

RETOURS DES ADHERENTS & DES ENFANTS SUR LES SEJOURS DE VACANCES 2019



Résumé des réponses du questionnaire de satisfaction envoyé aux familles



EN GENERAL

177 réponses (147 l'an dernier)
sur 471 inscriptions Merlet
(37,6% de participation)

Qu'est-ce qui vous a motivé à venir au Merlet ?

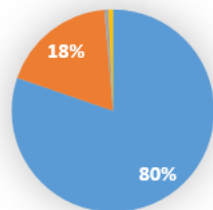
Voici les 3 réponses principale:

- Le bonne réputation de l'association et sur conseil d'ami ou d'autres structures (400 coups, écolo de l'Euzière)
- Enfants déjà venu et contents de leurs expériences passées.
- Valeurs de l'association (immersion nature, coopération) et la qualité pédagogique

De manière générale, comment jugez-vous le séjour de votre enfant?

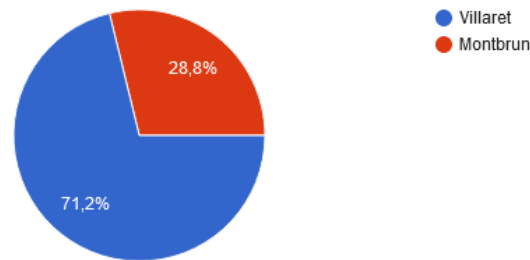
2018

- Très satisfaisant
- Plutôt satisfaisant
- Plutôt insatisfaisant
- Très insatisfaisant



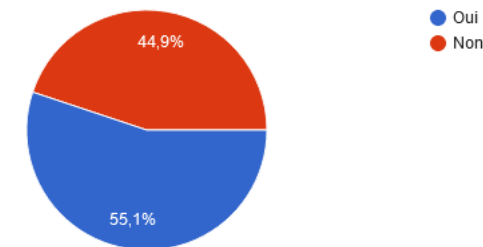
Votre enfant a participé à un séjour :

177 réponses



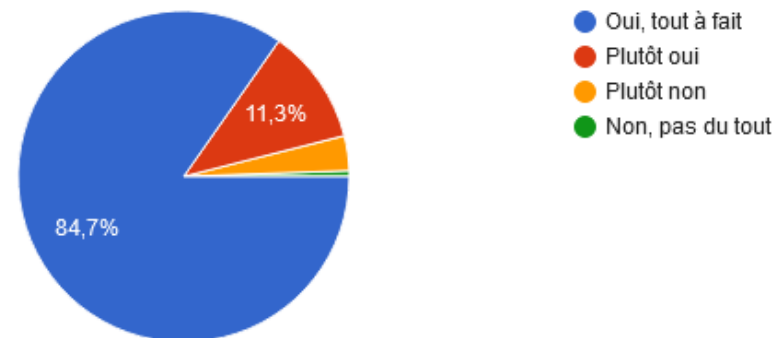
Est-ce sa première expérience au Merlet ?

176 réponses



Est-ce que votre enfant est rentré content de son séjour ?

177 réponses



7 cas d'insatisfactions

(1 pas du tout / 6 plutôt non)

* 3 liés à la dynamique de groupe et aux conflits :

« Pas d'affinités particulières avec le groupe, sentiment de solitude. »

« A subit du harcèlement de la part d'un de ses camarades »

« Il n'a pas réussi à s'entendre avec les autres enfants de son groupe »

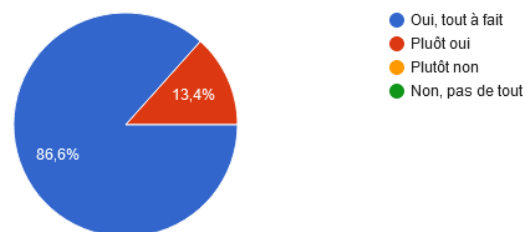
* 1 lié à l'alimentation

* les 3 autres sont diverses (manque des parents...)

OFFRE/CHOIX

Est-ce que la diversité de nos séjours (expression, nature, scientifique, histoire, activités de pleine nature, itinérance...) correspond à vos attentes ?

