



Enquête de satisfaction Séjours de vacances Eté 2021

- ▶ **28 séjours organisés entre le 7 juillet et le 27 août 2021 - 705 jeunes inscrits** (565 en 2020 - à noter que l'offre a été entièrement reconfigurée en raison de la situation sanitaire et des protocoles Covid en vigueur, comme en 2020) ;
- ▶ **Envoi d'un courriel aux parents avec lien vers le questionnaire dématérialisé** : mi-juillet – fin juillet – mi août – relance fin août (date limite des réponses : le vendredi 3 septembre) ;
- ▶ Nombre de réponses : **288 questionnaires entièrement complétés** (contre 241 en 2020), soit un taux de réponse de près de 41 % (quasi identique en 2020).





Enquête de satisfaction Séjours de vacances Eté 2021 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 95,7 % à 99,8 %.
→ **La note globale de satisfaction est de 96,4 %.**
- ▶ **100 % des sondés sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil au CLAVIM** (de la disponibilité du chargé(e) d'accueil ; de la courtoisie du chargé(e) d'accueil rencontré(e) ; de l'attention, de la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil qui a traité leur demande et du délai de traitement).
- ▶ **99 % des sondés sont satisfaits de l'offre globale** des séjours proposés par le CLAVIM.
- ▶ Aucun taux de satisfaction inférieur à 90 % sauf l'inscription sur Téliss (87,8 %).

