



Synthèse de l'enquête qualité Crèche Beauvau 2017

A rendre pour le 23 juin à la directrice de la crèche de Beauvau



Enquête Qualité 2017



La FJM est l'opérateur social auquel le ministère a confié les crèches d'administration centrale et de Nanterre.

Vous avez choisi de nous confier votre enfant, dont l'intérêt est au cœur de nos préoccupations.

Afin de vous offrir un service toujours plus performant, nous souhaiterions recueillir vos appréciations sur la qualité des prestations proposées. Merci à l'avance de votre participation.

Nom (facultatif) _____

Crèche : _____

Âge de l'enfant : moins de 1 an de 1 à 2 ans plus de 2 ans
accueil régulier occasionnel



Pour chacune des questions suivantes, diriez-vous que vous êtes plutôt :
très satisfait(e), satisfait(e), pas très satisfait(e), pas du tout satisfait(e) ?

Exemple : je suis très satisfait(e) de la réservation, je coche la première case en partant de la gauche.
je suis satisfait(e) de la réservation, je coche la deuxième case en partant de la gauche.

1. Réservation

5. Sécurité

2. Information

- avant votre arrivée
- en continu
- vie de la crèche
- vos contacts avec l'équipe de direction de la crèche
- avis sur le site Internet

6. Infrastructure

- état des locaux
- adaptation de l'espace

3. Accueil

- le jour de l'arrivée
- quotidien
- amplitude des heures d'ouverture
- période d'adaptation
- relation enfant/professionnels
- relation parents/professionnels
- relation parents/FJM
- relais entre les équipes, transmission, des infos concernant votre enfant
- relation parent/psychologue
- relation parent/médecin
- prise en compte de vos remarques et suggestions

7. Matériel

- mobilier
- jeux, jouets (choix, état)

8. Entretien

- hygiène, propreté

9. Nouveautés

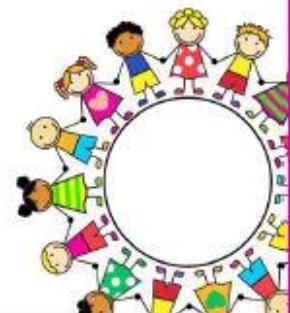
- travaux de rénovation (étés 2015 et 2016)
- avis sur le conseil de crèche

