

# Baromètre de *satisfaction* des familles 2024

Satisfaction globale de votre établissement

L'ÎLE TOUCÂLIN



Procédure d'inscription

9,3 /10



Locaux

9,6 /10



Relations avec l'équipe

9,6 /10



Vie quotidienne

9,5 /10

Vous avez été nombreux à participer à notre enquête et nous vous en remercions.  
Vos retours sont précieux pour répondre au mieux à vos attentes et continuer à renforcer la qualité de notre service.



Baromètre réalisé par Majors Consultants entre le 24 mars et le 30 avril 2023  
auprès de 3 974 parents de jeunes enfants sur l'ensemble du territoire national

# Les axes forts de notre organisation selon les familles



70% des questions remportent 100% de satisfaction  
auprès des familles

Cela concerne les questions tenant

- au **développement de l'enfant** notamment sur la sociabilisation de l'enfant et la transmission de valeurs de respect et de solidarité.
- à la **période d'adaptation** notamment sur les informations transmises, la disponibilité des salariés et le bilan réalisé à la fin de la période d'adaptation
- au **fonctionnement de l'établissement** notamment tenant aux horaires d'accueil et à la flexibilité de l'accueil
- à la **relation entre les parents et la structure** notamment en ce qui concerne la disponibilité de la direction, la qualité des transmissions, la convivialité de la relation avec l'équipe.
- à la **vie quotidienne** notamment en ce qui concerne la qualité des repas, la diversité des activités proposées, les modalités d'accueil en cas de maladie, les actions d'éducation à la santé, les actions éco-citoyennes.
- aux **locaux** notamment en ce qui concerne l'accessibilité, la convivialité, l'aménagement, la sécurité, la propreté ou encore l'aménagement des locaux.

## Verbatim

"Une équipe vraiment super et très professionnelle "

"Certaines professionnelles sont vraiment humainement très agréables. Merci à elles "

"Équipe souriante, à l'écoute, disponible et bienveillante. A toujours pris en compte les besoins de notre enfant. Notre fille est toujours contente de venir à la crèche. Et nous la laissons avec plaisir, nous savons qu'elle est entre de bonnes mains"

# Les axes d'amélioration selon les familles

Les 30% de questions restantes remportent plus de 90% de satisfaction des familles

Des axes d'amélioration ont pu être identifiés grâce notamment aux commentaires libres des familles.



## Les volontés d'évolution des parents

Avoir plus de clarté dans la tarification.

Créer plus de temps parents/professionnels.

Favoriser les sorties à l'extérieur de la structure.

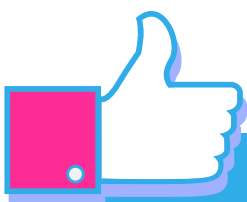


## Les réponses de l'équipe

Depuis le début d'année, la crèche envoie systématiquement en même temps que les factures, le relevé des heures. Celui-ci permet aux familles d'avoir le détail des jours et heures de présence de son enfant et ainsi de mieux comprendre la facture associée. En cas d'interrogation, la famille a également la possibilité de se rapprocher de la Responsable qui apportera le complément d'information.

La crèche s'est investie au printemps dans la semaine de la petite enfance en ouvrant la structure aux parents. De nombreux parents ont ainsi pu découvrir le quotidien des professionnels tout au long de la semaine. Ce format ayant très bien fonctionné nous souhaitons reconduire des temps de portes ouvertes aux parents.

Nous avons également lancé le projet de Conseil de Crèche à la rentrée 2023. Malheureusement, trop peu de parents se sont portés volontaires. Le Conseil n'a donc pas pu voir le jour. Nous relancerons la démarche en septembre prochain. Cela permettrait d'identifier des projets autour des relations parents/professionnels, parents entre eux ou encore des sorties extérieures. Ces sorties extérieures sont difficiles à organiser compte tenu de la situation géographique de la crèche. Cependant, la mise en place de sorties sera étudié l'année prochaine en collaboration avec les parents.



Merci à tous de votre participation au baromètre de satisfaction