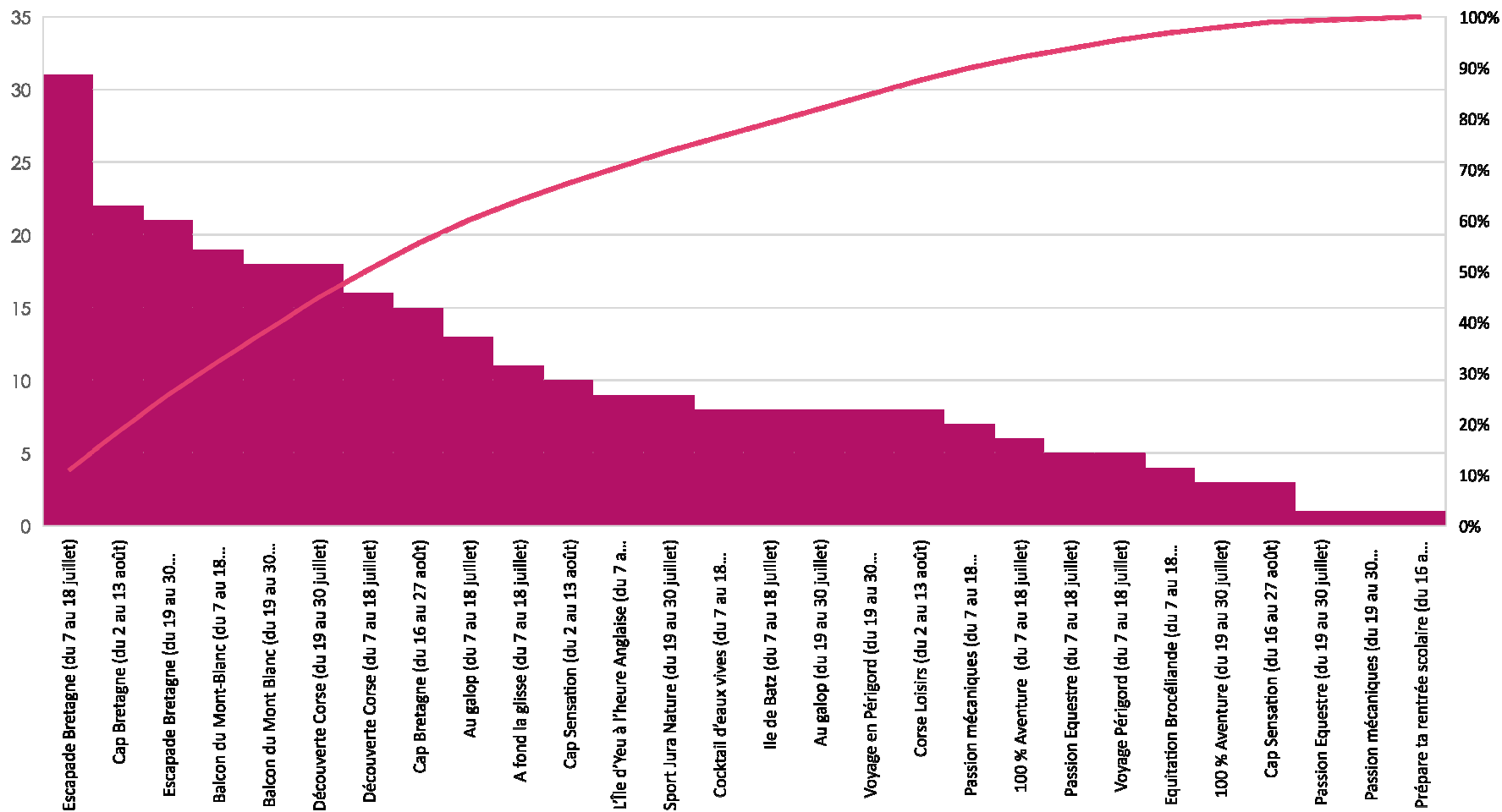
Points à améliorer et/ou à surveiller

- ▶ Les deux sujets ayant eu le taux de satisfaction le moins élevé mais autour de 90 % de satisfaction :
 - ❖ « De l'inscription en ligne sur le portail TÉLISS » : 8 % sont peu satisfaits et 4,2 % pas satisfaits (total : 12,2 % = 35 familles sur 288). A noter qu'une saturation du réseau / bugs informatiques ont été observés lors de la première heure d'ouverture des inscriptions.
 - ❖ « De la qualité de la restauration » : 7,6 % sont peu satisfaits et 2,1 % pas satisfaits (total : 9,7 % = 28 familles sur 288).

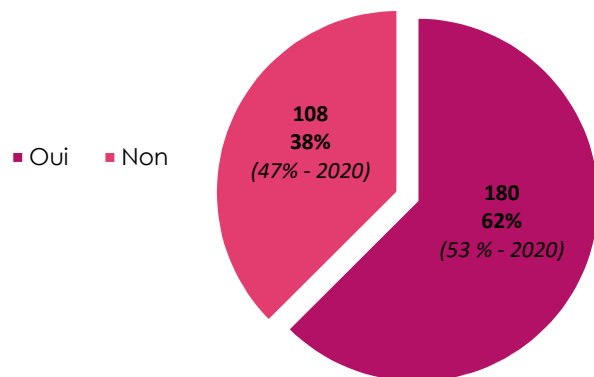
Les 28 séjours proposés durant l'été par le CLAVIM

705 jeunes inscrits - 336 jours cumulés (durée du séjour = 12 jours)

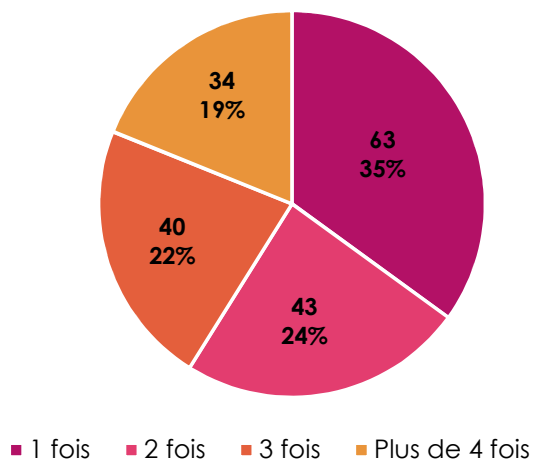
Votre enfant a participé à quel séjour ?



