

RETOURS DES ADHERENTS & DES ENFANTS SUR LES SEJOURS DE VACANCES 2020



Résumé des réponses du questionnaire de satisfaction envoyé aux familles



Le Merlet

EN GENERAL

97 réponses sur 202 inscriptions Merlet
(48% de participation contre 37,6% en 2019)

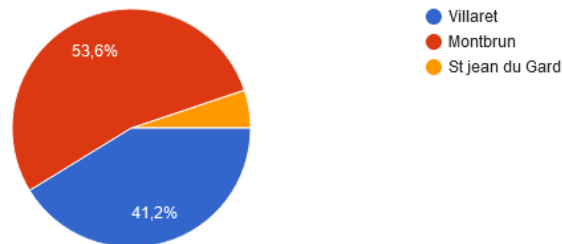
Qu'est-ce qui vous a motivé à venir au Merlet ?

Comme l'année dernière, les 3 réponses principales sont :

- Le bonne réputation de l'association et sur conseil d'ami
- Enfants déjà venu-e-s et content-e-s de leurs expériences passées.
- Valeurs de l'association (immersion nature, coopération) et la qualité pédagogique

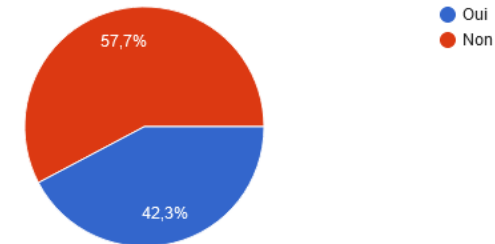
Votre enfant a participé à un séjour :

97 réponses



Est-ce sa première expérience au Merlet ?

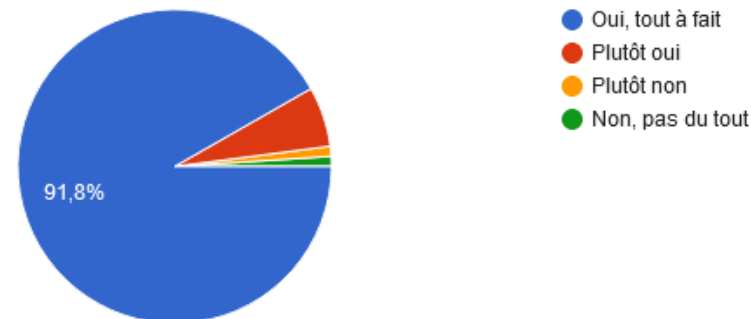
97 réponses



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

97 réponses

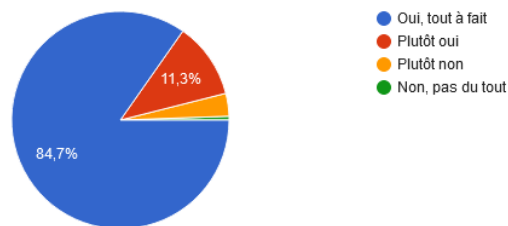
2020



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

177 réponses

2019



2 cas d'insatisfaction

(1 pas du tout / 1 plutôt non)

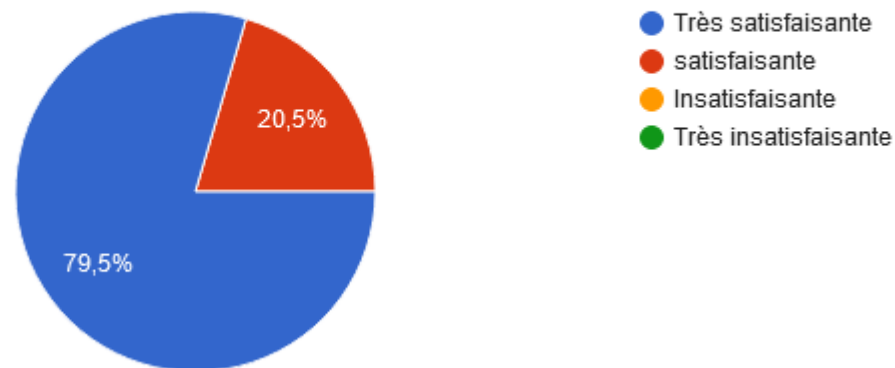
* Un pour qui c'était la première colo, la séparation avec la famille a été dure et les nuits en bivouac difficiles : « Pas assez de jeu, trop désagréable les nuits dehors ».

