

Betzdorf

Enquête de satisfaction auprès des parents et des enfants fréquentant la Maison Relais de Roodt-Syre

Présentation des résultats



Sommaire

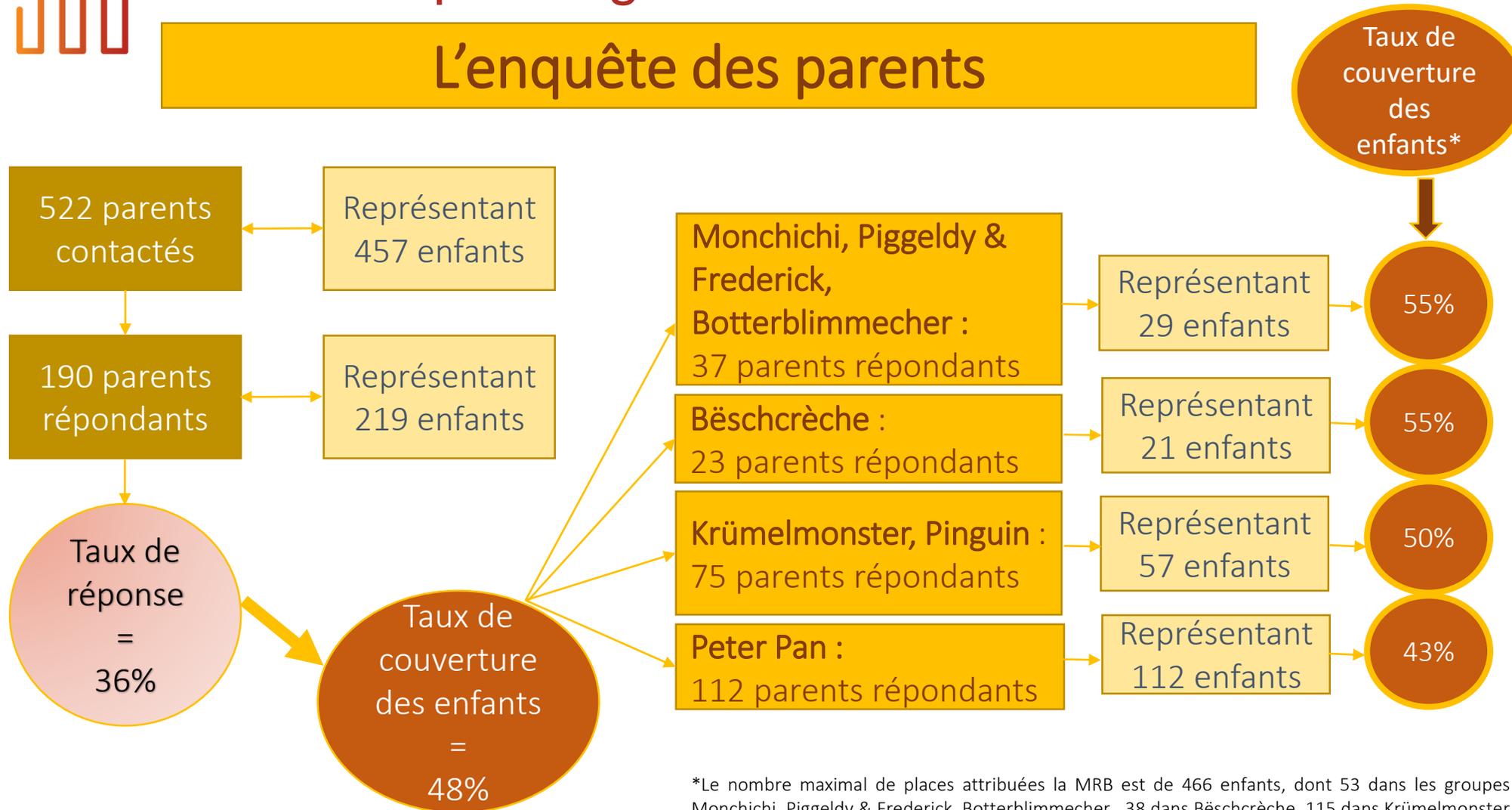
1. QUELQUES DONNÉES DE CADRAGE
2. LA SATISFACTION GÉNÉRALE DES PARENTS
3. LA SATISFACTION DES PARENTS SUR L'ORGANISATION, ET LES INFRASTRUCTURES – ANALYSE PAR GROUPE
4. LA SATISFACTION DES PARENTS SUR LES REPAS – ANALYSE PAR GROUPE
5. LA SATISFACTION DES PARENTS SUR LES ACTIVITÉS, LES SORTIES ET LES EXCURSIONS – ANALYSE PAR GROUPE
6. LES AUTRES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DES PARENTS
7. LES COMMENTAIRES DES PARENTS SUR LA MRB
8. QUELQUES RÉSULTATS SUR L'ENQUÊTE DES ENFANTS DU GROUPE PETER PAN
9. CONCLUSION



