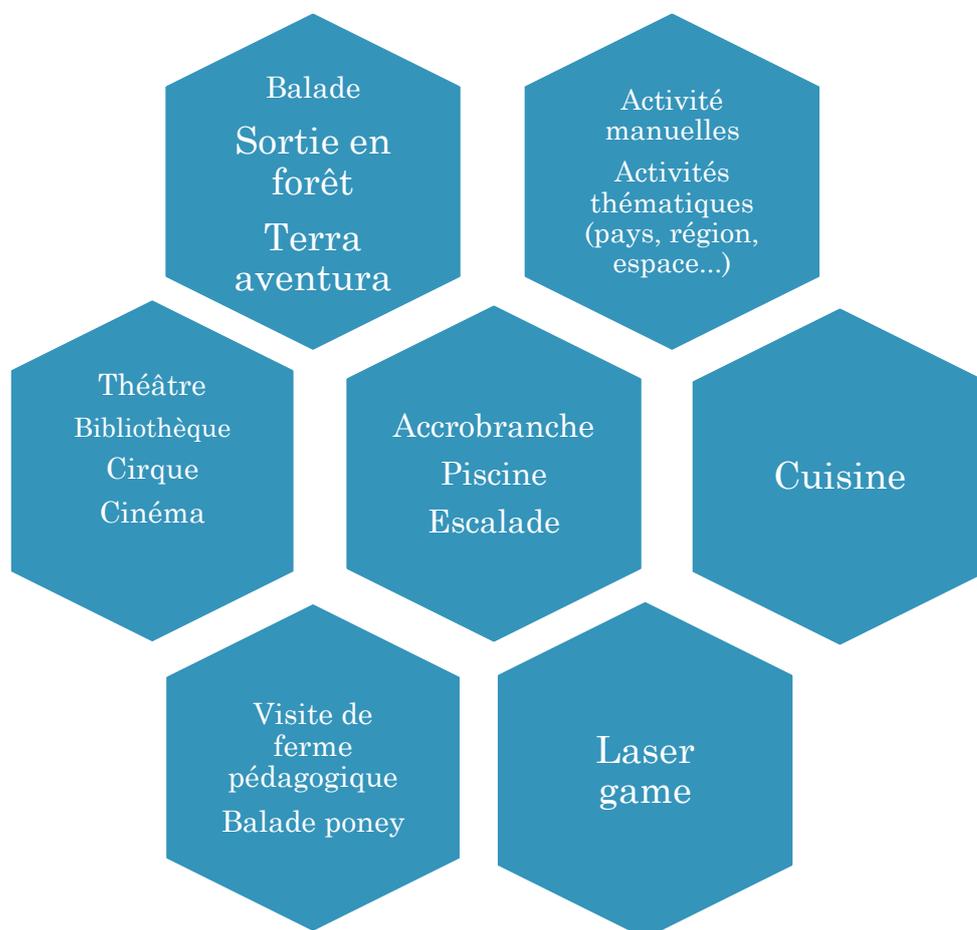


En 2020 :
 Oui 85 %
 Non 10 %
 Je ne sais pas 5 %

Les activités proposées par l'équipe d'animation vous semblent-elles suffisamment variées et adaptées ?



Citer des idées d'activités ou de sorties que vous ou votre enfant aimeriez voir au planning :



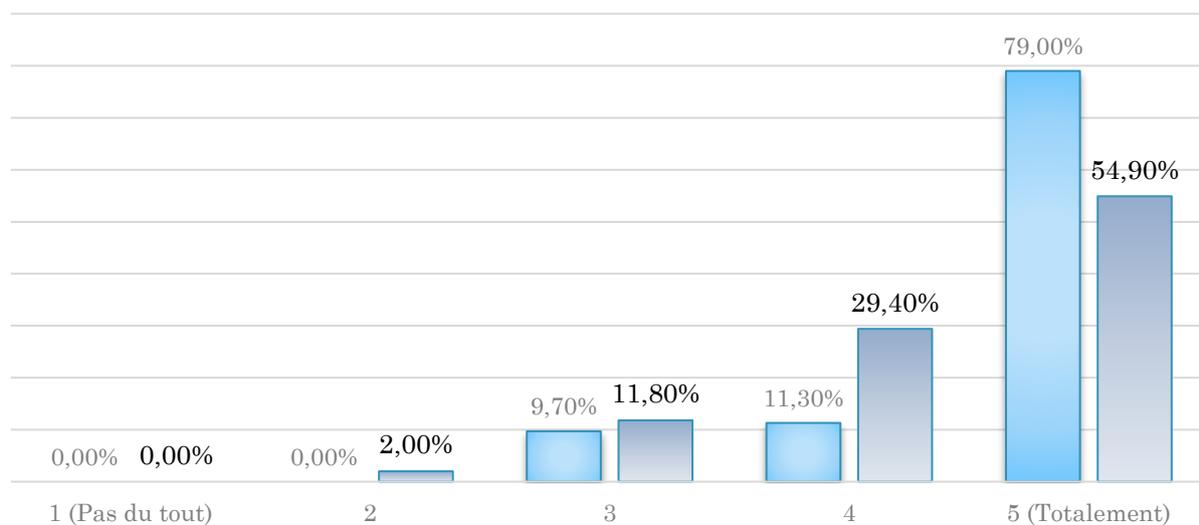
Le mot de la direction :

