



Enquête de satisfaction

Service Enfance Jeunesse - Ville de LILLERS

Madame, Monsieur,

Soucieux de vous proposer ainsi qu'à votre (vos) enfant (s), la meilleure prestation possible, nous sollicitons vos suggestions et avis dans le questionnaire ci-dessous.

Notre volonté est de répondre, dans la mesure du possible, à l'ensemble de vos attentes et de proposer à votre (vos) enfant (s) des activités ludiques et éducatives de qualité.

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à cette enquête et ce, de façon anonyme. Vous pourrez nous le remettre, ou nous l'envoyer par mail aux coordonnées suivantes :

Service Enfance Jeunesse, 6 Rue du Docteur Laversin 62 190 LILLERS ou en Mairie, place Roger Salengro 62 190 LILLERS

accueilperisco@mairie-lillers.fr

Situation Générale

Commune de Résidence :

Nombre d'enfants fréquentant les écoles de Lillers :

1 2 3 4 plus

Nombre d'enfants fréquentant une école extérieure :

1 2 3 4 plus

Nombre d'enfants fréquentant un collège :

1 2 3 4 plus

Dans le cas où vous avez, ou allez avoir des enfants fréquentant le Collège l'année prochaine, et que vous souhaitez obtenir des informations spécifiques à cette tranche d'âge, merci de vous rapprocher du Service Enfance Jeunesse (03 21 52 52 59) afin de transmettre votre mail pour l'envoi des informations.

Votre (vos) enfant (s) fréquentent :

Temps périscolaire :

ACTIVITES	Tous les jours	Occasionnellement	Rarement	Jamais
Garderie Matin				
Garderie Soir				
Cantine				
ALSH mercredi				

Temps extrascolaire :

ALSH Petites Vacances	ALSH Grandes Vacances	Séjours	Aucun
-----------------------	-----------------------	---------	-------

Accueil Service Enfance Jeunesse			

Merci de nous aider à évaluer notre qualité d'accueil en répondant ci-dessous selon la notation suivante : 1) *Insatisfaisant* 2) *Peu satisfaisant* 3) *Satisfaisant* 4) *Très satisfaisant*

Accueil Téléphonique	1	2	3	4
Présentation				
Courtoisie				
Ecoute				
Réactivité				
Réponse apportée				

Vos commentaires :

Accueil Physique	1	2	3	4
Protocole Sanitaire				
Accueil / Courtoisie				
Locaux adaptés				
Horaires adaptés				
Temps d'attente				
Réponse apportée				

Vos commentaires :

Directeurs Accueils Collectifs de Mineurs	1	2	3	4
Courtoisie				
Ecoute / Proximité				
Disponibilité				
Réactivité				
Réponse apportée à la demande				

Vos commentaires :

Inscriptions / Régisseur	1	2	3	4
Locaux adaptés				
Horaires adaptés				
Temps d'attente				
Accueil				
Courtoisie				
Logiciel d'inscriptions / paiement en ligne				
Réponse apportée à la demande				

Vos commentaires :

Responsable du service / Coordonnatrice	1	2	3	4
Accueil / Ecoute / Proximité				
Courtoisie				
Bienveillance				
Réactivité				
Accompagnement / Disponibilité				

Vos commentaires :

Accueils Péricolaires

Votre (vos) enfant (s) fréquente (nt) les accueils péricolaires (cocher la case correspondante) :

Mode de garde Mode de Sociabilisation A sa demande Pratique d'activités

Merci de nous aider à évaluer notre qualité d'accueil en répondant ci-dessous selon la notation suivante : 1) Insatisfaisant 2) Peu satisfaisant 3) Satisfaisant 4) Très satisfaisant

Garderie Matin	1	2	3	4
Horaires Adaptés				
Locaux Adaptés				
Protocole Sanitaire				
Accueil Attentif et Courtois				
Proximité animateurs				
Qualité activités proposées				
Avis de votre enfant				

Vos attentes :

Garderie Soir	1	2	3	4
Horaires Adaptés				
Locaux Adaptés				
Protocole Sanitaire				
Accueil Attentif et Courtois				
Proximité animateurs				
Qualité activités proposées				
Goûter proposé par la Collectivité				
Accompagnement devoirs/leçons				
Avis de votre enfant				

Vos attentes :

Cantine	1	2	3	4
Protocole Sanitaire				
Durée de la pause méridienne				
Locaux adaptés				
Menus proposés				
Equilibre alimentaire				
Accompagnement des animateurs				

Vos attentes :

Votre (vos) enfant(s) fréquente (nt) la cantine en fonction des menus ?

