



Enquête de satisfaction Séjours de vacances Eté 2022

- ▶ **23 séjours organisés entre le 8 juillet et le 27 août 2022 – 697 jeunes inscrits (705 en 2021) ;**
- ▶ **Envoi d'un courriel aux parents avec lien vers le questionnaire dématérialisé : mi-juillet – fin juillet – mi août – relance septembre (date limite des réponses : le lundi 12 septembre) ;**
- ▶ **Nombre de réponses : 273 questionnaires entièrement complétés (contre 288 en 2021), soit un taux de réponse quasi similaire).**





Enquête de satisfaction Séjours de vacances Eté 2022 Les résultats

Points positifs

- ▶ Sur les 4 thèmes « l'inscription » ; « le suivi de l'inscription », « l'accueil du CLAVIM » et « le déroulement du séjour », le taux de satisfaction varie de 97,1 % à 98,4 %.
→ La note globale de satisfaction est de 97,5 %.
- ▶ **100 % des sondés sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil au CLAVIM** du lieu de séjour, du traitement du dossier à l'accueil du CLAVIM, .
- ▶ **97,5 % des sondés sont satisfaits de l'offre globale** des séjours proposés par le CLAVIM.
- ▶ Aucun taux de satisfaction inférieur à 90 %

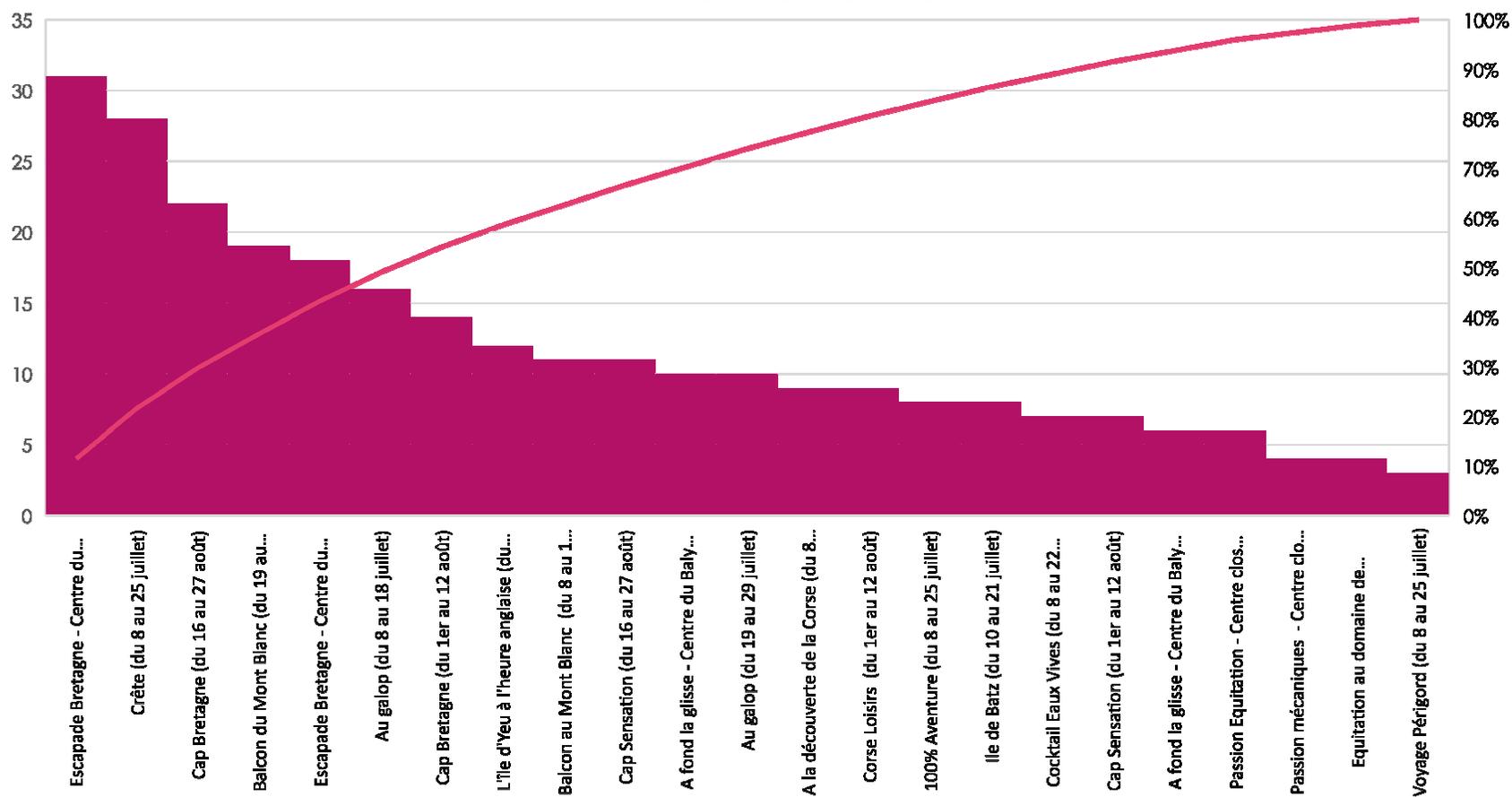
Points à améliorer et/ou à surveiller

- ▶ Les deux sujets ayant eu le taux de satisfaction le moins élevé mais au-dessus de 90 % de satisfaction :
 - ❖ « De la qualité de la restauration » : 7,3 % sont peu satisfaits et 0,7 % pas satisfaits (total : = 8 % = 22 familles sur 273 / en baisse de 2 points par rapport à 2021 : 9,7 %).
 - ❖ « De l'inscription en ligne sur le portail TÉLISS » : 4,4 % sont peu satisfaits et 1,1 % pas satisfaits (total : 5,5 % = 15 familles sur 273 / en baisse de presque 7 points par rapport à 2021 : 12,2 %). A noter qu'une saturation du réseau a été observée lors de la première heure d'ouverture des inscriptions.

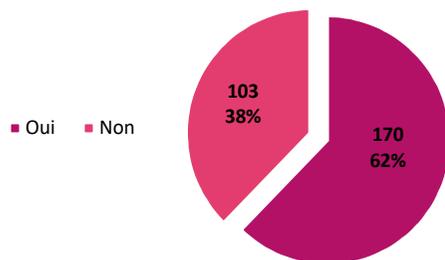
Les 28 séjours proposés durant l'été par le CLAVIM

697 jeunes inscrits - 278 jours cumulés (durée du séjour = entre 11 et 17 jours)

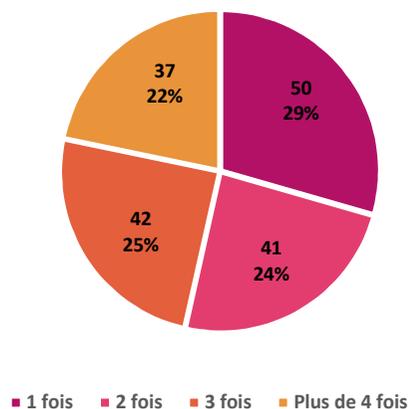
Votre enfant a participé à quel séjour ?



Votre enfant a-t-il déjà participé à d'autres séjours de vacances du CLAVIM durant les 3 dernières années ?