Merci aux enfants et aux familles pour ces idées qui vont nous permettre d'enrichir nos plannings ! Il est difficile de toutes les réaliser car certaines ont déjà été programmées dans les mois passés et nous essayons de nous renouveler un maximum ... Mais nous prenons avec plaisir les nouvelles suggestions.

FONCTIONNEMENT

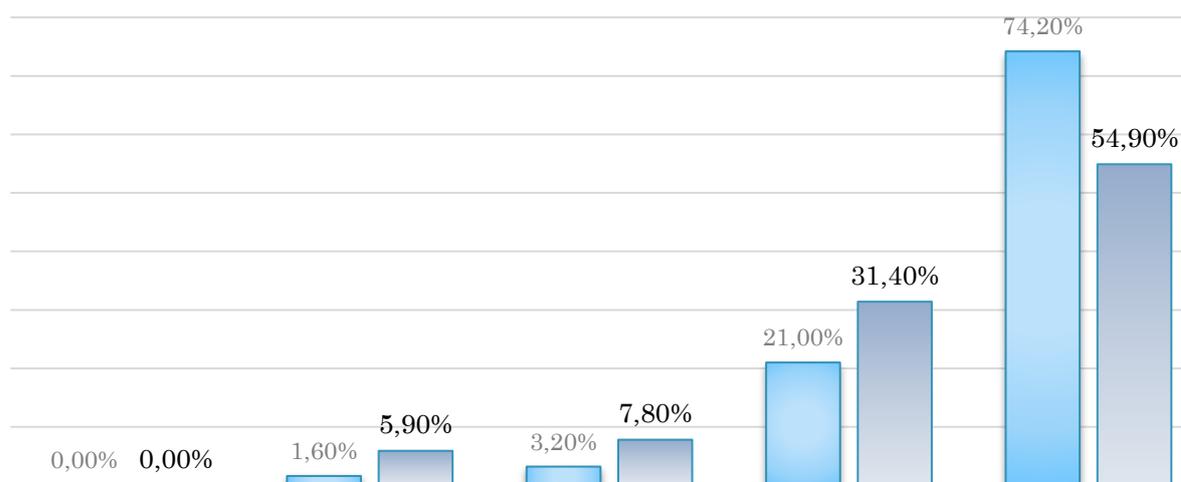
Etes-vous satisfait des horaires d'ouverture ?

■ 2020 ■ 2021



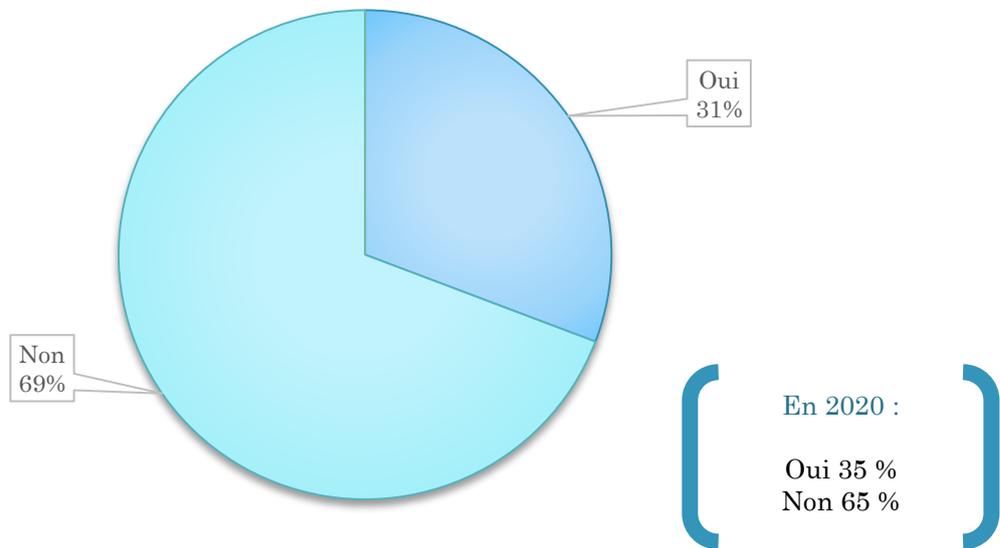
Etes-vous satisfait des périodes d'ouverture ?

