



Structure petite enfance multi accueil innovante
2 mois - 6 ans

93 rue des Quatre Marie
79410 ÉCHIRÉ
05 49 32 00 76
capvers@gpa-asso.fr



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Mai 2018

Analyse et synthèse



SOMMAIRE

1. LA SITUATION DE VOTRE ENFANT	3
2. LA JOURNEE DE VOTRE ENFANT	4
3. LA RELATION AVEC L'EQUIPE.....	5
4. L'INFORMATION	6
5. L'INVESTISSEMENT AU SEIN DE CAP'VERS.....	7
6. LE PROJET PEDAGOGIQUE	8
7. LES LOCAUX	9
8. L'APPRECIATION GENERALE	10
9. CONCLUSION	11

29 questionnaires distribués 14 retours dont 2 fratries.

Soit un taux de réponse de 48%.

1. LA SITUATION DE VOTRE ENFANT

QUESTION 1 : âge de l'enfant

1 à 6 mois : 0

25 à 36 mois : 7

7 à 12 mois : 2

37 à 48 mois : 4

13 à 24 mois : 3

Non rempli: 0

Ages



QUESTION 2 : date d'entrée

2015 : 2

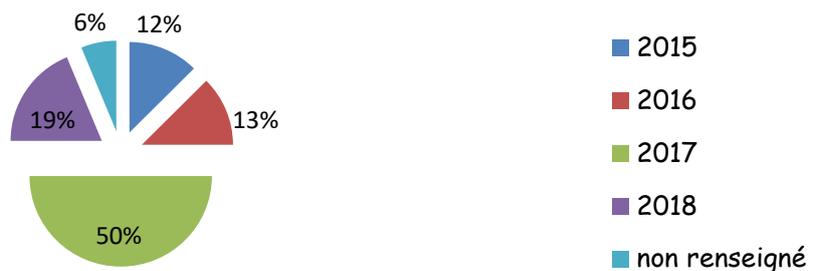
2016 : 2

2017 : 8

2018 : 3

Non rempli : 1

Année



QUESTION 3 : Comment avez vous connu CAP'VERS ?

Bouche à oreille : 6

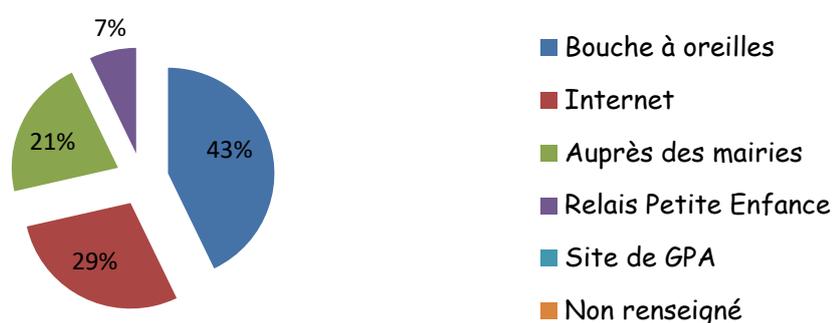
RPE : 1

Internet : 4

Site de GPA : 0

Mairies : 3

Non rempli : 0



2. LA JOURNEE DE VOTRE ENFANT

QUESTION 4 : les transmissions

Satisfaisant : 13 (93%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 1 (7%)

Non rempli : 0

QUESTION 5: les activités

Satisfaisant : 12 (86%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 2 (14%)

Non rempli : 0

QUESTION 6 : les repas

Satisfaisant : 11 (78%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 3 (22%)

Non rempli : 0

QUESTION 7 : les changes

Satisfaisant : 11 (78%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 3 (22%)

Non rempli : 0

QUESTION 8 : le sommeil

Satisfaisant : 10 (71%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 4 (29%)

Non rempli : 0

QUESTION 9 : Commentaires : 4 et non rempli : 0

APPRECIATIONS POSITIVES		APPRECIATIONS NEGATIVES	
Petits et grands font les mêmes activités	1	Faire plus de lavages de nez	2
Activités pédagogiques variées et adaptées	1	Changer plus souvent les couches	2
		Temps de siestes trop court	1

- Globalement, les personnes qui ont répondu sont plutôt satisfaites (82%) de l'organisation de la journée à CAP'VERS. A noter la qualité des transmissions.

Malgré les conditions de sommeil mises en place, visant à préserver le sommeil des enfants, la situation de collectivité est forcément moins favorable qu'une situation individuelle (comme à la maison). Les enfants sont plus facilement perturbés dans leur sommeil. Un effort est fait quant à la transmission aux parents des informations concernant le sommeil afin qu'ils soient en mesure de réajuster à la maison.

