

Communauté de Communes
Ouche et Montagne



RÉSULTATS

ENQUÊTE FAMILLES

2023/2024

ITEMS DÉVELOPPÉS

DOCUMENTS DU SERVICE

Connaissance des documents du service

COMMUNICATION

- Outils de communication
- Qualité de la communication générale
- Qualité de la communication sur sites

MODALITÉS ADMINISTRATIVES

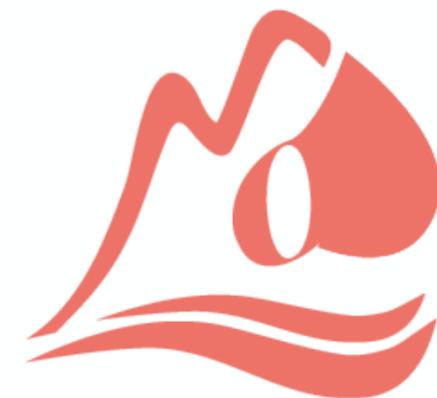
- Utilisation espace citoyens
- Modalités d'inscriptions
- Modalités de réservation
- Satisfaction tarification
- Clarté des factures
- Modalités de règlement

QUALITÉ DES RELATIONS

- Relations avec le siège administratif
- Relations avec les équipes d'animation
- Disponibilité des équipes
- Passage d'informations écoles/péri/familles

QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES ENFANTS

FOIRE AUX QUESTIONS



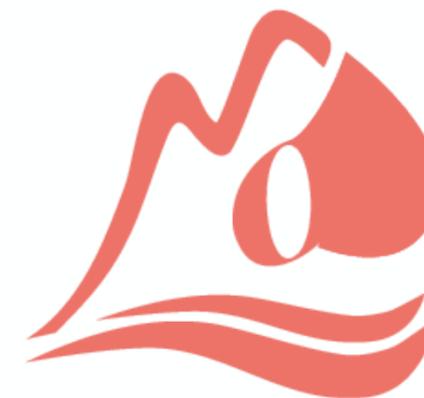
Communauté de Communes
Ouche et Montagne

PANEL

227 familles soit 32,6 % des familles inscrites en 2023/2024.

MODALITÉS DE RÉPONSE

Questionnaire à remplir en ligne (Googleforms) du 18 au 29 septembre 2024.
Les familles ont été sollicitées puis relancées par mail et l'information a été transmise sur les réseaux de la CCOM et sur l'espace citoyens.



Communauté de Communes
Ouche et Montagne

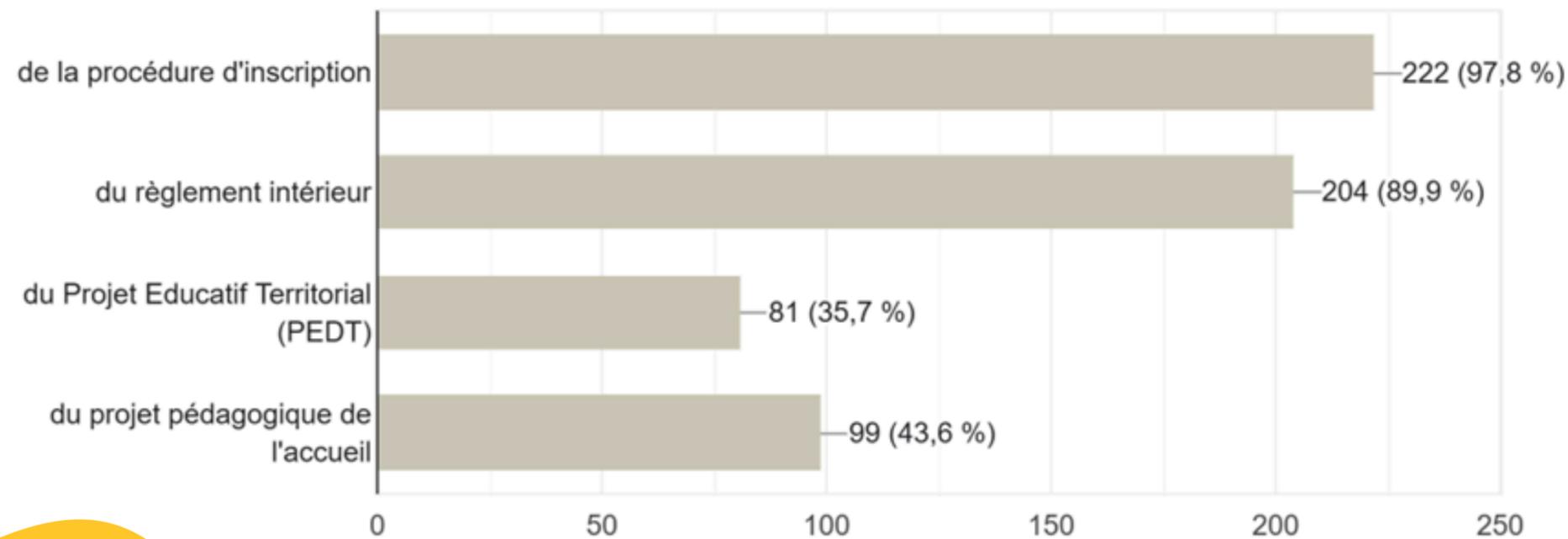


DOCUMENTS DU SERVICE ENFANCE JEUNESSE

CONNAISSANCE DES DOCUMENTS

Avez-vous pris connaissance :

227 réponses

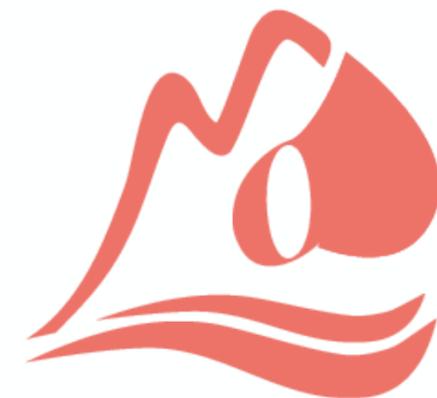


Il apparaît important de développer la connaissance des documents du service auprès des familles.

