

## Résultats synthétiques des enquêtes de satisfaction Prestations CLAVIM

Dans le cadre de la démarche *Qualivilles* initiée cette année au CLAVIM pour son accueil situé au Centre Administratif Municipal, et au regard du module 6 « Prestations Famille » de ce référentiel, **plusieurs enquêtes de satisfaction ont été menées entre 2019** afin de mieux connaître les attentes, remarques et suggestions des adhérents sur différentes prestations du CLAVIM, et envisager ainsi des pistes d'amélioration sur les activités proposées. Nous tenions à vous faire part des résultats.

Les 8 enquêtes ont concerné :

- **Les Accueils de Loisirs et les temps périscolaires / Maternels** (484 questionnaires complétés)
- **Les Accueils de Loisirs / Élémentaires** (346 questionnaires complétés)
- **Les Ateliers proposés dans les structures de proximité** (172 questionnaires complétés)
- **Les Sorties loisirs 11-15 ans** (32 questionnaires complétés / sorties entre janvier et mars 2019)
- **Les stages d'aide scolaire** (17 questionnaires complétés / stages de Printemps uniquement)
- **Les Séjours de vacances** (Hiver, Printemps et Été 2019 -355 questionnaires complétés)

Chaque enquête développait plusieurs thèmes liés par exemple à la communication et l'information auprès des Isséens, à l'offre, au déroulement de l'inscription et au traitement des dossiers, à l'accueil, à l'organisation et au déroulement de l'activité. **Au total, 1 406 familles ont pris part à ces différentes enquêtes, les taux de satisfaction variant de 89 % à 97 % :**

- Pour les Accueils de loisirs et les temps périscolaires / Maternels : **la note globale de satisfaction est de 90 %** sur les 3 thèmes principaux « l'organisation des temps périscolaires », « l'organisation des accueils de loisirs durant les vacances scolaires » et « l'inscription aux activités ».
- Pour les Accueils de loisirs / Élémentaires : **la note globale de satisfaction est de 89 %** sur les 3 thèmes « l'organisation des accueils du mercredi », « l'organisation des accueils de loisirs durant les vacances scolaires » et « l'inscription aux activités ».
- Pour les Ateliers proposés dans les structures de proximité : **97 % des sondés sont satisfaits de l'offre** et 95 % du déroulement de l'activité.
- Pour les Sorties loisirs 11-15 ans : **la note globale de satisfaction est de 94 %** sur les 3 thèmes principaux « l'inscription », « l'accueil du CLAVIM » et « le déroulement de la sortie ».
- Pour les stages d'aide scolaire : **la note globale de satisfaction est de 92 %** sur les 2 thèmes principaux « l'inscription », « le déroulement de la sortie ».
- Pour les Séjours de vacances (Hiver, Printemps et Été) : **la note globale de satisfaction est de 97 %** sur les 4 thèmes principaux « la pré-inscription », « le suivi de l'inscription », « l'accueil du CLAVIM » et « le déroulement du séjour ».

**Pour chacune des enquêtes menées, des pistes d'amélioration ont été envisagées ou font l'objet d'actions inscrites au plan d'amélioration continue** (i.e. moyens d'information mis à disposition des familles, modalités d'inscription, tarification, etc.).

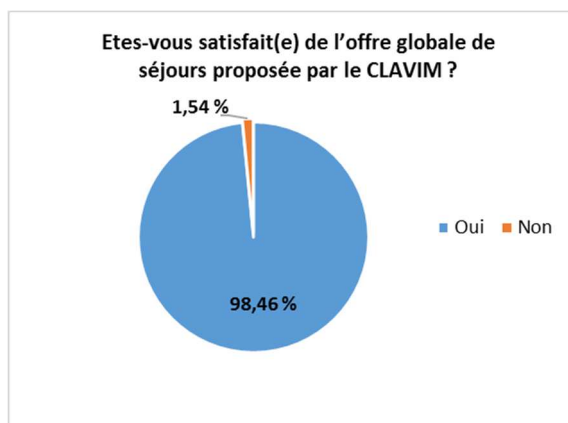
➤ SEJOURS DE VACANCES - HIVER 2019

Séjours Hiver 2019	
Note globale satisfaction "Pré-inscription"	96,2%
Note globale satisfaction "Suivi de votre inscription"	96,6%
Note globale satisfaction "Accueil du CLAVIM"	99,9%
Note globale satisfaction "Déroulement du séjour"	97,2%
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>97,5%</b>