* un jeune qui aurait souhaité plus de rando « Il a été déçu du faible niveau d'engagement par rapport à l'itinérance et la rando ».

Spécial 2020 : le COVID

Comment vous a paru notre gestion du COVID ?

88 réponses



Pour celles et ceux qui ont déjà participé à un séjour Merlet, comment avez-vous vécu l'adaptation des séjours (activités, repas sans cuisinière, autonomie des équipes...) ? :

Globalement les réponses sont très positives :

« Au mieux de ce qu'on peut faire dans ce contexte » / « Cela a renforcé l'esprit des colos du Merlet » / « Super adaptation : génial d'avoir fait dormir les enfants à la belle étoile et de les avoir fait participer à la préparation des repas. » / « Très bien, j'avais l'impression que le COVID n'existait pas ».

La cuisine par les enfants a été très bien vécue :

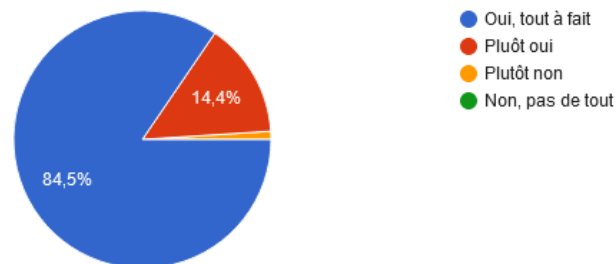
« Enfant enchanté avoir pu faire à manger » / « pour la cuisine c'était bien de la faire nous même » / « été très satisfaite du séjour et de la formule qui proposait de préparer les repas ensemble ».

Deux déceptions sur l'annulation de certaines APN : « Déçu de ne pas pouvoir refaire de l'escalade cet été » / « Quand même moins bien qu'en temps normal. Activités kayak, rafting, etc. annulées ».

OFFRE/CHOIX

De façon générale (hors COVID) est-ce que la diversité de nos séjours (expression, nature, scientifique, histoire, activités de pleine nature, itinérance...) correspond à vos attentes ?

97 réponses



Commentaires :

- « Souhaitons séjour OFAJ plus accessible » / « Dommage qu'il n'y ait pas de séjour OFAJ pour des un peu plus jeunes ».
- « Moins de diversité cette année... mais c'est déjà bien d'avoir maintenu les colos !! ».
- « J'ai l'impression que globalement tout devient plus pépère : bivouac, pratique sportive en particulier. Je pense qu'il faudrait proposer des séjours avec des niveau d'engagement sportif/nature (style cotation facile/ moyen/sportif) pour satisfaire les envies de chacun ».

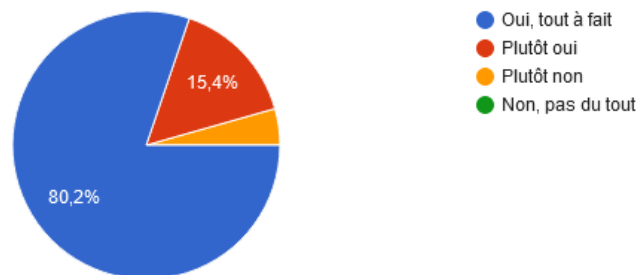
Travail sur la programmation 2021 à venir

INSCRIPTIONS

96% des adhérents ont échangé avec nous par mail ou par téléphone

Si oui, l'accueil téléphonique et les échanges par mail vous conviennent-ils ?

91 réponses



Les cas d'insatisfaction sont liés au délai de réponse suite au remaniement :

« La situation particulière Covid nous a laissé sans réponse assez longtemps. Mais les autres années, il n'y a jamais eu aucun problème ».

« Durant la crise sanitaire tous nos mails sont restés sans réponse ».

« Il a été impossible de vous joindre par téléphone ».