1. Quelques données de cadrage (1/2)

Taux de réponse global

L'enquête des parents

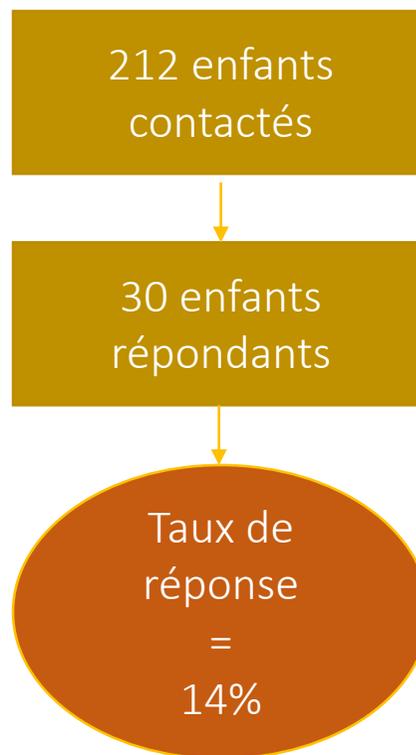




1. Quelques données de cadrage (2/2)

Taux de réponse global

L'enquête des enfants



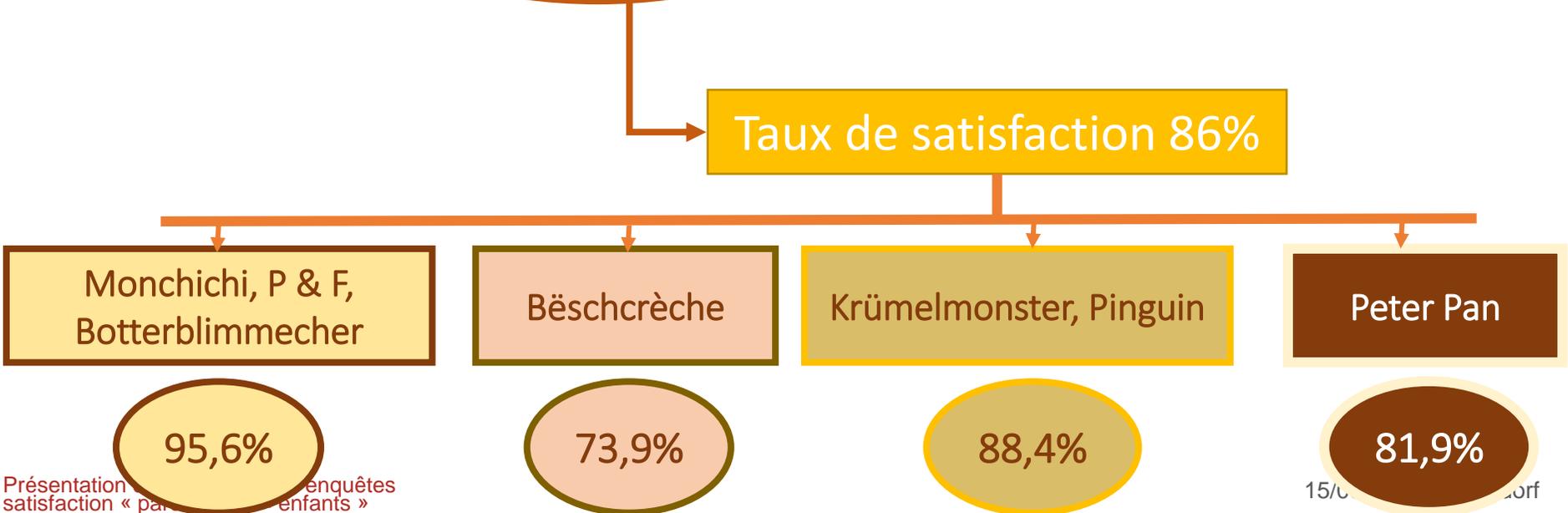


2. La satisfaction générale des parents sur la MRB (1/2)

Degré de satisfaction générale concernant la Maison Relais

