

**RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION**  
**SUR LA QUALITE DES SERVICES**  
**DE L'ALSH DE COUZEIX**

**- Calendrier de l'enquête :**

Du 19 octobre au 01<sup>er</sup> décembre 2015

Vous êtes 66 familles à avoir répondu à notre enquête de satisfaction et nous vous remercions vivement de votre participation

Taux de retour des enquêtes : 37 %

- **Objectif de l'enquête** : mesurer la qualité des services perçue par les familles et ainsi déterminer des axes d'amélioration et élaborer les plans d'actions pour mieux répondre à leurs attentes.

- **Méthodologie** : une enquête élaborée sur les 3 ALSH concernant entre autre : l'accueil, les animations, l'alimentation, le bâtiment, les tarifs et la communication

Les questionnaires ont été distribués sur place.

Les résultats de cette enquête de satisfaction, selon les questions, affichent des taux de satisfaction globale très satisfaisants et encourageants. Vous trouverez ci-dessous le détail des résultats par thématique.




Nous vous remercions de votre confiance  
et mettrons tout en œuvre  
pour répondre au mieux aux besoins et aux attentes de vos enfants.

*L'équipe de direction*

## DETAIL DES RESULTATS

<p>• <b>Comment avez-vous connu l'ALSH ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Par votre commune : 42.1 %</li> <li><input type="checkbox"/> Par le bouche à oreille : 10.5%</li> <li><input type="checkbox"/> Par l'école : 36.8%</li> <li><input type="checkbox"/> Par le site Internet de votre commune : 6.7 %</li> <li><input type="checkbox"/> Par le site internet de l'ALSH : 3.9%</li> </ul>	<p>• <b>Pour quelles raisons inscrivez-vous votre (vos) enfant(s) ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Je n'ai pas d'autres moyens de garde : 40 %</li> <li><input type="checkbox"/> Pour le côté loisirs éducatifs : 38.9 %</li> <li><input type="checkbox"/> Parce que mon enfant le réclame : 21.1 %</li> </ul>
--	---

### L'ACCUEIL




			
<i>Accueil téléphonique du service</i>	2 %	15%	83%
<i>Accueil de la direction</i>		6%	94%
<i>Accueil des animateurs</i>			100%

Commentaires :

*Concernant l'accueil téléphonique, nous sommes également joignables sur le portable (06.72.95.82.15)*

*Tous nos téléphones sont également équipés de messagerie vocale.*

### LE NOUVEAU BATIMENT

			
<i>L'accès</i>	10%	29%	61%
<i>Les espaces extérieurs</i>	1%	22%	77%
<i>L'aménagement des salles</i>	2%	6%	92%

Commentaires :




*Le parking actuel de l'ALSH est provisoire.*

*Nous vous rappelons que la taille du parking du collège qui jouxte celui de l'ALSH est conséquente (environ 200 places)*




*Nous comptons aménager les espaces extérieurs au fur et à mesure.*

- ⇒ 17% trouvent que le parking est trop loin
- ⇒ 9% le trouve trop petit

## DIVERS

	  			Commentaires
<i>Equipe d'animation</i>		7%	93%	
<i>Qualité et variété des activités proposées</i>	2%	11%	87%	
<i>Les sorties</i>		3%	97%	
<i>Les mini camps d'été</i>		3%	97%	
<i>Les nuits au centre</i>	1.5%	1.5%	97%	
<i>Rythme de la journée/semaine</i>	1%	5%	94%	
<i>Tarifs</i>	3%	30%	67%	Depuis Septembre 2013, les tarifs sont appliqués selon les ressources des familles. Après analyse, cette nouvelle tarification s'est avérée favorable à une majorité de familles (57%)
<i>Horaires</i>		9%	91%	
<i>Repas et goûters</i> <small>8% déplorent le manque de variété de goûter, et 11% quant à la quantité</small>	2%	18%	81%	Suite à vos remarques, l'ALSH a d'ores et déjà mis en place un système de planning des goûters, ils seront plus variés et adaptés aux besoins nutritionnels des différents publics.

## COMMUNICATION

	  			Commentaires :
<i>Transmission des informations</i>	2%	15%	83%	<p><i>Nous vous demandons tous les ans de remplir un dossier d'inscription. Formalité certes répétitive mais néanmoins indispensable (coordonnées qui peuvent changer, calculer du nouveau quotient familial selon votre avis d'imposition, mise à jour des informations sanitaires de l'enfant, etc...)</i></p>
<i>Affichage intérieur</i>		13%	87%	
<i>Affichage extérieur</i>		13%	87%	
<i>Dossier d'inscription</i>	2%	20%	78%	

### Le site internet

	Oui	Non
<i>L'avez-vous déjà consulté ?</i>	92%	8%
<i>Répond-il à vos attentes ?</i>	95%	5%