74% ce sont inscrits via le site internet

Beaucoup d'adhérent n'ont pas rencontré de difficulté.

Les difficultés rencontrées :

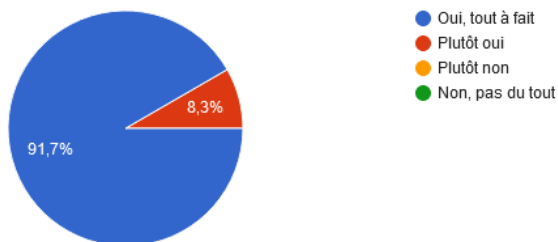
« Sur tablette, mais pas sur PC » /

« Le dossier reçu (téléchargé depuis le site) ne correspondait qu'à moitié au séjour (erreur sur horaire de rdv, trousseau) ».

LIEN AUX FAMILLES

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

96 réponses



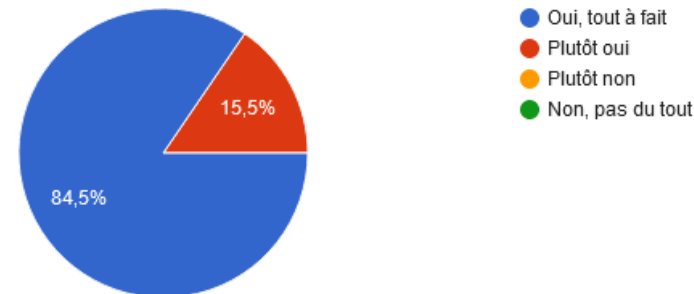
A améliorer :

« Pas très précis sur l'adresse quand on a pas de GPS... ».

« Le planning manque de clarté ».

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

97 réponses



Une belle réussite !

- « Globalement, nous sommes satisfaits mais, en tant que parent, j'ai regretté de ne pas avoir de retour personnalisé de l'un des animateurs sur l'attitude de mon enfant durant le séjour ».
- « Juste une mauvaise explication pour le repas du premier jour, nous avions prévu un pic nic à partager alors que c'était un pic nic individuel... »
- « Nous avons regretté que le séjour ne se termine pas, comme l'an dernier, par un pique-nique ensemble. Mais sinon, le temps de restitution était chouette. »

Premières impressions

A propos des équipes d'animation :

D'excellents retours :

- « Accueillante, bonne communication, parité homme /femme (important pour l'identification des enfants) »
- « Très très bonne : jeune, sympathique et apparemment bien formée »
- « Ouverte, proche des jeunes, à l'écoute »
- « Très claire, professionnel »
- « Très bonne, des encadrants attentionnés et à l'écoute »
- « Bon accueil, de l'attention aux enfants et parents »
- « Très bonne. Entre l'entretien administratif et sanitaire, on a le sentiment de laisser nos enfants entre de bonnes mains ! »

Mais parfois : « Très bien mais je ne savais pas à qui je parlais exactement » / « Parmi les autres parents, difficile de savoir qui sont les animateurs lorsque l'on vient pour la première fois ».

Premières impressions à propos des centres :

Globalement une très bonne impressions :

« Coin charmant et agréable » / « Supers installations » / « Magnifique lieu dans la nature » / « Nouvelle et bonne découverte d'un nouveau centre "Montbrun" » / « un bon lieu pour camper, simple »...

Mais aussi :

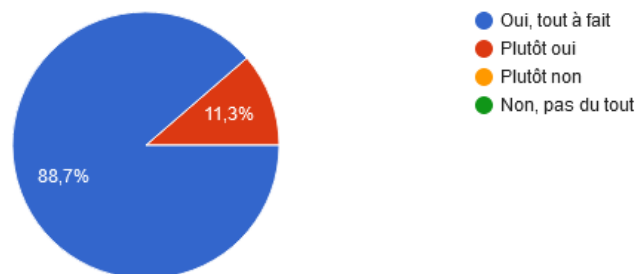
- « Un peu vide mais nous comprenons »
- « Austère » / « sensation de vide liée à la COVID »
- « Il était désert cette année... »

Les séjours

Globalement de très bon retours !

