



# ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES FAMILLES DANS LES CRÈCHES MUNICIPALES VILLE DE MARSEILLE

L'enquête de satisfaction lancée en novembre 2016 s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos crèches municipales.

GLOBALEMENT : VOUS NOUS AVEZ ATTRIBUÉ UNE NOTE DE 90%  
DE SATISFACTION POUR 2017\* (85% EN 2016\*\*)

- Le processus d'admission : **82% de satisfaction (76% en 2016)**
- L'entrée dans la crèche : **95% de satisfaction (83% en 2016)**
- Les locaux : **85% de satisfaction (79% en 2016)**
- Vos relations avec les professionnels de la crèche : **94% de satisfaction (88% en 2016)**
- Votre perception du fonctionnement : **93% de satisfaction (84% en 2016)**
- Les repas en crèche : **86% de satisfaction (81% en 2016)**
- La vie de votre enfant dans la crèche : **96% de satisfaction (85 % en 2016)**

## NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- › Améliorer le processus d'inscription avec « ma crèche en ligne »
- › Concentrer nos actions sur l'entretien des locaux et leur accessibilité (signalétique intérieure pour une orientation aisée dans la crèche)
- › Favoriser votre participation à la vie de la crèche avec l'élection du Conseil d'établissement
- › Poursuivre nos efforts en faveur de repas bio adaptés à vos enfants et favoriser la découverte des goûts
- › Vous informer des menus de vos enfants (consultation sur [education.marseille.fr](http://education.marseille.fr) - Rubrique Petite enfance - Restauration)
- › Maintenir le niveau de compétence de l'ensemble des professionnels

**Nous remercions tous les parents qui ont participé (1433 réponses recueillies).**  
**Vos appréciations nous permettent d'avancer ensemble pour améliorer votre satisfaction et vous fournir une prestation de qualité.**

(\*\*Année scolaire 2015/2016)  
(\*Année scolaire 2016/2017)