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

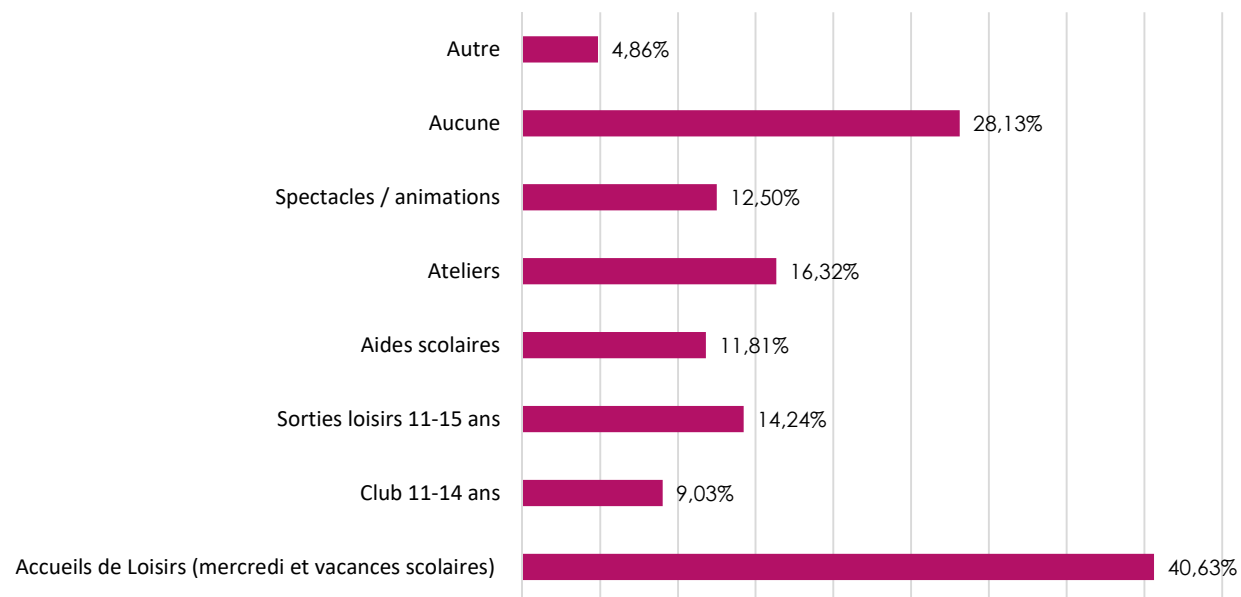


Si oui, combien de fois ?



Participation aux activités du CLAVIM

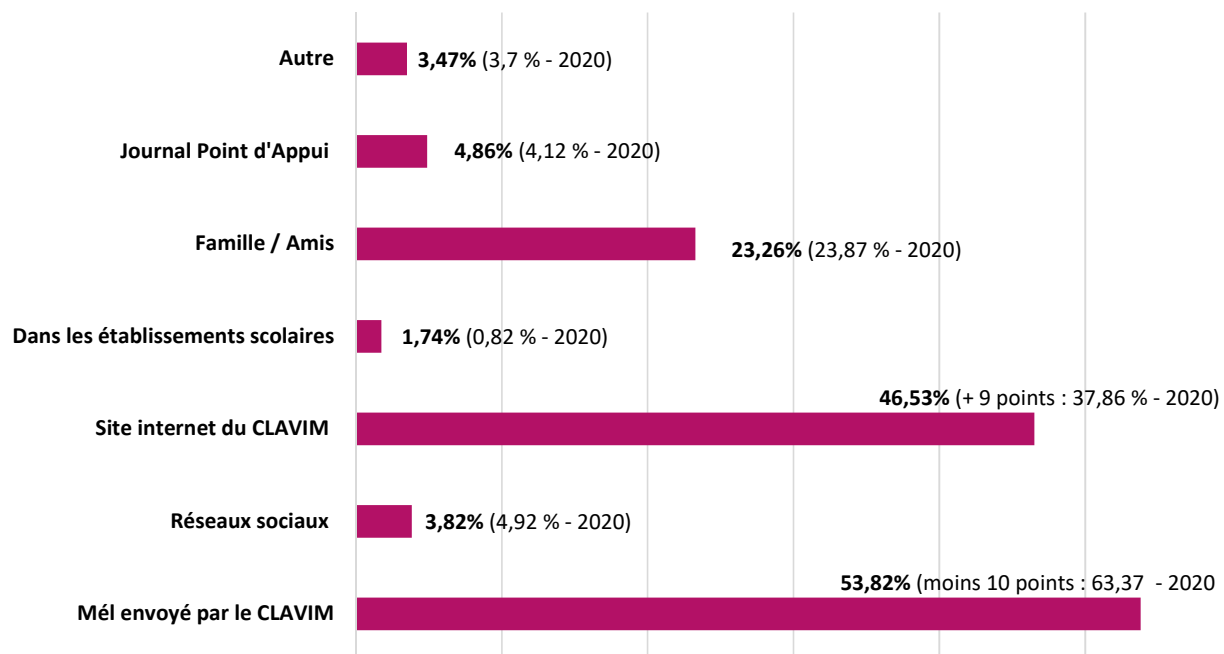
Votre enfant participe-t-il à d'autres activités du CLAVIM durant l'année ?