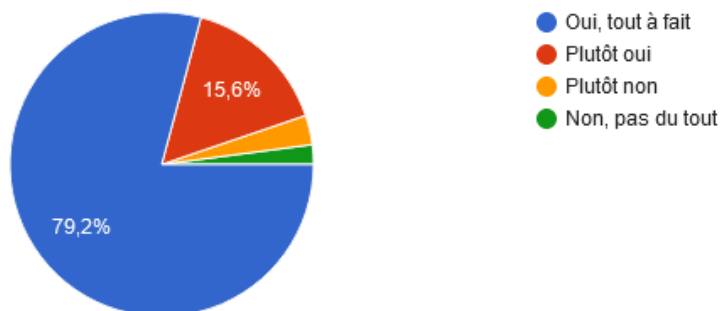
Est-ce que les compétences des équipes d'animation vous conviennent (sécurité physique, affective, suivi individuel et sanitaire, adaptation, relationnel...)?

97 réponses



Votre enfant a-t-il été satisfait des activités de pleine nature (randonnée, vélo)?

96 réponses

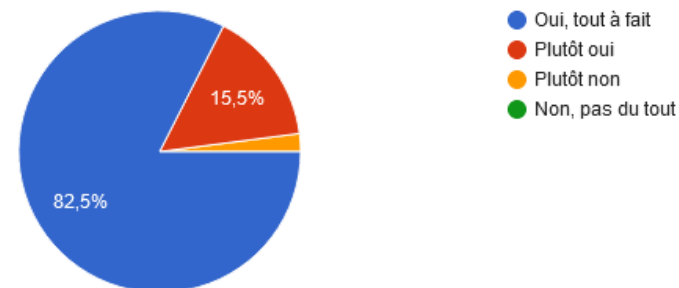


Commentaire APN :

quelques déceptions de l'annulation de certaines APN et quelques retours sur les randonnées : « Rando trop longue » / « Aurait souhaité plus de randonnées » / « Si le groupe avait suivi, il aurait bien marché davantage ».

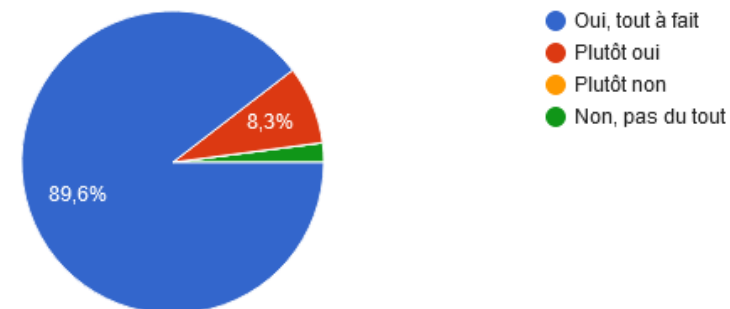
Votre enfant a-t-il été satisfait des activités proposées par les animateurs et les animatrices (veillées, jeux, ateliers...)?

97 réponses



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

96 réponses

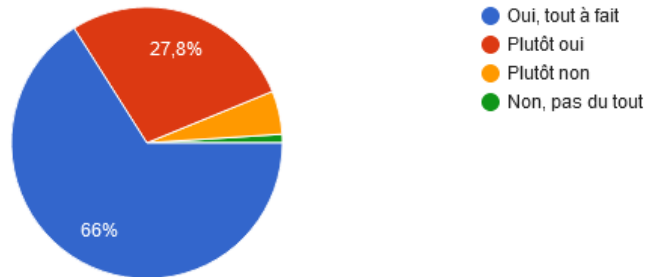


Deux cas d'insatisfactions : un lié à une insatisfaction générale, un lié aux différentes envies du groupe

Les centres

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

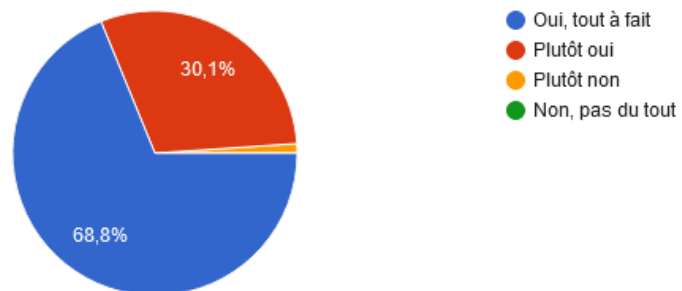
97 réponses



93,8% d'enfant satisfait des repas !

