

# Enquête de satisfaction

*Collectivité*

**Sainte Geneviève**

*Nombre de réponses  
de l'enquête*

**113**

*Du*

**04/12/2023**

*Au*

**21/02/2024**



**296**

Nombre total de familles sur l'année

**403**

Nombre d'enfants différents venus

**38 %**

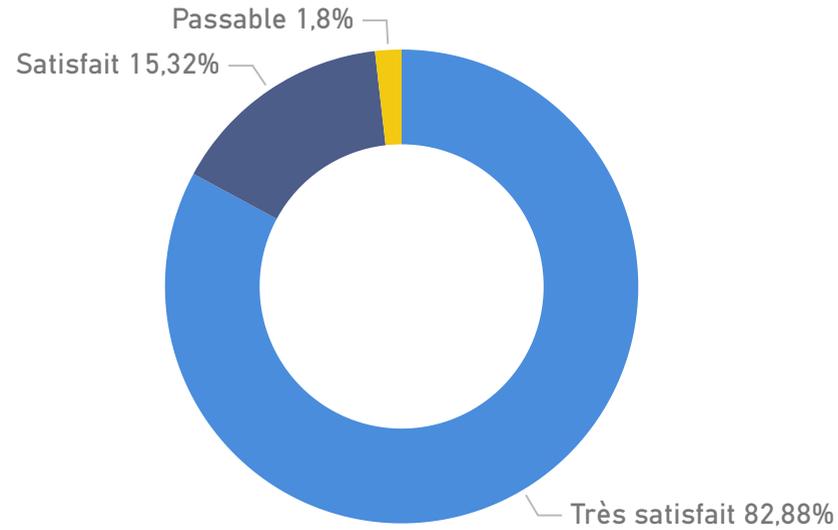
Pourcentage de réponses

**173**

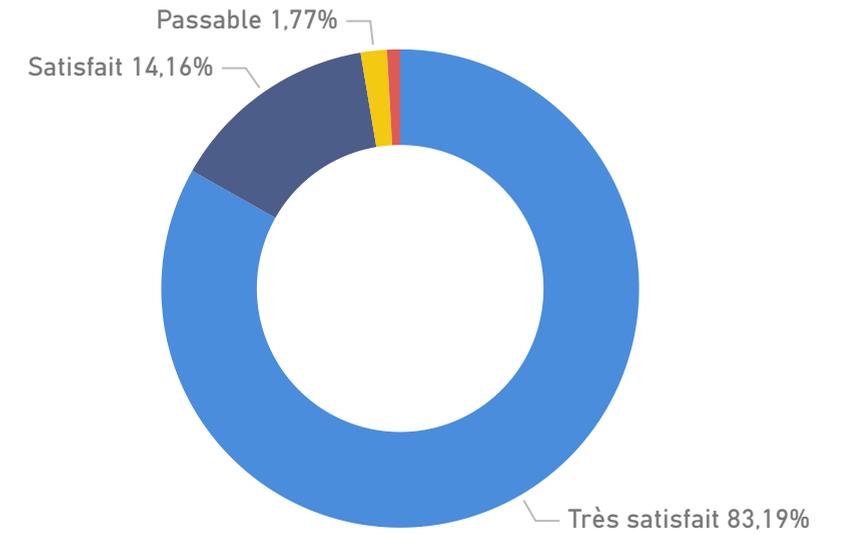
Nombre d'enfants de l'enquête

# L'EQUIPE

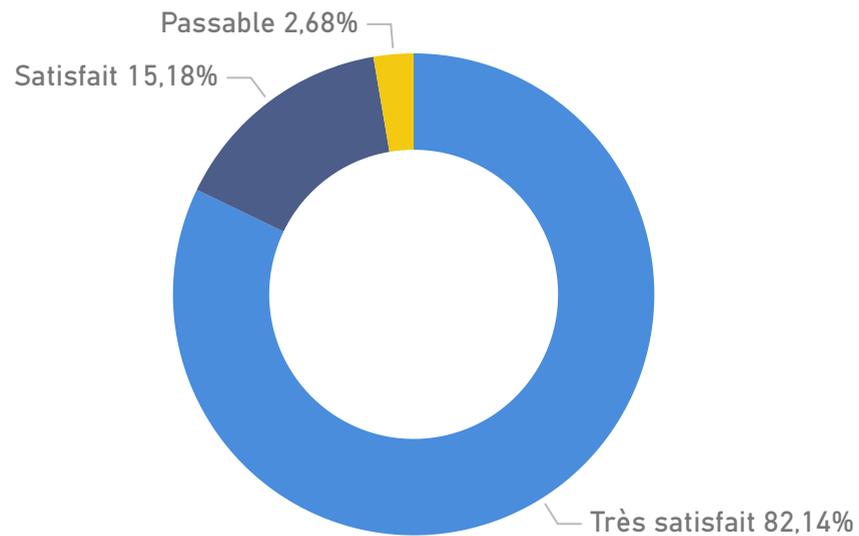
