



Le Mouret, avril 2014

ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2013

Résultats

	2012	2013
Questionnaires envoyés	38	34
Questionnaires en retour	16	24
Taux participation	42%	71%

QUESTIONS INITIALES

	Très satisfaisante	satisfaisante	moyenne	insatisfaisante
1. Comment qualifiez-vous actuellement la crèche dans son ensemble ?	57%	39%	4%	-
2. Avez-vous constaté une évolution de la situation de la crèche depuis la première enquête de satisfaction de novembre 2012 ?	85% oui	15% non		
3. Si oui, comment jugez-vous cette évolution ?	Très satisfaisante 18%	satisfaisante 64%	moyenne 18%	insatisfaisante -

Constatations:

- les améliorations :

- Meilleure communication et transmission des infos concernant le personnel qui quitte ou est engagé à la crèche ;
- Meilleure dynamique, cohérence et ambiance au sein de l'équipe éducatrice ;
- Plus de stabilité dans le personnel ;
- Meilleure organisation et structuration améliorée dans l'occupation des enfants ;
- Accueil amélioré le matin, prise de contact avec l'enfant ;
- Meilleure alimentation ;
- Décoration des locaux.

- les détériorations :

- Encore trop de changements de personnel, transmission du dossier des enfants aux nouvelles à améliorer ;
- Acceptation d'enfants très malades qui contaminent les enfants sains ;
- Peu d'améliorations au niveau des repas ;
- Moins d'activités extérieures ;

- Les fêtes : les traditions se perdent un peu, sentiment qu'il y a moins d'enthousiasme à leur préparations ;
moins bonne transmission des informations générales (fêtes p. ex) aux familles ;

L'ORGANISATION GENERALE

Que pensez-vous ?

	Très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insatisfaisant
4. Des équipements et aménagement des locaux	42%	46%	12%	-
5. De l'hygiène, de la propreté	61%	30%	9%	-
6. De la sécurité	70%	22%	9%	-
7. De l'amplitude horaire, des horaires	71%	29%	-	-
8. De la flexibilité des horaires	65%	31%	4%	-
9. Du matériel pédagogique	57%	39%	4%	-
10. Des tarifs	13%	43%	35%	9%
11. De la durée d'attente pour obtenir une place	81%	19%	-	-
12. De la période d'adaptation	61%	35%	4%	-

Remarques :

- De gros efforts ont été faits par l'équipe éducative au niveau de la propreté des enfants ;
- Tarifs élevés voir exorbitants. Ce serait bien si moins chers, mais il faut rester réaliste !

Trouvez-vous ?

	Très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insatisfaisant
13. Les horaires d'ouverture adaptés à vos besoins	54%	46%	-	-
14. Les rythmes de sommeil de votre enfant adaptés	79%	17%	4%	-
15. Les règles et mesures prises par l'équipe en cas de maladie adaptées	54%	36%	5%	5%

L'EQUIPE

Que pensez-vous ?

	Très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insatisfaisant
16. Des relations avec la directrice	75%	17%	8%	-
17. De la disponibilité de la directrice	71%	21%	8%	-
18. Des relations avec l'équipe éducative	74%	22%	4%	-
19. De la disponibilité de l'équipe éducative	71%	29%	-	-
	Très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insatisfaisant
20. De la prise en charge de votre / vos enfant(s) par l'équipe éducative lorsqu'il(s) arrive(nt) pour sa / leur journée	71%	25%	4%	-
21. Du retour sur le déroulement de la journée de votre / vos enfant(s)	79%	21%	-	-
22. Comment vous sentez-vous écoutés par l'équipe éducative au sujet de votre / vos enfant(s)	75%	25%	-	-

LA COMMUNICATION AVEC LES PARENTS

Que pensez-vous ?

	Très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insatisfaisant
23. Des outils de communication en général	46%	50%	4%	-
24. Avez-vous participé à la réunion de parents du 10 octobre 2013 ?	43% oui	57% non		
	Très satisfaisante	satisfaisante	moyenne	insatisfaisante
25. Comment l'avez-vous trouvée ?	80%	20%	-	-
26. Connaissez-vous le site internet de l'association ?	100% oui	- non		
27. Si oui, vous apporte-t-il des informations utiles? (www.crehecapucine.ch)	100% oui	- non		

Si non, pourquoi ?

- Il serait intéressant de pouvoir voir online les places libres pour éventuellement une demande de supplément pour dépanner.