172 réponses



Commentaires :

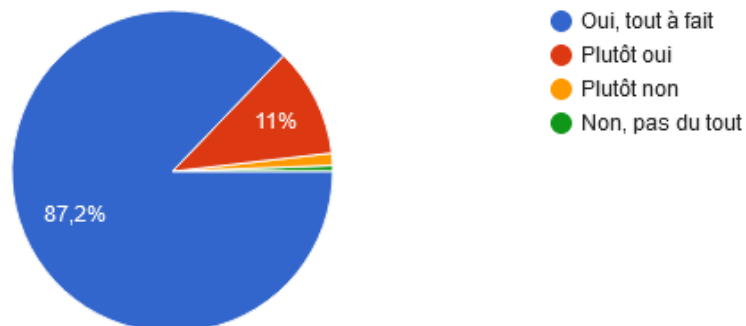
- « Y a pas artistique dessin »
- « Annulation du séjour Remise en scène »

Travail sur la programmation 2020 à venir

INSCRIPTIONS

92,6% des adhérents ont échangé avec nous par mail ou par téléphone

L'accueil téléphonique et les échanges par mail vous conviennent-ils ?



Commentaires :

- « Attention aux mails automatiques ;(»
- « Les mails sont parfois des envois automatiques non adaptés à chaque situation, parfois source de malentendu et de stress. »
- « Pas eu de réponse sauf que les bureaux étaient fermés et que je ne pouvais appeler qu'encas d'urgence »
- « J'aurai aimé être informé qu'il y avait une navette pour Ales car ça m'aurait évité de faire deux aller retour pour l'emmener ! »

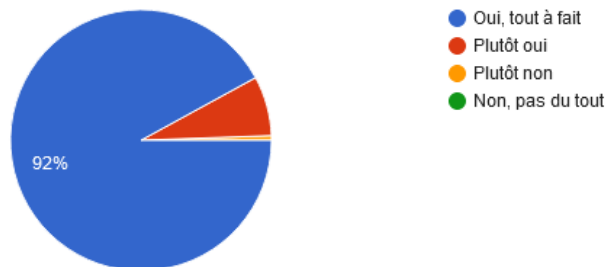
A la question « qu'est-ce qui vous a motivé à venir au Merlet ? » un parent a répondu :

« La bonne tenue de votre site internet, ainsi que le professionnalisme des interlocuteurs téléphoniques »

LIEN AUX FAMILLES

Le dossier d'inscription vous convient-il ? Vous paraît-il complet ?
(planning, lettre, fiche sanitaire et fiche d'inscription)

176 réponses



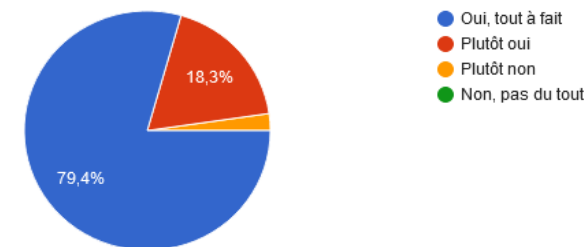
« Juste un petit couac sur l'horaire de retour des enfants. »

« être plus mis en relation pour faire du co-voiturage »

« Manquait l'information concernant l'attestation d'aisance aquatique »

Est ce que l'accueil, les informations pendant le séjour et le départ vous ont convenus ?

175 réponses



Une belle amélioration (53% de oui tout à fait en 2018) !

La nouvelle procédure avec dropbox est donc à garder.

- « Compiqué d'avoir des nouvelles. La box fonctionnait pas bien ou n'était pas mise à jour. »
- « Peu d'infos via DropBox, sms ou e-mail »
- « j'aurai bien aimé avoir plus de photos de leur séjour »

1ère Impression

Des centres :

Globalement une très bonne impressions :

« bien organisé et convivial » / « J'aimerais avoir 15 ans et pouvoir faire une colo ! » / « Très beau cadre, belles structures, bien aménagé » / « très bonne impression : lieu chaleureux et plein de propositions » ...