3. LA RELATION AVEC L'EQUIPE:

QUESTION 10 : l'accueil

Satisfaisant : 13 (93%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 1 (7%)

Non rempli : 0

QUESTION 11 : la disponibilité des professionnels

Satisfaisant : 12 (86%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 2 (14%)

Non rempli : 0

QUESTION 12 : l'accueil téléphonique

Satisfaisant : 11 (78%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 2 (22%)

Non rempli : 1

QUESTION 13 : qualité des échanges

Satisfaisant : 13 (93%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 1 (7%)

Non rempli : 0

QUESTION 14 : disponibilité de la direction

Satisfaisant : 13 (93%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 1 (7%)

Non rempli : 0

QUESTION 15 : Commentaires : 6 et non rempli : 8

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Equipe à l'écoute	1	La qualité de l'accueil dépend des personnes	1
Respect de nos demandes	2	Personne ne répond au téléphone	1
Equipe délivrant de bons conseils	1	Transmissions pas suivies au sein de l'équipe	1

- 87%de satisfaction pour les relations avec l'équipe. La qualité de l'accueil, des échanges et la disponibilité de la direction sont appréciées.

Concernant l'accueil téléphonique, les professionnels privilégient leur présence auprès des enfants et informent les familles qu'elles doivent laisser un message sur le répondeur qui est consulté très régulièrement.

4. L'INFORMATION

QUESTION 16 : diffusion des informations

Satisfaisant : 8 (57%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 6 (43%)

Non rempli : 0

QUESTION 17 : règlement de fonctionnement

Satisfaisant : 11 (78%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 3 (22%)

Non rempli : 0

QUESTION 18 : projet établissement

Satisfaisant : 8 (57%)

Pas satisfaisant : 1 (7%)

Moyennement satisfaisant : 5 (36%)

Non rempli : 0

QUESTION 19 : Commentaires : 4 et non rempli : 10

-
- 64% de satisfaction pour la qualité de l'information. Des points à améliorer, en particulier la diffusion des informations (57%) et la communication sur le projet d'établissement (57% et 1% d'insatisfaction).

La diffusion des informations est un sujet complexe. Des pistes d'amélioration sont recherchées, notamment la création d'un Facebook.

Un temps de transmission orale est systématique pour chaque enfant à l'accueil du matin et au départ le soir.

Un cahier de transmission individuel est communiqué aux familles chaque mois (événements, activités, photos). Il est également utilisé par les parents pour raconter ce qui se passe à la maison.

Afin que les informations données par les familles soient mieux suivies, il est demandé aux familles d'adresser des courriels.

5. L'INVESTISSEMENT AU SEIN DE CAP'VERS

QUESTION 20 : Souhait de participer à des réunions d'information :

OUI : 11 (78%)

NON : 1

Non rempli : 2

QUESTION 21 : Thèmes souhaités : 6 et non rempli : 8

Thèmes de réunion



QUESTION 22 : Participation aux événements festifs:

OUI : 7

NON : 6

Non rempli : 1

QUESTION 23 : Commentaires : 6 et non rempli : 8

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Bien organisé	3		
Convivial	4		
Agréable	2		

QUESTION 24 : Accompagnateurs lors de sorties:

OUI : 8

NON : 5

Non rempli : 1

QUESTION 25 : Commentaires : 12 et non rempli : 2

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Très bien organisé	2	Pas disponibles	6
Agréable	2	Pas eu l'occasion	2
Très bonne idée	2		

- Pour les personnes (54%) ayant participé à des événements festifs et/ou des sorties, le ressenti est plutôt positif (bien organisé, convivial, agréable, très bonne idée).
- Une réunion d'information sur le développement et les rythmes de l'enfant sera programmée au printemps 2019.

6. LE PROJET PEDAGOGIQUE

QUESTION 26 : Le respect du rythme de l'enfant:

OUI : 13 (93%)

NON : 0

Non rempli : 1 (7%)

QUESTION 27 : Commentaires : 5 et non rempli : 9

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Temps de sieste et rythme respectés	1	Temps de sieste et rythme non respectés	1
Poser de repères temporels	1		
Bons conseils	1		

QUESTION 28 : La motricité libre:

OUI : 12 (86%)

NON : 0

Non rempli : 2 (14%)

QUESTION 29 : Commentaires : 3 et non rempli : 11

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Très bien	1	Fait la même chose à la maison	1
enrichissant	1	Pas concernés	1

QUESTION 26 : La référence:

OUI : 10 (71%)

NON : 3 (21%)

Non rempli : 1 (7%)

QUESTION 30 : Commentaires : 6 et non rempli : 8

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Sécurisant	1	Trop de changements au sein de l'équipe	1
Important pour les échanges	1	Pas de référence sur la durée	1
		Pas d'explication sur cette notion	1

QUESTION 31 : L'inclusion:

OUI : 12 (86%)

NON : 1 (7%)

Non rempli : 1 (7%)

QUESTION 32 : Commentaires : 5 et non rempli : 9

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Cohabitation importante pour + tard	1	Pas d'explication sur cette notion	1
Excellente chose	1		
Développe l'esprit	1		
Très bonne idée	2		

QUESTION 33 : Commentaires sur les axes prioritaires : 0 et non rempli : 14

- Pour 84% des répondants, les axes prioritaires du projet pédagogique correspondent bien à leurs attentes.
- Point d'amélioration : la notion de référence n'est pas claire pour tous et doit être précisée. La stabilité dans cette fonction est souhaitée.