Autres = stages scolaires ; colo ; atelier danse ; violon ; séjours ; sorties loisirs, accueils de loisirs, ...

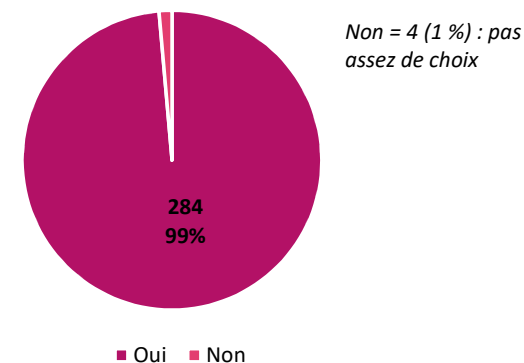
Information & offre des séjours

Comment avez-vous été informé(e) de l'offre renouvelée des séjours de l'été 2021

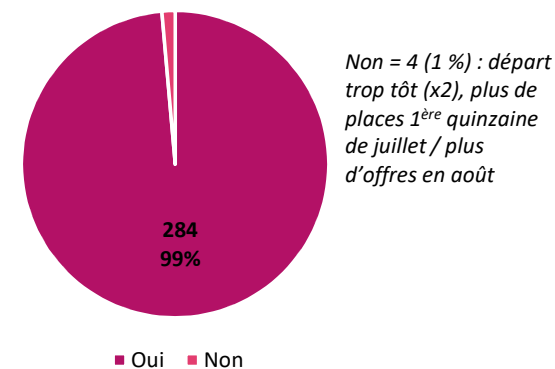


Autres = Par le personnel du CLAVIM ; Téliss, bouche à oreille ; CCI, l'habitude...

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

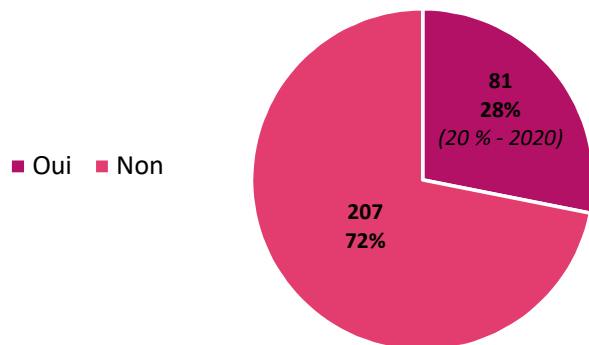


Les dates des séjours sont-elles adaptées à votre agenda familial ?

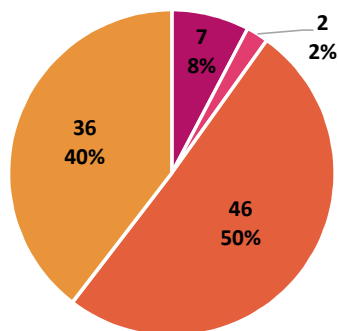


L'inscription

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

36 remarques sur les difficultés rencontrées : Elles concernent toutes le bug informatique à l'ouverture des inscriptions (trop de connexions). Séjours complets.

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 ?	☀	197	68,4%	99,0%	288 réponses
	😊	88	30,6%		
	😞	3	1,0%	1,0%	
	😡	0	0,0%		

De la description des séjours sur le site Internet clavim.asso.fr ?	☀	191	66,3%	98,6%	288 réponses
	😊	93	32,3%		
	😞	4	1,4%	1,4%	
	😡	0	0,0%		

Du délai accordé pour effectuer votre pré-inscription ?	☀	174	60,4%	95,1%	288 réponses
	😊	100	34,7%		
	😞	12	4,2%	4,9%	
	😡	2	0,7%		

Des conditions générales des séjours et des modalités d'inscription ?	☀	189	65,6%	96,9%	288 réponses
	😊	90	31,3%		
	😞	8	2,8%	3,1%	
	😡	1	0,3%		

Du simulateur de tarif ?	☀	189	65,6%	98,3%	288 réponses
	😊	94	32,6%		
	😞	5	1,7%	1,7%	
	😡	0	0,0%		