En effet, toutes ne prennent pas connaissance du règlement intérieur qu'elles signent.

Moins de la moitié ont connaissance du PEDT (projet éducatif territorial) et du projet pédagogique de l'accueil de leur enfant.

Des réflexions seront menées pour parvenir à inciter les familles à se familiariser avec ces documents.

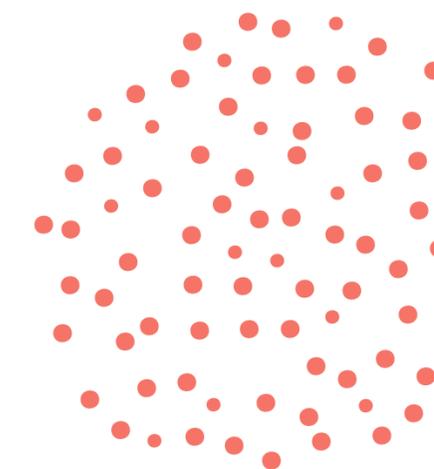


Communauté de Communes
Ouche et Montagne

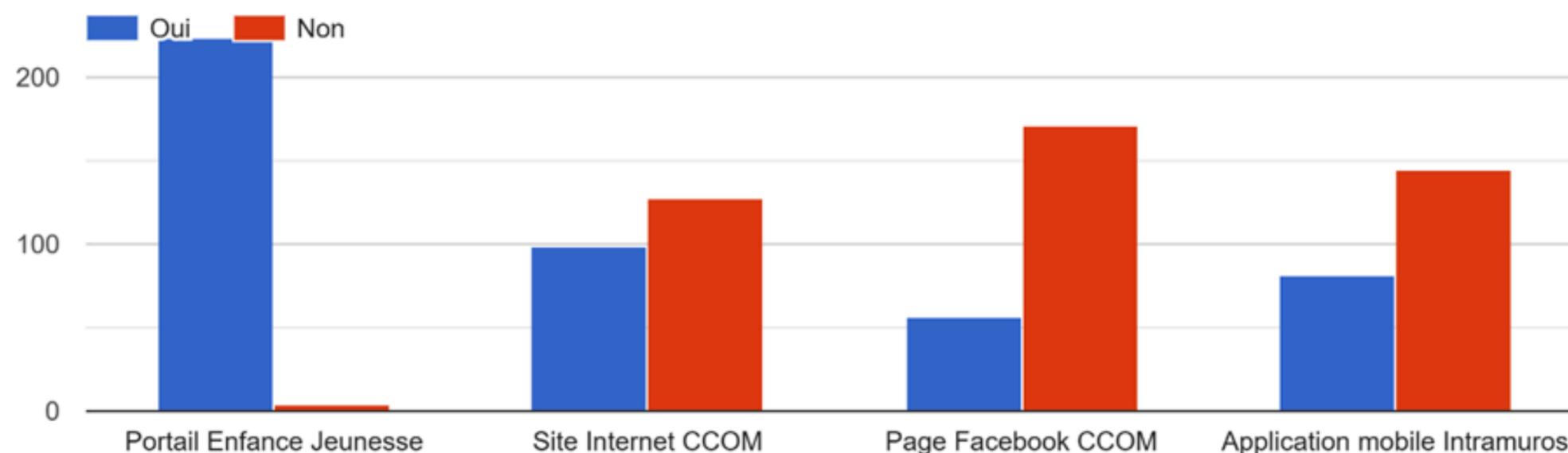


COMMUNICATION

OUTILS DE COMMUNICATION



Consultez-vous les outils mis à votre disposition ?



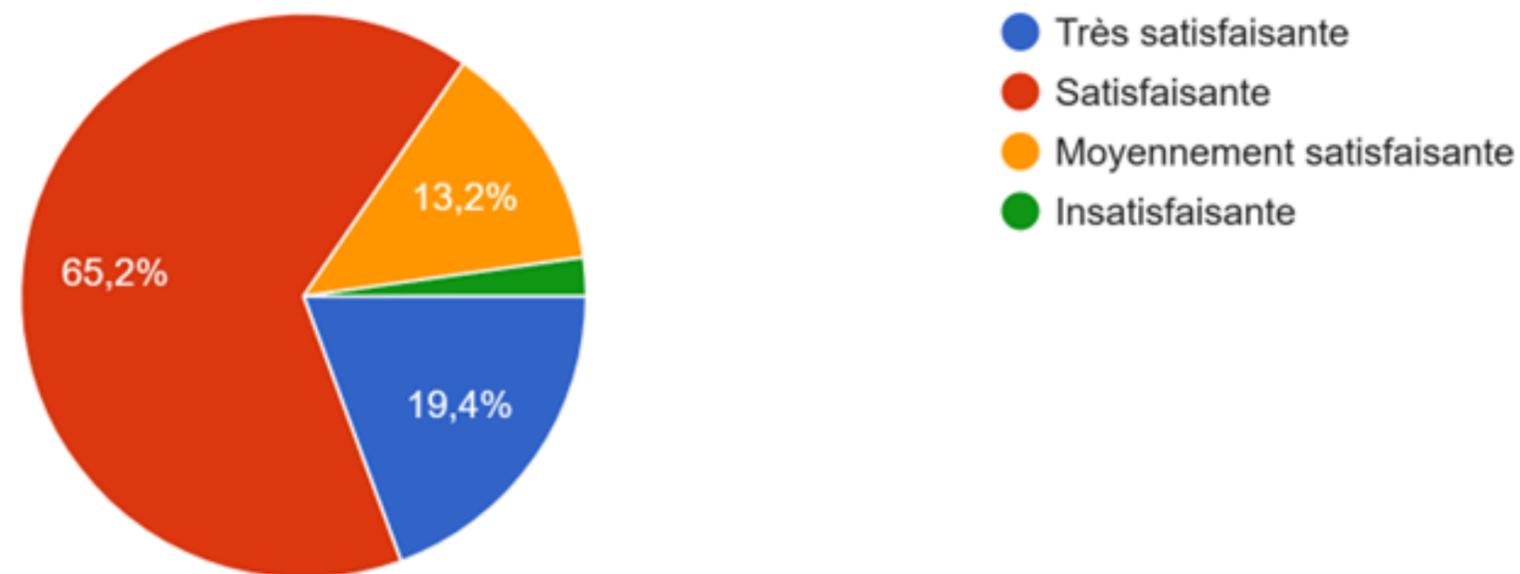
Le portail Enfance Jeunesse est l'outil le plus utilisé par les familles.