Mais aussi :

- « J'ai été étonnée qu'il y ait autant de monde sur le site »
- « Le centre est grand et le petit était inquiet à l'idée d'être aussi avec des ados. »
- « Industrie du séjour nature »

Des équipes d'animation :

De très bons retours :

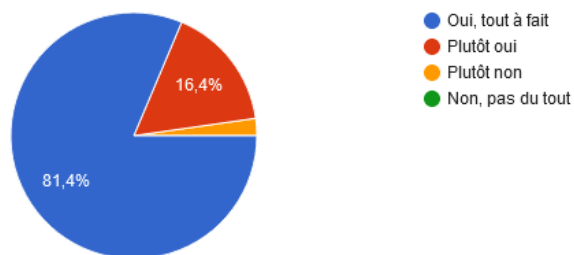
- « Equipe d'animation sympathique et professionnelle »
- « accueil très chaleureux »
- « animateurs à l'écoute, compréhensifs, et amicaux »
- « contact sympathique, rassurant pour son enfant »
- « Accueillante, organisée, décontractée »
- « Dynamique et à l'écoute »
- « on s'est dit qu'ils étaient tous trop gentils, et qu'on allait bien s'amuser »
- « Très bon accueil très pro »

Le séjour

Globalement de très bon retours !
Mais des vigilances à avoir sur la gestion des conflits, l'animation des veillées et le relationnel avec les jeunes

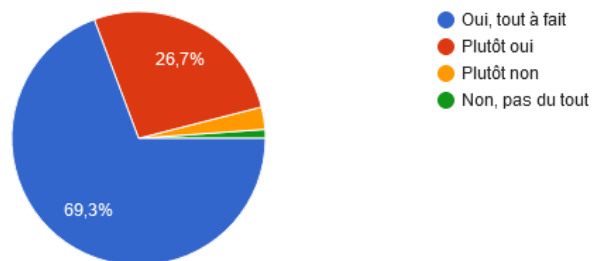
Est-ce que les compétences des équipes d'animation vous conviennent (sécurité physique, affective, suivi individuel, adaptation, relationnel...)?

177 réponses



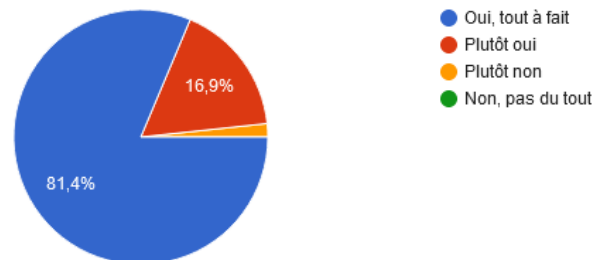
Votre enfant a-t-il été satisfait des activités proposées par les animateurs et les animatrices (veillées, jeux, ateliers...)?

176 réponses



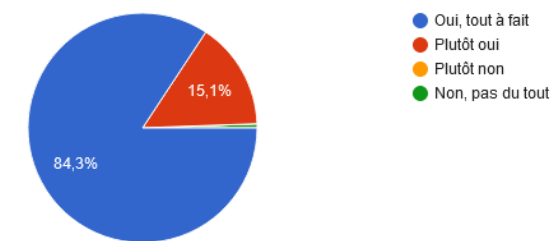
Votre enfant a-t-il été satisfait de son expérience en bivouac ?

177 réponses



Votre enfant a-t-il été satisfait des activités de pleine nature (canoë, kayak, escalade, canyon...)?

172 réponses



Commentaires encadrement :

- « bon suivi individuel. Restitution de fin de séjour un peu légère »
- « D'après l'enfant, intervention plutôt insuffisante des conflits » / « Quelques enfants turbulents »
- « un brevet de SB aurait été un plus pour permettre aux enfants de se baigner dans la rivière »
- « mon enfant est encore parti en bivouac sans sa ventoline. Les animateurs lui ont demandé si il pouvait être autonome pour y penser seul, il a répondu oui mais ce ne fut pas le cas. »
- « Attention à la prise en compte des famille séparées, recomposées : nous avons prévu 2 enveloppes 1 pour le papa et 1 pour la maman et le papa a reçu la lettre qui était adressé à la maman. »
- « Satisfait dans l'ensemble mais franchement la valise de retour c'était une cata!!!! J'ai même récupéré des affaires à droite à gauche malgré les noms dessus. La feuille d'inventaire n'ai jamais revenue.!!! A ce niveau il y a vraiment un manque de professionnalisme ! N'oubliez pas que souvent les valises sont le reflet des séjours.... »

