

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Du Relais Petite Enfance (RPE)

Votre avis nous intéresse

Cette enquête est destinée :

Aux familles ayant un ou plusieurs enfants âgés de 0 à 6 ans

Aux professionnelles de la petite enfance

Le Relais Petite Enfance (RPE) est un service de proximité qui informe, accompagne et soutient les familles ainsi que les professionnelles de la petite enfance. Il propose également des temps d'animation destinés aux jeunes enfants accompagnés de leur professionnelle de l'accueil individuelle ou de leur parent.

Votre avis est essentiel pour nous permettre d'améliorer la qualité des services proposés et de mieux répondre à vos attentes.

Les réponses sont anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de cette démarche d'amélioration.

1ère PARTIE – À compléter par tous les répondants

1. Vous êtes :

Assistante maternelle

Garde d'enfants à domicile

Candidate à l'agrément

Parent

Futur parent

Autre :

2. Connaissez-vous le Relais Petite Enfance ?

Oui Non

➔ *Si NON, passez directement à la Partie C – Questions communes.*

3. Comment avez-vous connu le Relais Petite Enfance ?

(Plusieurs réponses possibles)

Mairie

PMI

Site internet de la collectivité

Réseaux sociaux

Bouche-à-oreille

Une assistante maternelle

Une professionnelle de la petite enfance

France Travail

Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

Presse locale

École

Autre :

PARTIE A

ASSISTANTES MATERNELLES ET AUTRES PROFESSIONNELLES DE L'ACCUEIL INDIVIDUEL

(À compléter uniquement si vous êtes assistante maternelle, garde d'enfants à domicile ou candidate à l'agrément.)

A1. Avez-vous déjà sollicité le Relais Petite Enfance ?

Oui Non

➔ Si NON, passez directement à la Partie C – Questions communes.

A2. Pour quels sujets avez-vous sollicité le RPE ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Agrément
- Contrat de travail
- Mensualisation
- Congés payés
- Rémunération
- Pajemploi
- Rupture ou fin de contrat
- Droits et obligations
- Convention collective
- Formation professionnelle
- Recherche d'un enfant à accueillir
- Accompagnement dans la pratique professionnelle
- Autre :

A3. Les conseils apportés par le RPE vous ont-ils permis d'aboutir dans vos démarches ?

Tout à fait Plutôt oui Peu Pas du tout Non concernée

A4. Comment évaluez-vous l'accompagnement proposé par le Relais Petite Enfance ?

	Très satisfaite	Satisfaite	Peu satisfaite	Pas satisfaite	Non concernée
Informations réglementaires					
Conseils professionnels					
Accompagnement dans les démarches administratives					
Qualité de l'écoute					
Disponibilité de l'animatrice du RPE					
Réactivité aux demandes					
Échanges entre assistantes maternelles					
Informations sur les formations					
Soutien dans la pratique professionnelle					

A5. Les informations fournies par le RPE sont-elles :

Très claires Claires Peu claires Pas claires

A6. Souhaitez-vous être davantage accompagnée sur certains sujets ?

Oui Non

Si oui, lesquels ?

A7. Vos remarques concernant l'accompagnement proposé aux assistantes maternelles

PARTIE B

FAMILLES

(À compléter uniquement si vous êtes parent ou futur parent.)

B1. Avez-vous déjà sollicité le Relais Petite Enfance ?

Oui Non

➔ Si NON, passez directement à la Partie C – Questions communes.

B2. Pour quels motifs avez-vous sollicité le RPE ?

(Plusieurs réponses possibles)

Rechercher une assistante maternelle

Rechercher un autre mode d'accueil

Obtenir des informations sur les différents modes d'accueil

Comprendre les démarches administratives liées à l'emploi d'une assistante maternelle

Connaître les aides financières

Être accompagné dans mon rôle de parent employeur

Être orienté vers les partenaires compétents

Obtenir des informations sur le développement du jeune enfant

Autre :

B3. Le RPE vous a-t-il permis de :

	Oui	Partiellement	Non
Trouver les informations recherchées			
Mieux comprendre les différents modes d'accueil			
Être accompagné dans vos démarches de parent employeur			
Être orienté vers les bons interlocuteurs			
Trouver une solution d'accueil adaptée à vos besoins			

B4. Comment évaluez-vous l'accueil du Relais Petite Enfance ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Qualité des informations				
Qualité de l'accueil				
Disponibilité de l'animatrice du RPE				
Qualité de l'écoute				
Facilité d'obtenir un rendez-vous				
Délais de réponse				
Horaires d'ouverture				
Accessibilité du service				

B5. Les informations communiquées par le RPE vous paraissent :

Très claires Claires Peu claires Pas claires

B6. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accompagnement proposé aux familles ?

