

ENQUETE DE SATISFACTION

Service enfance jeunesse – accueils de loisirs intercommunaux

Évaluation logiciel d'inscription /communication

Préambule :

Chers parents,

Dans une volonté d'adapter et de faire évoluer les modes d'inscription et de communication des accueils de loisirs de la communauté de communes, l'équipe du service enfance jeunesse souhaite vous consulter et évaluer votre degré de satisfaction.

Aussi, nous vous proposons de bien vouloir répondre au questionnaire de satisfaction (anonyme) mis en ligne, ou bien de le remettre au Directeur de l'accueil de loisirs ou au RIF (Relais Infos Familles) au plus tard **le 31 janvier 2021**.

Nous vous remercions par avance du temps que vous consacrerez à cette enquête.

Questions Générales :

1- Sur quelle commune résidez-vous ?

2- Sur quelle commune votre/vos enfants fréquente(nt)-t-il(s) l'accueil de loisirs intercommunal :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Vinay (3-6ans) | <input type="checkbox"/> Pont en Royans (3-6ans) |
| <input type="checkbox"/> Vinay (6-12ans) | <input type="checkbox"/> Pont en Royans (11-17ans) |
| <input type="checkbox"/> Vinay (11-17ans) | <input type="checkbox"/> Saint Romans (6-12ans) |
| <input type="checkbox"/> Saint Quentin sur Isère (3-12ans) | <input type="checkbox"/> Cognin les gorges (3-12ans) |

3 - Pour quelles raisons inscrivez-vous votre ou vos enfants à l'accueil de Loisirs ? :

- besoin d'un mode de garde
- qualité des activités & apport éducatif
- choix de votre enfant
- vie collective & apprentissage du vivre ensemble
- choix des parents

Autre (merci de préciser) :

4- A quelle(s) période(s) votre enfant fréquente-t-il la structure ?

- Les mercredis
- Les petites vacances
- Les vacances d'été
- Les séjours vacances et mini camps

Inscription & réservation logiciel :

5- Comment récupérez-vous votre dossier d'inscription ? (fiches individuelles et sanitaires) :

- sur le site internet de la communauté de communes
- sur le portail famille
- par mail
- auprès du CCAS de votre commune
- En main propre auprès des directeurs
- en main propre auprès du Relais Infos Familles (RIF)
- auprès des services sociaux du conseil départemental
- autres (à préciser) :

6- Comment inscrivez-vous vos enfants aux accueils de loisirs ? :

- en ligne sur le portail famille
- par téléphone
- par mail
- sur rdv

(++ : tout à fait satisfaisant, +: satisfaisant, = assez satisfaisant, -: peu satisfaisant, --: pas du tout satisfaisant)

	++	+	=	-	--
7- les informations générales reçues lors de l'inscription annuelle de votre enfant ou la constitution du dossier famille vous paraissent-elles suffisantes ?					
8- la lisibilité des informations données sur le portail familles (inscription / facturation / règlement/...) vous conviennent- elles ?					
9- quel est votre niveau de satisfaction des modes de réservation via le portail familles ?					

S'il y avait des améliorations à apporter au niveau des informations et des réservations en ligne, que proposeriez-vous ?

.....

Facturation et règlement :

10- Comment réglez-vous vos factures ?

- en ligne via le portail citoyen
 par courrier
 par le biais du Relais infos familles

(++ : tout à fait satisfaisant, +: satisfaisant, = assez satisfaisant, -: peu satisfaisant, --: pas du tout satisfaisant)

	++	+	=	-	--
11- la transmission de vos factures vous paraît-elle satisfaisante ?					
12- quel est votre niveau de satisfaction du mode de facturation actuel ?					
13- les factures que vous recevez sont-elles suffisamment claires ?					
14- les modalités de règlements sont-elles conformes à vos attentes ?					

S'il y avait des améliorations à apporter sur le mode de facturation et règlement, que proposeriez-vous ?

.....

.....

.....

Information et Communication

15- Comment vous tenez-vous informés des actualités de l'accueil de loisirs ? :

- le site internet de la Communauté de Communes
 en mairie
 dans les écoles
 les réseaux sociaux (Facebook) de la communauté de communes ou de l'association Espace Anim'
 presse locale
 Relais Infos Familles (RIF)
 directement auprès de l'accueil de loisirs
 Autre (merci de préciser) :

(++ : tout à fait satisfaisant, +: satisfaisant, = assez satisfaisant, -: peu satisfaisant, --: pas du tout satisfaisant)

	++	+	=	-	--
16- la transmission de l'information générale-via le logiciel vous paraît-elle satisfaisante ?					
17- quel est votre niveau de satisfaction du mode de communication actuel ?					
18- les mails/sms que vous recevez sont-ils suffisamment clairs ?					

S'il y avait des améliorations à apporter sur le mode de communication, que proposeriez-vous ?