Lancée récemment, l'application Intramuros atteint déjà un tiers des familles, ce qui est prometteur.

QUALITÉ DE LA COMMUNICATION GÉNÉRALE

De manière générale, vous diriez que la communication du service Enfance-Jeunesse est :

227 réponses



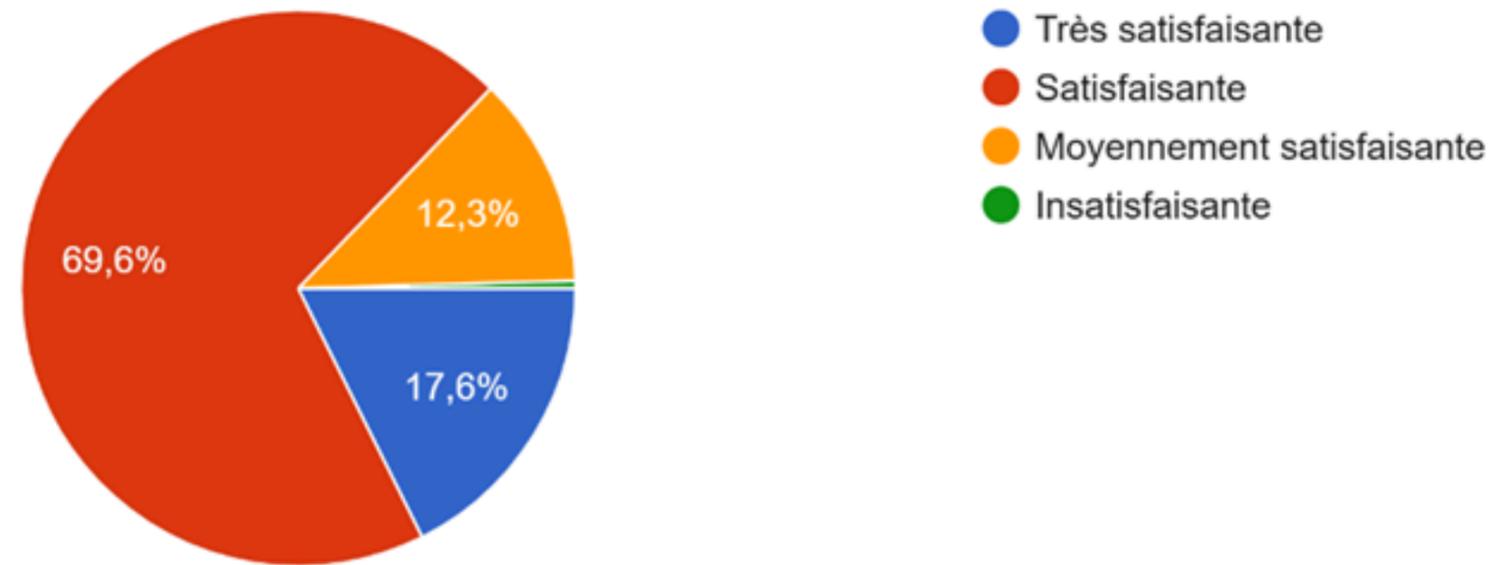
84,6% des familles interrogées considèrent que la communication réalisée par la CCOM est très satisfaisante ou satisfaisante tandis que seules 2,2 % des familles la jugent insatisfaisante.

Ce retour est très positif et encourageant car la CCOM a œuvré pour développer sa communication en créant notamment un poste de chargée de communication.

QUALITÉ DE LA COMMUNICATION SUR SITES

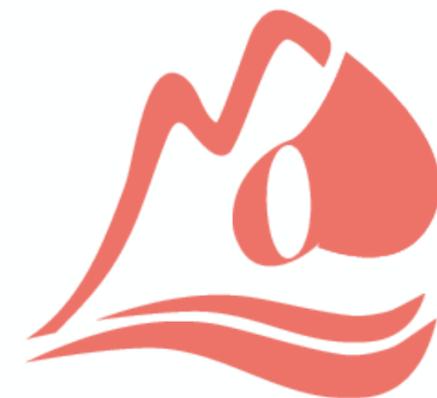
Diriez-vous que la communication (information par mail, affichages...) sur le(s) site(s) d'accueil est :

227 réponses



La bonne communication sur les sites d'accueil est saluée par 87,2% des familles.

Les équipes travaillent régulièrement à améliorer ce point.