Commentaires activités :

- « les jeux proposés spontanément par les enfants étaient mieux »
- « Veillées pas toujours très animées » / « peu de veillées animées » / « Dernière soirée décevante »
- « pas de cohésion dans le groupe, veillées sans activités communes, tout le monde dans son coin »

Commentaires Bivouac :

- « un peu froid pour dormir » / « A eu froid »
- « Je regrette de ne pas avoir pu passer une nuit à la belle étoile »
- « attention aux poils de chenille urticante »

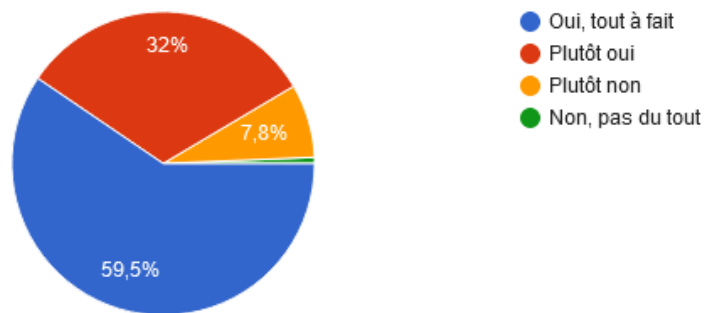
Commentaire APN :

- « des difficultés pour mes plus jeunes enfant avec l'animateur de canoë »
- « moniteur de canoë pas sympa »
- « prévoir une meilleure répartition des activités "physiques" sur la durée du séjour »

Les centres

Votre enfant a-t-il été satisfait des repas (qualité et quantité) ?

153 réponses



Une légère baisse par rapport à 2018, mais rien d'alarmant, les efforts sont à continuer
(61% de oui tout à fait et 5% de plutôt non en 2018)

Concernant les repas :

7 retours de manques de quantité et quelques retours sur les plats trop originaux (beaucoup de légume...). Mais des retours globalement positifs ! Merci les cuistots !

A propos de la propreté du centre :

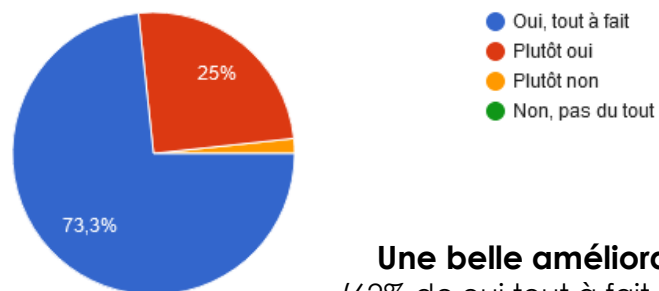
Très peu de commentaire négatif ! Aucun sur l'état des tentes, 2 concernant la propreté des toilettes et des douches, et 2 sur le froid pendant la nuit.

Sur les aménagement pédagogique :

RAS !

Votre enfant a-t-il été satisfait du confort et de la propreté du centre ?

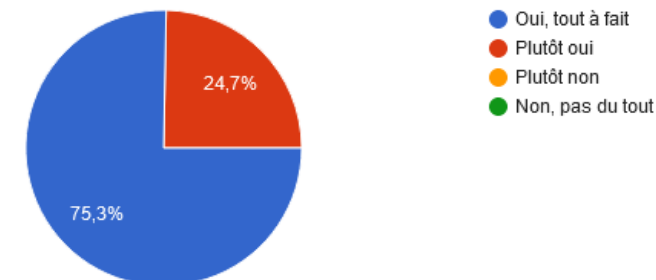
176 réponses



Une belle amélioration !
(62% de oui tout à fait en 2018)

Votre enfant a-t-il été satisfait des différents aménagements pédagogiques du centre ?

