

Analyse des résultats de l'enquête parents

Tout d'abord, nous tenons à remercier les 70 parents (pour 68 questionnaires) qui ont bien voulu participer à cette enquête.

Les questionnaires recueillis proviennent en proportion quasi égale des 3 crèches (Frimousse 34.8%, La Câlinerie 33.3%, Clapotis 30.4%).

Nous vous proposons une analyse des éléments essentiels ressortant de cette enquête.

• Degrés de satisfaction au beau fixe !

Un des premiers points ressortant de l'enquête est la satisfaction des parents vis-à-vis des crèches et de l'accueil de leur enfant.

En effet, **100%** (70% entièrement satisfaits et 30 % satisfaits) **des parents répondant s'estiment satisfaits de l'accueil général de leur enfant !!** Accueil qui reçoit en moyenne une note de 5 sur 6.

Cette satisfaction porte notamment sur :

- **le suivi de l'enfant** dans son évolution et ses besoins avec 100% de réponses de satisfaction,
- **le compte-rendu de la journée de l'enfant** (+ de 94% de satisfaits et entièrement satisfaits) qui est jugé complet voire très complet par 92% des parents,
- **L'alimentation** avec des taux de satisfaction dépassant les 92% (sauf question concernant la qualité des produits utilisés pour laquelle les parents ont répondu « ne sait pas » à 48% !) et une note moyenne de 5 sur 6,
- **la sécurité et l'hygiène** avec des taux de satisfaction dépassant les 90% (sauf pour la sécurité des sorties et l'état des équipements pour lesquels les parents n'ont pas su répondre) et une note moyenne de 5 sur 6,
- **la communication avec le personnel**

de la crèche avec 98,5% de satisfaction !

A noter que nous avons enregistré de nombreux retours sur la disponibilité, l'écoute et la sympathie du personnel.

• **les spécificités d'une crèche parentale.** Qu'il se soit agi d'un véritable choix ou non, les parents sont plus de 93% à être satisfaits de ce que leur apporte ce type de crèche. Les parents nous ont parlé de l'ambiance conviviale et chaleureuse des crèches, de l'épanouissement de leur enfant au sein d'une structure à taille humaine, de l'écoute accordée aux parents et de leur possibilité et liberté de participation.

• Et enfin, **les réponses apportées vis-à-vis des besoins initiaux des parents** en terme de jours, horaires d'ouverture et modalités d'accueil.

• Des souhaits exprimés vers une meilleure communication

Si les parents sont globalement satisfaits de la communication avec l'association et leur crèche (note de 5 sur 6), quelques points ont été soulevés qui nécessitent un renforcement de la communication concernant :

- **l'identification des membres provisoires des équipes** (stagiaires et remplaçants) à améliorer avec 37,9% des parents qui ne les identifient qu'à peu près et 7,6% pas du tout.
- **la méconnaissance du projet pédagogique** de la crèche (Un parent sur trois ne le connaît pas) et des activités proposées aux enfants.
- **la méconnaissance du projet social** avec cette fois 2/3 des parents qui ne le connaissent pas.
- **l'identification insuffisante des parents membres du Conseil d'administration** (58,5% des répondants ne les ont pas identifiés) et de leur rôle. Un pre-

mier pas a été fait pour palier ce manque avec le trombinoscope dans le dernier journal Pouce et Plume.

• **le mode de facturation** (18% des parents ont des remarques à formuler sur ce point), bien que les parents aient également tenu à souligner la gentillesse et la disponibilité de notre comptable.

• **le mécontentement vis-à-vis des dates de fermeture d'été** exprimé par 17% des parents. Fermeture estivale sur une période de 4 semaines décidée par l'association pour raisons financières mais qui aurait sans doute nécessiter une concertation avec les parents.

• **Le faible sentiment d'appartenance à l'association SAGE.** Si les parents se sentent acteur de la vie de leur crèche pour plus de 50% d'entre eux, seulement 28% se sentent acteurs de la vie de l'association.

D'autres points soulevés par les parents sont déjà à l'étude, tels que :

- **la sécurisation des locaux**, notamment de la porte d'entrée à Frimousse, une demande de travaux a été déposée auprès de la mairie – propriétaire des locaux. D'autres travaux sont d'ailleurs demandés notamment la rénovation des locaux de Clapotis.
- **les produits utilisés dans les plats.** Une commission du Conseil d'Administration travaille actuellement sur ce sujet : productions locales, bio, charte de qualité, meilleur rapport qualité/prix, etc.
- **la mise en place d'une communication par mail** (pour les menus, les sorties, etc.), l'association étudie en ce sens la création de son site internet.

L'ensemble des retours de ce questionnaire alimente notre réflexion autour non-seulement de la réécriture du projet social mais au-delà, autour de la vocation, du rôle et des orientations de l'association.