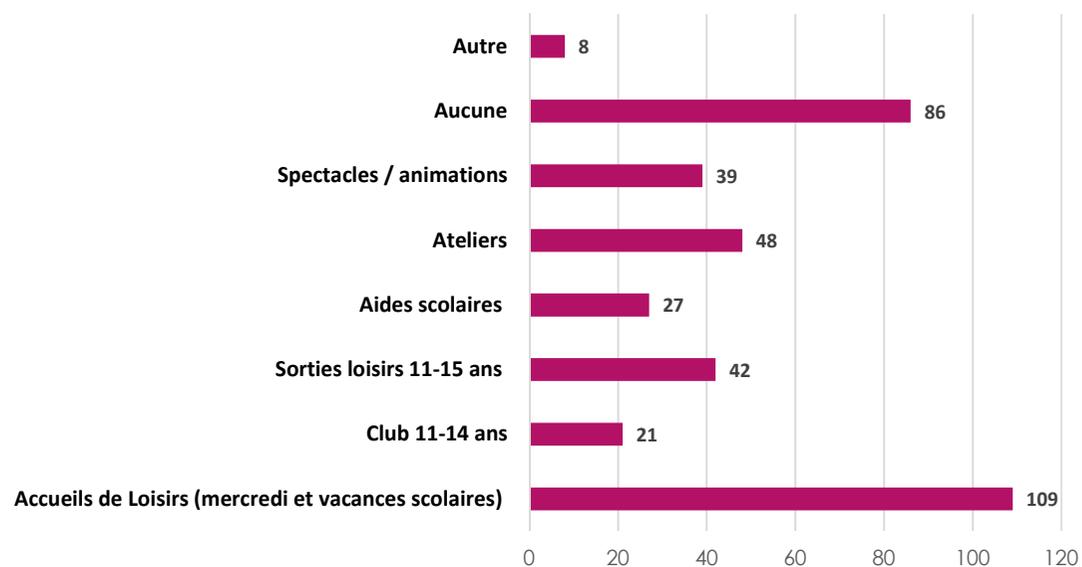


Si oui, combien de fois ?



Participation aux activités du CLAVIM

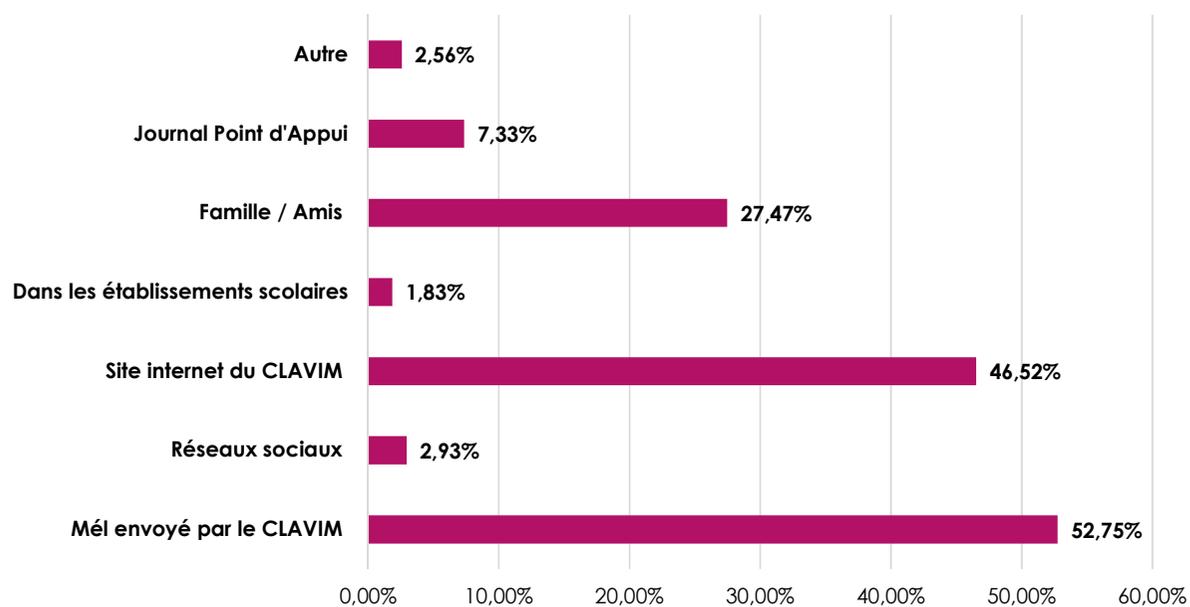
Votre enfant participe-t-il à d'autres activités du CLAVIM durant l'année ?



Autres = CCJ ; stages durant les vacances ; cours de guitare ; garderie ; sorties loisirs, accueils de loisirs, ...

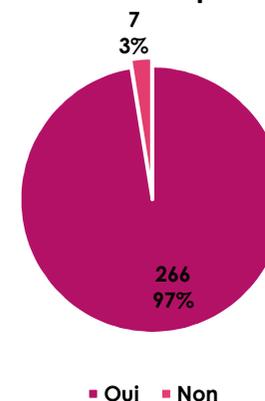
Information & offre des séjours

Comment avez-vous été informé(e) de l'offre renouvelée des séjours de l'été 2022 ?



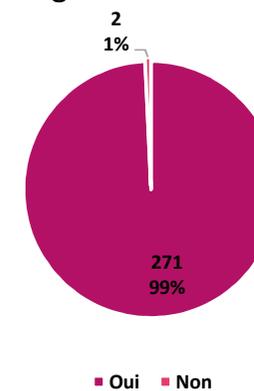
Autres = Par le personnel du CLAVIM ; bouche à oreille ; nouvelle habitante, par moi-même...

