Enquête de satisfaction
Séjours de vacances Eté 2020

- **30 séjours organisés entre le 6 juillet et le 28 août 2020 - 565 jeunes inscrits** *(à noter que l'offre a été entièrement reconfigurée en mai / juin en raison de la situation sanitaire et des protocoles Covid en vigueur)* ;
- **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 4 septembre 2020 pour les séjours de juillet et le 13 septembre pour les séjours d'août) ;
- Nombre de réponses : **241 questionnaires entièrement complétés** (contre 181 en 2019), soit un taux de réponse de plus de 42,6 % (contre 32 % en 2019 : + 10 pts).

Agrément tourisme
IM092110013
inscription sur
Telis

Enquête de satisfaction
Séjours de vacances Eté 2020
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 96,1 % à 100 %.

  → **La note globale de satisfaction est de 96,9 %.**

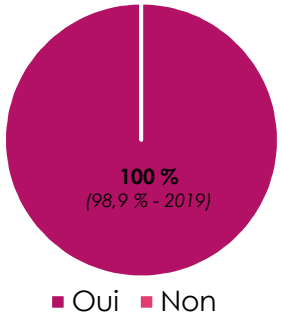
- 100 % des sondés sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil du CLAVIM (disponibilité du chargé(e) d'accueil ; de la courtoisie du chargé(e) d'accueil rencontré(e) ; de l'attention, de la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil qui a traité leur demande, du traitement du dossier et du délai de traitement) et du lieu des séjours.
- **100 % des sondés sont satisfaits de l'offre globale des séjours proposée par le CLAVIM**.
- Aucun taux de satisfaction inférieur à 93 % sauf la restauration (89,7 %).

Points à améliorer et/ou à surveiller

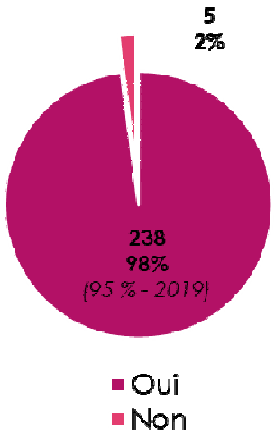
- Les deux sujets ayant eu le taux de satisfaction le moins élevé mais autour de 90 % de satisfaction :
  - « De la qualité de la restauration » : 8,2 % sont peu satisfaits et 2,1 % pas satisfaits (total : 10,3 % = 25 familles sur 243)
  - « De l'inscription en ligne sur le portail TÉLISS » : 6,2 % sont peu satisfaits et 0,8 % pas satisfaits (total : 7 % = 17 familles sur 243). A noter qu'une saturation du réseau / bugs informatiques ont été observés lors de la première heure d'ouverture des inscriptions. Vérifier par ailleurs la possibilité avec l'éditeur de l'envoi de PDF modifiable.

L'offre & L'inscription

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



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



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 ?	☼	154	63,4%	96,7%	243 réponses
	☺	81	33,3%		
	😐	7	2,9%	3,3%	
	☹	1	0,4%		
De la description des séjours sur le site Internet clavim.asso.fr ?	☼	152	62,6%	97,9%	243 réponses
	☺	86	35,4%		
	😐	5	2,1%	2,1%	
	☹	0	0,0%		
Du délai accordé pour effectuer votre pré-inscription ?	☼	148	60,9%	95,1%	243 réponses
	☺	83	34,2%		
	😐	12	4,9%	4,9%	
	☹	0	0,0%		
Des conditions générales des séjours et des modalités d'inscription ?	☼	161	66,3%	97,1%	243 réponses
	☺	75	30,9%		
	😐	7	2,9%	2,9%	
	☹	0	0,0%		
Du simulateur de tarif ?	☼	133	54,7%	96,7%	243 réponses
	☺	102	42,0%		
	😐	8	3,3%	3,3%	
	☹	0	0,0%		
De votre inscription en ligne effectuée sur le portail famille TÉLISS ?	☼	138	56,8%	93,0%	243 réponses
	☺	88	36,2%		
	😐	15	6,2%	7,0%	
	☹	2	0,8%		

Note globale satisfaction "Inscription" *96,1%*

Le suivi de l'inscription

LE SUIVI DE VOTRE INSCRIPTION AU SEJOUR

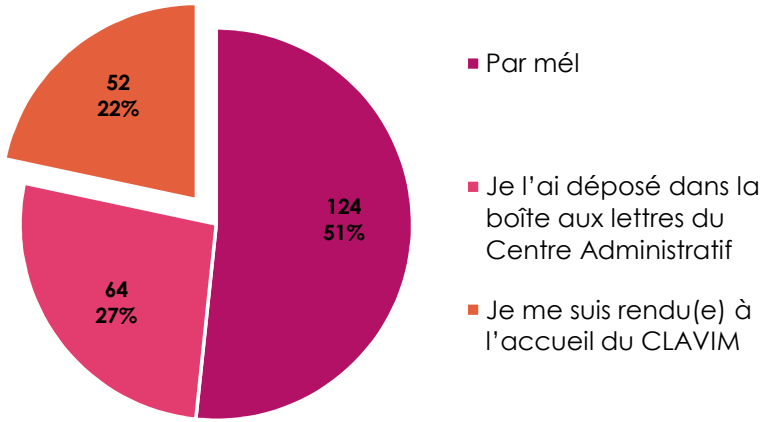
Concernant le suivi de votre inscription à un séjour du CLAVIM, que pensez-vous ?