170 réponses



COHERENCE VALEURS/ACTIONS

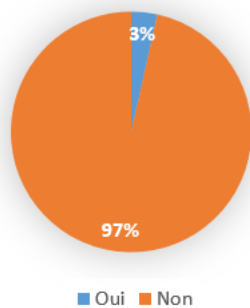
Une légère baisse par rapport à 2018

(95,4% de nos adhérents ne perçoivent pas d'incohérence cette année contre 97% l'année dernière).

C'est tout de même notre pourcentage de satisfaction le plus important !

Est ce que vous percevez des incohérences entre nos valeurs annoncées et l'organisation des séjours?

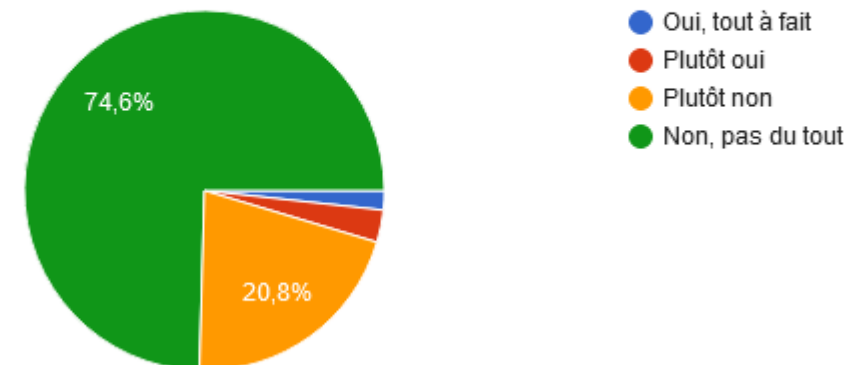
2018



Est-ce que vous percevez des incohérences entre nos valeurs annoncées et l'organisation des séjours ?

173 réponses

2019



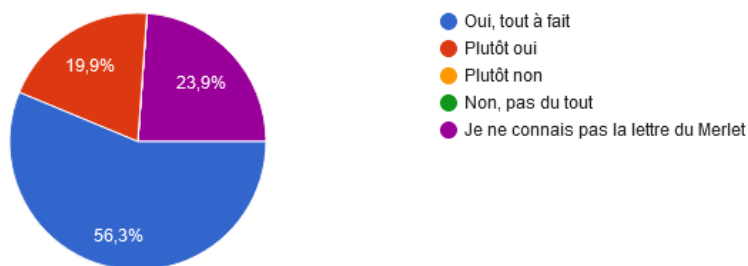
Incohérences relevées :

- « Uniquement lors des échanges par mail, probablement du fait que certaines réponses sont automatisées ».
- « C'est mieux depuis que vous avez abandonné facebook pour les nouvelles pendant la colo. Peut-être que framadrop (logiciel libre) peut remplacer dropbox ? »

Communication

La lettre du Merlet (vie associative, le sujet du moment, démarche pédagogique) : est-ce que ces informations vous conviennent-elles ?

176 réponses



Les adhérents qui connaissent la lettre du Merlet sont satisfaits de son contenu :

- « cela nous rend acteur et non pas seulement consommateur de séjour de vacances »
- « Elles apportent les informations les plus importantes » / « Lettre complète »
- « Info essentielles sur la vie de l'asso »
- « Je trouve très bien d'avoir tous les ans le compte rendu de l'ag, les bilans, les projets en cours. Merci. »
- « Nous a permis de connaître un peu plus le Merlet »
- « claire et engagée »

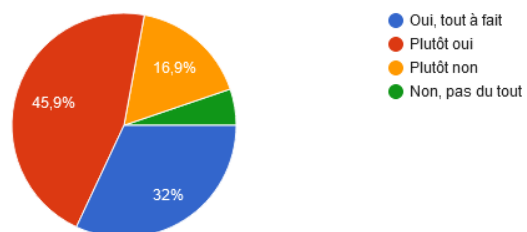
Globalement les adhérents sont satisfaits des mails que nous leur envoyons pendant l'année, principalement pour se tenir informés des actualités.

Concernant Instagram et Facebook, peu de nos adhérents sont abonnés mais certains nous les conseillent comme outils de communication.

