

## Le résultat de l'enquête de l'été 2016

Depuis 5 ans, nous vous envoyons toutes les fins d'été, des questionnaires de satisfaction.

Vos réponses montrent votre satisfaction globale à 92.7 %.

Cet été 2016, sur 1820 questionnaires envoyés, nous avons reçu 404 réponses, soit 22% de réponses.

L'an dernier, pour 1499 questionnaires envoyés, nous avons reçu 303 réponses, soit 20% de réponses.

L'analyse des résultats de l'enquête de cette année nous permet d'établir un premier constat de vos priorités lorsque vous inscrivez votre enfants à l'ACL.

Même si avant tout c'est un mode de garde que vous recherchez, vous souhaitez aussi profiter d'un cadre naturel et propice à la découverte, vous êtes attentifs à la variété et à la qualité des activités proposées. De plus, il est important pour vous que les centres soient situés dans des zones proches de vos lieux d'habitation ou de travail.

Nous avons repéré que l'accueil, le matin et la restitution du soir par les animateurs constituaient un point sensible de notre fonctionnement.

Suite à ce constat, avec l'équipe des directeurs, nous recherchons régulièrement des moyens d'améliorer ce point : accueil plus personnalisé, fiches de suivi pour les plus jeunes enfants, installation des salles en îlots d'accueil pour que les enfants s'y sentent bien dès leur arrivée, responsabilité d'un seul animateur de la liste des enfants pour rendre les autres plus disponibles pour accueillir les enfants et les parents....

De toute façon, il ne faut pas que vous hésitez à questionner les équipes car, même s'ils sont jeunes, cela fait partie de leur travail : savoir vous répondre ou savoir où aller chercher l'information pour pouvoir vous répondre.

Lorsque nous recherchons de nouvelles activités à organiser, nous prenons en compte les suggestions que vous nous faites.

Il ressort de vos réponses que le meilleur moyen de communication de notre association est notre réputation, bien avant internet ou les prospectus distribués dans les écoles et les lieux publics.

Nous vous remercions pour votre fidélité et pour le temps que vous passez régulièrement à répondre à ces questions ; elles constituent une base importante pour nous permettre de progresser dans la qualité de notre prestation et de rester au plus proche de vos besoins.



Association des Centres de Loisirs