



# Crèche Communale

---

ENQUÊTE DE SATISFACTION (OCTOBRE 2020)

# Paramètres de l'enquête

---

Début octobre 2020, l'administration du Service de l'accueil de l'enfance décide de soumettre aux parents une enquête de satisfaction. L'objectif de cette enquête est d'avoir un retour des parents quant à leur perception de ce qui se fait pour leurs enfants et dans la façon dont la structure est gérée.

Nombre formulaires envoyés: 120 (100% familles inscrites à la crèche)

Nombre de formulaires retournés: 45 (37.5% retours valables)

Marge d'erreur des réponses: +/- 11.6% (basée sur un niveau de confiance de 95%)

# Questions

---

## Communication

- Les informations transmises apparaissent comme importantes et utiles ?
- Estimez-vous les informations transmises comme nécessaires, notamment en lien avec le covid-19 ?
- Évaluez-vous la communication comme adéquate et suffisante ?
- Le compte-rendu correspond-il aux attentes ?
- Le compte rendu de la journée est effectué à chaque fois par le personnel ?

# Questions

---

## Infrastructure

- La cuisine est détentrice du label fourchette verte. Êtes-vous satisfaits de la cuisine proposée ?
- Trouvez-vous les nouveaux locaux adaptés et confortables, êtes-vous satisfaits ?
- Êtes-vous satisfaits des horaires d'ouverture?