## Prise en compte des demandes



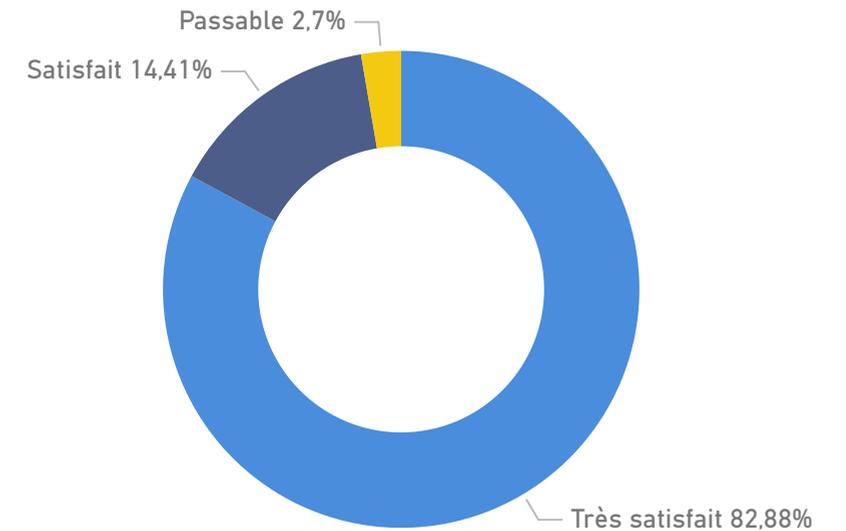
## Amabilité de l'équipe



## Votre confiance en l'équipe

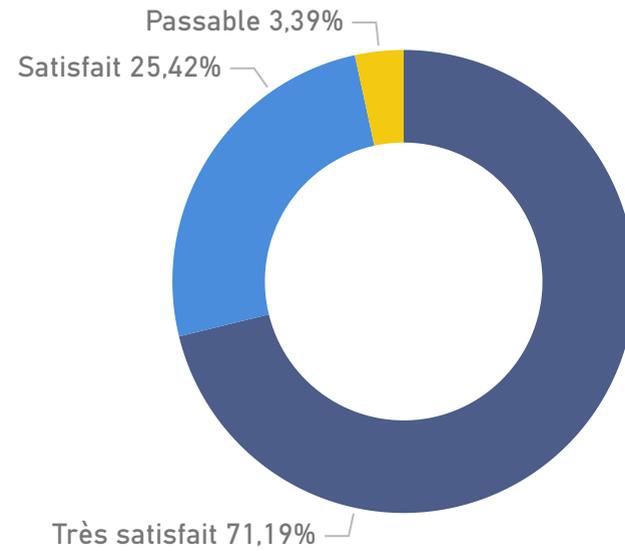


## Disponibilité de l'équipe

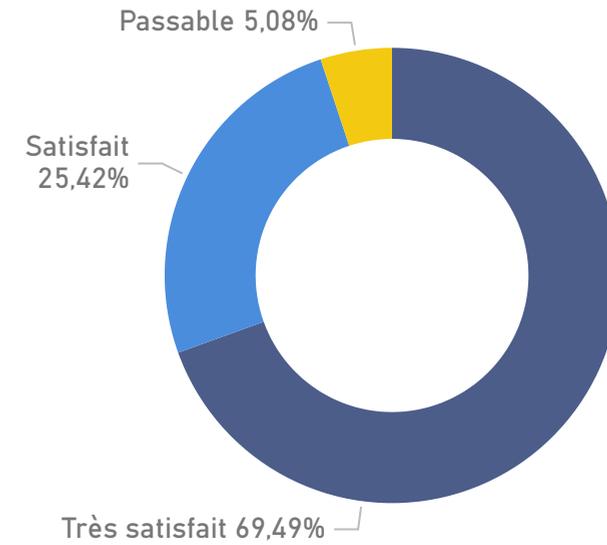


# LES MERCREDIS

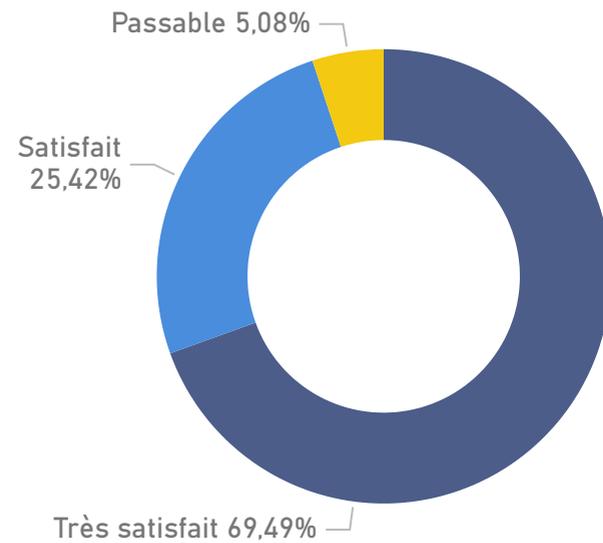
## Qualité des activités - Mercredi



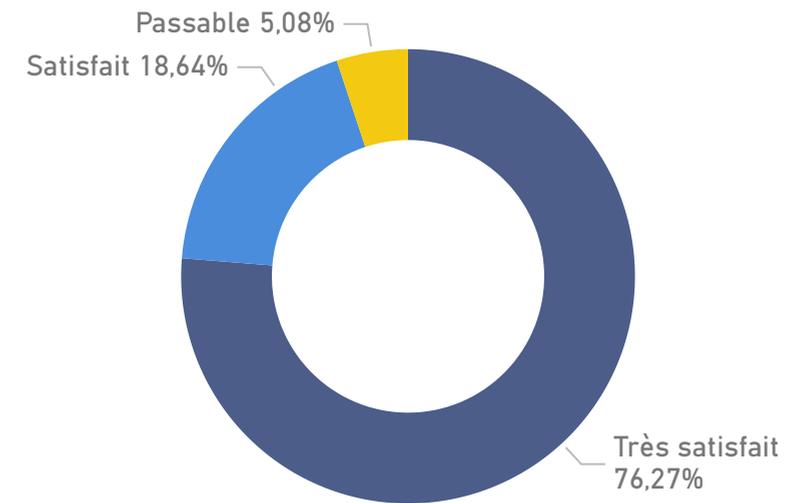
## Les sorties - Mercredi



## Diversité des activités - Mercredi

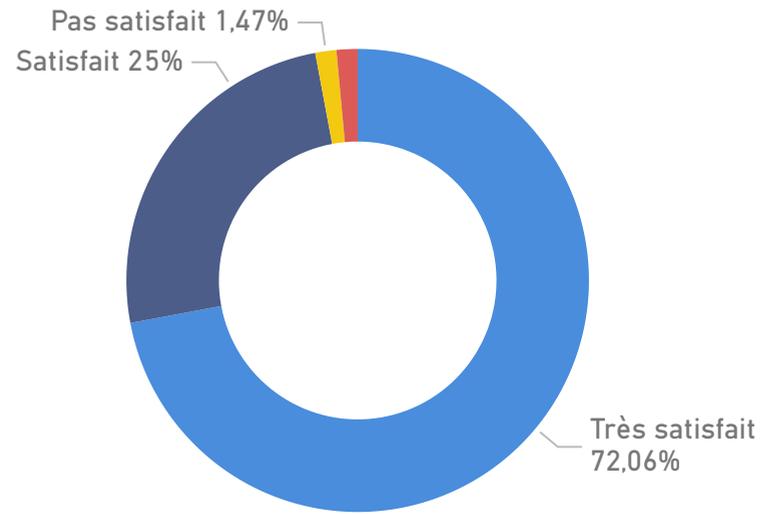


