

ANALYSE QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION 2016-2017

Les réponses aux questionnaires de satisfaction sont plus nombreuses cette année. L'équipe de la Maison des Lutins est satisfaite des réponses positives apportées par le public.

MULTI-ACCUEIL

Participation de 5 familles au questionnaire

Les 5 familles donnent une appréciation globale de la structure très positive. Elles la recommanderaient à d'autres familles.

Elles sont très satisfaites des locaux et de l'aménagement de l'espace intérieur.

Elles le sont également de la diffusion des informations, consultent régulièrement le site internet (excepté 1 famille) et y trouvent les informations recherchées.

Elles sont très satisfaites des relations avec l'équipe et avec la directrice.

Concernant les horaires d'ouverture, seule une famille aurait souhaité une amplitude d'ouverture plus importante (en termes d'horaire et de nombre de jours d'ouverture).

Une famille regrette que les accueils ne soient pas tous localisés au même endroit.

Une famille ne connaît pas le LAEP, mais toutes connaissent l'existence du RAM.

Les évènements festifs sont appréciés : accueil, échanges avec les professionnelles et les autres parents, moments conviviaux, présentation des activités des enfants...

Le thème du cirque et les activités organisées autour ont été appréciés par tous.

3 familles sur les 5 sont très satisfaites de la journée de leur enfant. 1 famille précise d'ailleurs qu'il est appréciable que les repas et les couches soient fournis. 2 familles émettent un regard un peu plus mitigé sur certains points : l'une sur le respect du rythme de l'enfant, de la qualité du sommeil et des repas, l'autre sur le respect du rythme familial et de l'enfant.

2 familles seraient intéressées par le prêt de jeux le vendredi de 15h15 à 16h15.

Aucune remarque n'a été notée sur l'encaissement trop long des chèques cette année. Un nouveau protocole a été mise en place l'année dernière après une remarque anonyme d'une famille dans le questionnaire de satisfaction de l'année dernière.

RELAIS ASSISTANT(E)S MATERNEL(LE)S

Participation de 3 assistantes maternelles

Les 3 assistantes maternelles donnent une appréciation globale de la structure très positive. Elles la recommanderaient à d'autres assistantes maternelles.

Elles sont très satisfaites des locaux et de l'aménagement de l'espace intérieur.

Elles ne consultent pas le site internet.

Elles sont très satisfaites de l'accueil et la disponibilité des animatrices et la qualité des échanges avec elles. Une assistante maternelle considère le règlement de fonctionnement moyennement clair.

2 attendent que les enfants s'y amusent, rencontrent d'autres enfants et découvrent de nouvelles activités ; **1** apprécie particulièrement les rencontres et l'accès à des sorties et activités qu'elle ne ferait pas seule ; **1** attend des réponses de la responsable.

2 d'entre elles fréquentent le RAM pour elle et les enfants ; **1** pour les enfants et à la demande des parents-employeurs.

2 ne fréquentent pas le RAM certaines périodes (adaptation, vacances, pas d'enfant en accueil).

2 d'entre elles ont informé les parents-employeurs qu'un LAEP existait ; **1** ne se prononce pas.

Elles n'émettent pas d'avis sur l'ouverture du multi-accueil à la semaine en complémentarité de Chabonais. **2** d'entre elles ne savaient pas qu'elles pouvaient orienter les parents-employeurs vers le multi-accueil lorsqu'elles ont des formations ou RDV médicaux. L'une annonce d'elle-même qu'elle en informera les parents.

Elles ont apprécié le thème du cirque et les activités auxquelles elles ont participé (sur ce thème ou non).

Elles apprécient que le RAM invite les parents-employeurs sur les temps d'anniversaire, manifestations festives et sorties extérieures. Les réponses sont partagées quant au fait que le RAM les invite plus souvent.

2 d'entre elles apprécient de pouvoir faire profiter les enfants qu'elles accueillent du service Passerelle lorsque les parents ne sont pas disponibles et l'organisation leur convient (l'une d'entre elle ne se positionne pas sur ces questions).

Les **3** assistantes maternelles considèrent ne pas avoir de besoins liés à la législation de leur profession. **2** d'entre elles orientent les parents vers le RAM.