	Très satisfait	Assez satisfait	Moyennement satisfait	Pas du tout satisfait	Pas d'opinion	Total
Satisfaction générale	30%	56%	12%	1%	1%	100%

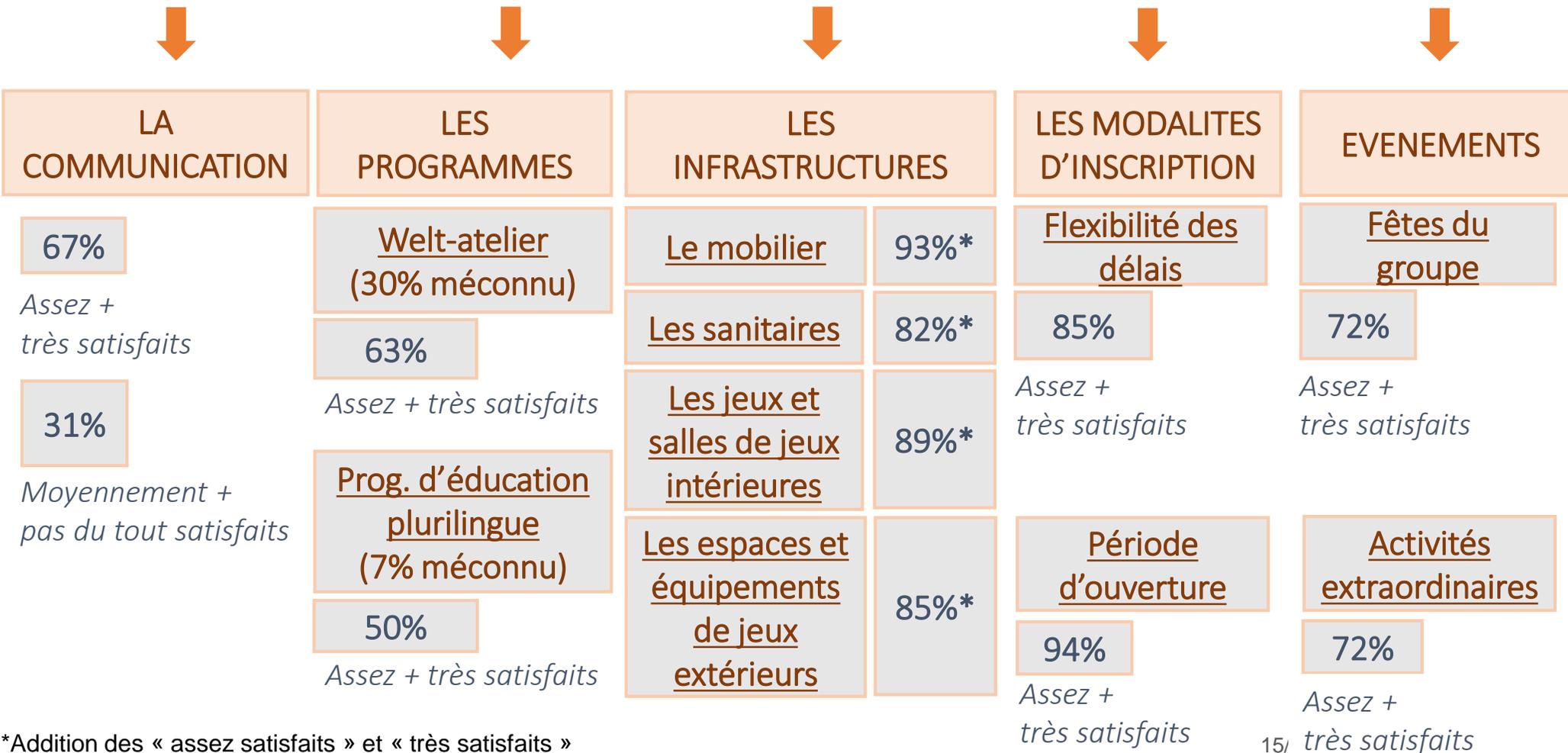
Source : Enquête de satisfaction auprès des parents et des enfants fréquentant la Maison Relais de Roodt-Syre, 2018, Calculs LISER