■ 2020 ■ 2021



Rencontrez-vous des problèmes d'organisation pour la garde de votre enfant durant les périodes de fermeture de l'ALSH ?

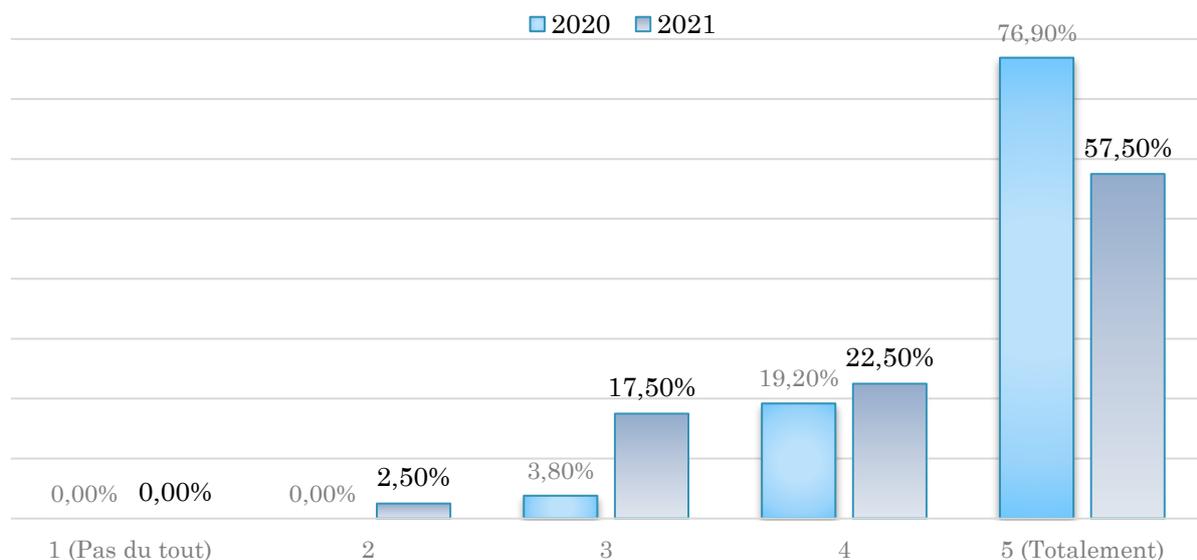
Pour rappel, l'ALSH ferme ses portes la première semaine des vacances de Noël, les trois derniers jours de l'été, ainsi que pour quelque



Etes-vous satisfait des services proposés par l'ALSH le mercredi après-midi?

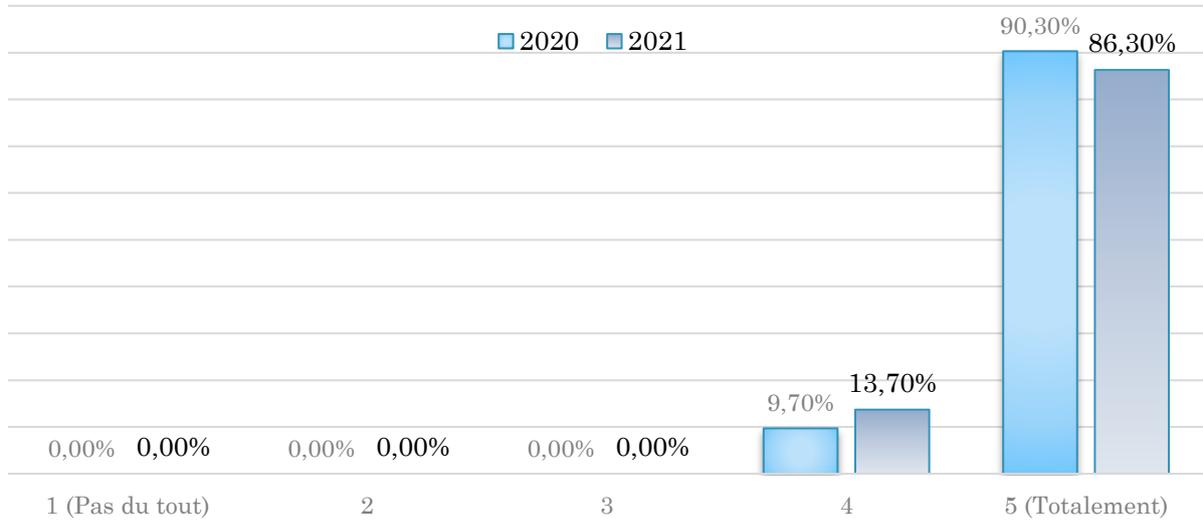
(Question facultative - 40 réponses)