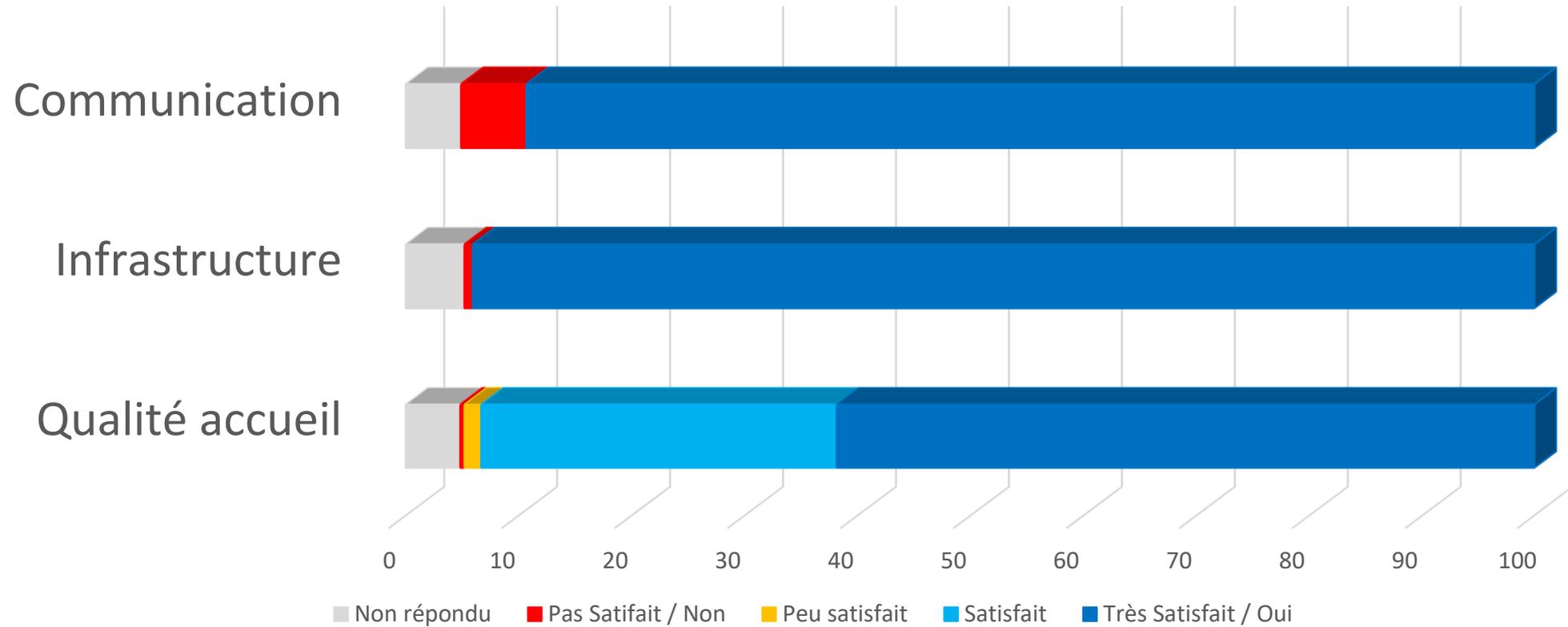
# Questions

---

## Qualité accueil

- Comment évaluez-vous la réactivité lors de demandes de votre part?
- Comment évaluez-vous la disponibilité de la direction?
- Comment évaluez-vous la disponibilité de l'équipe?
- Comment évaluez-vous la gestion et la collaboration lors de l'arrivée et du départ?
- Comment qualifiez-vous l'accompagnement et le soin prodigué avec votre enfant?
- Comment qualifiez-vous l'accueil de votre enfant ?

# Résultats par groupe de questions



# Résultats par groupe de questions

## Communication

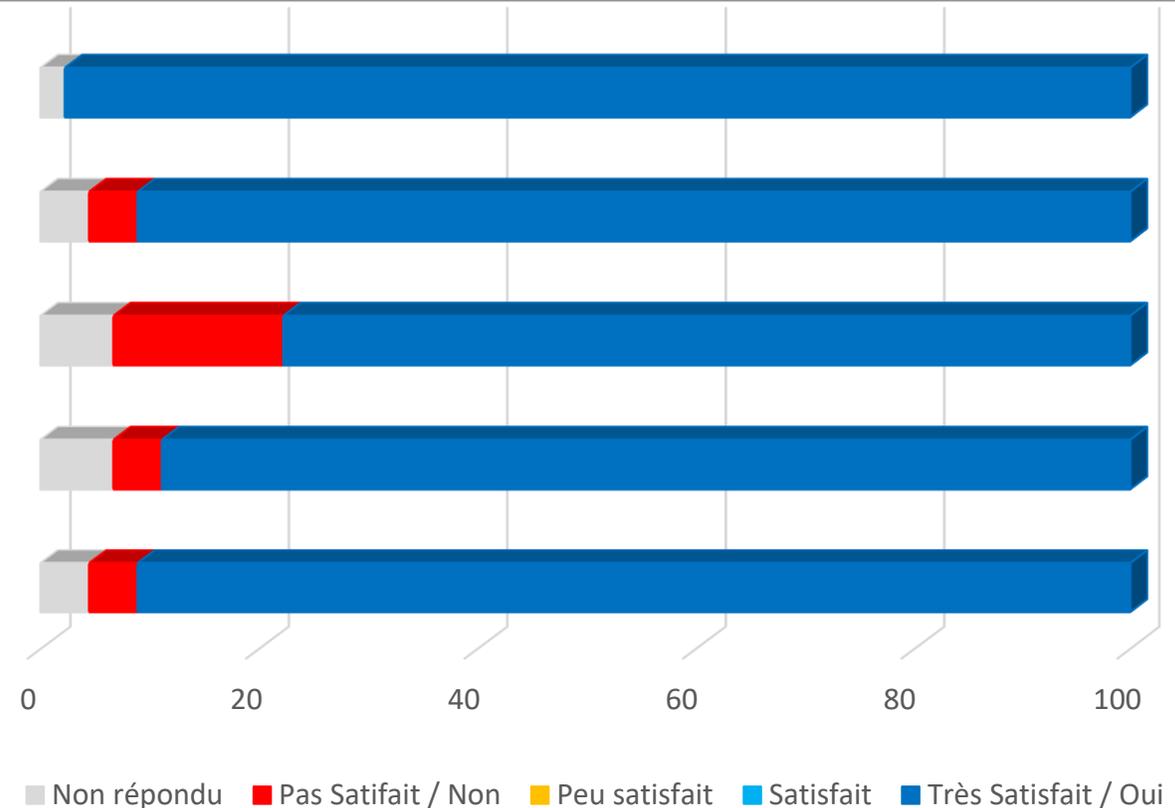
Les informations transmises apparaissent comme importantes et utiles ?