## L'avis de l'enfant

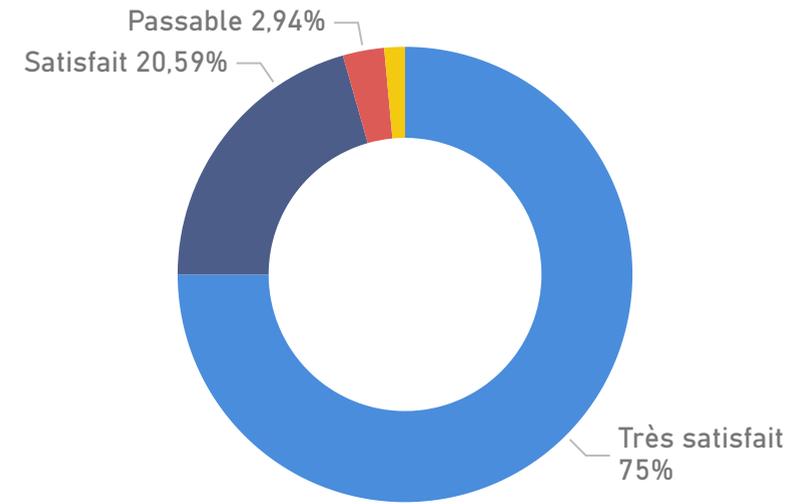


# LES VACANCES

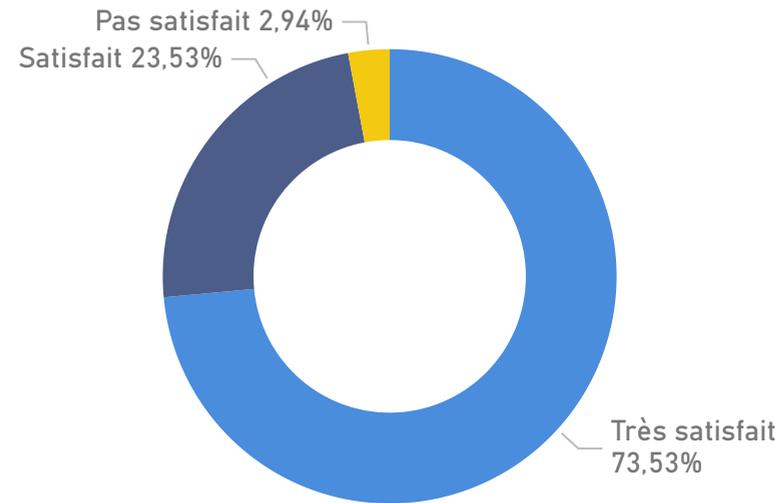
## Qualité des activités - Vacances



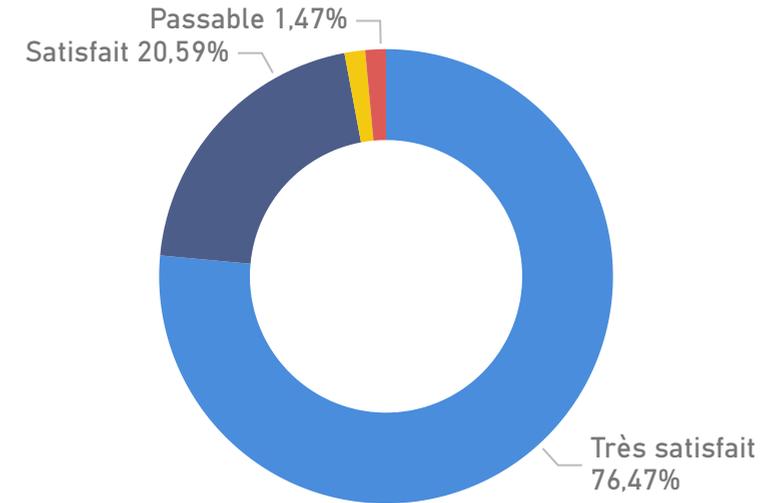
## Les sorties - Vacances



## Diversité des activités - Vacances

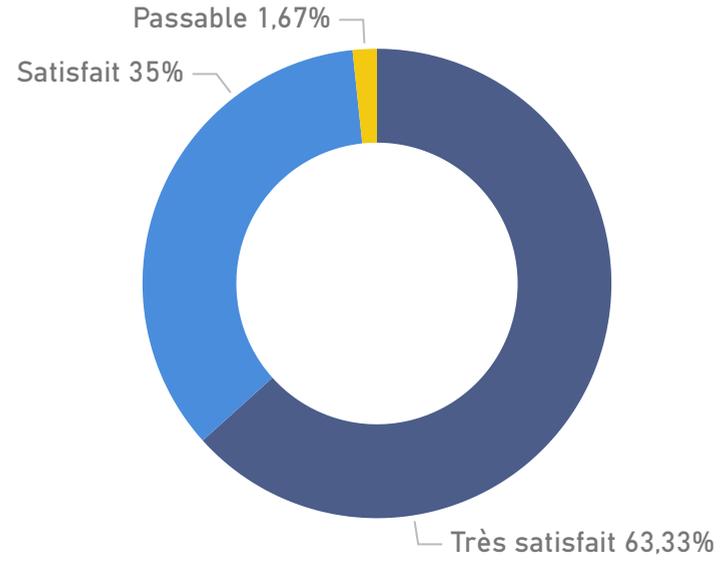


## L'avis de l'enfant

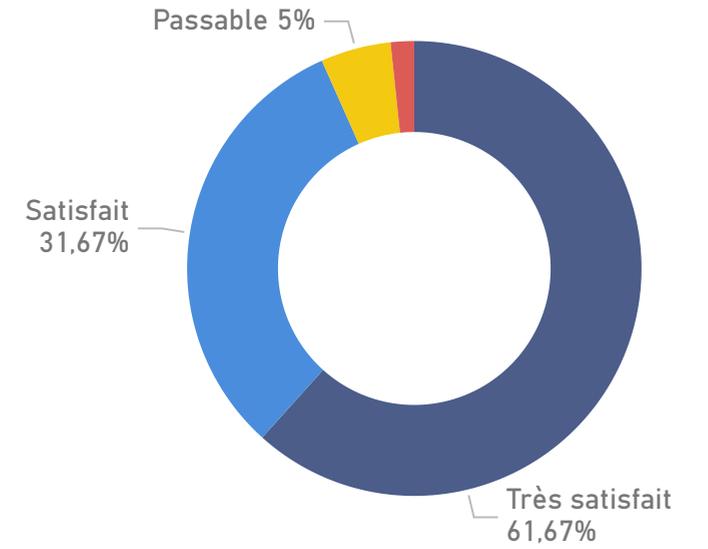


# LE PERISCOLAIRE

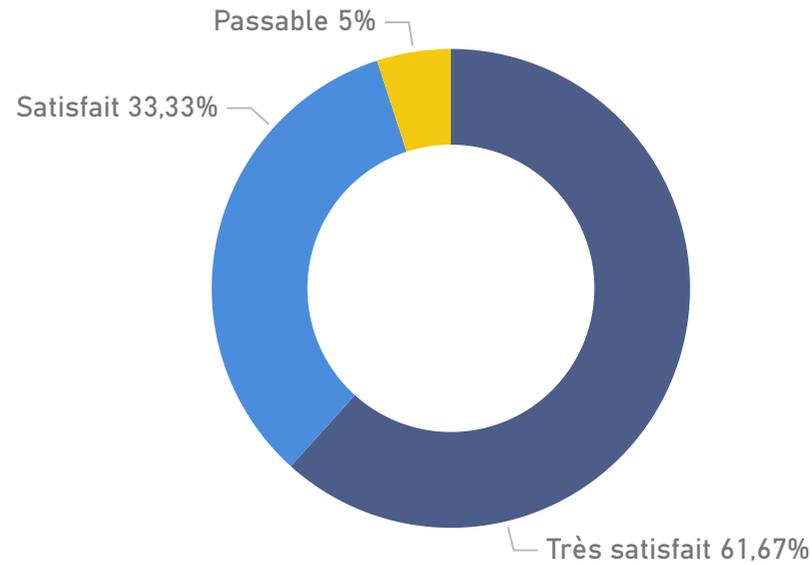
## Qualité des activités - Péri-scolaire