Ramassage en bus, restauration ... Vous pouvez passer cette question si votre enfant ne fréquente pas l'ALSH le mercredi après-midi



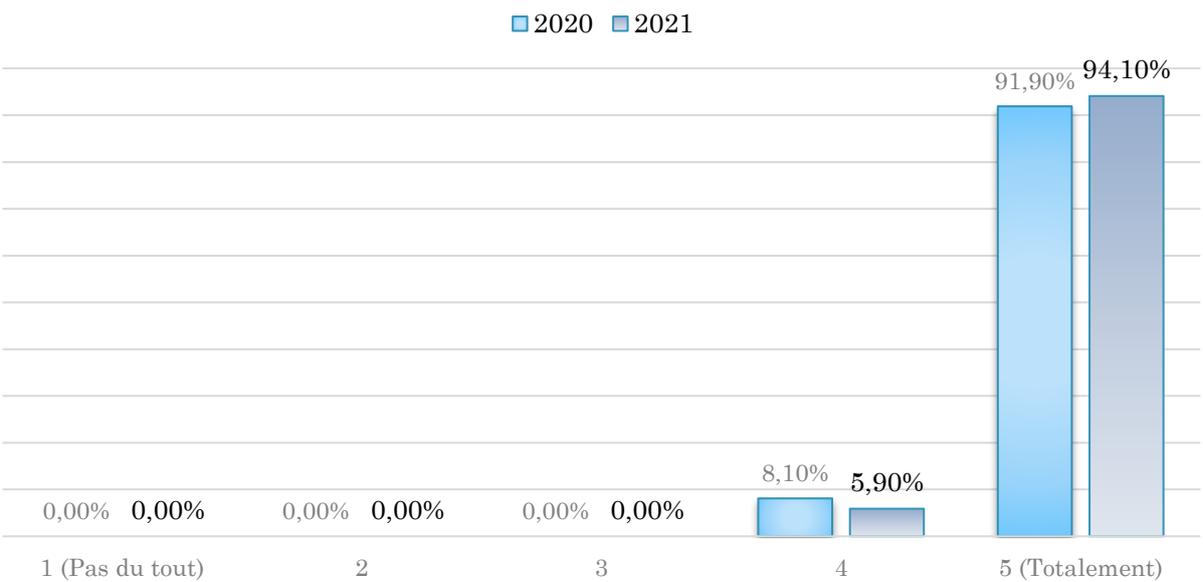
Etes-vous satisfait des différentes formules de réservation proposées ?

Nous vous rappelons qu'il est possible d'inscrire votre enfant à la journée, à la demi-journée avec ou sans repas



Etes-vous satisfait des modalités de réservation proposées ?

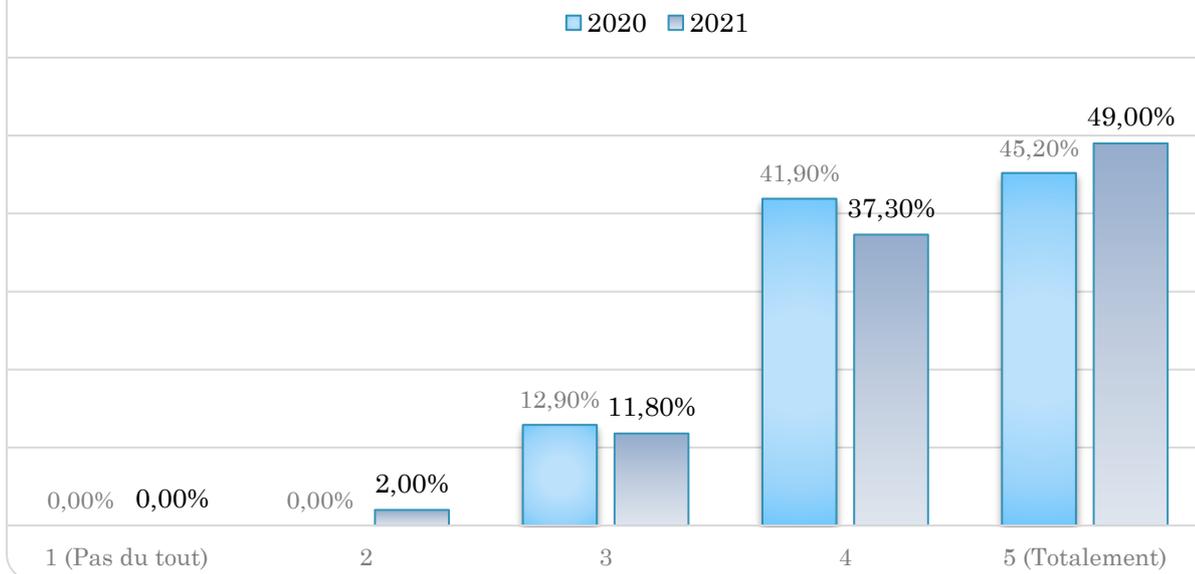
Calendrier papier, mail, réservations en ligne