2. La satisfaction générale des parents sur l'organisation générale à la MRB (2/2)

L'ORGANISATION GÉNÉRALE





3. La satisfaction des parents sur l'organisation et les infrastructures par groupe (1/5)

LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

	Monchichi, P & F, Botterblimmecher	Bëschcrèche	Krümelmonster, Pinguin	Peter Pan
GLOBALE*	88%	94%	86%	70%
LORS DE MALADIE OU BLESSURE DE L'ENFANT*	81%	62%	69%	69%
LORS DE CONFLITS OU PROBLÈMES AVEC LES AUTRES ENFANTS*	72%	41%	62%	61%
<i>Addition des « moyennement » et « pas du tout » satisfaits</i>	8%	17%	12%	27%

*Addition des « assez satisfaits » et « très satisfaits »



3. La satisfaction des parents sur l'organisation et les infrastructures par groupe (2/5)

ECHANGE/COMMUNICATION AVEC L'ÉDUCATEUR



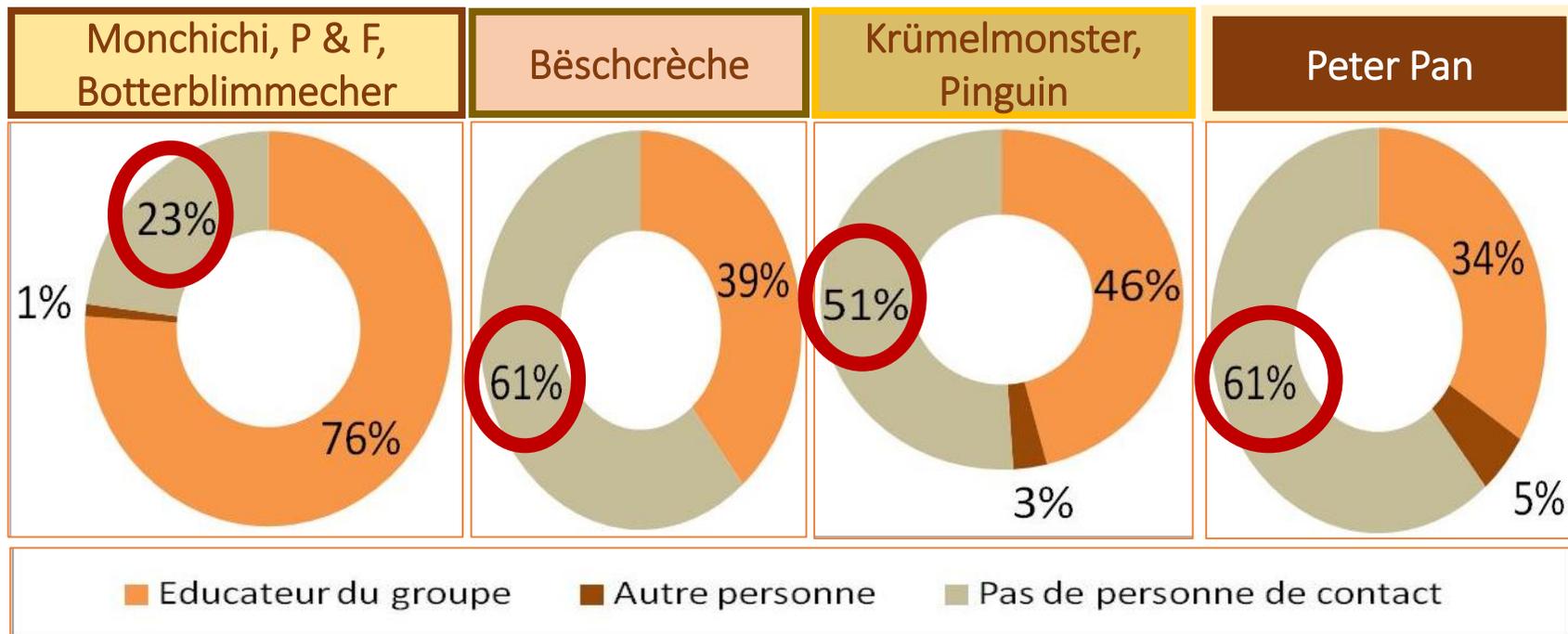
	Monchichi, P & F, Botterblimmecher	Bëschcrèche	Krümelmonster, Pinguin	Peter Pan
ENTRE L'ÉDUCATEUR ET LES PARENTS*	92%	68%	65%	50%
ENTRE L'ÉDUCATEUR ET L'ENFANT*	86%	59%	65%	56%
PRISE EN COMPTE DES RECOMMAN- DATIONS DES PARENTS*	87%	85%	60%	61%