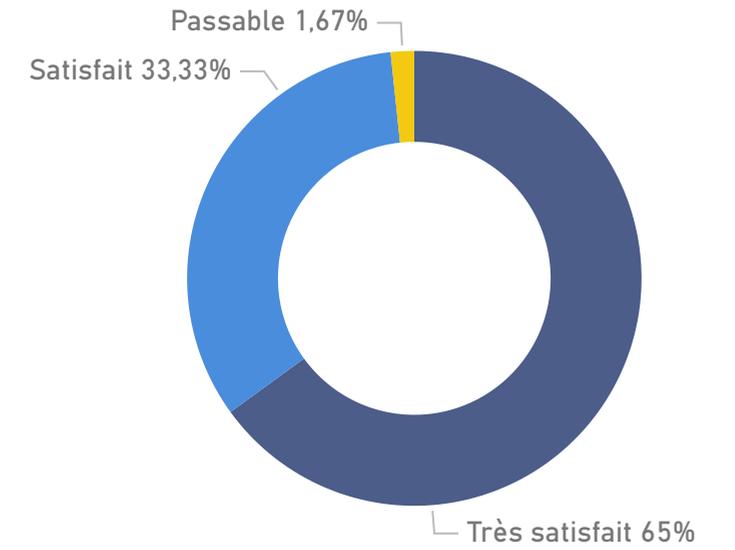
## Aide aux devoirs - Péri-scolaire



## Diversité des activités - Péri-scolaire

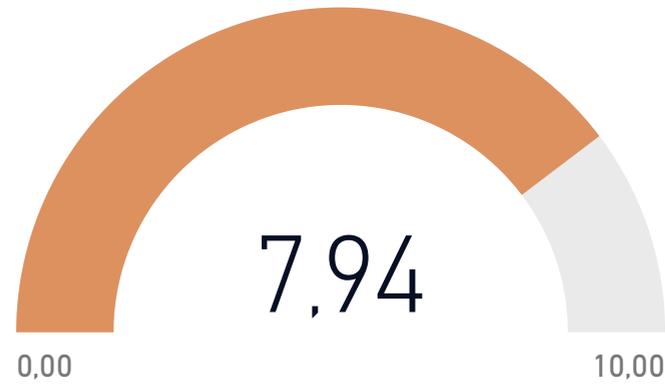


## L'avis de l'enfant



# LA RESTAURATION

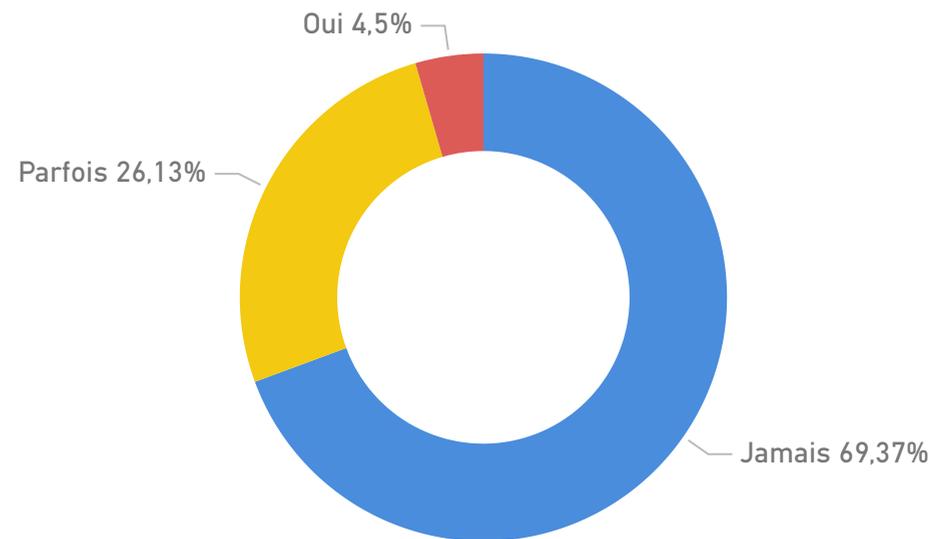
Equilibre des repas sur 10



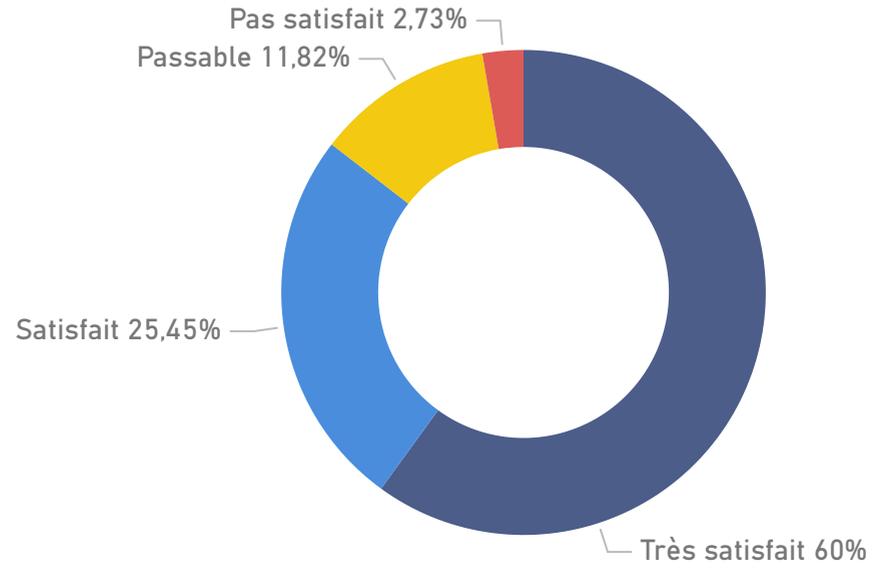
Diversité des menus sur 10



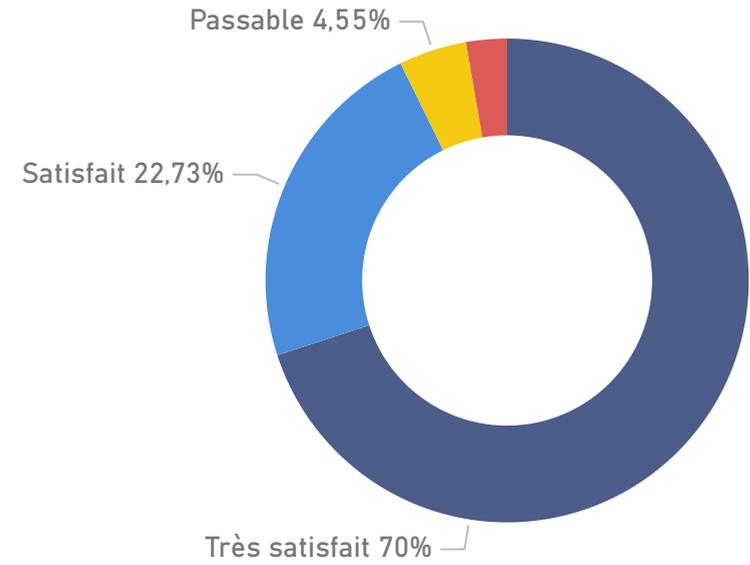
Votre enfant se plaint-il de la quantité de nourriture servie?