TARIFS ET FACTURATION

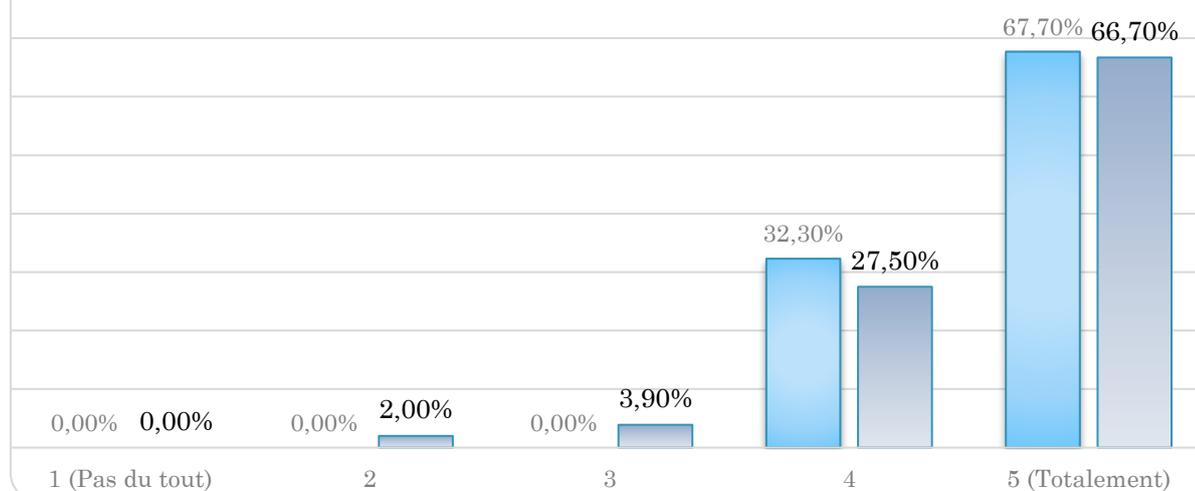
Etes-vous satisfait des tarifs appliqués ?

(tarifs journée, demi-journée, forfait semaine, séjours et mini camps ?)



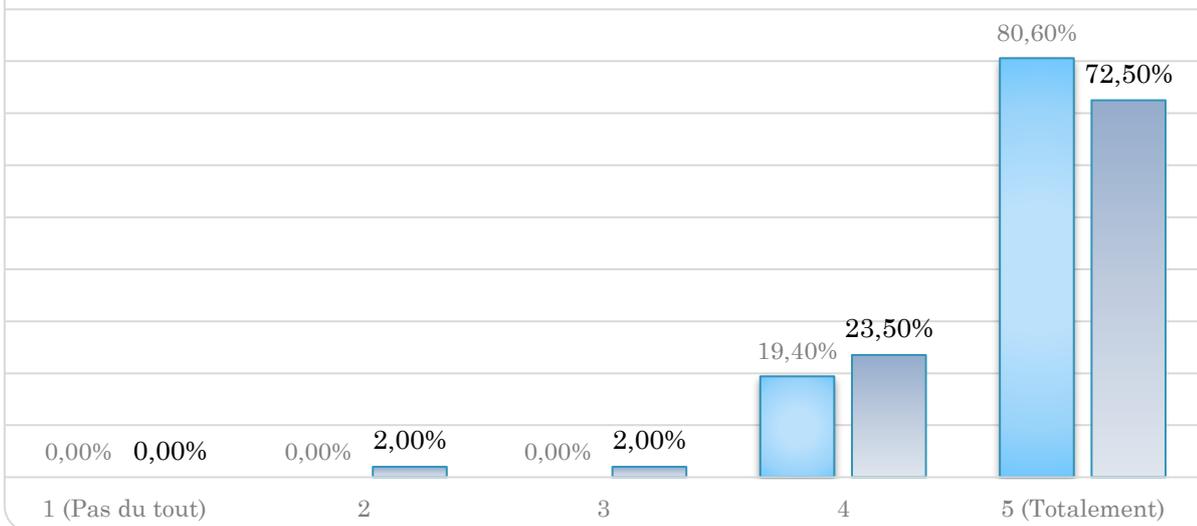
Les factures que vous recevez sont-elles suffisamment claires ?