Etes-vous satisfait(e) de l'offre globale de séjours proposée cette année par le CLAVIM ?



Non = 7 (pas assez des choix / cariés ; peu de séjours en août ; trop de séjours sportifs)

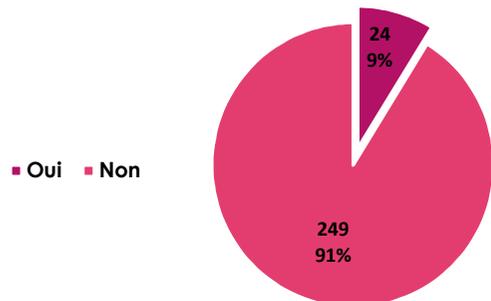
Les dates des séjours sont-elles adaptées à votre agenda familial ?



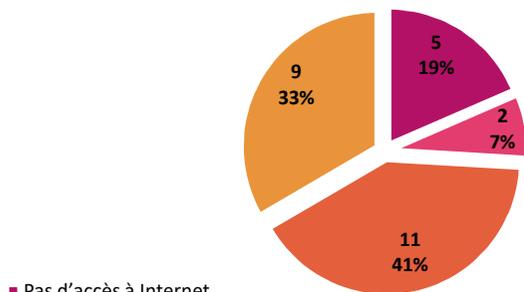
Non = 2 (trop long / personne divorcée / peu de séjours en août)

L'inscription

Avez-vous rencontré des difficultés lors de inscription sur le portail TÉLISS ?



Si oui, pour quelle(s) raison(s) :



- Pas d'accès à Internet
- Pour obtenir davantage de précisions sur les séjours
- Difficultés à m'inscrire sur TÉLISS
- Autre

9 remarques (36 en 2021) sur les difficultés rencontrées : elles concernent en majorité le bug informatique à l'ouverture des inscriptions (trop de connexions). Délais trop courts.

L'INSCRIPTION :

Compte tenu de la reconfiguration de l'offre des séjours en raison de la situation sanitaire dans le pays, et concernant votre inscription, que pensez-vous :

De l'information fournie en amont de la période de pré-inscription ?	☀	191	70,0%	98,5%	273 réponses
	😊	78	28,6%		
	😞	3	1,1%	1,5%	
	😡	1	0,4%		

De la description des séjours sur le site Internet clavim.asso.fr ?	☀	196	71,8%	98,9%	273 réponses
	😊	74	27,1%		
	😞	3	1,1%	1,1%	
	😡	0	0,0%		

Du délai accordé pour effectuer votre pré-inscription ?	☀	179	65,6%	97,4%	273 réponses
	😊	87	31,9%		
	😞	6	2,2%	2,6%	
	😡	1	0,4%		

Des conditions générales des séjours et des modalités d'inscription ?	☀	183	67,0%	97,8%	273 réponses
	😊	84	30,8%		
	😞	6	2,2%	2,2%	
	😡	0	0,0%		

Du simulateur de tarif ?	☀	173	63,4%	98,2%	273 réponses
	😊	95	34,8%		
	😞	3	1,1%	1,8%	
	😡	2	0,7%		

De votre inscription en ligne effectuée sur le portail famille TÉLISS ?	☀	189	69,2%	94,5%	273 réponses
	😊	69	25,3%		
	😞	12	4,4%	5,5%	
	😡	3	1,1%		

Note globale satisfaction "Inscription"

97,6%

Le suivi de l'inscription

LE SUIVI DE VOTRE INSCRIPTION AU SEJOUR

Concernant le suivi de votre inscription à un séjour du CLAVIM, que pensez-vous ?

De votre inscription sur TÉLISS ?		177	64,8%	96,7%	273 réponses
		87	31,9%		
		8	2,9%	3,3%	
		1	0,4%		

Du dossier d'inscription dématérialisé reçu dans votre boîte email ?		193	70,7%	97,4%	273 réponses
		73	26,7%		
		7	2,6%	2,6%	
		0	0,0%		

Des informations pré-remplies dans votre dossier d'inscription ?		187	68,5%	99,3%	273 réponses
		84	30,8%		
		1	0,4%	0,7%	
		1	0,4%		

De la procédure de renvoi de votre dossier ?		178	65,2%	94,9%	273 réponses
		81	29,7%		
		14	5,1%	5,1%	
		0	0,0%		