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

93 réponses



Une légère baisse mais un taux de satisfaction très correct !
(73,3% de oui tout à fait en 2019)

Concernant les repas :

Six retours de manques de quantité et quelques retours sur les goûts : « trop de poivrons vert »
Mais des retours globalement positifs !

A propos de la propreté du centre :

C'est principalement la présence des guêpes qui a été sources d'insatisfaction

COHERENCE VALEURS/ACTIONS

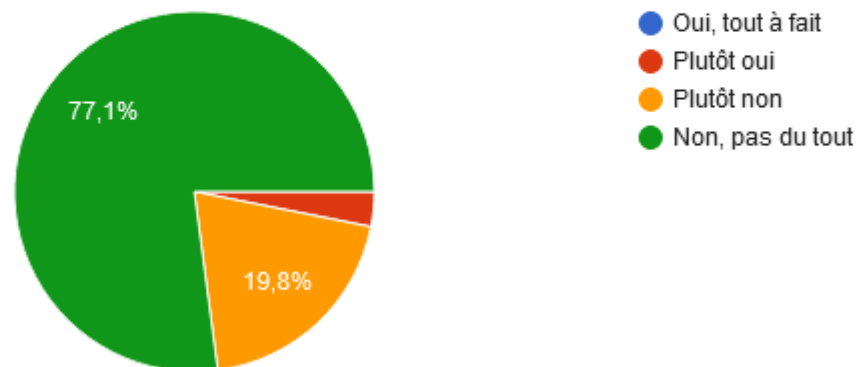
Une légère augmentation par rapport à 2018

(96,9% de nos adhérents ne perçoivent pas d'incohérence cette année contre 95,4% l'année dernière).

C'est notre pourcentage de satisfaction le plus important !

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

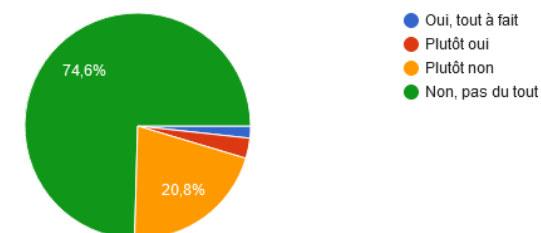
96 réponses



2020

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

173 réponses



2019

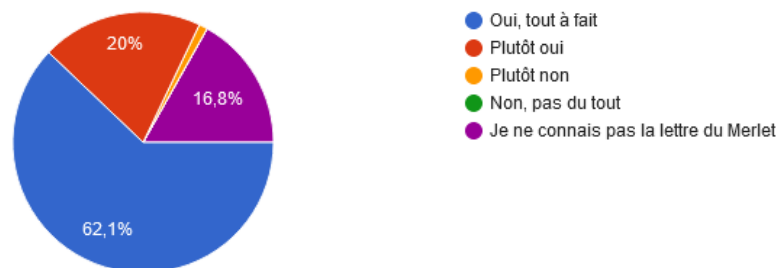
Incohérences relevées :

- « Au niveau de degré de pratique sportive ».
- « Plus de contact en amont pour les dates des stages. J'ai été informée tardivement des changements de date, et ça a été très contraignant à gérer d'autant plus que le retour était un lundi. »

Communication

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

95 réponses



Les adhérents qui connaissent la lettre du Merlet sont satisfait de son contenu (seulement un plutôt non) :

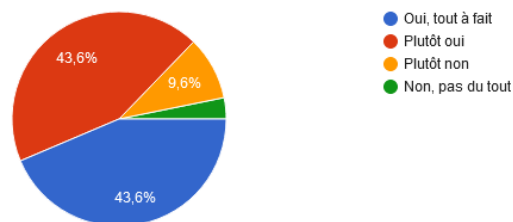
- « Elles répondent totalement à mes questions ».
- « Je trouve que participer à son échelle à des projets tels que les vôtres, avec de vraies valeurs coopératives... C'est important et enrichissant pour nous parents ».
- « En la lisant chaque été, on suit vos activités, difficultés, etc. ».
- « Elle reflète bien les préoccupations et le sérieux de l'association ».
- « Infos claires et précises qui permettent de mieux comprendre les objectifs et les difficultés de l'association ».
- « J'apprécie la transparence des infos ».
- « claires et complètes ».