■ 2020 ■ 2021



Les modalités de règlement sont-elles conformes à vos attentes ?

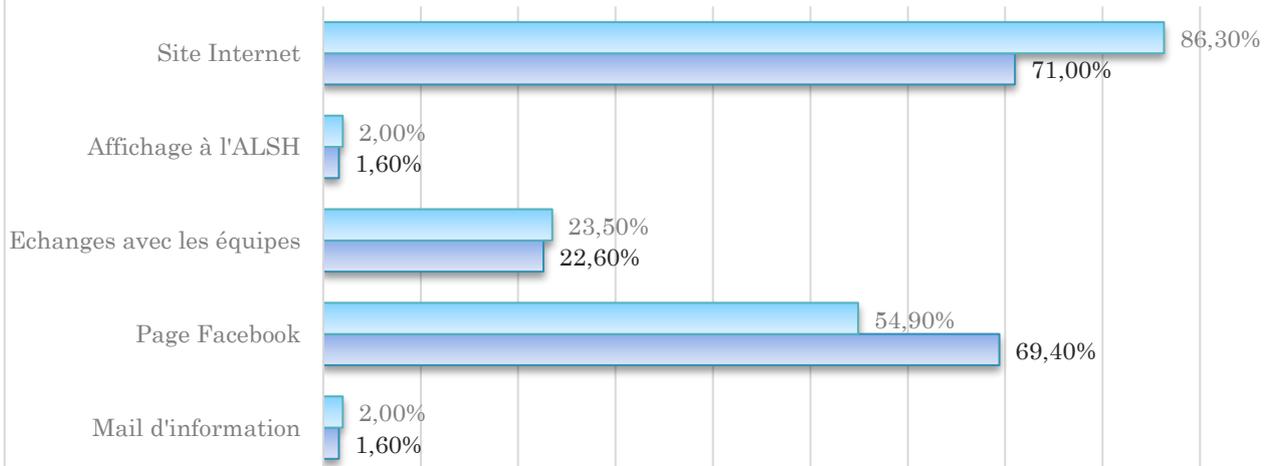
■ 2020 ■ 2021



INFORMATION ET COMMUNICATION

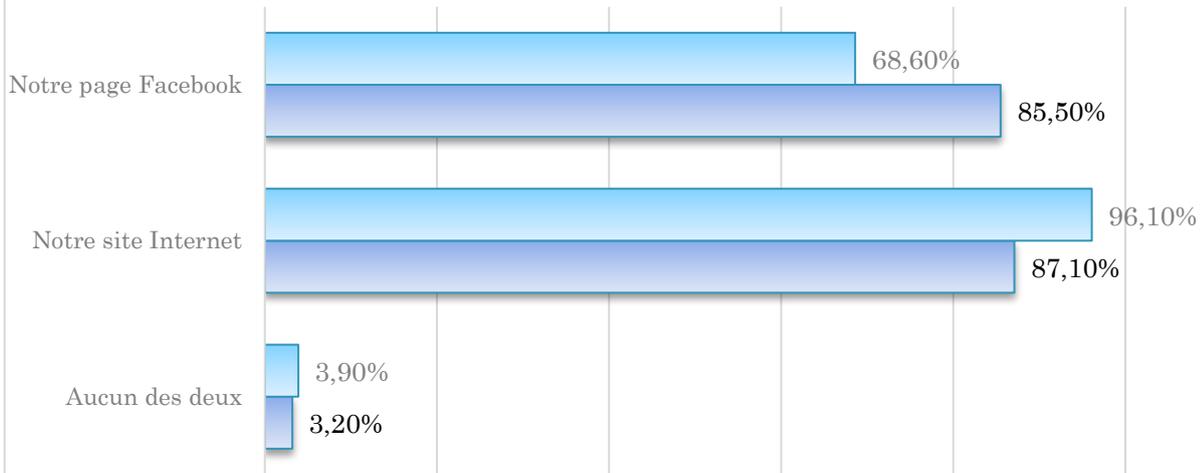
Comment vous tenez-vous informés du fonctionnement et des activités du centre ?