Estimez-vous les informations transmises comme nécessaires, notamment en lien avec le covid-19 ?

Évaluez-vous la communication comme adéquate et suffisante ?

Le compte-rendu correspond-il aux attentes ?

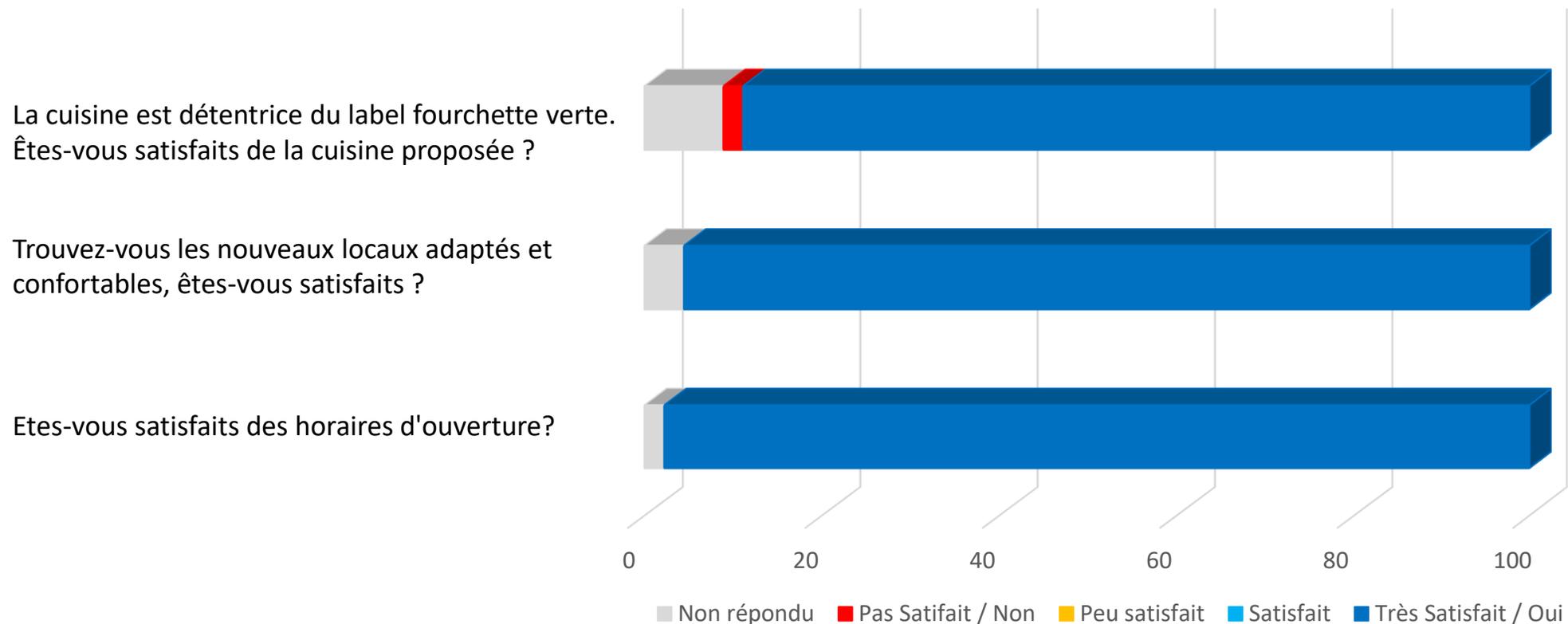
Le compte rendu de la journée est effectué à chaque fois par le personnel ?