*Addition des « assez satisfaits » et « très satisfaits »



3. L'organisation, et les infrastructures par groupe : la personne de contact par groupe (3/5)

Répartition des parents selon qu'ils aient ou non une personne de contact dans le groupe de leur enfant



→ Mis à part les groupes Monchichi, P & F, Botterblimmecher, plus de la moitié des parents déclarent ne pas avoir de personne de contact au sein du groupe de leur(s) enfant(s).



3. La satisfaction des parents sur l'organisation et les infrastructures par groupe (4/5)

DÉVELOPPEMENT & ÉPANOUISSEMENT DE L'ENFANT PAR LE TRAVAIL DES ÉDUCATEURS ET NOMBRE D'ÉDUCATEURS

	Monchichi, P & F, Botterblimmecher	Bëschcrèche	Krümelmonster, Pinguin	Peter Pan
DÉVELOPPEMENT ET ÉPANOUISSEMENT (CRÉATIF, SOCIAL, ETC.) DE L'ENFANT*	93%	89%	78%	67%
NOMBRE D'ÉDUCATEURS*	79%	81%	71%	58%

*Addition des « assez satisfaits » et « très satisfaits »



3. La satisfaction des parents sur l'organisation et les infrastructures par groupe (5/5)

REPOS ET SIESTE DANS LES GROUPES DES PLUS JEUNES

→ Les parents ayant des enfants dans les groupes Monchichi, P & F, Botterblimmecher apparaissent beaucoup plus satisfaits du rythme des heures de repos (85%*) et du confort de la salle de sieste (72%*) que les parents du groupe Bäschcrèche (respectivement 61%* et 59%*)



4. La satisfaction des parents sur les repas par groupe (1/1)

REPAS : QUALITÉ, DIVERSITÉ, ET QUANTITÉ

	Monchichi, P & F, Botterblimmecher	Bëschcrèche	Krümelmonster, Pinguin	Peter Pan
QUALITÉ ET LA DIVERSITÉ DES REPAS*	87%	97%	75%	63%
QUANTITÉ PAR RAPPORT AUX BESOINS DE L'ENFANT*	89%	95%	79%	Non demandé

*Addition des « assez satisfaits » et « très satisfaits »



