

## ENGAGEMENTS DE L'EQUIPE DU MULTI-ACCUEIL SUITE AUX REPONSES AU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2017-2018

Les familles ont été nombreuses à répondre au questionnaire de satisfaction cette année et nous les en remercions.

Grâce à leurs réponses, l'équipe connaît ses points forts, ses points faibles et a une idée des points sur lesquels elle doit progresser afin d'améliorer l'accueil des enfants.

Analyse globale : 85.7% des familles ayant répondu sont satisfaites ou très satisfaites du service.

### Analyse détaillée :

La plupart des réponses et commentaires sont très positifs, ce qui valorise les pratiques des professionnelles. L'équipe s'engage à continuer dans ce sens.

Elle analyse de manière plus précise les points les moins positifs (ci-dessous).

Le point le moins positif (35,7% de personnes moyennement satisfaites ou peu satisfaites) concerne le repérage de la Maison petite enfance. Le service qualité de l'association GPA et la directrice ont déjà travaillé sur ce thème. Ils vont se mettre en contact avec la mairie pour vérifier la faisabilité de leurs idées et les mettre en œuvre.

Voici ce qui a été mis en place ou ce qui est prévu de mettre en place concernant les 3 autres thèmes les moins positifs :

- Transmissions (28,5% de personnes moyennement satisfaites ou peu satisfaites) :
  - L'équipe a réalisé une journée de formation le 17-05-18 afin de permettre une meilleure transmission d'informations entre les professionnelles afin de mieux les relayer aux familles. En ont découlé la mise en place d'outils efficaces de transmissions et de nouvelles habitudes pour l'équipe, ce qui n'est pas tout de suite opérationnel.
  - En fin d'année, la structure a dû faire face à des difficultés de recrutement de personnel certifié (milieu rural) dans un contexte de remplacement pour arrêts de travail sans pouvoir mettre en place des temps de réunion pour des échanges d'informations et pour expliquer notre fonctionnement.
  - En septembre, les plannings ont été retravaillés afin de réduire les mouvements de personnel et limiter ainsi la perte d'informations. Ils seront de nouveau revus pour janvier.

- Sommeil (23,1% de personnes moyennement satisfaites ou peu satisfaites) :  
Le questionnaire ne nous permet pas de savoir sur quoi agir. Nous parlons de « confort », « durée », termes trop vagues. Aucun commentaire de famille ne nous a aidés à comprendre. Cette question sera mieux formulée sur le prochain questionnaire. Le sommeil en collectivité est une tâche difficile. Certains enfants trouvent leur sommeil difficilement et font du bruit, les 1ers enfants réveillés réveillent les autres, sans parler des habitudes familiales (musique, veilleuse, bercements, etc...) parfois difficilement compatibles avec les habitudes familiales des autres enfants et le nombre de professionnelles par rapport au nombre d'enfants accueillis. L'accompagnement au sommeil est donc un sujet sans cesse réajusté par l'équipe en fonction de ses observations de chaque enfant.
- Site internet (23,1% de personnes moyennement satisfaites ou peu satisfaites) :  
Là encore, la question, trop vague, ne permet pas de savoir sur quoi agir, et l'absence de commentaire ne nous a pas aidés. Cette question sera mieux formulée sur le prochain questionnaire.

### Analyse des commentaires et réponses apportées :

Les commentaires sont assez tranchés, dans un sens comme dans l'autre. Les affichages et le site internet ne suffisant pas, l'équipe souhaite organiser plus de temps d'échanges avec les familles afin de mieux se connaître et permettre une meilleure lisibilité de notre projet éducatif et de nos projets d'éveil (présentation). Elle organisera donc, en plus du pot de Noël/galette et du pot de fin d'année « scolaire » en juillet, une 3<sup>ème</sup> rencontre au printemps, d'autant que ces rencontres sont appréciées.

- Concernant la complémentarité avec Chabanais, 2 familles regrettent que les enfants ne soient pas tout le temps accueillis sur le même site : ce point sera abordé avec la communauté de communes qui a ouvert une réflexion sur l'offre globale de garde sur le territoire de Charente limousine.
- Concernant le classeur consultable, 1 famille n'y pensait pas forcément, 2 n'en connaissaient pas vraiment l'existence et 1 était satisfaite de voir l'évolution de leur enfant et les activités mise en place : l'équipe, d'autant qu'elle est maintenant soumise au règlement général de protection des données personnelles, propose de soumettre aux familles la possibilité de revenir à des transmissions individualisées (sous forme de carnet relié transmis à chaque période de vacances et complété au fil de l'année).
- Concernant les points à améliorer, 2 points restent à traiter :
  - « Peut-être un peu plus de personnel » : la commune d'Exideuil ayant fait le choix de la qualité (versus financier), son multi-accueil dépasse largement l'obligation d'encadrement dans les établissements d'accueil collectif contrôlés par le Conseil Départemental, tant en terme de nombre qu'en terme de qualification.
  - « La perte des objets personnels (doudou, sucettes...) » : l'équipe a réfléchi à la place des objets personnels et rassurants pour les enfants et les laisse à disposition d'où l'égarage de ceux-ci. Elle fait des efforts pour les rassembler et les poser en hauteur notamment après la sieste, mais les enfants partant tard les reprennent souvent. L'équipe va multiplier ses efforts pour apprendre aux enfants à les poser toujours au même endroit (achat prévu de pochette à doudou).

Pour finir, nous envisageons de recueillir l'avis des familles plusieurs fois dans l'année. Nous pensons que les réponses à la fin de l'année ne permettent pas d'ajuster nos pratiques de manière suffisamment réactives et ne reflètent peut-être pas l'année complète mais plutôt un fonctionnement sur les dernières semaines ou derniers mois vécus. L'avis sera recueilli sous forme de questionnaire anonyme 3 fois dans l'année.

L'équipe du multi-accueil, la Maison des Lutins



**Siège social**

11, rue de la Convention - 79000 NIORT  
☎ 05 49 24 20 88

**Antenne**

28, rue Mirabeau - 16000 ANGOULEME  
☎ 05 45 70 39 41

[accueil@gpa-asso.fr](mailto:accueil@gpa-asso.fr)

[www.gpa-asso.fr](http://www.gpa-asso.fr)