Communauté de Communes
Ouche et Montagne



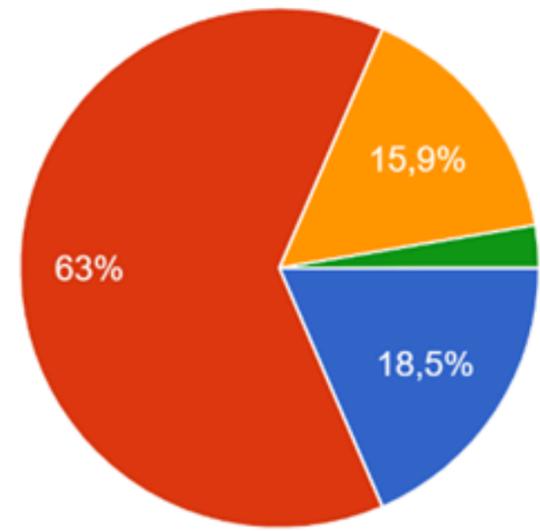
MODALITÉS ADMINISTRATIVES



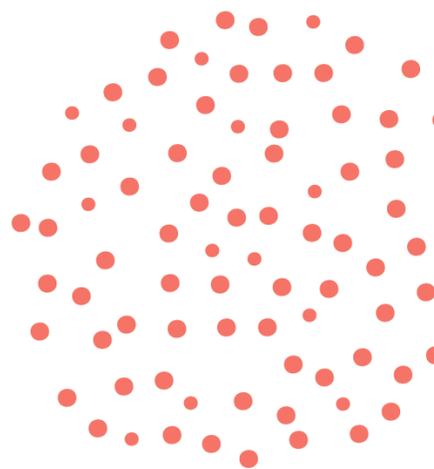
UTILISATION PORTAIL ENFANCE JEUNESSE

Diriez-vous que le Portail Enfance-Jeunesse est :

227 réponses



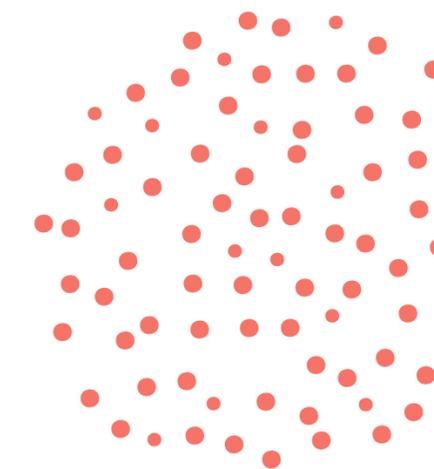
- Très facile à utiliser
- Facile à utiliser
- Moyennement facile à utiliser
- Difficile à utiliser



81,5% des familles utilisent l'espace citoyens sans rencontrer de difficultés.

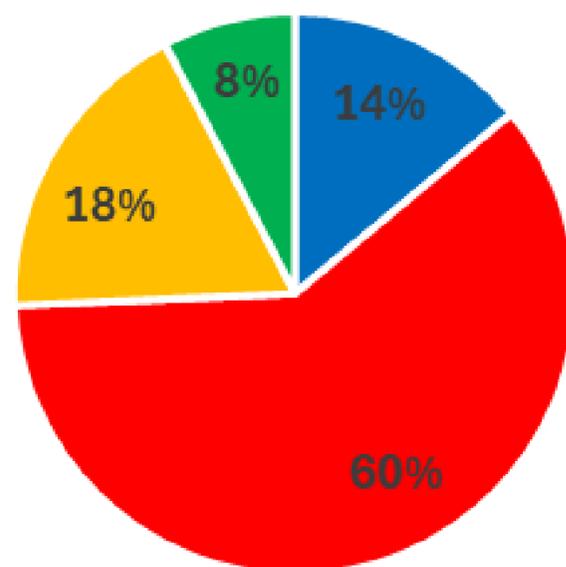
Il conviendra de comprendre les difficultés rencontrées par les autres familles afin d'y remédier.

MODALITÉS D'INSCRIPTIONS



MODALITES D'INSCRIPTION

227 réponses



■ Très satisfaisantes ■ Satisfaisantes ■ Moyennement satisfaisantes ■ Insatisfaisantes

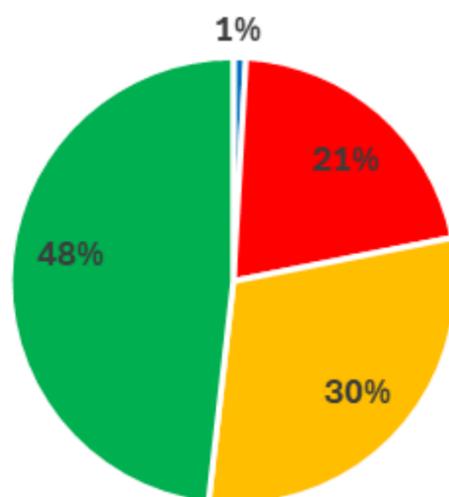
74% des familles sont satisfaites des modalités d'inscription.

Sur cette question, certaines familles semblent avoir confondu inscription au service et réservations.