Du tarif du séjour ?		132	48,4%	95,6%	273 réponses
		129	47,3%		
		12	4,4%	4,4%	
		0	0,0%		

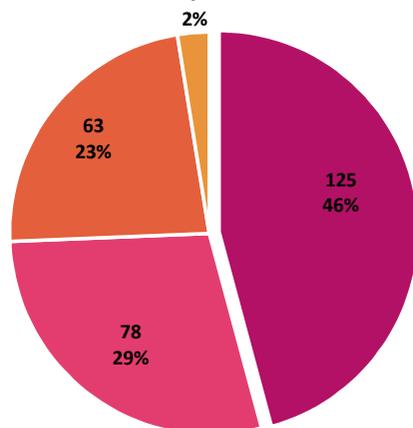
Des modes de paiement proposés, notamment la possibilité de régler votre séjour en ligne via TÉLISS ?		186	68,1%	98,9%	273 réponses
		84	30,8%		
		3	1,1%	1,1%	
		0	0,0%		

Note globale satisfaction "Suivi de votre inscription"

97,1%

L'accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

Pour déposer le dossier du séjour de votre enfant, comment l'avez-vous transmis ?



- Par mél
- Je l'ai déposé dans la boîte aux lettres du Centre Administratif
- Je me suis rendu(e) à l'accueil du CLAVIM
- Autre



ACCUEIL DU CLAVIM

Si vous vous êtes rendu(e) à l'accueil du CLAVIM, que pensez-vous :

De la disponibilité du chargé(e) d'accueil ?	☀	45	71,4%	98,4%	63 réponses
	😊	17	27,0%		
	😐	0	0,0%	1,6%	
	😞	1	1,6%		

De la courtoisie du chargé(e) d'accueil rencontré(e) ?	☀	48	76,2%	98,4%	63 réponses
	😊	14	22,2%		
	😐	0	0,0%	1,6%	
	😞	1	1,6%		

De l'attention, de la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil qui a traité votre demande ?	☀	47	74,6%	98,4%	63 réponses
	😊	15	23,8%		
	😐	0	0,0%	1,6%	
	😞	1	1,6%		

Du traitement de votre dossier ?	☀	48	76,2%	100,0%	63 réponses
	😊	15	23,8%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	😞	0	0,0%		

Du délai de traitement de votre dossier ?	☀	46	73,0%	96,8%	63 réponses
	😊	15	23,8%		
	😐	2	3,2%	3,2%	
	😞	0	0,0%		

Note globale satisfaction "Accueil du CLAVIM"

98,4%

Le déroulement du séjour

LE DÉROULEMENT DU SÉJOUR
Concernant le séjour de votre enfant, que pensez-vous ?

Des modalités de départ et de retour ?		210	76,9%	97,8%	273 réponses
		57	20,9%		
		6	2,2%	2,2%	
		0	0,0%		

Des moyens d'informations mis à disposition des familles durant le séjour (Facebook / n° d'urgence 24/24h / SMS) ?		198	72,5%	92,7%	273 réponses
		55	20,1%		
		18	6,6%	7,3%	
		2	0,7%		

Du dispositif « séjours déconnectés »		237	86,8%	98,9%	273 réponses
		33	12,1%		
		2	0,7%	1,1%	
		1	0,4%		

De la relation de votre enfant avec le directeur et l'équipe d'animation ?		230	84,2%	99,6%	273 réponses
		42	15,4%		
		1	0,4%	0,4%	
		0	0,0%		

Du lieu du séjour ?		227	83,2%	100,0%	273 réponses
		46	16,8%		
		0	0,0%	0,0%	
		0	0,0%		

Des conditions d'hébergement ?		182	66,7%	98,5%	273 réponses
		87	31,9%		
		4	1,5%	1,5%	
		0	0,0%		

De l'ambiance générale durant le séjour ?		217	79,5%	99,3%	273 réponses
		54	19,8%		
		1	0,4%	0,7%	
		1	0,4%		

Des activités proposées ?		220	80,6%	97,8%	273 réponses
		47	17,2%		
		6	2,2%	2,2%	
		0	0,0%		

De la qualité de la restauration ?		154	56,4%	91,9%	273 réponses
		97	35,5%		
		20	7,3%	8,1%	
		2	0,7%		

De la gestion des effets personnels ?		180	65,9%	97,4%	273 réponses
		86	31,5%		
		6	2,2%	2,6%	
		1	0,4%		

De la gestion de l'argent de poche ?		207	75,8%	98,5%	273 réponses
		62	22,7%		
		3	1,1%	1,5%	
		1	0,4%		

Note globale satisfaction "Déroulement du séjour"

97,5%

Les nombreux remerciements aux équipes

La quasi totalité des personnes ayant rédigé des suggestions ou commentaires (135) ont exprimé des appréciations positives et des remerciements.

