Audit de la Crèche Au P'tit Château

Commune mixte de Valbirse - Commission de gestion et de surveillance
Durée de l'audit : mai 2023 - décembre 2024
Groupe d'audit : Julie Bouchat, Nolwenn Fromaigeat, Christophe Mornod & Denis Weibel

1. Raisons de l'audit

L'audit a été réalisé dans le but de sonder les points positifs et les pistes d'amélioration auprès des familles des enfants placés à la crèche.

2. Processus

- Etape 1 : entretien avec la directrice et visite des locaux de la crèche
- Etape 2 : entretien avec la conseillère en charge des affaires sociales
- Etape 3 : sondage auprès des familles des enfants placés à la crèche

Les étapes n° 1 et 2 ont uniquement été réalisées pour comprendre le contexte dans lequel les membres de l'audit se trouvaient.

3. Préparation de l'audit

Le sondage a été préparé et soumis à la directrice et à la conseillère en charge des affaires sociales. Elles en ont pris acte sans commentaire.

Le sondage a été créé en ligne. Les familles en ont été informées par le biais d'un courrier envoyé avec une facture (QR-Code). Toutes les données personnelles ont été anonymisées. La participation s'élève à un peu plus de 50%, dont 56% d'habitants de Valbirse.

4. Résultat de l'audit

Selon les résultats du questionnaire de satisfaction annexé, il est constaté que les familles sont globalement satisfaites de l'ensemble de la crèche.

Il est notamment relevé que :

- les locaux sont soignés, adaptés et bien entretenus ;
- les activités en général sont fréquentes et appréciées ;
- l'utilisation des kibons est appréciée et les parents ont l'aide nécessaire en cas de besoin ;
- les relations avec la directrice et l'équipe éducatives sont très bonnes ;
- certains parents ne sont pas satisfaits des heures des repas de midi (11h00).

5. Constatations / Questions ouvertes

Bien que l'audit ne portait pas sur la rentabilité financière de la crèche – et sachant qu'environ 30% des enfants qui fréquentent la crèche ne sont pas domiciliés à Valbirse –, il est toutefois relevé que le budget déficitaire croissant interroge, à savoir CHF 139'053.29 en 2023, CHF 150'885.00 en 2024 (budget) et CHF 184'560.00 en 2025 (budget). La CGS suggère que la Commission des Finances traite cet aspect budgétaire.

Il est également relevé que le fait d'avoir une cuisine professionnelle et fonctionnelle inoccupée dans les locaux de la crèche peut paraître inappropriée.

6. Remerciements

Les membres de la CGS remercient toutes les personnes ayant participé à l'audit.

Annexe : Questionnaire de satisfaction

Audit de la Crèche
Au P’tit Château
Valbirse

Questionnaire de satisfaction

2024

1. Dans quelle localité êtes-vous domicilié?
*

Nombre de participants : 23

13 (56.5%): Valbirse

3 (13.0%): Sorvilier

- (0.0%): Court

- (0.0%): Loveresse

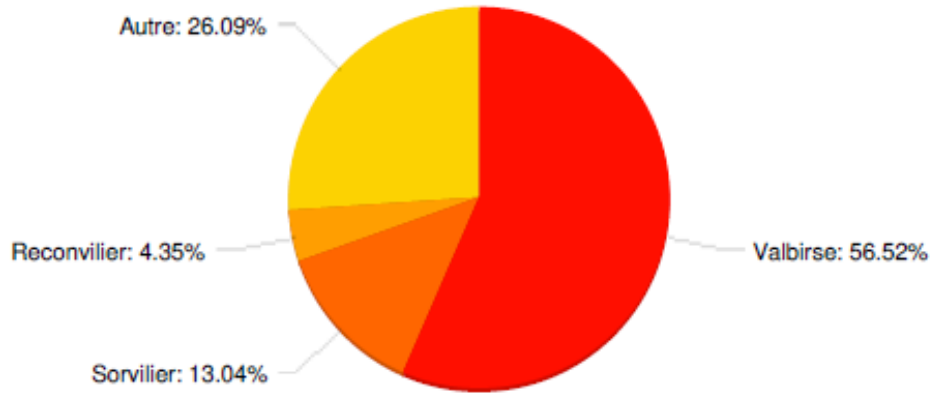
1 (4.3%): Reconvilier

- (0.0%): Tavannes

6 (26.1%): Autre

Réponse(s) du champ supplémentaire :