Le but de la permanence est +/- bien compris. Une seule assistante maternelle serait intéressée par des accompagnements professionnels, sur des questions d'éducation et apprécie la mise à disposition de documents/libres.

1 seule assistante maternelle serait intéressée par le prêt de jeux le vendredi après l'accueil RAM.

RELAIS ASSISTANT(E)S MATERNEL(LE)S

NOUVEAU QUESTIONNAIRE POUR LES PARENTS-EMPLOYEURS

Participation de 3 parents-employeurs

2 parents-employeurs sont très satisfaits du RAM ; 1 est plus mitigé. Pour autant, les 3 recommanderaient le RAM à d'autres familles et assistantes maternelles. Les enfants des familles ayant répondu au questionnaire viennent régulièrement au RAM, mais n'ont pas profité de la passerelle (pas concerné).

Les 3 parents-employeurs ont connu l'existence du RAM par leur assistante maternelle, et ce après l'avoir choisie.

2 d'entre eux sont satisfaits de la clarté du règlement de fonctionnement ; l'autre est plus mitigé et souhaiterait être informé à l'avance du planning des activités. **En réponse, le règlement de fonctionnement sera envoyé par mail aux parents-employeurs ayant communiqué leur adresse, car le RAM ne fonctionne pas avec des programmes d'activité, sauf exception.**

2 parents-employeurs ont visité la structure et rencontré les animatrices ; les 2 sont très satisfaites des locaux (hygiène, espace, choix des jeux, convivialité du lieu) et du contact avec les animatrices (accueil, disponibilité, qualité des échanges).

2 parents-employeurs ont consulté le site internet, dont l'un régulièrement. L'un d'entre eux n'a trouvé qu'en partie les informations qu'il cherchait.

Tous sont satisfaits d'être invités aux manifestations festives et sorties extérieures, seulement 2 aux anniversaires de leur enfant. L'un d'entre eux souhaiterait plus d'activités sur l'extérieur.

2 d'entre eux souhaiteraient être invités plus souvent. L'un d'entre eux souhaiterait juste plus d'informations afin de s'organiser pour être présent. **En réponse, nous diffuserons les informations plus tôt lorsque ce sera possible.**

Une seule famille connaît l'existence du LAEP ; les 2 autres le découvrent sur le questionnaire mais l'une des 2 trouve qu'il est dommage que ce soit un jour où les parents travaillent. Un seul parent-employeur sait qu'il peut utiliser le Multi-Accueil lorsque son assistante maternelle est en congé, formation...

2 parents-employeurs disent avoir des besoins liés à la législation (contrat, mensualisation, rupture, aide aux déclarations...), mais aucun n'a pris contact avec le RAM pour obtenir une aide. Ils souhaiteraient des RDV individuels et des contacts par mail. **En réponse, des flyers sur la permanence téléphonique et sur RDV seront diffusés par mail pour les parents-employeurs et assistantes maternelles qui ont transmis leur adresse mail, par l'intermédiaire des assistantes maternelles et par courrier aux familles en Janvier (en même temps que les vœux).**

Les 3 parents-employeurs seraient intéressés par le prêt de jeux, l'une le vendredi de 15h15 à 16h15, une le samedi, la 3^{ème} ne précise pas.

LIEU D'ACCUEIL ENFANT-PARENT

Aucune participation au questionnaire

PASSERELLE

2 participations au questionnaire

Les **2** familles sont satisfaites du service, en termes d'organisation, d'information (quoique tardive pour l'une d'entre elles), de jours, d'horaires. Elles apprécient le bénéfice pour l'enfant et la famille en termes d'appréhension et d'adaptation.

1 famille propose que la dernière séance soit plus longue (2-3h). *Réponse : elle est prévue de 9h30 à 11h, mais en réalité, la dernière séance dure souvent de 9h15 à 11h15.*

**Le compte-rendu du questionnaire sera envoyé par mail aux parents et assistantes maternelles qui ont communiqué une adresse.
Il sera également affiché dans la structure et lisible sur le site internet www.gpa7916.fr**

Espérant avoir répondu à vos attentes,
L'équipe de la Maison des Lutins