De votre inscription en ligne effectuée sur le portail famille TÉLISS ?	☀	166	57,6%	87,8%	288 réponses
	😊	87	30,2%		
	😞	23	8,0%	12,2%	
	😡	12	4,2%		

Note globale satisfaction "Inscription"

95,9%

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	61,5%	90,6%	288 réponses
		84	29,2%		
		22	7,6%	9,4%	
		5	1,7%		

Du dossier d'inscription dématérialisé reçu dans votre boîte email ?		206	71,5%	96,9%	288 réponses
		73	25,3%		
		9	3,1%	3,1%	
		0	0,0%		

Des informations pré-remplies dans votre dossier d'inscription ?		206	71,5%	98,3%	288 réponses
		77	26,7%		
		5	1,7%	1,7%	
		0	0,0%		

De la procédure de renvoi de votre dossier ?		194	67,4%	96,2%	288 réponses
		83	28,8%		
		11	3,8%	3,8%	
		0	0,0%		

Du tarif du séjour ?		149	51,7%	93,4%	288 réponses
		120	41,7%		
		17	5,9%	6,6%	
		2	0,7%		

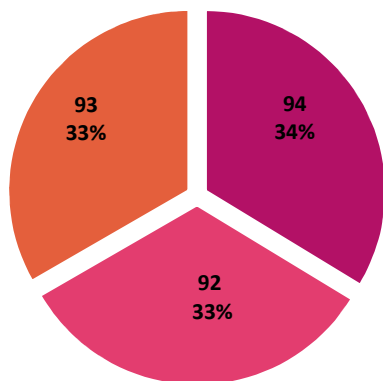
Des modes de paiement proposés, notamment la possibilité de régler votre séjour en ligne via TÉLISS ?		208	72,2%	98,6%	288 réponses
		76	26,4%		
		3	1,0%	1,4%	
		1	0,3%		

Note globale satisfaction "Suivi de votre inscription"

95,7%

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



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 ?	☀️	78	83,9%	100,0%	93 réponses
	😊	15	16,1%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	😞	0	0,0%		

De la courtoisie du chargé(e) d'accueil rencontré(e) ?	☀️	80	86,0%	100,0%	93 réponses
	😊	13	14,0%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	😞	0	0,0%		

De l'attention, de la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil qui a traité votre demande ?	☀️	78	83,9%	100,0%	93 réponses
	😊	15	16,1%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	😞	0	0,0%		

Du traitement de votre dossier ?	☀️	81	87,1%	98,9%	93 réponses
	😊	11	11,8%		
	😐	1	1,1%	1,1%	
	😞	0	0,0%		

Du délai de traitement de votre dossier ?	☀️	82	88,2%	100,0%	93 réponses
	😊	11	11,8%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	😞	0	0,0%		





Note globale satisfaction "Accueil du CLAVIM"





99,8%





Le déroulement du séjour





LE DÉROULEMENT DU SÉJOUR





Concernant le séjour de votre enfant, que pensez-vous ?





Des modalités de départ et de retour ?		235	81,6%	99,0%	288 réponses
		50	17,4%		
		3	1,0%	1,0%	
		0	0,0%		





Des moyens d'informations mis à disposition des familles durant le séjour (Facebook / n° d'urgence 24/24h / SMS) ?		194	67,4%	94,1%	288 réponses
		77	26,7%		
		13	4,5%	5,9%	
		4	1,4%		





Du dispositif « séjours déconnectés »		253	87,8%	97,6%	288 réponses
		28	9,7%		
		6	2,1%	2,4%	
		1	0,3%		





De la relation de votre enfant avec le directeur et l'équipe d'animation ?		238	82,6%	98,6%	288 réponses
		46	16,0%		
		3	1,0%	1,4%	
		1	0,3%		





Du lieu du séjour ?		230	79,9%	99,0%	288 réponses
		55	19,1%		
		3	1,0%	1,0%	
		0	0,0%		





Des conditions d'hébergement ?		184	63,9%	96,5%	288 réponses
		94	32,6%		
		9	3,1%	3,5%	
		1	0,3%		

De l'ambiance générale durant le séjour ?		226	78,5%	98,3%	288 réponses
		57	19,8%		
		4	1,4%	1,7%	
		1	0,3%		