Constat: La quantité et qualité de l'information communiquée aux parents ne semble pas satisfaire entièrement

# Résultats par groupe de questions

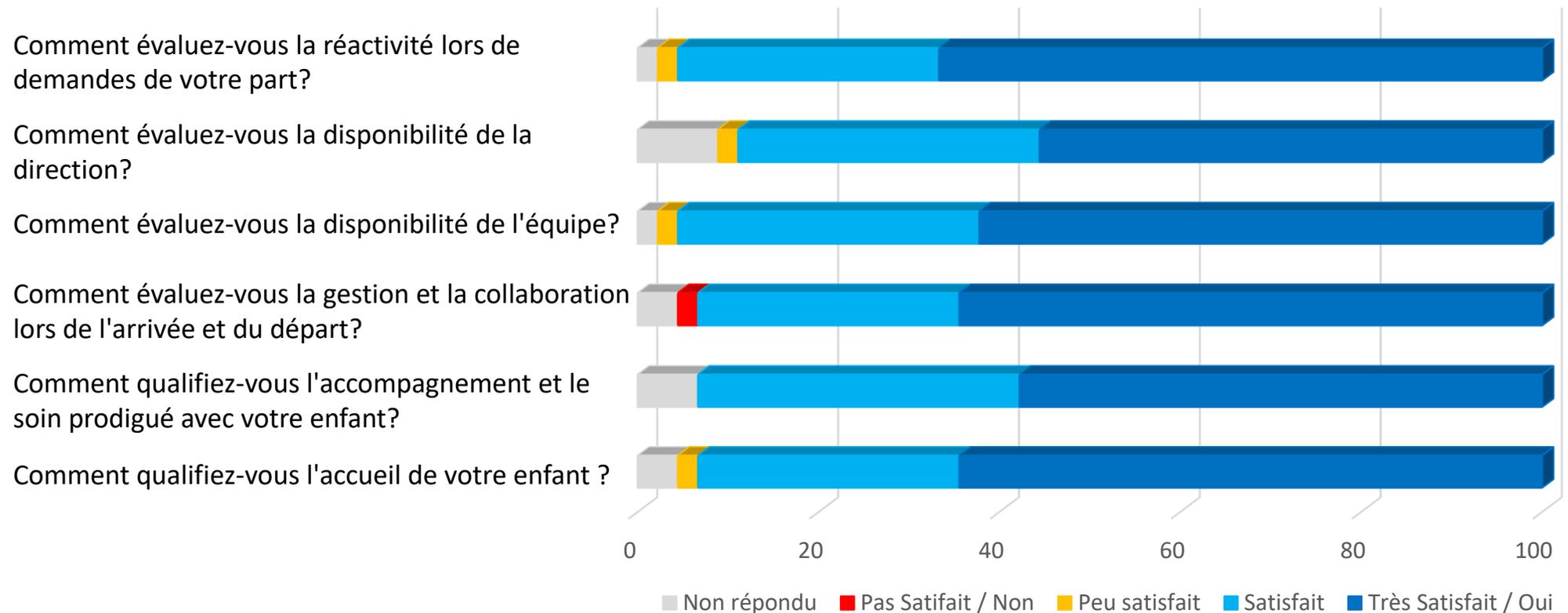
## Infrastructure



Constat: Très positif. Les remarques négatives ont déjà été adressées et corrigées

# Résultats par groupe de questions

## Qualité accueil



Constat: Positif malgré certains points à améliorer, notamment lors de l'arrivée et départ des enfants.

# Bilan

---

- Points positifs
  - La crèche communique activement
  - Les nouveaux locaux et l'environnement d'accueil
  - La qualité de l'accueil et la disponibilité du personnel
- Potentiel d'amélioration
  - La qualité et le moment clé de la communication
  - Les aménagements extérieurs (espaces verts et ombragés)
  - Les moments de l'arrivée et du départ des enfants

# Conclusion

---

Cette enquête démontre que, après la réorganisation de la crèche, les parents plaçant sont satisfaits et même très satisfaits des prestations fournies.

Ceci se remarque aussi dans la fréquentation de la structure qui a fortement augmenté (>38%).

La crise sanitaire a provoqué quelques perturbations, mais dans son ensemble, le personnel a pu faire face à la situation et fournir des prestations de qualité.

Des points d'amélioration ont été identifiés et ils seront corrigés courant 2021.

# Questions

---

Merci pour votre écoute