5. Les activités, sorties et excursions par groupe : constats (1/3)

- 20% (minimum) n'ont pas connaissance du type d'excursions (jusqu'à 30% dans le groupe Peter Pan) les jours d'école
- 10% des parents n'ont pas connaissance du type d'activités dans les groupes des petits (Monchichi, P & F, Botterblimmecher + Bäschcrèche)
- 20% des parents n'ont pas connaissance du type d'activités dans les groupes des plus grands (Krümelmonster, Pinguin + Peter Pan)



5. La satisfaction des parents sur les activités, sorties et excursions par groupe (2/3)

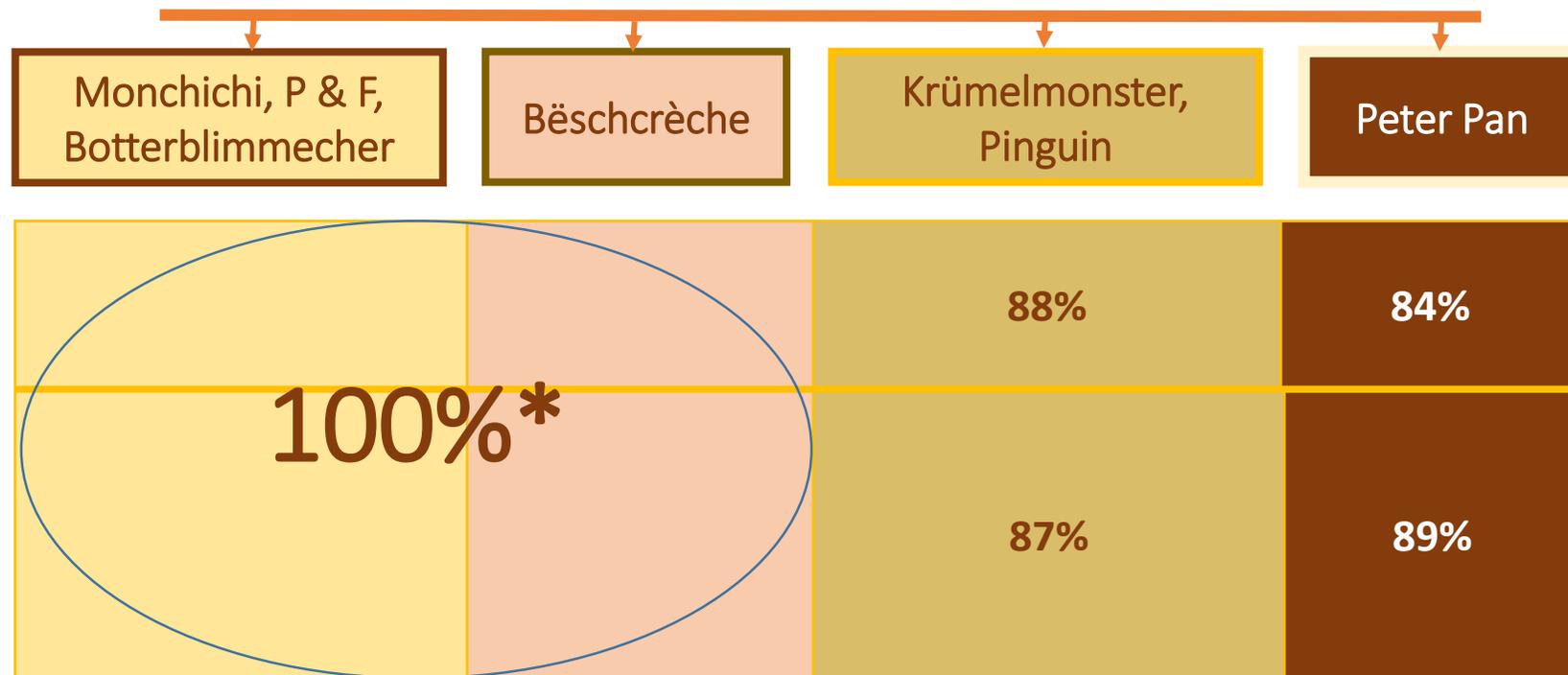
ACTIVITÉS, SORTIES & EXCURSIONS : TYPE ET DIVERSITÉ