Pour améliorer notre com, beaucoup nous conseillent d'utiliser les mails (« une version numérisée de votre dépliant sous format pdf », « un mail de publicité prêt à envoyer à une liste de diffusion. ») et de faire des partenariats des écoles de cirque (pour le séjour cirque).

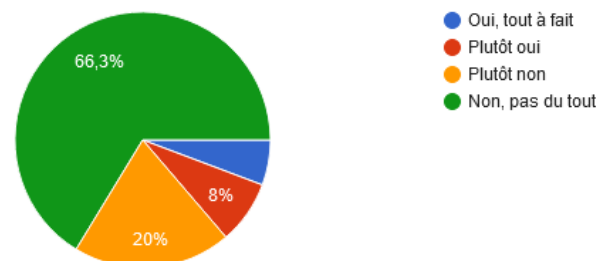
En dehors de l'inscription, nous vous envoyons des mails (convocation assemblée générale, il reste des places sur nos séjours...), est-ce que ces informations vous sont utiles ?

172 réponses



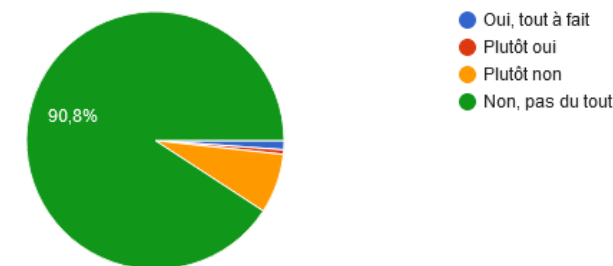
Suivez-vous les actualités du Merlet sur notre page Facebook ?

175 réponses



Suivez-vous les actualités du Merlet sur Instagram ?

174 réponses



EN RESUME

Globalement plus de participation (30 réponses en plus) et une grande satisfaction dans l'ensemble.

Les principaux retours négatifs des parents



Nos pistes d'actions, d'améliorations

La gestions des conflits et la dynamique de groupe

- Se former et former les équipes lors du weekend FREE
- Aboutir le livret vivre ensemble

Les nouvelles pendant le séjour

Une belle amélioration par rapport aux années passées mais encore des retours négatif liés principalement a des soucis internet et sur pas assez de photos.

- Attention parfois le mail avec le lien va dans les spams : envoyer deux mails, informer dans la lettre aux familles.
- Lorsque la dropbox ne synchronise pas, envoyé un mail aux familles pour les prévenir et donner des nouvelles
- Varier les support (photos, petites vidéo, enregistrement vocaux...)

Les veillées

- Etre vigilant aux nettoyages des WC et des douches sur les temps pour soi (passage de la raclette).

L'alimentation

Des retours plutôt positif (grâce au travail sur les menus, l'augmentation de la viande, le livret alim'anim, des menus différents pour Montbrun et Villaret...) mais on doit continuer d'être vigilant sur :

- les quantités
- les menus pour trouver des recettes plus accessible au goût des enfants

Le froid

- Investir dans plus de couverture
- Continuer d'insister sur les bonjours du matin avec un petit comment ca va pour vérifier que les enfants n'ont pas eu froid

Et plein de retours très positifs, très beaux, très encourageants !

« Une grande attention est porté aux enfants mais également aux parents. Merci beaucoup »

« Merci a vous tous !! »

« Merci à vous pour votre investissement et la qualité humaine de vos séjours »

« Un grand merci et bravo pour votre travail! »

« Merci encore pour cette superbe aventure »

« Merci à vos équipes 😊 »

CONTINUEZ! à aider nos enfants à garder un lien avec les natures...

« Continuez le bon boulot ! »

« Super colo, et j'ai passé des moments géniaux! Merci pour tout! »

« Merci de faire encore ce genre de camp diriger vers la nature le partage et les valeurs simples »

« Enfant ravi, parents ravis, beau boulot merci »

« Très belle association avec de magnifiques valeurs. »

« Continuez !! Le monde à besoin du Merlet pour continuer à tourner un peu rond ! »

« Courage, force et détermination ! Continuez comme ça !! »

« C'était super cool ! »