Facilité d'utilisation

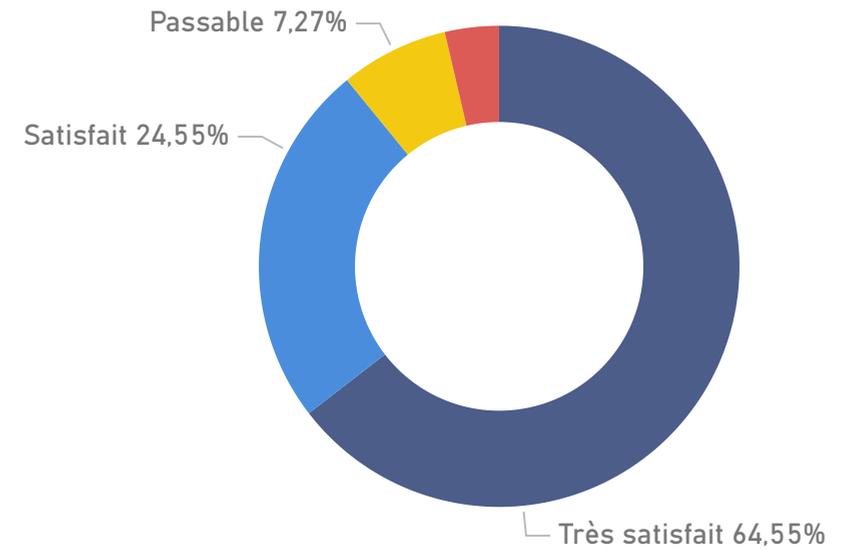


Facilité de paiement



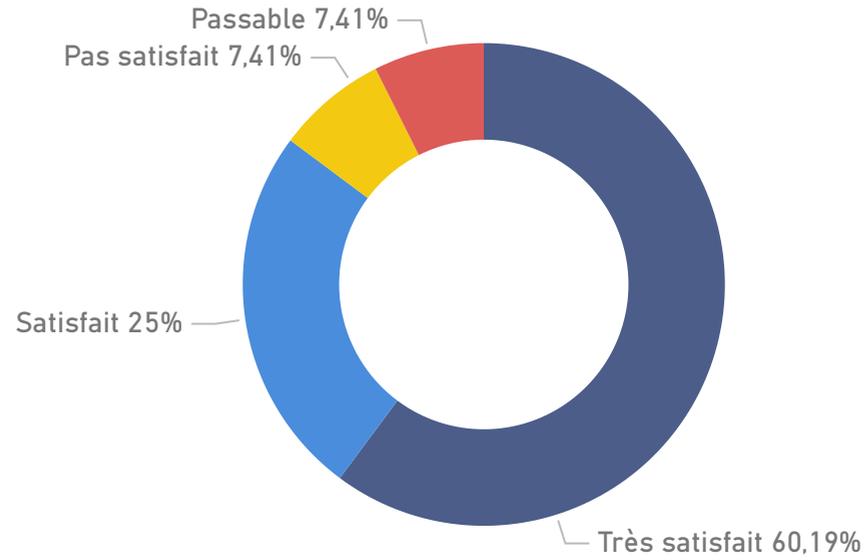
# PORTAIL FAMILLES

Qualité des informations sur la structure

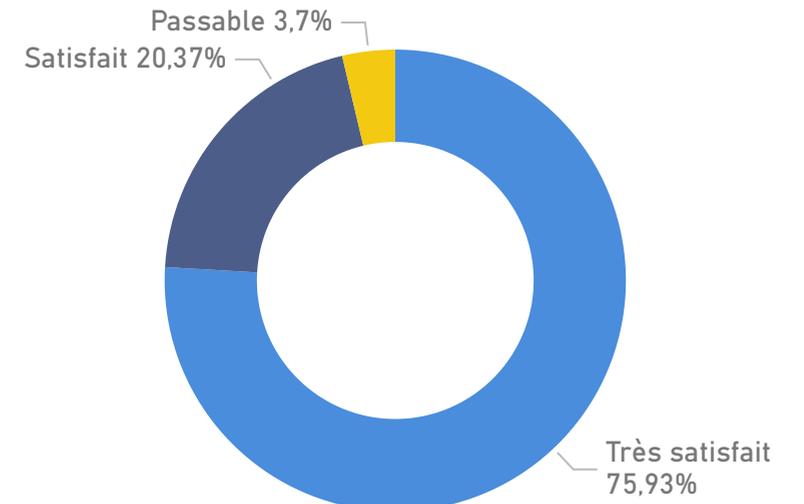


# RESERVATION FACTURATION

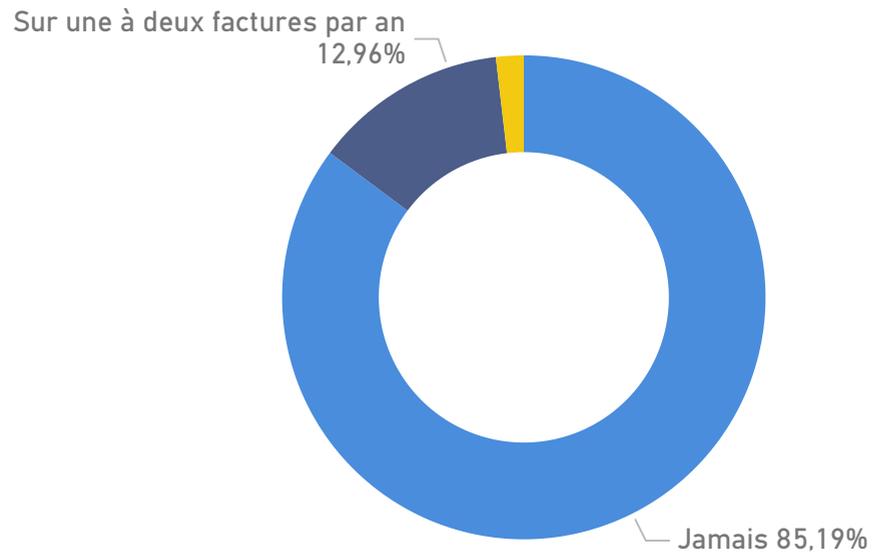
## Souplesse de réservation



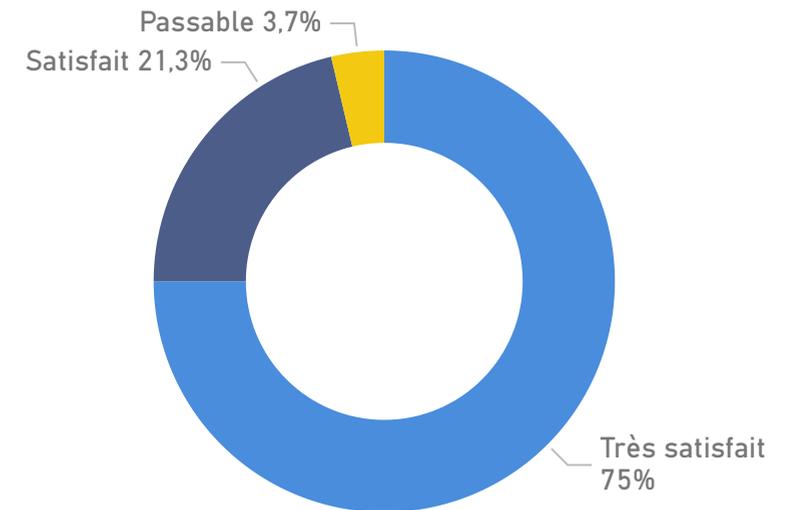
## Modes de transmission des factures



## Erreur(s) de facturation

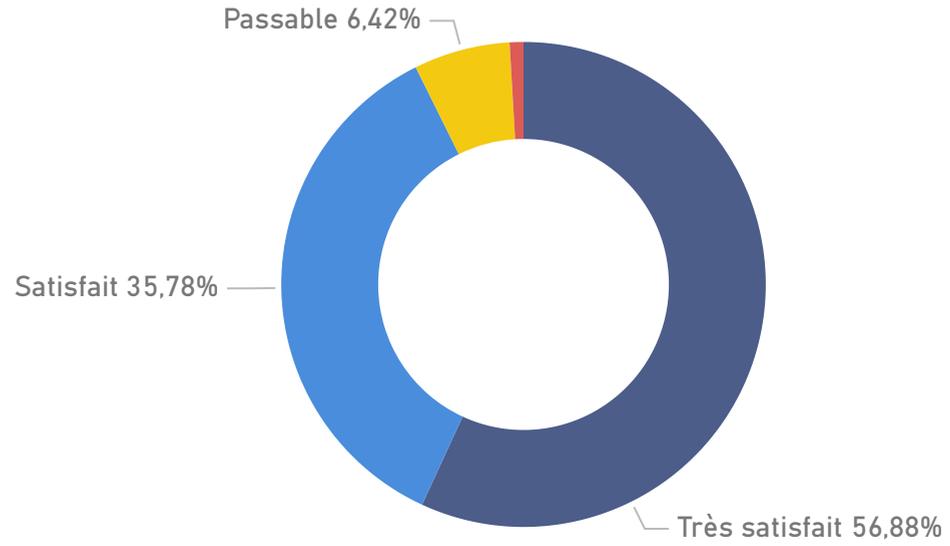


## Modes de paiement

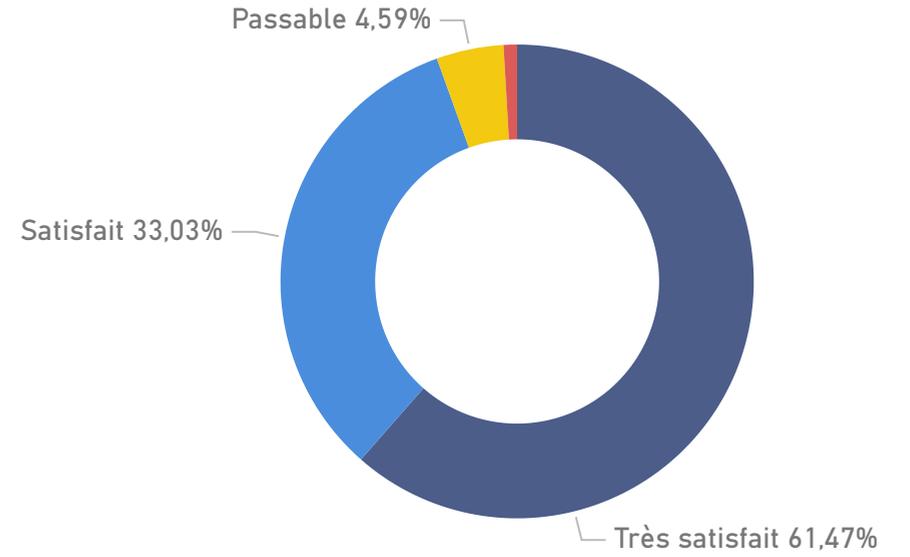


# LES LOCAUX

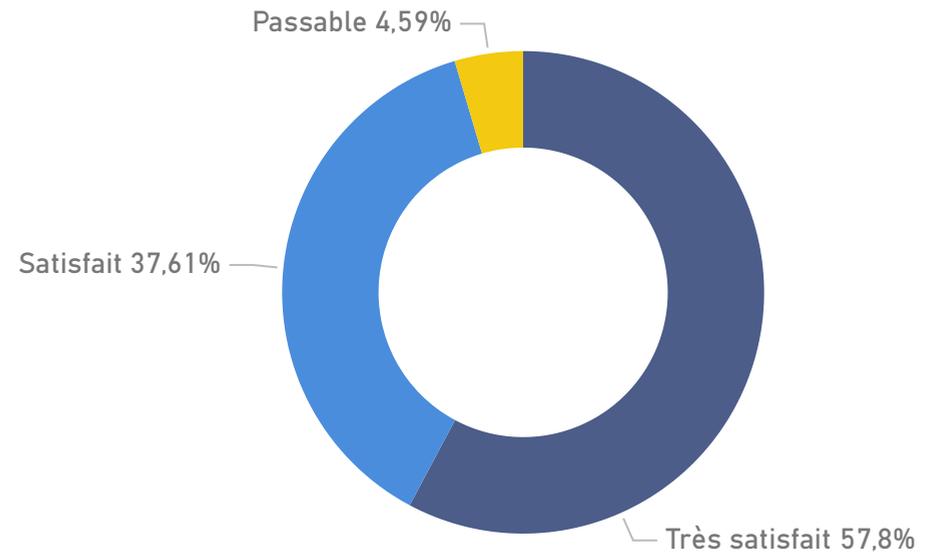
## Décoration des locaux



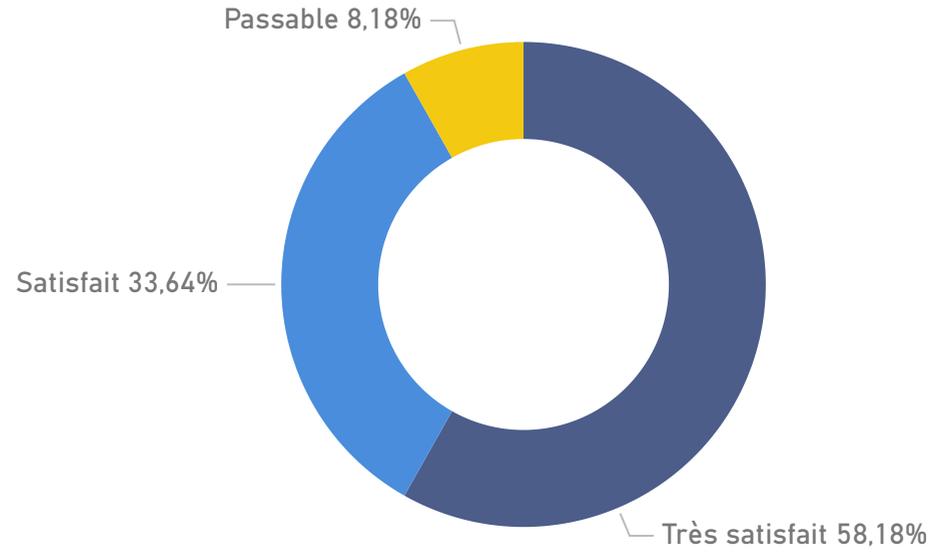
## Propreté des locaux



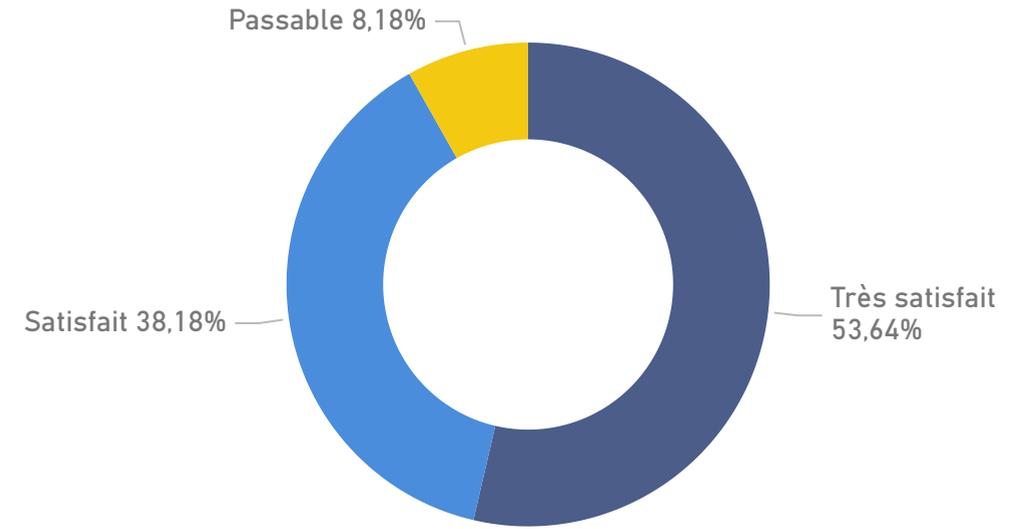
## Rangement des locaux



Fréquence de la communication



Informations sur les activités de la structure



COMMUNICATION

Suggestions	Structure	Nom de famille
Vous avez une équipe en or merci pour ce que vous apportez aux enfants de la direction a l équipe merci	Sainte Geneviève	amerzag
Mon fils se plaint régulièrement de l'attitude de certains animateurs notamment d un certain Dylan qui ne se montre pas professionnel, il donne de nombreuses punitions collectives et les enfants n ont visiblement pas le droit