TARIFICATION

TARIFICATION DES JOURS SCOLAIRES

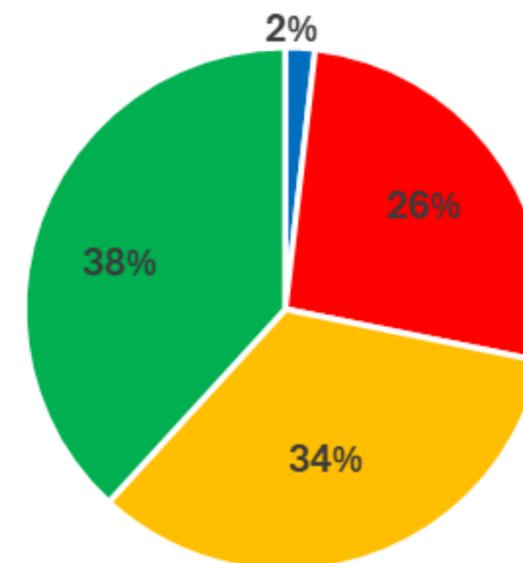
224 réponses



■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Insatisfaisante

TARIFICATION DES MERCREDIS

110 réponses

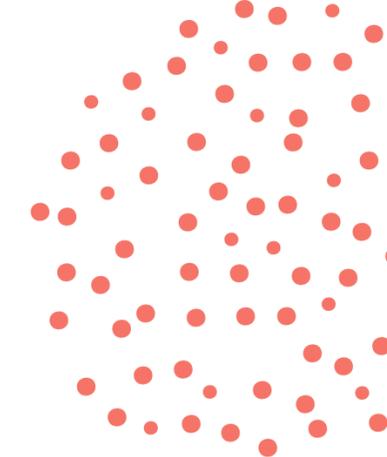


■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Insatisfaisante

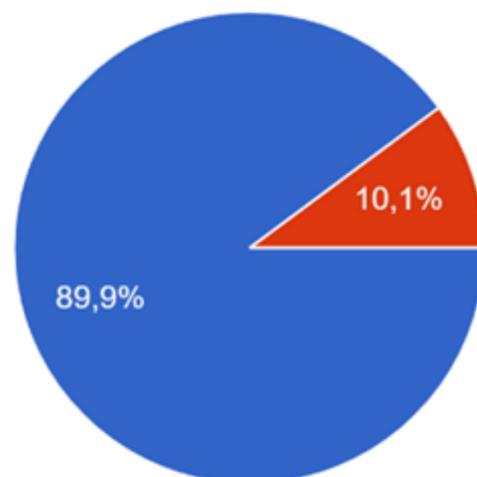
Les familles sont majoritairement insatisfaites de la tarification.
En effet, moins d'1/4 des familles sont satisfaites des tarifs pratiqués.
Pour rappel, la prise en charge de la collectivité est d'en moyenne :
53% sur les temps périscolaires
46% sur les mercredis scolaires



CLARTÉ DES FACTURES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

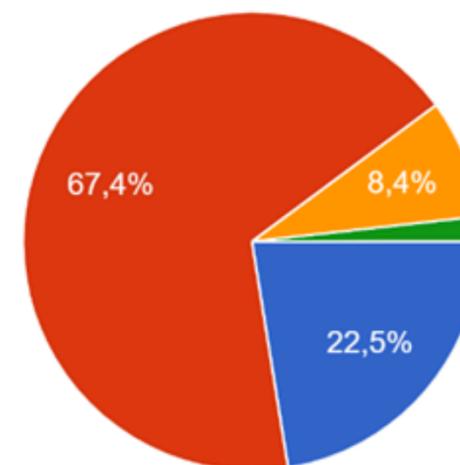


Les factures vous paraissent-elles claires ?
227 réponses



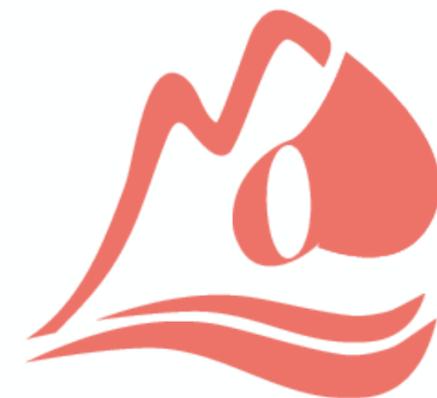
● Oui
● Non

Les modalités de règlement sont :
227 réponses



● Très satisfaisantes
● Satisfaisantes
● Moyennement satisfaisantes
● Insatisfaisantes

La présentation des factures et les modalités de règlement semblent convenir à la grande majorité des familles.

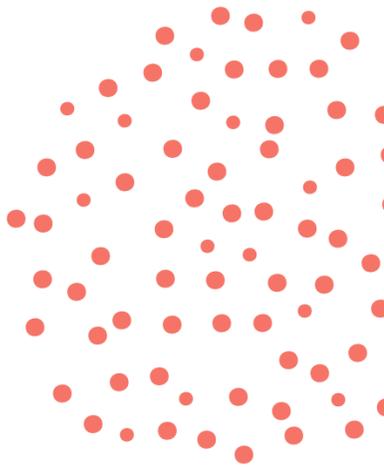


Communauté de Communes
Ouche et Montagne

QUALITÉ DES RELATIONS

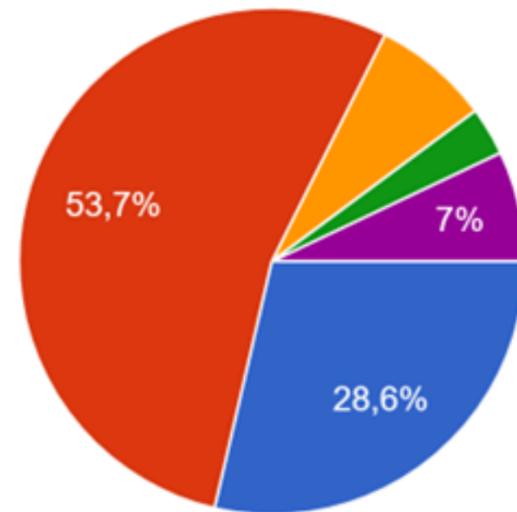


AVEC LE SIÈGE ADMINISTRATIF



Diriez-vous que les échanges avec le personnel du service Enfance-Jeunesse du siège administratif sont :

227 réponses



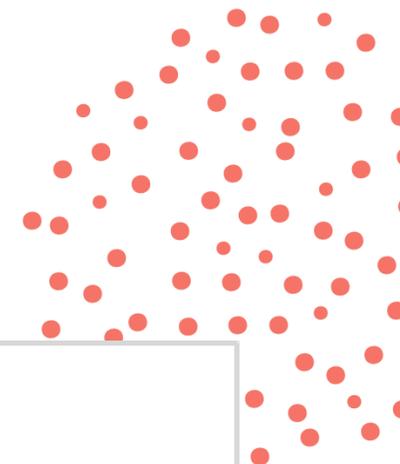
- Très satisfaisants
- Satisfaisants
- Moyennement satisfaisants
- Insatisfaisants
- Je n'ai jamais eu besoin de les contacter

81,1 % des familles sont satisfaites de leurs échanges avec le personnel du service Enfance-Jeunesse.

7% n'ont jamais eu à les contacter.