De votre inscription sur TÉLISS ?	☼	150	61,7%	93,4%	243 réponses
	☺	77	31,7%		
	😐	16	6,6%	6,6%	
	☹	0	0,0%		
Du dossier d'inscription dématérialisé reçu dans votre boîte email ?	☼	173	71,2%	97,5%	243 réponses
	☺	64	26,3%		
	😐	5	2,1%	2,5%	
	☹	1	0,4%		
Des informations pré-remplies dans votre dossier d'inscription ?	☼	176	72,4%	97,9%	243 réponses
	☺	62	25,5%		
	😐	3	1,2%	2,1%	
	☹	2	0,8%		
De la procédure de renvoi de votre dossier ?	☼	166	68,3%	95,9%	243 réponses
	☺	67	27,6%		
	😐	8	3,3%	4,1%	
	☹	2	0,8%		
Du tarif du séjour ?	☼	97	39,9%	95,1%	243 réponses
	☺	134	55,1%		
	😐	12	4,9%	4,9%	
	☹	0	0,0%		
Des modes de paiement proposés, notamment la possibilité de régler votre séjour en ligne via TÉLISS ?	☼	160	65,8%	97,9%	243 réponses
	☺	78	32,1%		
	😐	5	2,1%	2,1%	
	☹	0	0,0%		

Note globale satisfaction "Suivi de votre inscription" 96,3%

L'accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

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



A noter cette année : peu de gens se sont rendus à l'accueil du CLAVIM – prise de rdv obligatoire (52 répondants contre 152 l'année dernière). Les familles ont privilégié un envoi dématérialisé.

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 ?	☼	34	65,4%	100,0%	52 réponses
	☺	18	34,6%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	☹	0	0,0%		
De la courtoisie du chargé(e) d'accueil rencontré(e) ?	☼	39	75,0%	100,0%	52 réponses
	☺	13	25,0%		
	😐	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 ?	☼	38	73,1%	100,0%	52 réponses
	☺	14	26,9%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	☹	0	0,0%		
Du traitement de votre dossier ?	☼	41	78,8%	100,0%	52 réponses
	☺	11	21,2%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	☹	0	0,0%		
Du délai de traitement de votre dossier ?	☼	44	84,6%	100,0%	52 réponses
	☺	8	15,4%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	☹	0	0,0%		

Note globale satisfaction "Accueil du CLAVIM" 100,0%

Le déroulement du séjour

LE DÉROULEMENT DU SÉJOUR

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

Des modalités de départ et de retour ?	☼	188	77,4%	99,2%	243 réponses
	☺	53	21,8%		
	😐	2	0,8%	0,8%	
	☹	0	0,0%		
Des moyens d'informations mis à disposition des familles durant le séjour (Facebook / n° d'urgence 24/24h / SMS) ?	☼	179	73,7%	95,1%	243 réponses
	☺	52	21,4%		
	😐	11	4,5%	4,9%	
	☹	1	0,4%		
Du dispositif « séjours déconnectés »	☼	207	85,2%	98,8%	243 réponses
	☺	33	13,6%		
	😐	3	1,2%	1,2%	
	☹	0	0,0%		
De la relation de votre enfant avec le directeur et l'équipe d'animation ?	☼	194	79,8%	97,9%	243 réponses
	☺	44	18,1%		
	😐	2	0,8%	2,1%	
	☹	3	1,2%		
Du lieu du séjour ?	☼	200	82,3%	100,0%	243 réponses
	☺	43	17,7%		
	😐	0	0,0%	0,0%	
	☹	0	0,0%		
Des conditions d'hébergement ?	☼	155	63,8%	97,9%	243 réponses
	☺	83	34,2%		
	😐	5	2,1%	2,1%	
	☹	0	0,0%		
De l'ambiance générale durant le séjour ?	☼	188	77,4%	98,4%	243 réponses
	☺	51	21,0%		
	😐	4	1,6%	1,6%	
	☹	0	0,0%		
Des activités proposées ?	☼	174	71,6%	97,5%	243 réponses
	☺	63	25,9%		
	😐	6	2,5%	2,5%	
	☹	0	0,0%		
De la qualité de la restauration ?	☼	120	49,4%	89,7%	243 réponses
	☺	98	40,3%		
	😐	20	8,2%	10,3%	
	☹	5	2,1%		
De la gestion des effets personnels ?	☼	157	64,6%	98,8%	243 réponses
	☺	83	34,2%		
	😐	3	1,2%	1,2%	
	☹	0	0,0%		
De la gestion de l'argent de poche ?	☼	171	70,4%	97,5%	243 réponses
	☺	66	27,2%		
	😐	5	2,1%	2,5%	
	☹	1	0,4%		

Note globale satisfaction "Déroulement du séjour" 97,3%