A la Loupe



Résultats complets de l'enquête

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Questionnaires distribués : 180 Questionnaires retournés : 68

Questionnaire rempli par : 63,8% Maman 33,3 % Papa 2,9 % Les deux

Crèche d'appartenance : 33,3 % Câlinerie 30,4 % Clapotis 34,8 % Frimousse

Type d'accueil : 76,8% Temps complet (>15h) 13 % Temps partiel (<15h) 5,8 % Occasionnel

Votre ancienneté dans la crèche : 46,4 % première année 45,9 % de 2 à 3 ans 5,8% + de 3 ans

Nombre d'enfant actuellement à la crèche : 95,7 % 1 enfant 2,9 % 2 enfants

Âge de l'enfant : 8,7% moins de 1an 33,3% de 1 à 2 ans 53,6% de 2 à 3 ans 2,9% plus de 3 ans

LA VIE DE VOTRE ENFANT A LA CRECHE

1/ Concernant l'accueil général de votre enfant dans la structure, vous êtes :

70,6% Entièrement satisfaits 29,4% Satisfaits

Soit 100% de satisfaction !!!

100%

2/ Vous êtes 64,7% à connaître le projet pédagogique de votre crèche contre 26,5% Non et 8,8% Ne sait pas

3/ Vous pensez avoir identifié :

- les membres permanents de l'équipe qui s'occupent de votre enfant à 91,2% et 8,8% à peu près
- les membres provisoires de l'équipe (remplaçants, stagiaires) à seulement 54,5%, pour 37,9% à peu près et pour 7,6% pas du tout.

4/ Selon vous, les activités proposées aux enfants, sont :

- | | | | | | |
|---------------|--------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Diversifiées | note moyenne = 3/6 | avec 4,5% = 1 | 11,9% = 2 | 28,4% = 3 | 55,2% = 4 |
| Intéressantes | note moyenne = 4/6 | avec 4,5% = 1 | 0% = 2 | 32,8% = 3 | 62,7% = 4 |
| daptées | note moyenne = 4/6 | avec 1,5% = 1 | 1,5% = 2 | 22,4% = 3 | 74,6% = 4 |

5/ Concernant le compte-rendu du déroulement de la journée de votre enfant :

- Vous en êtes : 33,3% Entièrement satisfait 60,9% Satisfait 5,8% Insatisfait
- Vous l'estimez : 22,7% Très complet 68,2% Complet 9,1% Incomplet

6/ Cette information vous est fournie : dans 94,2% des cas, par le personnel qui a eu en charge votre enfant, dans 63,7% des cas par l'affichage (menu, activités...), et enfin, dans 13% des cas, par le personnel qui n'a pas eu en charge l'enfant

7/ Concernant le suivi de votre enfant dans son évolution et ses besoins (diversification de son alimentation, propreté, etc.), vous êtes : 42,6% Entièrement satisfait 67,4% Satisfait soit 100% de satisfaction !

100%

8/ Seuls 6 parents ont eu d'autres remarques à formuler concernant l'accueil de leur enfant : insatisfaction au niveau du compte-rendu de la journée, de la séparation du matin, ou encore de la non-administration des médicaments par le personnel.

9/ Votre degré de satisfaction concernant l'accueil de votre enfant sur une échelle de 1 à 6 est de 5/6

11,6% = 4 43,5% = 5 44,9% = 6





LES REPAS DE VOTRE ENFANT

10/ Les menus sont affichés sur le lieu d'accueil, ce mode d'information convient à 98,5% des parents ayant répondu.

11/ L'alimentation et les repas de votre enfant semblent :

- Diversifiés à 97,1% d'entre vous (0% Non 2,9% Ne sait pas)
- Équilibrés à 95,6% d'entre vous (0% Non 4,4% Ne sait pas)
- Préparés à partir de produits de qualité à 51,5% d'entre vous, à noter que 48,5% des parents estiment ne pas connaître la nature des produits utilisés.
- Adaptés à l'âge et aux besoins de l'enfant à 92,5% d'entre vous (0% Non 7,5% Ne sait pas)
- Respectueux de vos habitudes/recommandations alimentaires à 95,4% d'entre vous (3,1% Non 1,5% Ne sait pas)

12/ Votre degré de satisfaction concernant l'alimentation et les repas de votre enfant sur une échelle de 1 à 6 est de 5/6 (1,5% = 1 0% = 2 5,9% = 3 14,7% = 4 36,8% = 5 41,2% = 6)



LA SECURITE ET L'HYGIENE

13/ Vous estimez la sécurité suffisante :