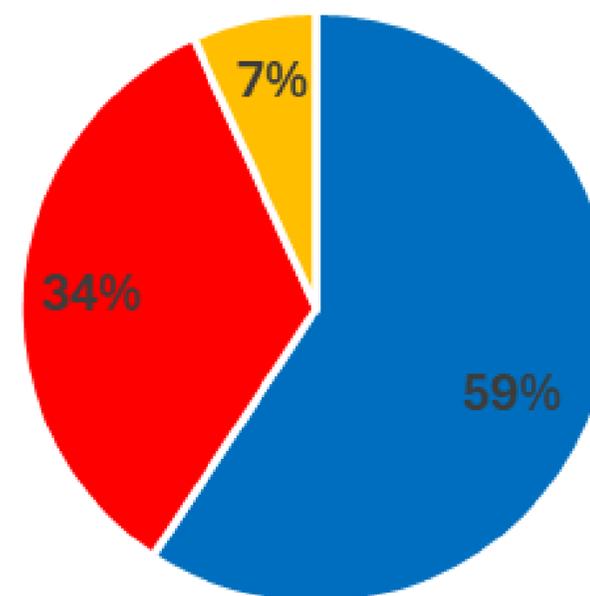
AVEC LES ÉQUIPES D'ANIMATION



Comme leurs enfants,
les parents sont très
satisfaits de la relation
avec les équipes
d'animation.

RELATIONS AVEC LES EQUIPES D'ANIMATION

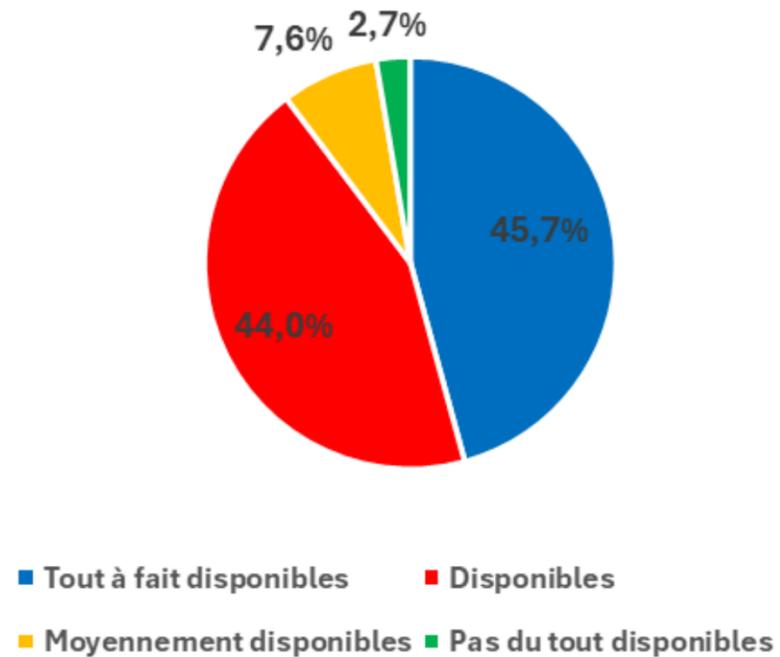
221 réponses



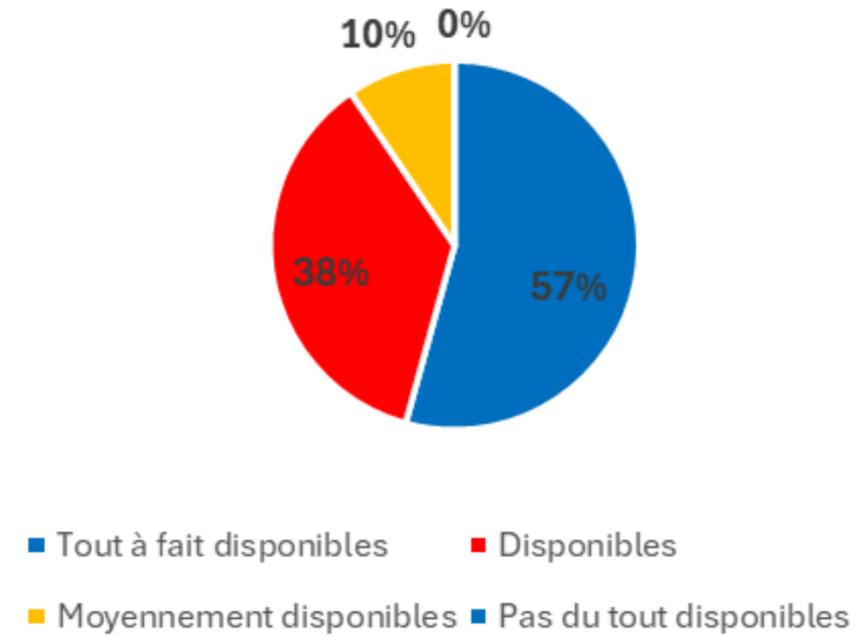
■ Très satisfaisantes ■ Satisfaisantes ■ Moyennement satisfaisantes ■ Insatisfaisantes

DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPES

DISPONIBILITE DES EQUIPES
(JOURS SCOLAIRES)
223 réponses



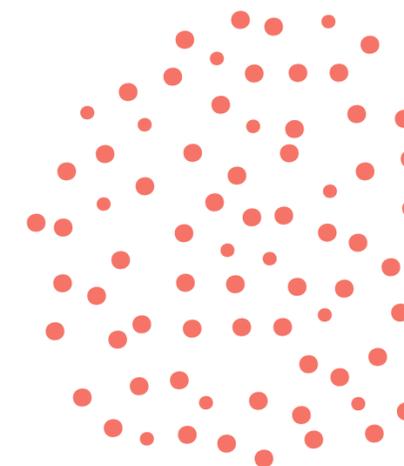
DISPONIBILITE DES EQUIPES
(MERCREDIS SCOLAIRES)
110 réponses