de discuter entre eux pendant la pause déjeuner. Serait il possible d avoir un peu plus de souplesse et de permettre aux enfants pendant la pause méridienne d échanger entre eux et d être avec leurs copains. Sachant qu'ils doivent être silencieux tout au long de leur journée d école, il serait bien qu ils puissent passer un moment agréable le midi. Mon fils me dit régulièrement qu il ne veut plus manger à la cantine à cause des animateurs, il a été choqué notamment de la menace d un animateur ( directeur il me semble) qui lui a dit " si vous rigolez je vous claquent !". Pour moi ce langage n est pas approprié pour des professionnels de l enfance. Mon fils n a jamais eu de problème de comportement à l école, je ne comprends pas pourquoi il y a un souci sur le temps périscolaire.	Sainte Geneviève	Antonio
La possibilité d annuler dans les 24h samedi dimanche compris hors restauration bien entendu	Sainte Geneviève	BORDEZ
Je suis très satisfaite de l'accueil de loisirs, mes enfants s'y plaisent et aiment y aller. Cependant, sur les vacances scolaires de Noël, je trouve cela contraignant que le centre soit fermé pour les deux semaines.	Sainte Geneviève	Callard
Je suis très content de l'organisation	Sainte Geneviève	Camara
Les repas on augmente mais la qualité est decendu des jour sans legume , plus de sauce style ketchup ou autre ce qui est mauvais pour des petits boup de 3 ans , beaucoup aliment panée et de féculent peu de fruit et de laitage ..	Sainte Geneviève	Chauvin
Possibilité d'annuler la cantine plus tardivement. En maternelle les enfants étant souvent malade, c'est une perte assez considérable. Sur le portailfamille je ne peux pas non plus annuler que la périscolaire.	Sainte Geneviève	DA CUNHA FERREIRA
Je n'ai pas de suggestions à faire. Je suis très satisfait de l'équipe.	Sainte Geneviève	De bruyne
Equipe au Top	Sainte Geneviève	Eichmuller
Accueil très chaleureuse, a l'écoute , prenne le temps d'écouter et de rassurer parfois. mon enfant adore être au centre les mercredi très bonne équipe ne changez pas ♥	Sainte Geneviève	Elashry
Déçu de payé la cantine quand la maîtresse est absente et quand l'enfant est malade avec justificatif fournis même si c'est le règlement. Après je comprends que vous êtes tributaires des commandes de repas	Sainte Geneviève	Flahaut
Autoriser la réservation des mercredis et vacances scolaires sur le portail famille. Faire un mail avec des dates et horaires différents chaque jour est source d'erreur pour les parents et est fastidieux	Sainte Geneviève	Garnier