7. LES LOCAUX

QUESTION 34 : CAP'VERS en général :

Satisfaisant : 11 (78%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 2 (22%)

Non rempli : 1 (7%)

QUESTION 35 : APALIS :

Satisfaisant : 13 (93%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 0

Non rempli : 1 (7%)

QUESTION 36 : CALAO :

Satisfaisant : 11 (78%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 0

Non rempli : 3 (21%)

QUESTION 37 : La salle patouille :

Satisfaisant : 10 (71%)

Pas satisfaisant : 1

Moyennement satisfaisant : 1 (7%)

Non rempli : 2 (14%)

QUESTION 38 : L'espace repas:

Satisfaisant : 11 (78%)

Pas satisfaisant : 1 (7%)

Moyennement satisfaisant : 0

Non rempli : 2 (14%)

QUESTION 39 : L'espace motricité :

Satisfaisant : 9 (64%)

Pas satisfaisant : 1 (7%)

Moyennement satisfaisant : 3 (21%)

Non rempli : 1 (7%)

QUESTION 40 : Le stationnement :

Satisfaisant : 7 (50%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 6 (43%)

Non rempli : 1 (7%)

QUESTION 41 : Commentaires : 9 et non rempli : 5

COMMENTAIRES POSITIFS		COMMENTAIRES NEGATIFS	
Locaux très propres	1	Problème pour stationner	3
Très bien organisé	1	Locaux pas assez spacieux	2
Jardin super	1	Salles d'activité étroites	2
Parfait	2	Plan de change trop prêt de la porte	1

Les locaux sont plutôt appréciés des répondants. Les espaces « repas » et « motricité » ont déjà fait l'objet d'une réflexion et d'amélioration.

8. L'APPRECIATION GENERALE

QUESTION 42 : Appréciation globale :

Satisfaisant : 13 (93%)

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 1 (7%)

Non rempli : 0

Commentaires : 8 et non rempli : 6

Appréciation générale



QUESTION 43 : Recommandations :

Satisfaisant : 14

Pas satisfaisant : 0

Moyennement satisfaisant : 0

Non rempli : 0

Commentaires : 12 et non rempli : 6

C'est déjà fait, sans hésiter, absolument

QUESTION 44 : Les points à améliorer : 7 et non rempli : 7

EQUIPE	HYGIENE	FONCTIONNEMENT
Plus de stabilité	Lavages de nez	Amélioration des locaux
Meilleure communication des infos	Plus de changements de couches	Notion de référence
Cahier de transmission par jour et par enfant	Changer les vêtements souillés	Siestes sont trop tôt
		Changement code d'accès

Commentaires libres :

Equipe agréable, tout nous convient, c'est parfait.

- D'une manière générale, la qualité des prestations délivrées à CAP'VERS est satisfaisante (93%), et 100% des répondants recommanderait la structure à des tiers.

9. CONCLUSION

Suite aux résultats de ce questionnaire, l'équipe de CAP'VERS s'est engagée dans un travail de réflexion afin d'améliorer l'accompagnement des enfants et de leur famille.

Les réponses et les commentaires ont effectivement permis de faire émerger des priorités dans les améliorations à apporter :

- L'hygiène
- La communication des informations
- L'aménagement des espaces

Concernant l'amélioration des espaces, des solutions ont déjà été mises en place : création d'un espace repas commun, évolution de l'espace « motricité » pour faciliter la réalisation des activités motrices.

A propos de l'hygiène, une vigilance particulière sera portée à la tenue des enfants et à leur hygiène corporelle. Parallèlement, des informations seront données aux familles sur les activités quotidiennes à l'origine des vêtements salis.

La communication des informations sera améliorée par la création d'un compte Facebook ainsi qu'en incitant fortement les familles à adresser des courriels. En interne, des solutions sont recherchées pour renforcer la communication entre les membres de l'équipe (comptes rendus de réunion adressés par courriels, mise à jour de documents de communication) en particulier à destination des personnels travaillant à temps partiel.



GPA
GROUPE PLURI-ASSOCIATIF