« Bravo pour tous ce que vous faites pour nos enfants. Continuez comme ça. Séjour connecté c'est une excellente idée. Merci! »

{ « Merci pour ce merveilleux moment, mon fils est ravi de ce séjour » }

« Super séjour !
L'organisation et les animateurs sont au top! »

« Vraiment un très bon retour de nos enfants, félicitations à toute l'équipe ! »

« Ma fille est vraiment ravie de son premier séjour avec les équipes Clavim, qui semblent dévouées attentionnées et très créatives »

« Superbe séjour une fois de plus. Le Facebook était mis à jour très souvent avec de très nombreuses photos. Mon fils est très heureux de son séjour »

« Merci beaucoup pour toute l'organisation du séjour, la qualité de l'animation et de l'accueil. Ma fille est ravie et rentre avec des souvenirs mémorables. Nous faisons entièrement confiance au Clavim. Félicitations et un grand merci !!! »

« Le niveau de qualité d'accueil de la colonie est exceptionnel. Vraiment nous sommes impressionnés »

{ « Le Facebook était mis à jour très souvent avec de très nombreuses photos » }

{ « Super séjours, ma fille veut déjà y retourner .
Merci à l'équipe du Clavim » }

« ENCORE UN SUPER SEJOUR MERCI
AU CLAVIM DE FAIRE VIVRE DE SUPERS
VACANCES DECONNECTEES A NOS
JEUNES C EST GENIAL »

«Ma fille est revenue enchantée, le séjour lui a même paru trop court ! Un très grand merci à l'équipe d'animation aux petits soins. Le lieu du séjour est parfait : immersion nature ! Repas et coin bibliothèque très appréciés sur place. Ma fille a particulièrement apprécié que ce soit un séjour en petit groupe (une vingtaine d'enfants) »

« Mon fils a effectué son 3^{ème} séjour CLAVIM à l'île d'Yeu, Je peux d'abord dire qu'il revient serein, et très satisfait, ravi de l'ambiance du groupe notamment. Cela se voyait bien sur les photos mises en ligne d'ailleurs. Je trouve en tant que parent très intéressant de mélanger les activités culturelles, ludiques et sportives. Je ne peux qu'encourager le CLAVIM à poursuivre et maintenir cette qualité et tout particulièrement l'offre de séjours déconnectés. Je tiens à souligner également les qualités humaines des animateurs de ce séjour et du CLAVIM en général »

« Un grand merci aux responsable de centres et leur équipe. Toujours souriants, bienveillants et énergiques! Quel PLAISIR! Ma fille est rentrée plus que CONTENTE de son séjour! »

{ « Je vous remercie pour votre rapidité de réaction et de m'avoir donné un créneau pour visioconférence. Cela nous a beaucoup émus » }

Retour synthétique sur les commentaires : points à améliorer et/ou à surveiller

▪ **Inscriptions / dossier (~ 15 remarques)** ---> notamment : problèmes à l'inscription / saturation du réseau, dossier d'inscriptions / dématérialisation / constitution groupes