**La disponibilité des équipes est soulignée par les familles.
La relation avec les familles est essentielle pour un bon
accompagnement de l'enfant au quotidien.**

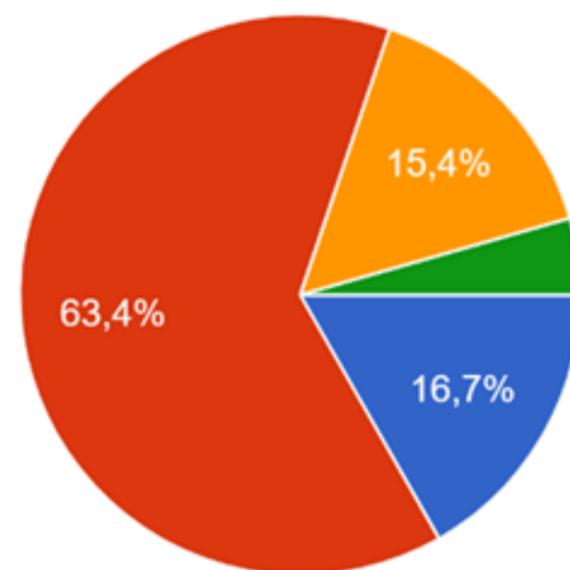


TRANSMISSIONS ÉCOLES/PÉRI/FAMILLES



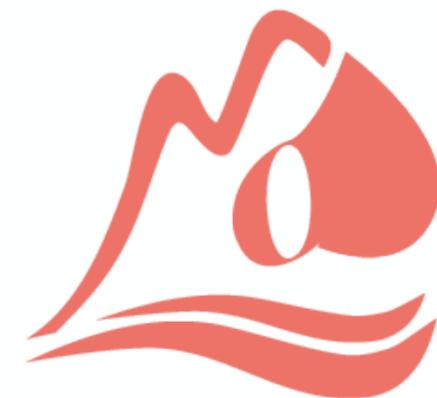
Avez-vous le sentiment que les informations concernant le quotidien de votre(vos) enfant(s) circulent entre l'ensemble des professionnels (équipes périscolaires/scolaires) qui les accueillent ?

227 réponses



- Tout à fait
- Globalement bien
- Moyennement bien
- Pas du tout

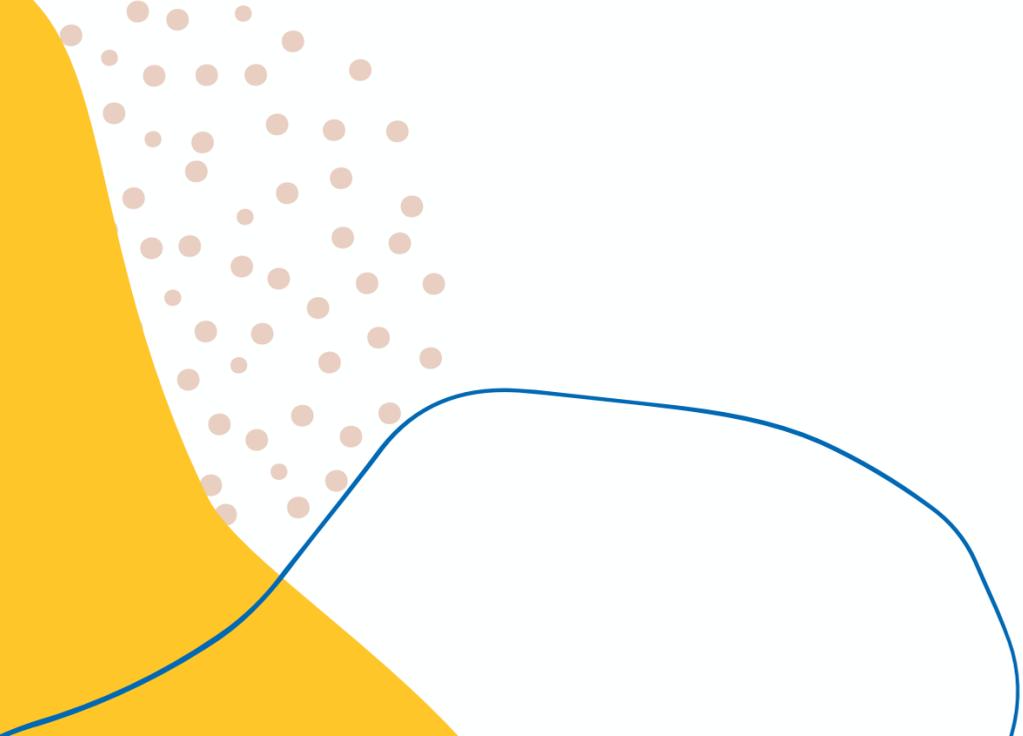
80,1% des familles estiment que le lien entre les différents acteurs éducatifs est bien établi. Cet objectif du PEDT est à poursuivre.