- Lors des sorties (dans le bus, encadrement...) à 52,9% Oui 2,9% Non 44,1% Ne sait pas
- Lors du départ de l'enfant le soir à 94,1% Oui 2,9% Non 2,9% Ne sait pas
- Concernant l'identité de la personne qui le récupère à 95,4% Oui 1,5% Non 3,1% Ne sait pas
- Vis à vis de l'état et des normes des équipements (meubles, jouets, jeux d'extérieur...) à 88,1% Oui 0% Non 11,9% Ne sait pas

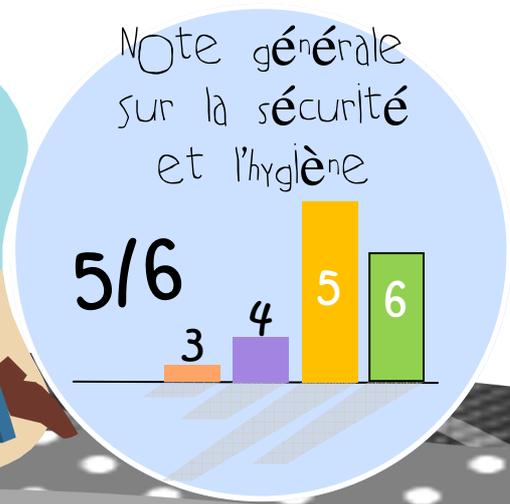
14/ Vous estimez la propreté et l'hygiène suffisantes

- Vis à vis des locaux et équipements à 98,5% Oui 0% Non 1,5% Ne sait pas
- Vis à vis de votre enfant (change, etc.) à 92,6% Oui 5,9% Non 1,5% Ne sait pas

15/ 4 parents ont des questionnements plus particuliers concernant la sécurité au sein de leur crèche : sécurité des portes, grippe A, sécurité des jardins.

16/ Votre degré de satisfaction concernant l'hygiène et la propreté sur une échelle de 1 à 6 est de 5/6

0% = 1 0% = 2 4,4% = 3 11,8% = 4 47,1% = 5 36,8% = 6



LA COMMUNICATION

Avec l'association SAGE :

17/ Vous êtes, vis à vis de la communication avec l'association SAGE,
36,8% Entièrement satisfaits 58,8% Satisfaits 4,4% Insatisfaits

18/ Vous avez des remarques particulières à formuler concernant :

- la facturation, pour 17,8% des parents notamment le calcul des dépassements d'horaires
- le contrat d'accueil, pour 11,9% 17,8% des parents
- le règlement intérieur, pour 11,9% 17,8% des parents avec par exemple la non-administration de médicament

3 personnes ont tenu à souligner l'accueil chaleureux et la disponibilité de notre comptable !

Au sein de la crèche :

19/ La communication avec le personnel de la crèche vous semble :

47,1% Très satisfaisante, 51,5% Satisfaisante, 0% Insatisfaisante, 1,5% Totalement insatisfaisante

Les réponses apportées par les parents ont souligné la disponibilité, l'écoute et la sympathie du personnel (14 retours). Quelques remarques (4 exactement) toutefois et à nouveau sur le compte-rendu de la journée et sur la présentation des nouveaux membres de l'équipe (stagiaires ou remplaçants).

20/ Le mode de diffusion des informations (affichages, casiers, etc.), semble clair à 100% des parents, complet à 90,8% d'entre eux (6,2% Non et 3% Ne sait pas) et pratique à 96,8% (3,2% Non).

Toutefois, 4 parents suggèrent la mise en place d'une communication complémentaire par email pour les personnes qui le souhaitent.

Avec les autres parents :

21/ La crèche représente pour 71% d'entre vous l'occasion de communiquer avec d'autres parents.

22/ Cette communication entre parents semble importante pour 79,4% d'entre vous notamment pour échanger sur la parentalité, les vécus, les expériences mais aussi les astuces, informations pratiques et bons plans. Certains exposent le manque de temps pour développer un réel échange.

23/ Mais vous êtes 57,1%, contre 42,9%, à ne pas souhaiter que cette communication soit renforcée ou davantage facilitée au sein de la crèche.

20 parents souhaitent des activités ou festivités plus fréquentes (groupes de parole, réunions d'info, soirées, petits déjeuners, etc.), 2 estiment que ce qui est fait est suffisant et 1 personne pense qu'il n'est pas du ressort de la crèche d'instaurer un échange entre parents.

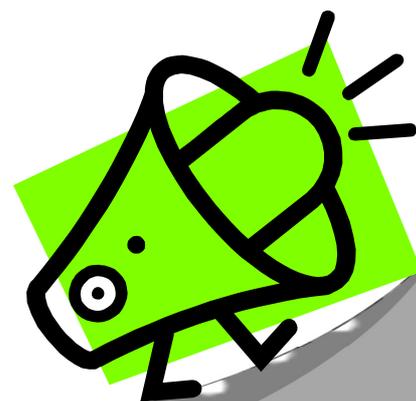
Avec les autres crèches de l'association :

24/ 2 parents sur 3 disent ne pas connaître les autres crèches de l'association...