« Trop de documents demandés » ; « ne pas être obligé de déposer un dossier papier lorsqu'il a été envoyé par mail » ; « La gestion des dossiers d'inscription manquent de rigueur et de professionnalisme (perte de mails, relance de dossier d'inscription perdu, documents identiques à fournir pour chaque séjour d'une même saison » ; « Nous avions fait le demande lors de leur entretien pour être ensemble. Ça n'a pas été le cas. Ce que je trouve très dommage dans la mesure où les filles avaient ce projet de vacances en commun » ; « Attention à veiller à l'intégration des enfants venus seuls, une bande d'amis a participé à ce séjour (Avec leur historique en prime) en laissant peu de place aux autres jeunes » ; « Dommage qu'il faille prendre RDV pour déposer un dossier alors qu'on pourrait le renvoyer par scan. De plus, en me déplaçant au Clavim juste pour le déposer, l'accueil n'était pas agréable car je n'avais pas rendez-vous, et on m'a dit qu'il fallait que j'aille le déposer dans la boîte aux lettres en bas dehors alors que j'étais dans les locaux. Il a fallu que j'insiste pour le déposer » ; « Seul point négatif : lors de l'entretien avec l'animateur, pour la constitution des groupes , pourquoi demander au jeune avec quels amis il souhaiterait partir ,si , finalement , le souhait n'est pas pris en compte? » ; « En point d'amélioration, nous suggérons de proposer la réunion d'information pour les jeunes fin juin avant les congés » ; « C'est dommage de devoir imprimer tous les papiers pour pouvoir les signer alors que des signatures électroniques existent. Malheureusement, la dématérialisation est seulement pour l'envoi des dossiers. Il faut envoyer les pages du carnet de santé alors que les mêmes informations sont déjà enregistrées » ; « Le seul inconvénient rencontré c'est la date des réunions d'information proposé un vendredi. » ; « Pour la réunion avant le départ j'ai pas reçu de mail pour assister surtout que c'était le premier séjour pour ma fille alors j'ai reçu aucune information » ; « Il est dommage d'être obligé d'imprimer le dossier pour le déposer alors que l'inscription est dématérialisée » ; « Le dossier dématérialisé est un PDF non modifiable. Si on ne possède pas de version payante pour modifier un PDF, il faut donc l'imprimer, le compléter puis le scanner, ce qui nécessite du matériel. L'idéal serait de recevoir un PDF modifiable » ; « dossier d'inscription en PDF non modifiable, ce qui nécessite de l'imprimer, le remplir puis le scanner » ; « un PDF modifiable faciliterait les choses »

▪ **Animations / activités (~ 14 remarques)** ---> notamment : plus d'activités ou trop, meilleure répartition des groupes, équipe d'animation

« Davantage d'activités nautiques seraient appréciés » ; « je pensais que les enfants auraient des cours de natation : perfectionnement natation, ce que je recherchais » ; « Le Clavim devrait revoir à la hausse ses exigences vis à vis du recrutement de son personnel » ; « Une petite remarque concernant les activités. Avec des chaleurs comme celles que l'on connaît, il serait préférable de leur proposer davantage d'activités avec de l'eau, quitte à arroser les enfants régulièrement » ; « Une zone de baignade à proximité et n'y aller qu'une fois surtout avec la canicule c'est dommage de ne pas avoir pu en profiter plus » ; « Le parcours n'était pas suffisamment préparé et les trajets à pied ont été rallongés par manque de préparation ce qui implique fatigue des enfants qui ont dû préparer leurs affaires pour dormir de nuit car arrivés trop tard sur site » ; « L'ambiance du groupe 4 était peu sympathique (mauvais esprit, méchanceté entre enfants, hypocrisie) » ; « Pouvoir monter à cheval tous les jours (sauf bien sûr le jour de la sortie vulcania) » ; « Demande de la part de ma fille : plus de sports, des sorties » ; « Il était indiqué qu'ils auraient des cours de natation avec un maître nageur ce qui n'a finalement pas été le cas apparemment. » ; « Manque de bienveillance venue de l'animatrice » ; « Un peu plus d'activité bateau pour les petits (ils n'en ont fait qu'une fois sur tout le séjour) » ; « Seul petit bémol du séjour Cap Bretagne : j'ai cru que les enfants allaient faire plusieurs sessions de bateau » ; « Toutefois la première réaction de mon enfant à son retour c'est de nous annoncer qu'il y avait un animateur méchant qui l'a beaucoup disputé ».

▪ **Quantité & qualité de la restauration (~ 9 remarques)**

« La nourriture ne lui a pas énormément plu, manque de variété pour elle et parfois de quantité surtout au début du séjour » ; « la nourriture un peu "Just" pour des enfants de 11-12 ans qui ont faim !:-) » ; « Les repas étaient plutôt bons mais les quantités parfois insuffisantes et les repas pique nique toujours les mêmes a priori » ; « La qualité et quantité des menus sans viande proposé sont très limités voir en quantité insuffisante en fonction du lieu de séjour » ; « Seul bémol, les repas mais vraiment pas de catastrophe. peut-être anticiper les quantités... » ; « La nourriture n'était pas suffisante en quantité » ; « La qualité de la restauration n'était pas à la hauteur » ; « Mon fils était ravi hormis pour la nourriture (pas suffisante et pas très bonne) » ; « Pourriez-vous proposer des améliorations concernant les sanitaires des lieux de séjours (manque de savons pour les mains). »

Retour synthétique sur les commentaires : points à améliorer et/ou à surveiller

- **Communication / Facebook (~ 7 remarques)** ---> notamment : plus de photos durant le séjour, Facebook, meilleure communication sur les horaires / inscriptions.