Communauté de Communes
Ouche et Montagne



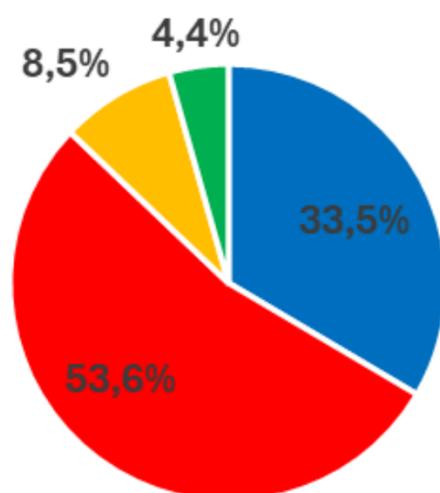
QUALITÉ D'ACCUEIL DE L'ENFANT



QUALITÉ D'ACCUEIL DE L'ENFANT

QUALITE D'ACCUEIL JOURS SCOLAIRES

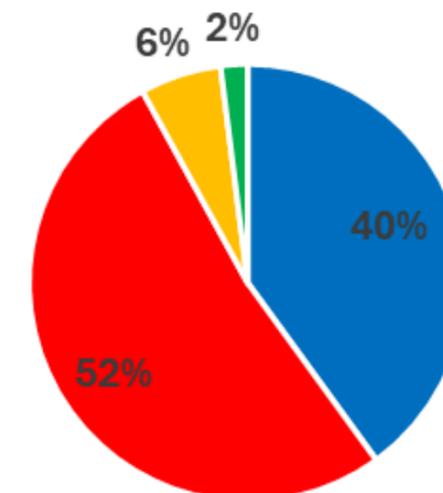
224 réponses



■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Insatisfaisante

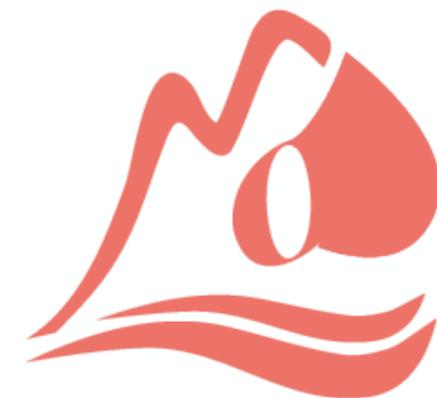
QUALITE D'ACCUEIL MERCREDIS SCOLAIRES

100 réponses



■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Insatisfaisante

A l'image de l'enquête menée auprès des enfants, les parents reconnaissent en grande majorité la qualité d'accueil. Les équipes travaillent au quotidien pour continuer à la développer. La collectivité favorise également la formation continue des équipes d'animation.



Communauté de Communes
Ouche et Montagne



FOIRE AUX QUESTIONS

Demande de rappel pour la date limite d'inscription

Plusieurs rappels sont réalisés durant la période d'inscription.

Dossier d'inscription à renouveler chaque année et pièces à fournir

Ceci est une obligation légale, les dossiers ont une validité d'une année scolaire. Concernant les pièces à fournir, le logiciel archive automatiquement les pièces, ce qui facilite la vérification annuelle. Pour rappel, 3 à 4 pièces sont à fournir par les familles.

Absence de retour de validation du dossier

Un problème technique a eu lieu pour les inscriptions 2024/2025 mais ne devrait plus avoir lieu à l'avenir.

Difficultés à joindre le service Enfance Jeunesse en période d'inscriptions

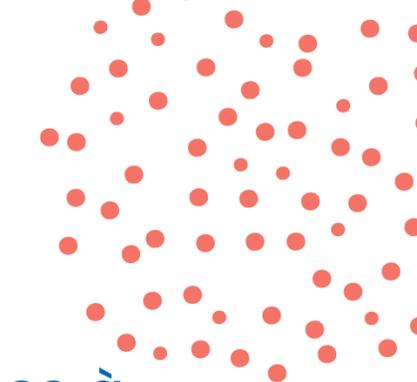
Pour information, la secrétaire du service reçoit 76 appels et mails en moyenne et par jour en période d'inscriptions en plus du traitement des dossiers. Cette année, un renfort administratif a été recruté sur cette période mais l'affluence des appels et mails reste difficile à gérer. Des délais de traitements des dossiers sont nécessaires et permettent de répondre en grande partie aux demandes des familles durant cette période.

Inadaptation du logiciel pour les gardes alternées et problème de certains mails non reçus

Ces problématiques ont été signalées au prestataire et des demandes de développement/résolution ont été réalisées.

Priorité donnée aux parents qui travaillent

Comme indiqué dans le bulletin officiel de l'éducation nationale du 11 avril 2013 "il ne peut être établi aucune discrimination selon les situations familiales, géographiques ou de revenus".



Délai pour ajouter une réservation les mercredis

Pour rappel, les ajouts de réservations peuvent être réalisés jusqu'au dimanche précédant le mercredi d'accueil.

Vision globale des réservations des enfants

Les familles ont la possibilité de les voir enfant par enfant, en cliquant sur leur avatar mais il n'est pas possible de tous les afficher en même temps.

Edition de l'ensemble des factures en version papier

Dans le cadre de la lutte contre le gaspillage, le service Enfance Jeunesse a sollicité le prestataire et la trésorerie sur cette problématique qu'ils ne peuvent malheureusement pas la solutionner pour l'instant.

Difficultés à trouver les menus sur le portail Enfance Jeunesse

Les menus des déjeuners et goûters sont disponibles sur le portail dans la rubrique "INFOS ACCUEILS", onglet "MENUS Service Enfance Jeunesse"

Demande de plus de reportages

De nouvelles trames de programmes/reportages ont été réalisées et sont publiées à chaque période sur l'espace citoyens, avant le début du cycle pour les programmes et au retour des vacances pour les reportages.

Changement au sein des équipes

Comme toute entreprise ou collectivité, les équipes sont amenées à évoluer d'une année sur l'autre. La CCOM ne connaît toutefois pas de turn-over important. La chargée de communication de la CCOM réalisera des photos des membres des équipes à chaque rentrée scolaire. La CCOM continue à développer sa communication pour informer au mieux les familles.



Communauté de Communes
Ouche et Montagne

MERCI AUX FAMILLES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE!

**CES RETOURS PERMETTENT DE CONTINUER
À DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE SERVICE.**

SERVICE ENFANCE-JEUNESSE

Communauté de Communes Ouche et Montagne

5, place de la poste, PONT-DE-PANY

21410 SAINTE-MARIE-SUR-OUCHES

Tél : 03.80.49.79.77

Mél : secretariat.animation@ouche-montagne.fr

coordi.enfance@ouche-montagne.fr



Communauté de Communes
Ouche et Montagne



Communauté de Communes
Ouche et Montagne

Les missions et actions du service Enfance-Jeunesse de la Communauté de Communes Ouche et Montagne sont soutenues par