■ 2021 ■ 2020



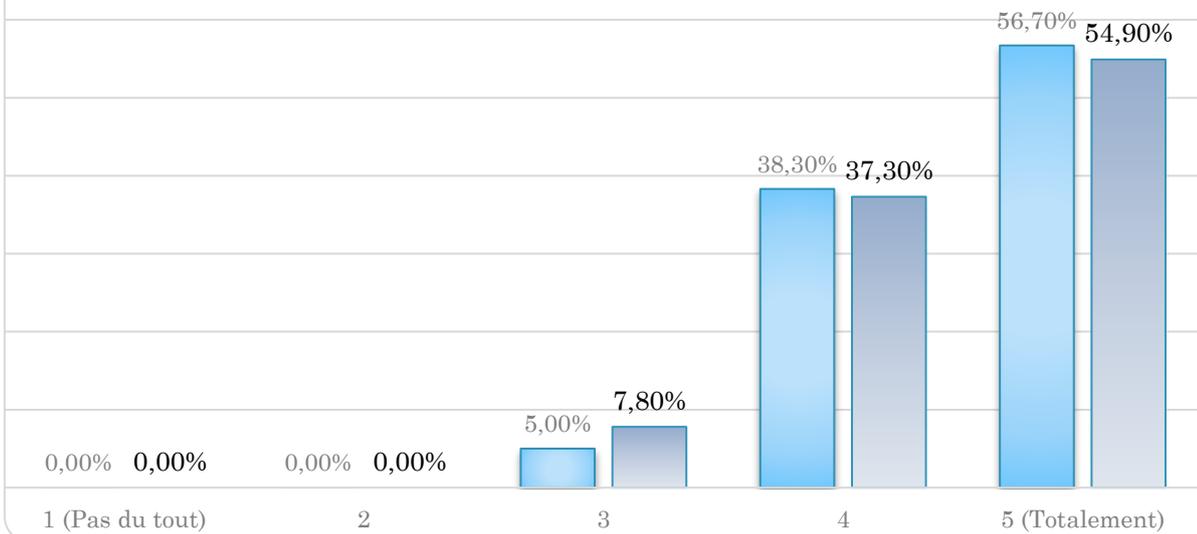
Avez-vous déjà visité ... ?

■ 2021 ■ 2020



Si oui, avez-vous été satisfait du contenu ?

■ 2020 ■ 2021



A votre avis, qu'apporte l'ALSH à votre enfant ?

(Question facultative – 30 réponses)

SOCIALISATION ET VIE EN COLLECTIVITE

« Voir d'autres enfants »

« Cela lui permet d'avoir un lien avec ses camarades pendant les vacances »

« Socialisation de l'enfant en dehors de l'école »

« Des amis, un moment de joie et de partage »

« Un lien social »

« Une rencontre avec des enfants des autres écoles, permettant le brassage des écoles et de nouvelles amitiés (même si cette année, le contexte Covid rend cela compliqué) »

« Sociabilité, de la joie et de la bonne humeur 😊 »

« Cela lui apporte le contact d'autres personnes »

« Socialisation et rencontre avec d'autres enfants et adultes »

« Je retrouve ma fille ravie de sa journée tant au niveau des échanges avec les enfants et les adultes que des activités »

« Voir les copains »

« Vie en collectivité »

« Sociabilité, amusements, loisirs »

« De la vie social et du savoir vivre »

« Socialisation et règles de vie en collectivité »

« Des rencontres avec d'autres enfants »

« S'adapter à la vie en groupe »

« Des responsabilités »

DECOUVERTE DE NOUVELLES ACTIVITES

« Faire des activités »

« Activités diverses que l'on ne ferait pas forcément à la maison »

« Découverte d'activités »

« Des animations variées et de bons moments qui créent des souvenirs »

« Cela permet de faire des activités que l'on ne fait pas à la maison »

« Des activités variées avec les copains »

« Des temps de jeu »

« Des jeux et découvertes, merci »

« Diversité des activités »

« Des découvertes, des loisirs »

« Des activités qu'elle ne fait pas à la maison, découverte d'activités ou d'environnement »

« Des activités et un cadre différent et complémentaire au cadre de l'école »

« Diverses activités, mes filles sont contentes d'y aller à chaque fois et nous demande de pouvoir y aller tout le temps »

« Des intervenants autres qu'à l'école et des activités plus libres »

« Des activités variées, rythme conservé pendant la semaine »

« Découverte de nouvelles activités »

AUTRES

« Un mode de garde »

« De l'autonomie »

EPANOUISSEMENT, AMUSEMENT ET BIEN -ETRE

« Du plaisir »

« Respect et communication »

« C'est trop bien !!!!!!! »

« Il est heureux d'y aller »

« De l'épanouissement »

« Son épanouissement »

S'il y avait des améliorations à apporter, que proposeriez-vous ?