Des activités proposées ?		212	73,6%	97,9%	288 réponses
		70	24,3%		
		6	2,1%	2,1%	
		0	0,0%		

De la qualité de la restauration ?		147	51,0%	90,3%	288 réponses
		113	39,2%		
		22	7,6%	9,7%	
		6	2,1%		

De la gestion des effets personnels ?		198	68,8%	96,2%	288 réponses
		79	27,4%		
		7	2,4%	3,8%	
		4	1,4%		

De la gestion de l'argent de poche ?		203	70,5%	95,5%	288 réponses
		72	25,0%		
		11	3,8%	4,5%	
		2	0,7%		

Note globale satisfaction "Déroulement du séjour"

96,6%

Les nombreux remerciements aux équipes

La quasi totalité des personnes ayant rédigé des suggestions ou commentaires (147) ont exprimé des appréciations positives et des remerciements.

« C'était une première et mon fils souhaite repartir et plus longtemps, c'est donc une réussite ».

{ « Un grand merci à toute l'équipe. Continuez ! » }

« Ne changez rien, c'était parfait ! »

« Toujours de très bonnes prestations, mon fils revient épanoui et heureux, merci ».

« Quelle magnifique opportunité et expérience de vie inoubliable pour nos jeunes de participer à des séjours de cette qualité. Un grand merci au Clavim et à la mairie3;

« Une équipe d'animation au top, pleine d'idées, de jeux, de chants et de bonne humeur ! ».

« Nous sommes très contents d'être dans une commune qui propose une offre de services extrêmement diversifiée à destination de nos enfants, toutes nos félicitations ! ».

{ « Tout est parfait. Vous êtes TOP » }

« Très bon séjour, notre enfant est revenu enchanté et parle déjà des choix de colonies pour l'année prochaine ! »

« Difficile pour nous de vous soumettre des points d'amélioration, tant le programme, l'organisation, les activités, jusqu'à la nourriture (ce qui est rare) sont de très grande qualité et très adaptés aux adolescents, dont vous assumez parfaitement la responsabilité ».

{ « Ma fille est restée très contente de son séjour. Bravo aux animateurs ! Merci infiniment au Clavim pour la richesse de choix et d'activités proposées tout au long de l'année. Bravo à tous ! Avec respect ». }

« Toujours aussi formidable. Merci encore à l'équipe du CLAVIM ».

« Les enfants ont adoré leur séjour et nous les avons sentis en sécurité. L'équipe de direction et d'animation était au top ».

« Toujours parfait. Merci à l'équipe du Clavim et à la ville d'Issy pour leur professionnalisme ».

« Tout est parfait. Du départ à l'arrivée. Accueil chaleureux par les équipes, je laisse partir ma fille à chaque séjour en toute confiance. Équipe d'animation au top, proche des enfants, de belle valeurs. On adore. Continuez ainsi ».

