

CONNAÎTRE LES ATTENTES DU PARENT...

GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UN SONDAGE
QUALITÉ ET D'UNE AUTOÉVALUATION



OBJECTIFS:

- Le présent guide vise à permettre à la responsable de service de garde de vérifier auprès des parents-utilisateurs le niveau de satisfaction en lien avec le service qu'elle offre dans son milieu.
- Il vise aussi à permettre à la RSG de vérifier si elle répond aux besoins des enfants et aux attentes des parents.
- Il permet à la responsable de service de garde de s'évaluer elle-même en lien avec la qualité de service offert.

EXPLICATION DE LA DÉMARCHE

- Si vous faites un sondage qualité, il est important de prendre le temps d'expliquer aux parents le document qu'ils s'apprêtent à remplir.
- Dites-leur pourquoi vous faites ce sondage. (Offrir un service plus personnalisé, prendre le temps de savoir ce que votre groupe de parents désire, vérifier si votre façon de faire leur convient, etc.)
- Démontrer votre intérêt pour leurs réponses.
- Dans les pages suivantes, vous trouverez une liste de questions par section. Cette liste n'est pas limitative. Vous pouvez y créer vos propres questions.

LISTE DE QUESTIONS

1. Relations parent/RSG/enfant :

- Comment trouvez-vous la relation parent/RSG?
- Comment trouvez-vous la relation enfant/RSG?
- Quelles sont les améliorations que vous aimeriez que j'apporte dans les relations quotidiennes?
- Quelles sont les valeurs importantes pour vous?
- Est-ce que les valeurs que je partage avec vos enfants vous répondent à vos attentes?
- Est-ce que les moyens de communication utilisés pour vous informer sur le déroulement de la journée de votre enfant vous satisfont?
- Est-ce que mon attitude envers vous et votre enfant vous satisfait?

2. Menu

- Est-ce que les repas servis aux enfants correspondent à vos attentes?
- Est-ce que la qualité des collations offertes aux enfants répond à vos attentes?
- De quelle façon désirez-vous connaître le menu offert aux enfants? (Affiché, par écrit, verbalement, à la semaine, au mois)

3. Propreté et sécurité des lieux

- Est-ce que l'hygiène du service de garde vous convient?
- Est-ce que l'hygiène des jouets vous convient?
- Est-ce que la sécurité du service de garde répond à vos attentes?
- Est-ce les règles de sécurité de mon service de garde vous conviennent?

4. Programme éducatif

- Quels sont les apprentissages à favoriser pour votre enfant au cours de la prochaine année? (l'autonomie, le langage, le côté moteur, le côté social, le côté affectif ou le côté cognitif)
- Est-ce que vous croyez que l'aménagement physique (intérieur et extérieur) favorise le développement de votre enfant?
- Est-ce que vous considérez que mon matériel éducatif favorise le développement de votre enfant?
- À quelle fréquence aimeriez-vous les bricolages?

4. Programme éducatif (suite)

- Est-ce que vous considérez comme importantes les activités de lecture? (Bibliomobile, manipulation de livre, lecture d'histoire)
- Est-ce que vous aimeriez que je partage avec vous de l'information ou des méthodes sur différentes façons d'intervenir avec votre enfant? Si oui, de quelle manière aimeriez-vous recevoir cette information?
- Est-ce que les sorties extérieures répondent à vos attentes? (durée, fréquence, qualité)
- D'après vous, est-ce que le partage du temps entre les activités intérieures et extérieures est adéquat?
- D'après vous est-ce que le partage entre les jeux libres et les activités dirigées est adéquat?
- Est-ce que l'horaire, la routine et la durée des siestes vous conviennent?

4. Programme éducatif (suite)

- Est-ce que vous aimeriez faire une activité parent/enfant à la garderie? Si oui, à quel moment seriez-vous disponible?
- Est-ce que vous aimeriez que j'organise des journées thématiques au service de garde?
- Est-ce que vous aimeriez que des sorties à l'extérieure du service de garde soient organisées? Si oui, est-ce que vous seriez disponible pour accompagner et/ou véhiculer les enfants?
- De quelle façon aimeriez-vous que j'effectue le suivi si votre enfant a une attitude ou un comportement non désirable?