	Monchichi, P & F, Botterblimmecher	Bëschcrèche	Krümelmonster, Pinguin	Peter Pan
TYPE ET DIVERSITÉ DES ACTIVITÉS*	93%	100%	École : 86% Vacances : 91%	École : 71% Vacances : 76%
TYPE DE SORTIES OU D'EXCURSIONS*	80%	93%	École : 91% Vacances : 90%	École : 75% Vacances : 78%



5. La satisfaction des parents sur les activités, sorties et excursions par groupe (3/3)

BESOIN, DÉVELOPPEMENT & ÉPANOUISSEMENT DE L'ENFANT VIA LES ACTIVITÉS ET LES EXCURSIONS





6. Les autres résultats de l'enquête des parents

→ « Emmi Pikler » :

- ❖ 33% des parents dont les enfants fréquentent les groupes Monchichi, Piggeldy & Frederick, Botterblimmecher n'ont pas connaissance du concept.
- ❖ Pour les parents qui connaissent le concept :
 - 67% sont « assez satisfaits » et « très satisfaits »
 - 24% sont « moyennement satisfaits » et 3% ne sont pas du tout satisfaits

→ Transferts vers des activités parascolaires :

- ❖ Pour les enfants concernés : taux de satisfaction = 95% pour Krümelmonster & Pinguin et 83% pour Peter Pan

→ Condition du passage dans le groupe actuel :

- ❖ Monchichi, P & F, Botterblimmecher (95%* préparation, 93%* prise en charge par nouveaux éducateurs)
- ❖ Bëschcrèche (65%* préparation, 56%* prise en charge par nouveaux éducateurs)
- ❖ Krümelmonster & Pinguin (73%* préparation, 61%* prise en charge par nouveaux éducateurs)

7. Les commentaires des parents sur la MRB (1/2)



Monchichi, P & F,
Botterblimmecher

-Renforcement du nombre d'éducateurs

- ❖ offrir plus d'activités en extérieur,
- ❖ assurer une meilleure prise en charge.

- L'optimisation des salles de sieste (bruit)

- Des goûters plus équilibrés

Bëschcrèche

-La communication :

❖ entre les éducateurs et les parents (retours sur le comportement des enfants dans la journée, plus d'entretiens personnalisés),

❖ entre les éducateurs (au changement entre le matin et l'après-midi).

- Implications des parents dans les activités et sorties.

Krümelmonster, Pinguin

-Le manque de sécurité de l'aire de jeu extérieure pour le groupe Pinguin + renforcer la surveillance

-La communication :

❖ entre les éducateurs et les parents (cahier de liaison)

❖ entre les éducateurs et les enfants : intégrations des nouveaux

-Le harcèlement et l'agressivité entre enfants

Peter Pan

-La taille du groupe

-La communication entre les parents et les éducateurs

-Les échanges entre éducateurs et enfants

-La surveillance des enfants dans les espaces de jeux/activités extérieurs

-Les conflits avec des enfants agressifs

- Flexibilisation dans les annulations/modifications d'inscriptions



7. Les commentaires des parents sur la MRB (2/2)

→ La digitalisation des formulaires d'inscription, des factures, des annulations et modifications des jours ou des heures de garde, de la communication sur les activités proposées et organisées, et les menus des repas :



{ création d'une plateforme virtuelle
système via le site internet de la MRB

→ La sécurité des espaces extérieurs (trop proches de ligne de bus) et, la surveillance par les éducateurs des enfants lorsqu'ils jouent dans ces espaces.

→ La communication :

- ❖ entre les parents et les éducateurs
- ❖ entre les parents et la direction
- ❖ entre les éducateurs eux-mêmes

→ Le harcèlement et l'agressivité entre enfants



8. Quelques résultats sur l'enquête des enfants du groupe Peter Pan (1/2)

- 30 enfants ont répondu à l'enquête leur étant consacrée :
 - 29 fréquentent la MRB les jours d'école
 - 14 fréquentent la MRB les vacances scolaires

Quelle que soit la période, la moitié d'entre eux aime s'y rendre.