{ « Au TOP » }

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

- **Communication / Facebook (~ 19 remarques)** ---> notamment : plus de photos durant le séjour, pas de compte Facebook, meilleure communication sur les horaires / inscriptions.
« Je suggère d'envoyer un SMS lorsque le bus arrive à Issy les Moulineaux, un peu avant son arrêt à la mairie » ; « pas eu assez de photos » ; « nous aurions aimé un peu plus de nouvelles pendant le séjour » ; « une meilleure communication sur la date et l'horaire d'inscription » ; « ne pas faire arriver les parents après le car au retour » ; « un peu frustrée du manque de communication, mais c'est notre première fois » ; « un peu déçu du manque de publication sur FB » ; « ne pas faire une réunion commune à tous les séjours » ; « prévenir quand le séjour qui était prévu dans un camping devient un camp itinérant » ; « voir un peu plus d'infos sur les journées via Facebook » ; « nous aurions apprécié d'avoir des nouvelles un peu plus fréquemment... » ; « envoyer davantage de photos » ; « c'est par un heureux hasard que nous avons découvert l'ouverture des inscriptions. L'information pourrait être davantage visible dans la ville, journal, collèges, etc. » ; « plus de nouvelles durant le séjour » ; « prévoir un autre moyen de transmettre les photos que sur Facebook pour certains parents » ; « une meilleure information au sujet de la répartition des enfants dans chaque groupe » ; « la communication durant le séjour, voir son enfant une seule fois en dix jours c'est vraiment trop peu. Dommage ! » ; « les photos fournies sur le site montraient toujours le même groupe d'enfants ou des photos flous, je n'ai vu que très rarement ma fille » ; « n'ayant pas de profil Facebook, nous n'avons pas eu de nouvelles de nos enfants durant tout le séjour ».
- **Quantité & qualité de la restauration (~ 16 remarques)**
« Visiblement les enfants ont eu un peu faim ! » ; « plats peu adaptés à leur âge ! c'est le seul bémol du séjour » ; « selon mon fils, les quantités servies pendant les repas n'étaient pas suffisantes » ; « quantité de nourriture était juste » ; « améliorer les repas dans la structure de Montignac » ; « plus de nourriture pour les adolescents » ; « la restauration a été le bémol » ; « plus de fruits aux repas serait une amélioration appréciable » ; « améliorer la qualité des repas » ; « quantité de nourriture trop faible » ; « nourriture pas terrible à Montignac » ; « pourtant très facile sur la nourriture, il n'a pas aimé la cuisine proposée » ; « quant aux repas ; c'était insipide, pas de yaourts aux repas, dommage, mon ado avait faim en sortant de table alors grignotait » ; « la nourriture sur ce séjour n'était pas bonne et en quantité insuffisante » ; « les repas ne sont pas assez suffisant » ; « la qualité de la restauration lors de la partie de séjour "en dur" était peu satisfaisante ».
- **Conditions d'hébergement (~ 13 remarques)** ---> notamment : chambre trop petite, toilettes, pas assez de lessive durant le séjour / linge
« peut être prévoir une lessive en milieu de séjour » ; « maintenir l'entretien du linge par une professionnelle » ; « chambres un peu trop petites au goût de mon fils » ; « l'hébergement, il semble assez vétuste » ; « matelas peu confortables (un peu dur). Les toilettes commune pas très propres » ; « chambre était trop petite pour 4 enfants » ; « il est inadmissible de proposer à des jeunes ce mode d'hébergement. Lors des réunions il n'a pas été demandé de duvet » ; « le logement était déplorable. Les sacs et valises sont restés dans la terre durant tout le séjour. De plus il est très difficile dans ces conditions de pouvoir laver son linge » ; « douches trop chaudes » ; « des toilettes intérieurs étaient très sales » ; « sanitaire pas propre et salle de douche aussi » ; « 6 enfants dans un dortoir, c'est beaucoup, en temps de covid en particulier ! » ; « Au moins un lavage des vêtements sur place aurait été appréciable car les affaires étaient très odorantes et toutes mélangées ».
- **Gestion des affaires (~ 11 remarques)** notamment perte d'affaires ; gestion du linge.
« perdu ses lunettes de vue » ; « perte d'un sac de linge » ; « avoir des listes de matériels adaptées à chaque séjour car elles sont trop générales » ; « boîte de masque toute neuve n'a pas été retrouvée » ; « plus d'accompagnement pour la gestion de l'habillement des enfants le matin (tenue adaptée à la météo) et de la préparation de la valise avant le retour » ; « suivi de l'hygiène pendant le séjour notamment sur les tenues » ; « un sac de linge marqué (y compris les chaussettes une à une) aurait été perdu par les animateurs » ; « gestion des effets personnels a été laissée à la charge de notre enfant » ; « trop galère de récupérer son linge dans la grande panière » ; « nous avons été déçu par la gestion du linge peu satisfaisante, à priori le lavage n'a pas été efficace du tout » ; « famille n'est pas été averti lors de la perte de bagages à l'aéroport ».
- **Inscriptions / dossier (~ 10 remarques)** ---> notamment : problèmes à l'inscription / saturation du réseau, trop de documents demandés, renvoi du dossier sur Téliss
« pour l'inscription, cela a été compliqué car les séjours étaient très demandés et il m'a fallu m'y reprendre à plusieurs reprises malgré une bonne connexion » ; « inscription sur le portail Téliss stressante » ; « difficulté à l'inscription Téliss (serveur saturé) » ; « difficultés d'inscription car trop de connexions en même temps » ; « je souhaiterais que les inscriptions en ligne soient plus facile » ; « grosses difficultés pour accéder à l'inscription du séjour sur Téliss » ; « nous exigeons moins de documents pour les séjours » ; « il est préférable d'améliorer l'accès au site pour les inscriptions pour éviter des frayeurs inutiles » ; « les inscriptions ont été compliquées car le site était surchargé » ; « ce serait plus clair de pouvoir renvoyer le dossier d'inscription sur Téliss après avoir fait l'inscription par ce biais ».