Suggestions	Structure	Nom de famille
Équipe au top du top rien à dire ....merci à vs pour votre patience vos sourires et vos activités....et votre disponibilité... Une fidèle Mme GILLEQUIN-GEROMET. S.	Sainte Geneviève	Gillequin-geromet
Rien à dire vs êtes au top depuis 12 ans que j habite sainte genevieve jamais eu de soucis avec l ilep ...acm...vs êtes top et surtout restez comme vs êtes... Signe miss Ronde Glamour des hauts de France 2023...2024 Bonne journée à vs et bonne continuation à vs Mme GILLEQUIN-GEROMET. S.	Sainte Geneviève	Gillequin-geromet
/	Sainte Geneviève	LE GUIENNE BOURDEAU
Les enfants trouvent que les repas ne sont pas bons, que c'est du congelé. Vu les événements, je pense qu'il vaut mieux encourager nos agriculteurs français, manger local et bio pour la bonne santé de nos enfants. Merci	Sainte Geneviève	Legay
Merci a toute l'équipe ne changé rien.	Sainte Geneviève	Magnan
Remercier l'équipe pour leur travail et leur bonne humeur	Sainte Geneviève	Marie
Je n'ai aucune suggestions je tiens juste a vous dire que votre équipe est génial.mes enfants sont heureux d'aller à la périscolaire non seulement retrouvé les ami(e)s mais aussi retrouver les animateurs et les animations proposées.a travers les animations ils apprennent énormément autant sur la culture générale que sur la patience, le respect mutuel, l'entraide, l'échange. Je ne pouvais souhaiter mieux comme periscolaire pour mes enfants. Je note aussi votre réactivité lorsque j'ai un souci(un rdv qui dur plus longtemps que prévu) j'appel et j'ai toujours quelqu'un au bout du fil qui me rassure et qui prend en charge mes enfants jusqu'à ce que j'arrive et ça vraiment c'est un soulagement de se dire que même si nous ne les avons pas inscrit ce jour ils sont pris en charge et son en sécurité avec vous. Alors merci a vous tous merci a nos superbes animatrices et animateurs pour ce magnifique travail fait avec nos enfants et merci de prendre soins d'eux lorsqu'on vous les dépose. je les récupèrent a chaque fois avec le sourire aux lèvres 🌹🌹🌹🌹🌹👏👏👏 bravo l'équipe 🙌🙌🙌	Sainte Geneviève	MELKI
L'accueil de loisirs de sainte Geneviève est juste parfaite. L'équipe d'animateurs est merveilleuse mes enfants aiment beaucoup y aller. Ils s'amuse beaucoup et a travers les jeux ils apprennent beaucoup notamment le respect de l'autre les règles de vie la culture général..cela complète notre éducation a la maison. C'est parfait. L'échange entre les animateurs et les enfants qui côtoie l'accueil de loisirs est très beau à voir.on voit beaucoup d'enfants souriants et content d'être là bas..bien entendu l'échange parents animateurs est également le même. C'est un plaisir de les voir et de discuter avec eux notamment sur les activités proposées..je tiens a remercier également les responsables pour la prise en charge de "dernière minute"chose qui m'arrive beaucoup car j'ai pas mal de rdv médicaux vous répondez toujours favorablement ce qui me rassure.parlons également de la prise en charge de les enfants lorsqu'il m'arrive parfois d'être bloquer sur la route. Je peux toujours compter sur quelqu'un qui décroche lorsque je suis stresser a l'idée de me dire que je n'arriverai pas a	Sainte Geneviève	MELKI

Suggestions	Structure	Nom de famille
Svp poster les menus de restauration en avance, pas les lundis soirs	Sainte Geneviève	Millot
Vous êtes au top ! Bravo aux animateurs, on est ravis !	Sainte Geneviève	Millot
Merci beaucoup à l'équipe, administrateurs, animateurs et animatrices sont professionnels et bienveillants .bonne continuation	Sainte Geneviève	OUGHLIS
<p>Bonjour,</p> <p>Le délai n'est pas satisfaisant pour commander ou annuler.</p> <p>De plus pourquoi facturer quand il y a des justificatifs médicaux, cela m'arrive assez souvent et payer la cantine plus l'accueil alors que l'enfant n'est pas présent, ce n'est pas acceptable.</p> <p>Ma fille se plains que assez souvent ce n'est pas bon alors que c'est quelqu'un qui mange de tout..</p> <p>Elle demande qu'on lui enlève la peau de la pomme car elle n'aime pas la manger avec la peau on lui dit que non c'est arriver une fois mais on lui a dit que c'était la seule fois qu'on lui faisais, bien dommage si l'enfant ne mange pas au plat car si c'est pas bon et que si en plus elle se retrouve a ne pas manger le dessert ? l'enfant passe la journée sans manger pratiquement.</p> <p>Pourquoi avez vous enlever parfois les entrés ou bien les desserts ?</p> <p>Je me retrouve face a des augmentations alors que la qualité et la prestation n'est même pas au point !! Cantine pour un enfant de cette âge à 5,17 Euros je n'en reviens pas...</p>	Sainte Geneviève	Pereira
Je n'arrive jamais à faire les inscriptions pour les mercredis via la plate-forme et je n'arrive pas à comprendre pourquoi. Je dois faire un mail à chaque fois. Sans cela, je suis ravie.	Sainte Geneviève	Poidevin
Être un peu plus souple sur la facture quand il y a des impossibilités de déplacement comme les jours où il a neigé compter les repas mais pas la journée de garde	Sainte Geneviève	Rouillot
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pouvoir annuler ou réserver en urgence sans payer au têt plein.</li> <li>-Le goûter revoir la quantité mes fils goûte de nouveau à la maison.</li> <li>-Ne pas recevoir les mails en double ou triple en fonction du nombres enfants.</li> </ul>	Sainte Geneviève	Santens
<p>Depuis le changement de prestataire nous avons les menus alors que la semaine a déjà commencé et dessus aucune explication . Les plannings sont souvent mis tard pour les vacances scolaires et mercredi .</p> <p>Sinon merci a l'équipe qui est toujours à l'écoute et au top . Réactive au demande merci continuer comme sa j'ai une total confiance a vous laissez mes enfants .</p>	Sainte Geneviève	Savidan
<p>Merci d'être présent toute l'année pour nos enfants et pour les activités proposées.</p> <p>Le seul point defois on as les plannings un peu tard et les menus aussi depuis que sa a changer de société, dailleur rien n'est expliquer sur le menu ya des</p>	Sainte Geneviève	Savidan

Suggestions	Structure	Nom de famille
Très bonne équipe! Mes enfants sont contents, aucun problème.	Sainte Geneviève	Tellier simenel
Bonjour je voudrais signaler que la qualité des repas ne sont plus au rendez-vous même ma fille Caroline ne mange plus son repas. Ça ce dégrade vivement merci	Sainte Geneviève	Toutan
Mise en place d'un mode de paiement SEPA pour ceux qui le souhaite, pour éviter les oublis de paiement	Sainte Geneviève	ZODROS