- 18 enfants sur les 30 déclarent se sentir plutôt bien voire très bien lorsqu'ils sont dans la MRB.
- 20 enfants sur les 30 déclarent qu'ils ont un endroit pour être au calme et qu'ils en sont satisfaits et 7 affirment qu'ils ne trouvent pas d'endroit où se reposer sans bruit.



8. Quelques résultats sur l'enquête des enfants du groupe Peter Pan (2/2)

Ce qu'ils préfèrent

- Les deux éléments les plus populaires sont des lieux. Il s'agit de la salle des ateliers créatifs (8 enfants) et de la salle de l'amitié (8 enfants).
- Ce que les enfants ont également le plus cité, c'est de jouer dehors (5 enfants) et avec leurs copains/copines (4 enfants).
- Viennent ensuite :
 - ❖ la salle des jeux de construction
 - ❖ la lecture avec les kindles
 - ❖ le football
 - ❖ le baby-foot
 - ❖ le mini-stade
 - ❖ la pratique du yoga
 - ❖ le jeu de poker

Ce qu'ils aiment le moins

- Les repas et la cantine
- Les disputes, les cris et les coups de certains autres enfants, les mauvais comportements
- Le bruit
- Question organisation : certains enfants n'apprécient pas du tout la file d'attente (longue parfois) pour se rendre à la salle de sport

Ce qu'ils changeraient

- Changer les repas et améliorer les menus (propositions de menus végétariens par exemple)
- Améliorer l'espace cantine (décoration, chaise, espace détente, etc.).
- Avoir plus de calme et moins de bruit (plus de salles de repos)
- Plus d'activités :
 - ❖ l'installation d'un mur d'escalade,
 - ❖ skate-park,
 - ❖ une salle de musique avec des instruments,
 - ❖ une salle de cinéma et de jeux vidéo,
 - ❖ d'une salle de danse...



9. Conclusion (1/2)

Satisfaction générale +

- Un **taux de satisfaction générale** de la MRB **très élevé**
- Les taux de satisfaction sont **très élevés** pour :
 - ❖ Infrastructures générales
 - ❖ Flexibilité inscriptions
 - ❖ Périodes d'ouverture

Satisfaction générale +/-

- Les taux de satisfaction sont **relativement moins élevés** pour :
 - ❖ Evènements (fêtes, etc.)
 - ❖ Communication (générale, et personne de contact)
 - ❖ Programme Welt-atelier
- En général, les taux de satisfaction **ne dépasse pas les 50%** pour :
 - ❖ Programme plurilingue

9. Conclusion (2/2)



Satisfaction par groupe

- Echange avec l'éducateur
 - ❖ +++ chez Monchichi, P & F, Botterblimmecher
 - ❖ -- chez Peter Pan
- Prise en compte des recommandations des parents
 - ❖ +++ chez Monchichi, etc. + Bäschcrèche
 - ❖ -- chez Krümelmonster, Pinguin + P. Pan
- Qualité prise en charge lors de :
 - maladie ou blessure : -- Bäschcrèche
- Nombre d'éducateurs
 - ❖ -- chez Peter Pan
- Repas
 - ❖ -- chez + Peter Pan
- Activités, excursions, sorties
 - ❖ ++ dans tous les groupes

Les autres constats

- Proportions de parents ne connaissant pas des concepts, activités, excursions :
 - ❖ **Excursions** : Plus de 20% des parents quel que soit le groupe
 - ❖ **Activités** : 10% des parents dans les groupes des plus jeunes, 20% dans les autres
 - ❖ **Welt-atelier** : 30% des parents
 - ❖ **Emmi-Pikler** : 33% des parents
- Proportions de parents ne participant pas aux événements de la MRB :
 - ❖ **Fêtes du groupe** (17%)
 - ❖ **Activités extraordinaires** (32%)



Merci de votre attention