- Perrefitte
- Sonceboz
- Saules
- Tramelan
- Le Fuet
- Moutier



4. Votre/vos enfant/s fréquente/nt quel groupe au P'tit Château?

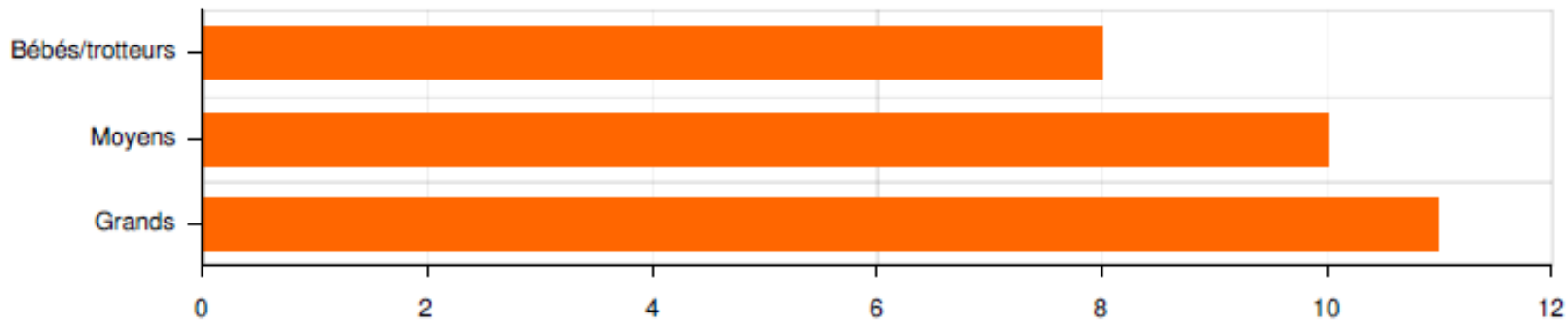
*

Nombre de participants : 23

8 (34.8%): Bébés/trotteurs

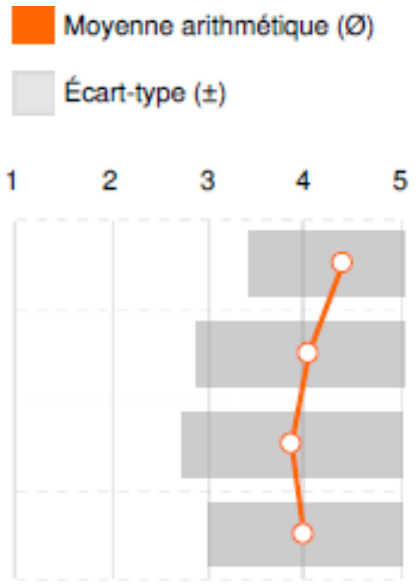
10 (43.5%): Moyens

11 (47.8%): Grands



1. Quelle est votre impression générale de la crèche ?
2. Les heures d'ouverture de la crèche correspondent-elles à vos besoins ?
3. D’après-vous est-ce que la crèche est suffisamment flexible dans ses heures d'ouverture ?
4. Est-ce que le rythme des journées (activités, repas, repos) correspond aux besoins de votre/vos enfant/s ?

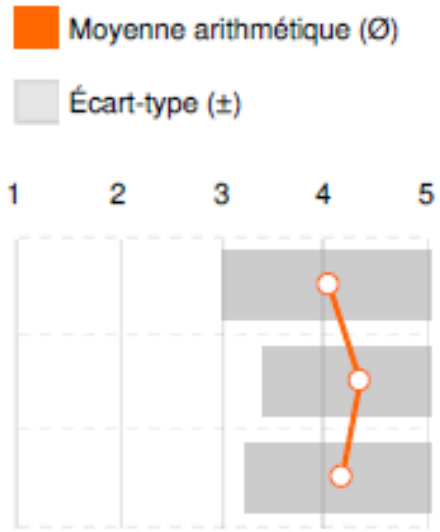
	Très insatisafait (1)		Insatisfait (2)		Moyen (3)		Bonne (4)		Très bonne (5)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
1.	1x	4.35	-	-	1x	4.35	8x	34.78	13x	56.52	4.39	0.94
2.	1x	4.35	2x	8.70	2x	8.70	8x	34.78	10x	43.48	4.04	1.15
3.	1x	4.35	2x	8.70	4x	17.39	8x	34.78	8x	34.78	3.87	1.14
4.	1x	4.35	1x	4.35	2x	8.70	12x	52.17	7x	30.43	4.00	1.00



- Les bébés mangent extrêmement tôt. Les horaires ne sont pas vraiment adapté surtout si on travail en dehors de valbirse
- Il serait pratique que la fermeture soit plus pratique. Pas pratique que la matinée finisse à 11h.
- Repas fourchette un peu spécial
- Les enfants mangent beaucoup trop tôt, il ne s'agit pas d'un home mais d'une crèche

1. La relation et la disponibilité de la directrice vous semblent-elles ?
2. La relation et la disponibilité des membres de l'équipe vous semblent-elles ?
3. Êtes-vous satisfait de la communication parents-professionnel(le)s ?