« La municipalité devrait cependant interdire la diffusion des clichés sur un réseau social. Des enfants en maillot de bain..., téléchargés par tous les membres, même sur un groupe privé. Car mêmes supprimées, ces photos sont conservées par Facebook. C'est limite. D'autant qu'il existe d'autres solutions » ; « Peut-être mettre plus régulièrement des informations sur le groupe Facebook, même sans photos, surtout quand le groupe part en randonnée sans possibilité de donner de nouvelles » ; « J'aurais apprécié les mises-à-jour plus régulières sur le Facebook » ; « Un temps de visio un tout petit peu plus long serait chouette, mais vraiment pas grand chose à redire sinon » ; « je n'étais pas au courant de la possibilité d'appeler notre fille sur le centre » ; « j'aimerais être dans la boucle de communication des modalités des prochains séjours pour m'assurer de ne pas manquer les ouvertures des inscriptions ! » ; « Trop peu de nouvelles (quotidiennes auraient été un vrai plus) au cours du séjour »

- **Durée du séjour / horaires (~ 7 remarques)** ---> notamment : durée trop courte ; horaires de départ ; offre

« Séjour trop long, ce qui empêche de prévoir des vacances avec nos enfants si on est divorcé (18 jours) » ; « Un point d'amélioration : le retour n'était pas idéal : en milieu de journée (12h), avec un départ très tôt du centre » ; « Départ à 2h du matin trop tôt surtout si on travaille le jour même » ; « Horaires départ et retour de ce séjour pas évident quand on travaille » ; « Proposer quelques possibilités de séjour plus longs 2-3 semaine » ; « Pourriez-vous proposer des séjours de 14 jours, au lieu de 11 ou 12 jours ? » ; « Augmenter un peu les offres de séjour pour le mois d'août ».

- **Conditions d'hébergement (~ 5 remarques)** ---> notamment : toilettes, lessive durant le séjour / linge

« Il est dommage que le centre du Baly ne propose que des lavages avec de la lessive écolo » ; « La valise est retournée avec des affaires soit disant lavées mais qui ne sentent pas bon et avec des taches qui ne partent pas » ; « le manque de propreté des sanitaires » ; « Quant à l'hébergement, je trouve que faire faire du camping sauvage à des enfants de 14/15 ans dans un pays étranger est limite en termes de sécurité » ; « Pourriez-vous proposer des améliorations concernant les sanitaires des lieux de séjours (manque de savons pour les mains). »

- **Gestion des affaires (~ 3 remarques)** notamment perte d'affaires ; gestion du linge.

« Il a perdu plusieurs paires de chaussettes, ses tongs, des tee shirt un short pourtant notés de son nom c'est la première fois que ça arrive » ; « Il serait nécessaire d'actualiser la liste du trousseau conseillé afin de ne pas anticiper en achetant du matériel déconseillé par la suite lors de la réunion (ex : chaussures de randonnée..) » ; « Notre enfant est partie avec des lunettes de vue (dispositif médical) et n'est pas revenu avec »

- **Gestion du courrier (~ 2 remarques)**

« Seul petit point à travailler, mon enfant est revenu avec des courriers écrits qui n'ont pas été envoyés » ; « Insister sur le fait qu'il est conseillé de leur écrire pendant le séjour...nous ne l'avons pas relevé, peu habitués aux séjours de ce type »

- **Argent de poche (~ 2 remarques)**

« Argent de poche qui n'a pas été vérifié (écart entre les dépenses et le reliquat) » ; « Il me dit avoir dépensé 5€ sur les 10 donnés et nous n'avons pas eu la différence de rendue (sauf si envoyée par courrier prochainement) »

- **Tarif (~ 1 remarque)** ---> notamment : paiement en plusieurs fois