Satisfaction globale

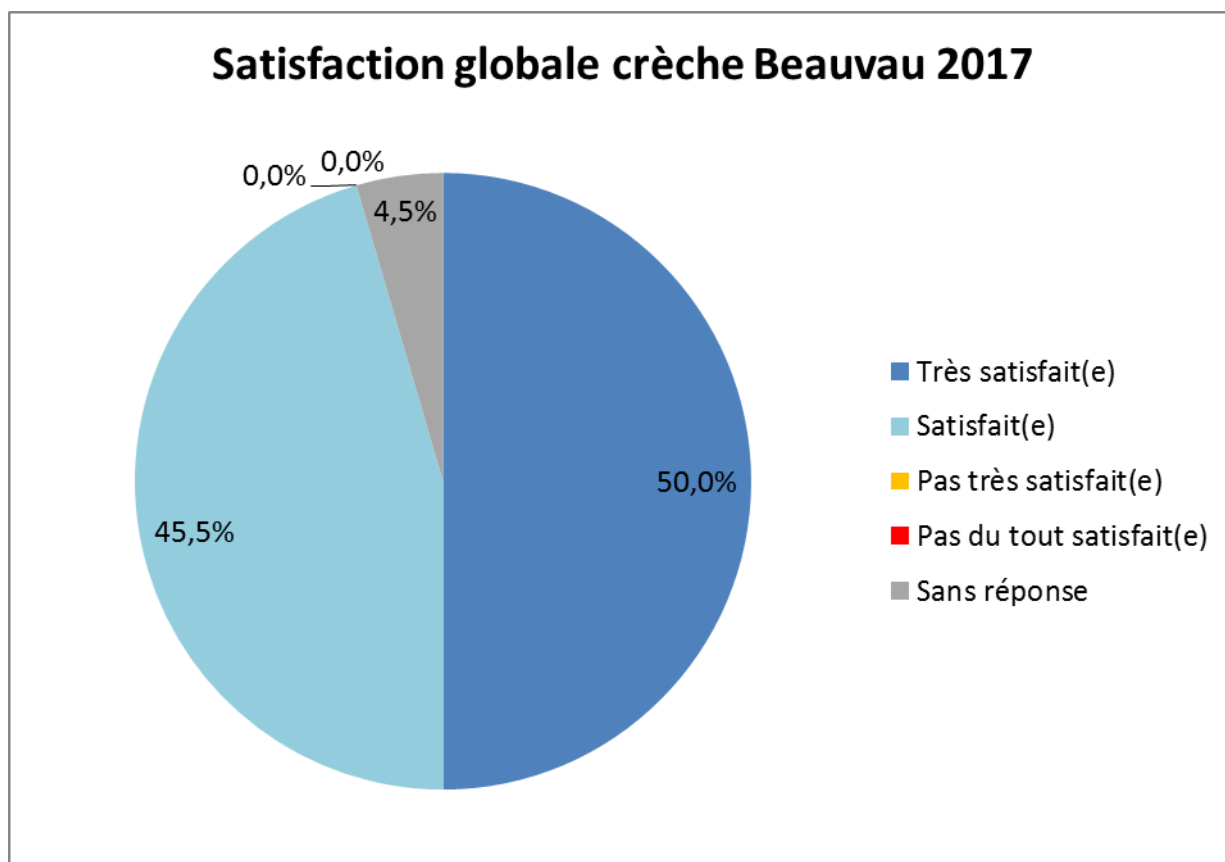
4. Vie quotidienne

- soins corporels aux enfants (hygiène, repas, sommeil)
- respect de l'enfant (rythmes, besoins affectifs)
- information en cas de maladie
- apport éducatif (autonomie, relation avec les pairs, éléments de socialisation, règles de vie)
- jeu, éveil, créativité (activités proposées, jeux libres, jardin)
- alimentation (biberons, repas)

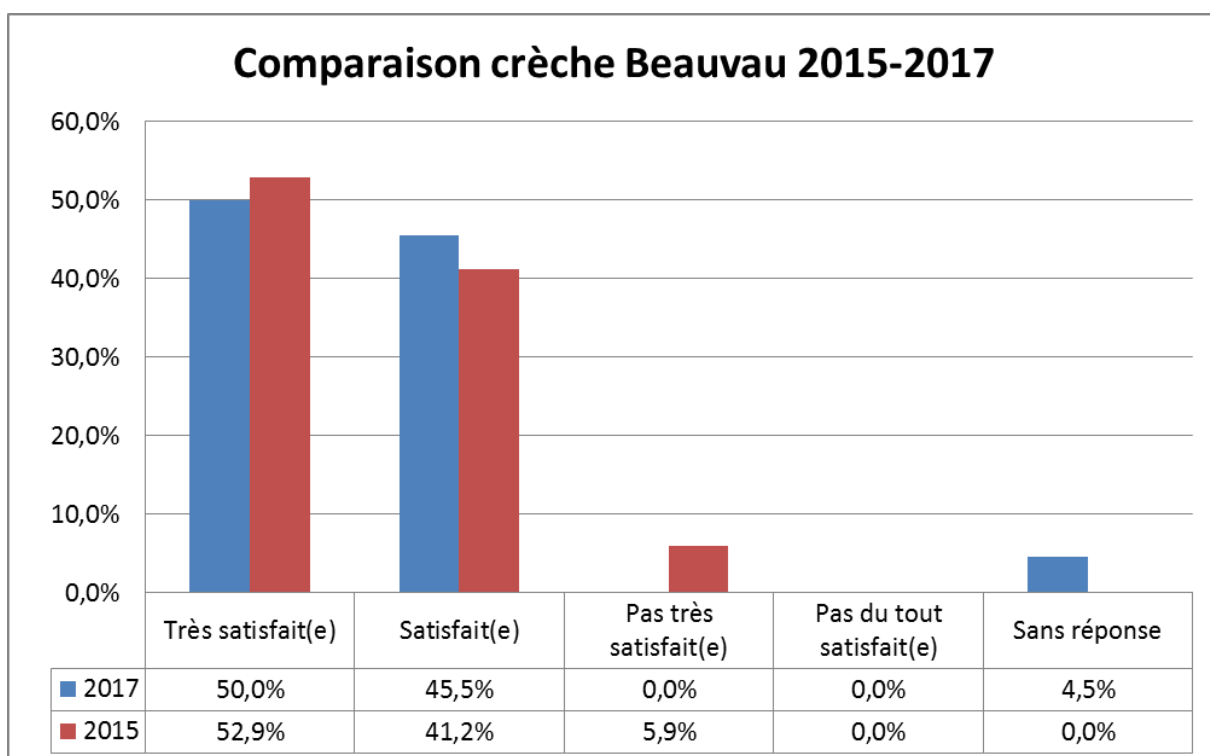
Suggestions :