25/ et 57,6% des parents contre 42,4%, jugent qu'une communication inter-crèches ne semble pas pertinente du fait que leur enfant ne fréquente pas les autres structures. Les autres parents trouvent un intérêt à la communication inter-crèche pour l'échange d'idées, d'expériences, de cultures ; pour la mutualisation des besoins et ressources.

26/ Votre degré de satisfaction concernant la communication avec l'ensemble de la structure sur une échelle de 1 à 6 est de 5/6.

7,9% = 3 28,6% = 4 44,4% = 5 19% = 6



LES SPÉCIFICITÉS D'UNE CRÈCHE PARENTALE

27/ Vous êtes 50,8% à savoir que l'association SAGE dispose d'un projet social et 33,8% à avoir connaissance du projet social actuel. Sur ces personnes, 100% estiment qu'il répond à leurs attentes.

28/ Deux tiers des parents se considèrent suffisamment informés sur les spécificités d'une crèche PARENTALE.

29/ La garde de votre enfant au sein d'une crèche PARENTALE représente un choix réel pour 41,2% d'entre vous.

Les attentes rapportées sont l'implication des parents, la place et l'écoute qui leur sont accordées ; la « taille humaine » de la structure perçue comme favorisant la convivialité, l'ambiance familiale, la disponibilité du personnel, le suivi et l'épanouissement des enfants ; la souplesse de la structure ouverte aux propositions, aux évolutions (acceptant notamment le lait maternel).

Qu'il s'agisse d'un choix réel ou non, vous êtes satisfaits des particularités d'une telle crèche : 93,1% des parents pour qui il s'agissait d'un choix réel et 93,3% des parents pour qui il ne s'agissait pas d'un choix particulier.

30/ Seuls 41,8% des parents ont identifié les parents membres du Conseil d'Administration, et 50,9% ont identifié leur rôle au sein de la structure.

31/ Par rapport à vos besoins initiaux, la structure répond à vos attentes en terme de :

- jours d'ouverture à 100%
- d'amplitude des horaires à 89,4%. 6 parents souhaiteraient voir leur crèche fermer un peu plus tard.
- calendrier de fermeture des structures à 83,1% avec 13 remarques sur les fermetures de 4 semaines cet été et les problèmes de garde/organisation que cela peut engendrer.
- souplesse sur les modalités d'accueil (temps plein, partiel, occasionnel) à 95,3%

32/ Vous avez classé les priorités du projet social actuel comme suit (ordre décroissant) :

- L'ouverture à tous (mixité sociale, handicap, etc.)
- Les actions d'éveil culturel (ateliers créatifs, visites de musées, etc.)
- Le partenariat avec des lieux tels que bibliothèques, écoles, etc.
- La participation parentale
- L'adaptation et l'évolution des lieux d'accueil aux besoins de la population
- L'importance de la formation et de l'accompagnement à l'insertion professionnelle du personnel
- Les relations avec les partenaires institutionnels (mairie, Conseil général, etc.)

33/ 73,9% des parents ont déjà participé à au moins une activité avec en premier lieu les événements (fête de Noël, bourse aux vêtements), l'accompagnement d'une sortie, du bricolage/jardinage et la participation à un atelier.

34/ Les freins à votre participation tiennent essentiellement au manque de temps et de disponibilité (66,3%). Viennent ensuite le manque d'information (12,4%), le sentiment de ne pas être compétent (10,1%), le fait de ne pas oser (5,6%). Seulement 1,1% répondent clairement ne pas être intéressés. Des parents qui s'étaient inscrits en début d'année pour certaines activités (couture, bricolage, etc.) regrettent de n'avoir jamais été sollicités par la suite.

35/ Selon vous, plus d'information sur les activités à venir (34,7%), sur les différentes activités possibles au sein de la crèche (28%) et enfin une sollicitation plus personnelle et plus ciblée (24%) pourraient favoriser votre participation. Vous êtes 13,3% à rappeler qu'il s'agit encore une fois d'un manque de



temps. D'autres évoquent l'affichage d'un calendrier des activités sur plusieurs mois permettant de s'organiser à l'avance.

36/ Vous êtes 53,1% à vous sentir acteur de la vie de la crèche—les autres parents ne participent pas par manque de disponibilité— et seulement 28,6% de la vie de l'association...

37/ Vos suggestions pour le projet social :

- La pérennisation des emplois et la réduction du « turn-over » de personnel
- L'autonomie de la crèche vis-à-vis de la municipalité
- Une alimentation orientée bio et une cuisine « faite maison »

Et de nombreuses remarques de satisfaction et d'encouragement, Merci à vous !!