VOS RELATIONS AVEC LE COMITE

- | | | |
|---|---------|---------|
| 28. Connaissez-vous le rôle du comité ? | 58% oui | 42% non |
| 29. Avez-vous déjà pris contact avec le comité ? | 33% oui | 67% non |
| 30. Si oui, avez-vous eu des réponses à vos questions ? | 63% oui | 37% non |

LE PROJET PEDAGOGIQUE

31. Connaissez-vous le projet pédagogique de la crèche ? **57%** oui **43%** non
(peut être demandé à la directrice)

- | | | | | |
|-------------------------------|-------------------|--------------|-------|----------------|
| | Très satisfaisant | satisfaisant | moyen | insatisfaisant |
| 32. Si oui, le trouvez-vous ? | 83% | 17% | - | - |

Si moyen et insatisfaisant, pourquoi ?

-

LES ACTIVITES / LES SORTIES

- | | | |
|--|----------------|---------------|
| 33. Etes-vous informés des activités pratiquées avec votre / vos enfant(s) ? | 95% oui | 5% non |
| 34. Vous semblent-elles adaptées? | 95% oui | 5% non |

Si non, pourquoi ?

- **Activités pourraient être plus variées.**

- | | | |
|--|----------------|----------------|
| 35. Etes-vous satisfaits du temps que passe (nt) votre / vos enfant(s) à l'extérieur (promenades, jardin) ? | 83% oui | 17% non |
| 36. Etes-vous d'avis que des sorties « hors crèche » pour le groupe des grands devraient être organisées (p. ex. musée, cirque)? | 59% oui | 41% non |

Remarques :

- **Les sorties dans le jardin ou promenades sont très importantes pour de nombreux parents. Faire en sorte qu'elles continuent à être faites régulièrement même si la météo n'est pas au beau fixe.**
- **Les sorties « hors crèche » pour le groupe des grands ne sont pas une nécessité.**

LES REPAS

37. Consultez-vous le tableau des menus ? **76%** oui **24%** non

Comment trouvez-vous ?

	Très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insatisfaisant
38. La qualité des repas	55%	40%	5%	-
39. La diversité des plats	52%	38%	5%	5%
40. L'équilibre alimentaire	38%	47%	10%	5%
41. L'affichage des menus (à la crèche et site internet)	85%	15%	-	-

Vos suggestions concernant les repas :

- Privilégier les viandes non transformées et le poisson,
- Plus grande diversité pour les légumes frais et les fruits;
- Moins d'aliments sucrés au goûter ;
- Super de faire parfois participer les enfants !

PARTICIPATION À LA VIE DE LA CRECHE

42. Participez-vous aux animations de la crèche?
(pique-nique, St-Nicolas) **86%** oui **14%** non

43. Ces animations avec les familles sont-elles importantes pour vous ? **87%** oui **13%** non

44. Sont-elles suffisantes ? **86%** oui **14%** non

45. Etes-vous impliqués dans la vie de la crèche ? **20%** oui **80%** non

Si oui de quelle manière ?

- Par les discussions ;
- En participant aux réunions.

46. Diriez-vous que vous êtes actuellement satisfaits de ce mode d'accueil ? **96%** oui **4%** non

Si non, pourquoi ?

- Tarifs exorbitants !

VOS REMARQUES ET / OU SUGGESTIONS

- Implication de l'équipe dans l'évolution de l'enfant, applique les exercices demandés pour l'évolution de l'enfant avec de très bons résultats ;
- Nous apprécions beaucoup l'écoute des besoins de nos enfants par l'équipe éducative ;
- Nous avons trouvé bienveillant aussi les efforts de la directrice pour changer le jour de crèche de nos enfants ;
- Pour nous, l'important est de laisser notre enfant dans un milieu qui nous semble sûr et dans lequel il se sent bien. C'est le cas pour le groupe des petits, Merci ;
- Merci pour la gentillesse du personnel ! Toujours un accueil souriant ! Notre enfant y est heureux, avec notre gratitude ;
- Je suis très satisfaite des activités à la crèche pour mes deux filles, la disponibilité du personnel, gentillesse etc. Mes filles aiment aller à chaque fois, que demander de mieux. Avec Mme la directrice il y a toujours moyen de s'arranger, très important !
- Les enfants participent pleinement à la vie de la crèche, pour nous c'est vraiment une qualité ; nous laissons les enfants en toute confiance ;
- Proposition d'introduire la médecine naturelle pour certaines préventions (type gastro, rhume) ? Aromathérapie ;
- Pas toujours facile quand l'accueil se fait par une personne, le retour par une autre surtout pour un bébé ;
- Globalement on sent que l'équipe fonctionne bien, beaucoup d'activités/bricolages... Energie positive !
- Comment sont gérés les pleurs de petits ? Difficile de les entendre parfois derrière les portes fermées...
- Nous sommes très heureux de l'accueil que nos enfants reçoivent dans votre crèche. Ils s'y sentent en sécurité. Les éducatrices sont aimantes et cela compte pour nous.
- Merci pour votre travail, rien à redire !

Le résultat de cette enquête sera disponible sur le site internet au 30 avril 2014 et communiqué lors de la prochaine assemblée générale.

Nous vous remercions de votre coopération.