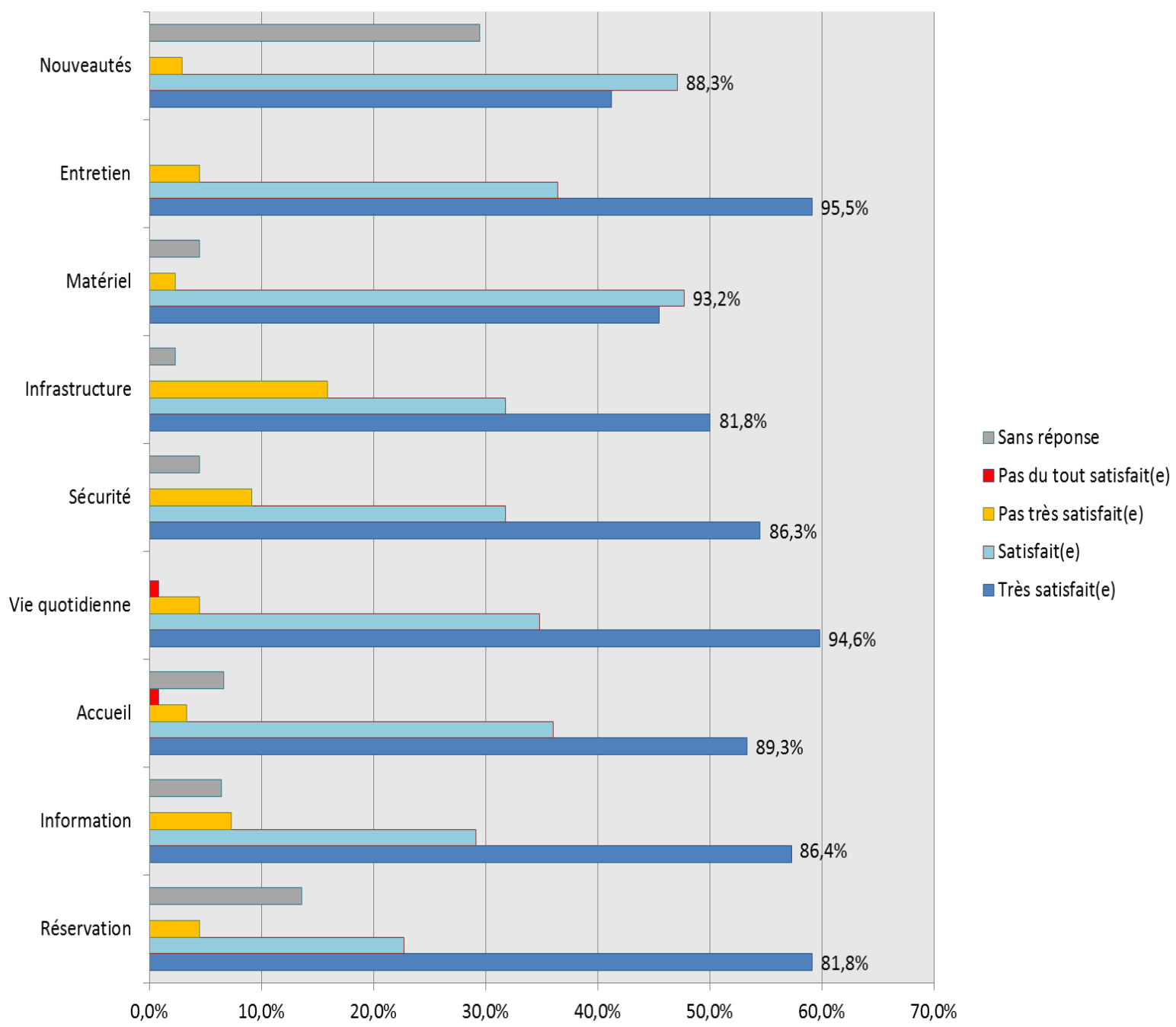
Taux de participation de 40,7 % contre 33,3 % en 2015.



Taux de satisfaction de 95,5 % contre 94,1 % en 2015.



Taux de satisfaction des différents thèmes



(Le pourcentage indiqué correspond au total des « très satisfaits » et « satisfaits »).

Globalement, les parents soulignent la qualité de l'équipe et de la direction, même si une amélioration de la communication avec la direction de la crèche est demandée par quelques-uns.

Ils constatent et déplorent que les locaux ne permettent pas de séparer les espaces de repos des espaces d'activité. C'est une préconisation de la PMI dans les sections accueillant les plus petits. Cet été, à l'occasion de la rénovation du plan de change du « Baby Club », un espace réservé au sommeil a été aménagé.