(Question facultative – 19 réponses)

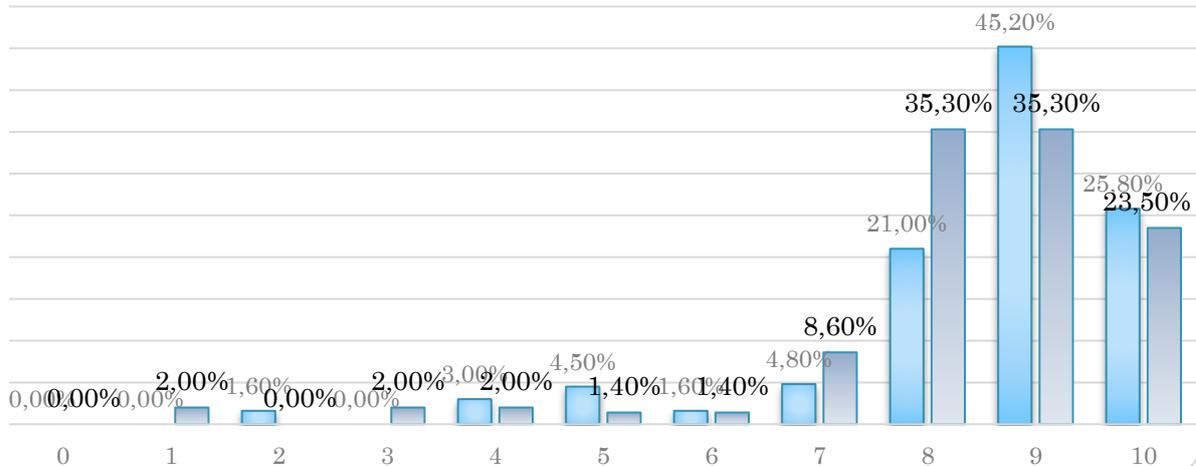
- *Des activités en lien les unes avec les autres surtout durant les vacances ! Plus De projets d'animation sur plusieurs temps d'accueil. Une meilleure cohésion de l'équipe d'animation*
- *Un peu plus de communication lors des transmissions du soir*
- *Une ouverture plus tôt le matin quand nous embauchons à 8h sur limoges c'est juste ; des activités un peu plus ciblées pour les enfants de 11-12 ans*
- *Un peu plus de communication avec les animateurs, on ne sait pas quels animateurs s'occupe de nos enfants, on ne voit jamais les mêmes personnes surtout pendant les vacances*
- *C'est peut-être fait et je n'ai pas l'information mais plus de visibilité sur certaines activités, des photos partagées de manière sécurisée par exemple. Avec les protocoles on reste au pas de la porte, cela peut être un peu frustrant de ne pas visualiser l'environnement et les personnes avec lesquels évolue son enfant*
- *On ne change rien. Vous êtes au top*
- *La nouvelle structure apportera un nouveau souffle afin que l'équipe propose encore et toujours des animations géniales à nos enfants. J'espère que nos enfants Veyracois pourront profiter de cette chance eux aussi le mercredi après-midi et qu'il ne devront*

pas rester comme de pauvres malheureux dans l'ancien local sans pouvoir profiter eux aussi de cette nouvelle opportunité, ces copains ces autres villages et de l'effervescence de la vie d'un centre de loisirs.

- *Ouvrir le centre toutes les vacances d'été car nous sommes obligé de poser des jours de congés quand le centre est fermé. Nous aimerions aussi que notre enfant ramène à la maison ce qu'il a fabriqué lors de ses activités car nous n'avons jamais rien vu.*
- *Des activités plus diversifiées*
- *Plus des sorties en extérieur*
- *Le tarif, les conditions d'accueil pendant le covid*
- *Cantine plus saine (produits plus frais, de saison, bio, locaux, 1 repas végétarien par semaine au moins comme le prévoit la loi...) Paiement par prélèvement ou par trimestre (c'est pénible de devoir faire 3 paiements par mois : cantine, garderie et ALSH) (Beaucoup) plus d'activités en extérieur Plus de communication sur les activités à venir et passées et plus de photos sur la page Facebook (je ne sais jamais ce que ma fille a fait / va faire) Très déçus de la non-consultation des parents et de la communication plus que légère concernant le projet de regroupement des structures à St Gence*
- *La communication avec l'équipe lors de la récupération de mon enfant. Juste savoir si la journée c'est bien passée ou pas... Le repas, les activités*
- *Mes enfants me disent souvent qu'ils n'ont pas assez à goûter l'après midi*
- *Restez comme cela c'est déjà une très bonne chose, si peut être plus de frites ;-) le midi*
- *Que les animateurs soient capables de donner plus de détails sur la journée des enfants*

Cochez la case correspondant à votre niveau de satisfaction globale :

■ 2020 ■ 2021



Encore merci !