5. Santé et maladie

- Est-ce que les mesures prises lorsque votre enfant est malade à la garderie vous conviennent?
- Est-ce que vous souhaiteriez que je vous remette une fiche santé décrivant les symptômes et les interventions effectuées lorsque votre enfant est malade?

6. Règles de vie

- Est-ce que les règles de vie au service de garde vous conviennent?
- Comment accueillez-vous ma régie interne?

7. Mon milieu et moi

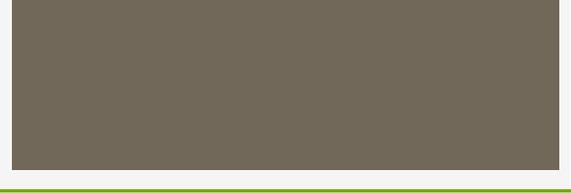
- Selon vous, quels seraient les qualités ou les points forts de mon service de garde?
- Afin que je puisse toujours améliorer la qualité du service que j'offre à vos enfants, est-ce que vous pourriez identifier un ou deux points que vous aimeriez voir améliorer dans mon service de garde?

Fin du questionnaire

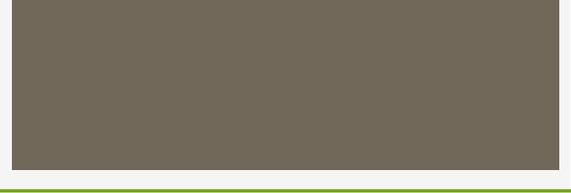
- À la fin du questionnaire, vous pouvez laisser quelques lignes pour le parent qui aimerait vous laisser des commentaires.
- N'oubliez pas de remercier le parent pour le temps qu'il a consacré à remplir votre petit sondage.

Conclusion

- Une fois les questionnaires complétés et compilés, il est important de faire un retour avec vos parents.
- Ce retour peut se faire par écrit de façon générale pour les éléments qui concernent l'ensemble des parents du service de garde et une partie plus spécifique peut être réservée pour les éléments particuliers à chaque enfant.



MODÈLE DE QUESTIONNAIRE



Chers parents,

Afin de continuer d'offrir un service de garde de qualité à vos enfants, je vous offre de répondre à ce court sondage.

Ce sondage qui vous prendra que quelques minutes, me permettra de mieux répondre à vos besoins ainsi qu'à ceux de votre enfant.

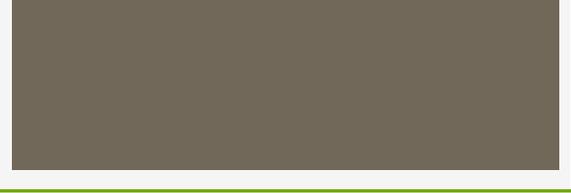
Il nous permettra d'échanger sur vos attentes, sur mes façons de faire et sur nos valeurs.

Une fois le sondage complété et compilé, ce sera avec plaisir que je vous remettrai par écrit, un résumé des éléments ressortis pour tous les parents utilisateurs de mon service et que j'y ajouterai une partie spécifique à votre enfant.

C'est ensemble que nous travaillons afin de favoriser le développement maximum de votre enfant!

Merci de votre collaboration.

Signature RSG



Partie I RELATIONS PARENT/RSG/ENFANTS

Question 1 :

Question 1 :

Commentaires :

PARTIE 2

MENU

Question 3 :

Question 4 :

Commentaires :

PARTIE 3

PROPRETÉ ET SÉCURITÉ

Question 5 :

Question 6 :

Commentaires :

PARTIE 4

PROGRAMME ÉDUCATIF

Question 7 :

Question 8 :

Question 9 :

Commentaires :

PARTIE 4 SANTÉ ET MALADIE

Question 10 :

PARTIE 5 RÈGLES DE VIE

Question 11 :

PARTIE 6 MON MILIEU ET MOI

Question 12 :

Commentaires :

Merci de votre collaboration!