OUI

NON

Accueil de Loisirs du Mercredi

Votre (vos) enfant (s) fréquente (nt) l'accueil de loisirs du Mercredi (cocher la case correspondante) :

- Mode de garde Mode de Sociabilisation A sa demande Pratique d'activités
 Matin + Repas Repas + Après-midi Journée complète

Merci de nous aider à évaluer notre qualité d'accueil en répondant ci-dessous selon la notation suivante : 1) Insatisfaisant 2) Peu satisfaisant 3) Satisfaisant 4) Très satisfaisant

Mercredis	1	2	3	4
Protocole Sanitaire				
Locaux Adaptés				
Formule $\frac{1}{2}$ journée avec repas				
Formule journée complète				
Tarifs proposés				
Qualité de l'encadrement				
Activités proposées				
Proximité avec les animateurs				
Avis de votre enfant				

Vos attentes :

Vos pistes d'amélioration :

Accueils de Loisirs (ALSH) petites et grandes vacances

Votre (vos) enfant (s) fréquente (nt) l'ALSH (cocher la case correspondante) :

- Mode de garde Mode de Sociabilisation A sa demande Pratique d'activités

Merci de nous aider à évaluer notre qualité d'accueil en répondant ci-dessous selon la notation suivante : 1) Insatisfaisant 2) Peu satisfaisant 3) Satisfaisant 4) Très satisfaisant

Communication	1	2	3	4
Affichage				
Plaquette annuelle				
Flyers ponctuels				
Réseaux sociaux				
Site web				
Clarté des informations				

Vos commentaires :

Inscriptions ALSH	1	2	3	4
Informations générales				
Créneaux proposés				
Horaires proposés				
Praticité logiciel				
Tarifs proposés				
Disponibilité des agents				

Vos commentaires :

Locaux ALSH	1	2	3	4
Aménagement espaces				
Aménagement accueil				
Propreté des locaux				
Espaces extérieurs				
Mobilier adapté				
Avis de votre enfant				

Vos commentaires :

Affichage ALSH	1	2	3	4
Déclaration accueil				
Protocole sanitaire				
Coordonnées directeur (trice)				
Projet pédagogique				
Plannings				
Menus				
Informations sorties extérieures				
Informations générales				

Vos commentaires :

Alimentation ALSH	1	2	3	4
Variété des menus				
Equilibre des repas proposés				
Salle de restauration adaptée				
Qualité des goûters fournis				
Avis de votre enfant				

Vos commentaires :

Activités/animation ALSH	1	2	3	4
Qualité de l'encadrement				
Proximité avec la direction				
Proximité avec les animateurs (trices)				
Qualité des activités				
Variété des activités				
Sorties proposées (ludiques, pédagogiques)				
Partenariats (Résidence A. Croizat, médiathèque, jardins solidaires, inter-centres, Centre Social d'été, service culturel, sports, SDIS ...)				
Activités accessoires (camping lors de l'ALSH)				
Avis de votre enfant				

Vos propositions ou pistes d'améliorations :

Séjours

Merci de nous aider à évaluer notre qualité d'accueil en répondant ci-dessous selon la notation suivante : 1) *Insatisfaisant* 2) *Peu satisfaisant* 3) *Satisfaisant* 4) *Très satisfaisant*

Séjour Hiver	1	2	3	4
Réunion de présentation du séjour				
Inscriptions				
Tarifs proposés				
Tranche d'âge proposée (7-14 ans)				
Réunion d'informations				
Qualité de l'encadrement				
Transport				
Qualité de l'hébergement				
Qualité des repas proposés				
Activités proposées				
Cours de ski (ESF) et passage d'insigne				
Communication (appels, visios, facebook de la ville)				
Vie Collective				
Bilan post-séjour				
Avis de votre enfant				

Vos commentaires :

Séjour Eté	1	2	3	4
Partenariat avec l'association les p'tites pousses				
Réunion de présentation du séjour				
Inscriptions				
Tarifs proposés				
Tranche d'âge proposée (12-17 ans)				
Réunion d'informations				
Qualité de l'encadrement				
Transport				
Qualité de l'hébergement				
Qualité des repas proposés				
Activités proposées				
Rythme des activités				
Communication (appels, visios, facebook de la ville)				
Vie Collective				
Bilan post-séjour				
Avis de votre enfant				

Vos commentaires :

Observations

Merci d'inscrire ci-dessous le complément d'informations que vous souhaiteriez nous soumettre pour améliorer la qualité de nos services :

Nous vous remercions pour votre participation