➤ SEJOURS DE VACANCES - PRINTEMPS 2019

Séjours Printemps 2019	
Note globale satisfaction "Pré-inscription"	95,4%
Note globale satisfaction "Suivi de votre inscription"	95,4%
Note globale satisfaction "Accueil du CLAVIM"	99,6%
Note globale satisfaction "Déroulement du séjour"	96,5%
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>96,7%</b>



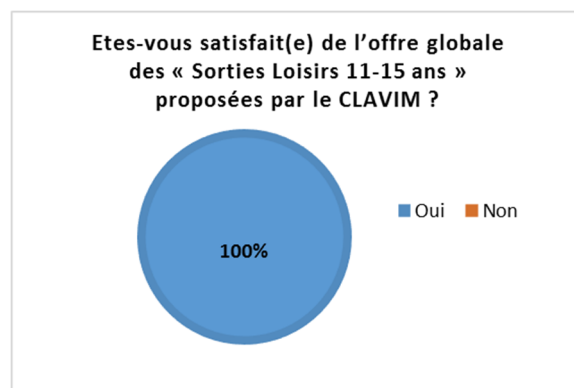
➤ SEJOURS DE VACANCES - ETE 2019

Séjours Eté 2019	
Note globale satisfaction "Pré-inscription"	96,2%
Note globale satisfaction "Suivi de votre inscription"	96,6%
Note globale satisfaction "Accueil du CLAVIM"	99,9%
Note globale satisfaction "Déroulement du séjour"	97,2%
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>97,4%</b>



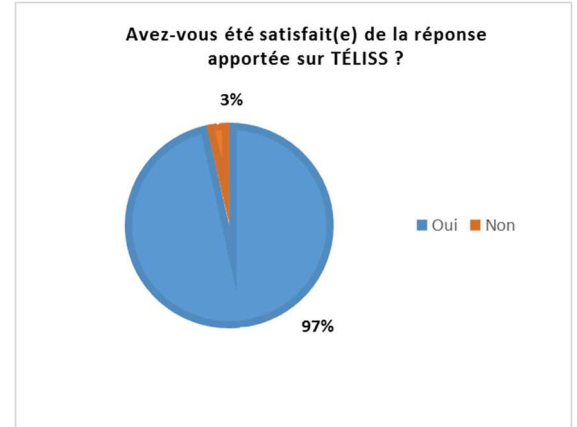
➤ SORTIES LOISIRS 11 – 15 ANS

Sorties Loisirs 11 – 15 ans	
Note globale satisfaction "Inscription"	93,8%
Note globale satisfaction "Accueil du CLAVIM"	92 %
Note globale satisfaction "Déroulement de la sortie"	97,5%
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>94,4%</b>



➤ TEMPS PERISCOLAIRES & ACCUEILS DE LOISIRS MATERNELS

Temps périscolaires & Accueils de Loisirs Maternels	
Note globale satisfaction "Temps périscolaires"	93,8%
Note globale satisfaction "ADL Vacances scolaires"	90,4%
Note globale satisfaction "Inscription aux activités"	87,5 %
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>90,5%</b>



➤ ACCUEILS DE LOISIRS ELEMENTAIRES

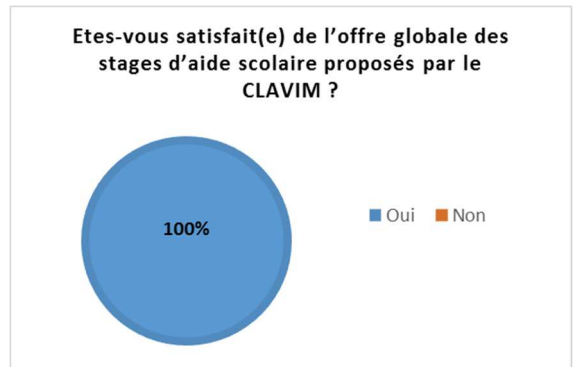
Mercredi & Vacances scolaires

Accueils de Loisirs Élémentaires	
Note globale satisfaction "Accueils du mercredi"	89,9%
Note globale satisfaction "ADL Vacances scolaires"	91,6%
Note globale satisfaction "Inscription aux activités"	85,1 %
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>88,9%</b>



➤ STAGES D'AIDE SCOLAIRE

Stages d'aide scolaire	
Note globale satisfaction "Inscription"	92,2%
Note globale satisfaction "Déroulement"	92,2%
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>92,2%</b>



➤ ATELIERS DANS LES STRUCTURES DE PROXIMITE

Ateliers hebdomadaires	
Note globale satisfaction "Inscription"	91%
Note globale satisfaction "Déroulement"	94,7%
<b>Note globale de la satisfaction</b>	<b>92,8%</b>