PARTIE C

QUESTIONS COMMUNES : À compléter par tous les répondants.

C1. Les animations du Relais Petite Enfance

Avez-vous déjà participé aux animations proposées par le RPE ?

Oui Non

Si NON, pour quelles raisons ?

(Plusieurs réponses possibles)

Je ne connaissais pas ces animations.

Les horaires ne me conviennent pas.

Je n'ai pas de moyen de transport.

Les thèmes proposés ne m'intéressent pas.

Je ne me sens pas concerné(e).

Je n'ose pas participer.

En tant qu'assistante maternelle, certains parents employeurs ne souhaitent pas que je participe avec leur enfant.

Autre :

Si OUI, comment évaluez-vous les animations ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant	Non concerné
Les thèmes proposés					
Les activités proposées					
Les horaires					
Les locaux					
Le matériel					
L'organisation générale					

Quels thèmes souhaiteriez-vous voir développer ?

Avez-vous participé aux actions suivantes ?

Réunions d'information

Conférences

Formations

Groupes d'échanges

Soirées à thème

Autres :

Si NON, pourquoi ?

Quels sujets souhaiteriez-vous voir proposés ?

C2. Communication et identification du Relais Petite Enfance

	Oui	Non	Je ne sais pas
Les différents modes d'accueil du jeune enfant			
Les aides financières possibles			
Le rôle et les démarches du parent employeur			
Les démarches administratives liées à l'accueil individuel			
L'accompagnement des assistantes maternelles, des gardes d'enfants à domicile et des candidates à l'agrément			
Les partenaires pouvant accompagner les familles			
Trouvez-vous facilement le Relais Petite Enfance (localisation, signalétique, accès) ?			

La communication du Relais Petite Enfance vous paraît :

Très satisfaisante

Satisfaisante

Peu satisfaisante

Pas satisfaisante

Quels supports d'information préférez-vous ?

(Plusieurs réponses possibles)

Courriel

SMS

Site internet

Réseaux sociaux

Bulletin municipal

Affichage

Bouche-à-oreille

Autre :

C3. Votre avis sur le Relais Petite Enfance

Selon vous, le RPE :*(Plusieurs réponses possibles)*

Répond à mes questions.

M'accompagne dans mes démarches.

Répond à mes attentes.

Est un lieu d'écoute et d'échange.

Favorise les échanges entre familles et assistantes maternelles.

Favorise les échanges entre professionnelles.

Propose des activités adaptées aux jeunes enfants.

Favorise l'éveil et la socialisation des jeunes enfants.

Favorise l'évolution des pratiques professionnelles.

Contribue à rompre l'isolement des assistantes maternelles.

Ne répond pas suffisamment à mes besoins.

Autre :

Recommanderiez-vous le Relais Petite Enfance à votre entourage ?

Oui, tout à fait

Plutôt oui

Plutôt non

Pas du tout

Quelle note globale attribuez-vous au Relais Petite Enfance ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(1 = Très insatisfait — 10 = Très satisfait)

C4. Vos besoins et vos attentes

Quels sont aujourd'hui vos principaux besoins ?

(Plusieurs réponses possibles)

Trouver un mode d'accueil
Être accompagné dans mon rôle de parent
Comprendre les démarches administratives
Être accompagné dans mon activité d'assistante maternelle
Rencontrer d'autres familles
Échanger avec d'autres assistantes maternelles
Obtenir des informations sur le développement du jeune enfant
Autre :

Quels nouveaux services souhaiteriez-vous voir proposés ?

Permanences en soirée
Rendez-vous en visioconférence
Ateliers parents-enfants
Cafés-parents
Conférences
Rencontres entre familles
Rencontres entre assistantes maternelles
Groupes d'analyse de pratiques
Permanence sur le développement du jeune enfant
Autre :

Selon vous, quelle devrait être la priorité du Relais Petite Enfance dans les années à venir ?

Quelles améliorations souhaiteriez-vous voir apporter au RPE ?

Avez-vous d'autres remarques ou suggestions ?

Merci pour votre participation !