Globalement les adhérents sont satisfaisant des mails que nous leur envoyons pendant l'année, principalement pour se tenir informés des actualités. Tout de fois pour certain-e-s, c'est trop : « Je préfère aller chercher l'info quand j'en ai besoin plutôt que d'être dans la logique de m'avertir » / « Honnêtement, je n'arrive pas à lire tous mes mails, à force ça m'agace et ça pollue de recevoir trop de mail. »

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

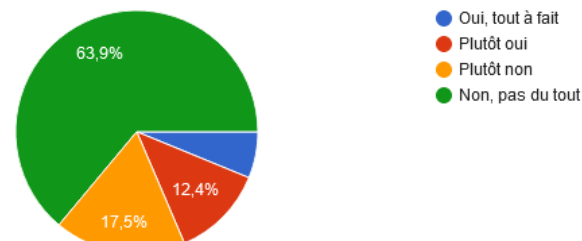
En dehors de l'inscription, nous vous envoyons des mails (convocation assemblée générale, il reste des places sur nos séjours...), est-ce que ces informations vous sont utiles ?

94 réponses



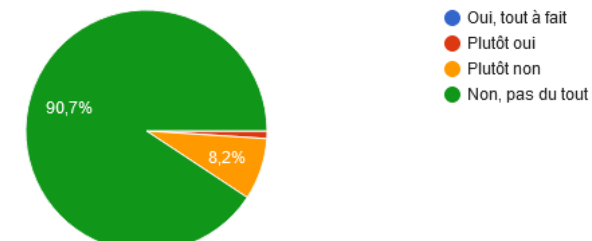
Suivez-vous les actualités du Merlet sur notre page Facebook ?

97 réponses



Suivez-vous les actualités du Merlet sur Instagram ?

97 réponses



Nos pistes d'actions, d'améliorations

A compléter :

Comment gérer les envies différentes au sein d'un groupe :

- Former les équipes lors du week-end FREE
- Aboutir le livret vivre ensemble

Et plein de retours très positifs et encourageants !

« Merci pour la bienveillance des animateurs »

« j'espère que cette année difficile sera surmontée pour préserver votre équipe, votre projet, et continuer de proposer des séjours et des formations de qualité. Bon courage ! »

« C'était génial ! Merci BEAUCOUP !! Je reviendrais avec plaisir l'année prochaine. »

« C'était trop biennnnnn !!!!!!!!!!!!! ravis de ce premer séjour avec le Merlet, MERCI »

« Merci d'avoir permis à des enfants de vivre une belle expérience en plein air, malgré le contexte rendant difficile toute proposition de ce genre ! »

« Merci pour ce séjour! »

« Merci à vous tous ! »

« Merci pour votre énergie et pour les enfants »

« J'y vais chaque année au Merlet (enfin presque) et tout le temps les anims' ils sont trop cools 😁👉 »

« A l'année prochaine ! »

« Merci beaucoup pour votre accueil et votre disponibilité! »

« Merci infiniment pour ce beau séjour pour notre fils ; en ces temps de confinement le grand air et la vie en groupe régulée lui on fait vivre une belle aventure, il est revenu avec une belle assurance et une belle confiance en lui... »

« MERCI et longue vie au Merlet ! »

« Merci beaucoup pour nos enfants qui chaque année gardent des souvenirs impérissables. »

« Merci pour votre engagement. bravo pour votre réaction face au covid.. »

« Merci pour votre travail, merci d'accompagner les enfants à la découverte du monde et d'eux-mêmes, et de leur offrir ces moments essentiels. »

« Vivement l'année prochaine ! »