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

- **Animations / activités (~ 10 remarques)** ---> notamment : plus d'activités ou trop, meilleure répartition des groupes par âge, planning non respecté.
« ne pas organiser de grands jeux juste après les activités nautiques qui sont assez fatigantes » ; « notre fils n'a pas l'impression d'avoir beaucoup progressé en anglais (même si nous avons bien conscience qu'il ne s'agissait pas d'un véritable séjour linguistique) » ; « le planning envoyé n'a pas été respecté, pas de baignade au lac ni même de randonnée » ; « plus d'activités comme le canyoning et autres » ; « manque un babyfoot :-) » ; « seul point d'amélioration, il aurait bien aimé pouvoir faire quelques veillées plus tardives certains soirs » ; « proposer l'hébergement en pension complète après la grande rando de 2 jours afin de mieux profiter de la récupération en pension complète » ; « plus de "vrais" activités : par exemple canyoning sur plusieurs jours / sorties en ville » ; « mon fils aurait aimé au moins une activité de plus » ; « mon fils aurait aimé être dans le groupe des « grands », « ma fille s'est beaucoup ennuyée les activités, elles n'étaient pas adaptés à son âge... » ; « souffert du manque de sommeil (réveils tous les jours à 7h pour aller à la piscine ».
- **Durée du séjour (~ 8 remarques)** ---> notamment : durée trop courte
« une offre sur 15 jours nous paraîtrait une bonne durée. Pas trop courte ni trop longue » ; « mes filles auraient aimé que le séjour dure plus longtemps » ; « possibilité de partir la 1e semaine de juillet pour les collégiens (fin des cours plus tôt à cause du brevet) » ; « séjour plus court (7 jours par exemple) » ; « une durée de séjour un peu plus longue » ; « augmenter la durée des séjours pour repasser à 3 semaines au lieu de seulement 11 jours » ; « séjour un peu trop court » ; « notre enfant aurait aimé une colonie plus longue ».
- **Tarif (~ 4 remarques)** ---> notamment : paiement en plusieurs fois, prix trop élevé.
« Proposer un paiement en plus que 2 fois » ; « nous regrettons cependant d'avoir payé le tarif plein » ; « les tarifs soient un peu moins » ; « maman solo avec 2 enfants les tarifs sont un peu chers ».
- **Horaires de départ (~ 4 remarques)**
« Départ à 5h30 pas idéal » ; « un départ moins matinal que 5h30... » ; « l'horaire de départ un peu trop matinale » ; « veiller à proposer des horaires de départ davantage respectueux du rythme de l'enfant ».
- **Gestion du courrier (~ 3 remarques)**
« courrier écrit en milieu de semaine n'aurait jamais été posté (les enveloppes prêtes et timbrées sont revenues en l'état) » ; « ça serait très utile de mentionner la possibilité que les enfants peuvent recevoir les courriers pendant le séjour sur les fiches d'information du séjour » ; « la gestion du courrier nous a semblé moyenne, nous avons reçu 2 cartes en même temps qui n'avaient pas été écrites au même moment ».
- **Argent de poche (~ 2 remarques)**
« Pas de proposition pour utiliser l'argent » ; « mon fils a regretté de ne pas pouvoir dépenser son argent de poche ».
- **Autres remarques**
« attestation Lexim, certains l'ont eu d'autres pas » ; « offre linguistique plus large » ; « des séjours ou des activités dès juin - les jeunes terminent les cours bien avant la fin officielle de l'année scolaire » ; « ma fille a trouvé que certains animateurs étaient nerveux en fin de séjours » ; « dommage qu'on ne prenne pas en compte certaine situation particulière en situation de handicap » ; « Je trouve dommage que personne ne m'ait informé que mon enfant était malade durant les derniers jours du séjours » ; « cela serait bien de pouvoir s'inscrire à 2 séjours pendant l'été » ; « nous n'avons pas été informés de la maladie de notre enfant pendant sa colo... » ; « la réunion de départ du voyage de ma fille était la veille du départ (4h matin) ce qui l'a beaucoup déstabilisée ».