	Très insatisfaisant (1)		Insatisfaisant (2)		Moyen (3)		Bonne (4)		Très bonne (5)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
1.	1x	4.35	1x	4.35	2x	8.70	11x	47.83	8x	34.78	4.04	1.02
2.	1x	4.35	-	-	1x	4.35	9x	39.13	12x	52.17	4.35	0.93
3.	1x	4.35	-	-	2x	8.70	11x	47.83	9x	39.13	4.17	0.94



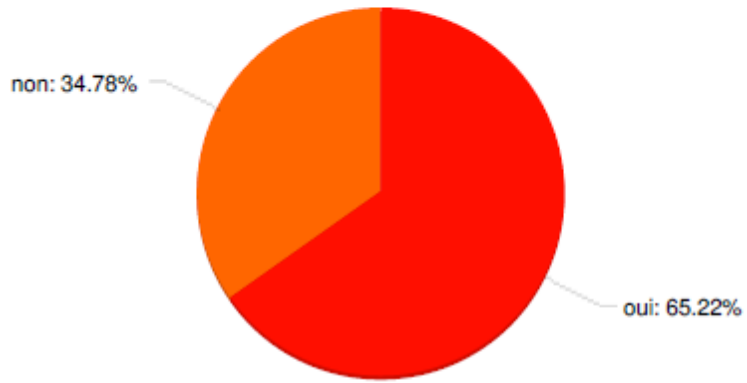
- Excellents échanges et retours. Ont toujours répondu à nos questionnements où nos difficultés.
- Au top
- Toujours des retours, et même sur les petites choses qui auraient moins bien été
- Le personnel est très gentil

7. Est-ce que votre/vos enfants a/ont un éducateur de référence :
*

Nombre de participants : 23

15 (65.2%): oui

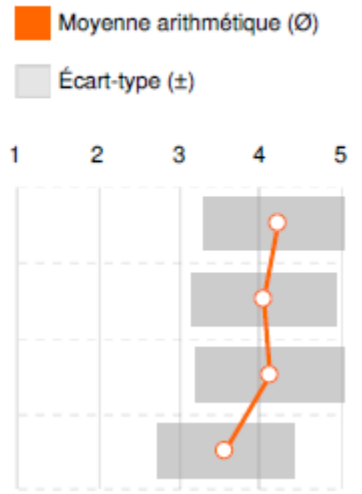
8 (34.8%): non



- Je crois ?
- Et quand il y a un changement cela est communiqué
- -
- On ne sait pas, mais il y a toujours qun en fin de journée qui nous fait un résumé de la journée

Comment se sont passés les débuts de votre/vos enfant/s à la crèche :

	Très insatisfaisant (1)		Insatisfaisant (2)		Moyen (3)		Bonne (4)		Très bonne (5)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
Visite	1x	4.35	-	-	1x	4.35	12x	52.17	9x	39.13	4.22	0.90
Moments d'adaptation	1x	4.35	-	-	2x	8.70	14x	60.87	6x	26.09	4.04	0.88
Respect du rythme du sommeil	1x	4.35	-	-	2x	8.70	12x	52.17	8x	34.78	4.13	0.92
Respect du rythme des repas	1x	4.35	-	-	9x	39.13	11x	47.83	2x	8.70	3.57	0.84



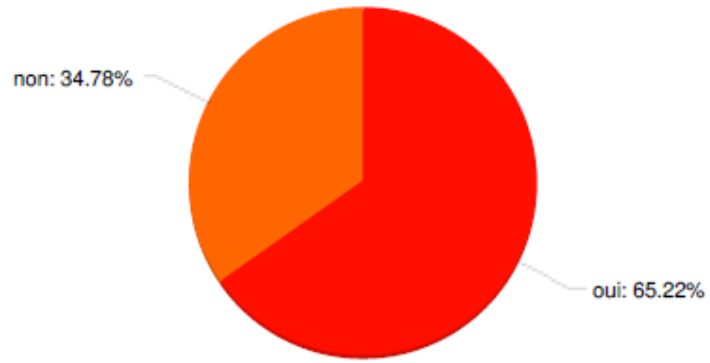
- L'adaptation de ... a été plus compliquée car après mon inscription, personne ne nous avait invité pour son adaptation. Il a donc dû aller à la crèche directement sans adaptation et cela était « apparement » de notre faute. Mais il y a définitivement eu un manque de communication de la part de l'ancienne directrice.

9. Lors de changement de groupe, est-ce qu'un entretien vous a été proposé?
*

Nombre de participants : 23

15 (65.2%): oui

8 (34.8%): non



- Sauf pendant la période COVID
- Entre les bebe et les moyens, mais pas 3ntre les moyens et les grands.
- Ça c'est très bien passer
- Pas de changement de groupe actuellement
- Il n'y a pas encore eu un changement de groupe
- Pas de changement de groupe, directement chez les grands
- Mon enfant n'as encore pas eu de changement de groupe
- Avec la responsable du groupe des bébés. Mais j'aurais aimer parler avec la futur responsable du groupe des moyens.

10. Comment appréciez-vous le concept pédagogique?

*

Nombre de participants : 23

13 (56.5%): J'apprécie les valeurs mises en avant

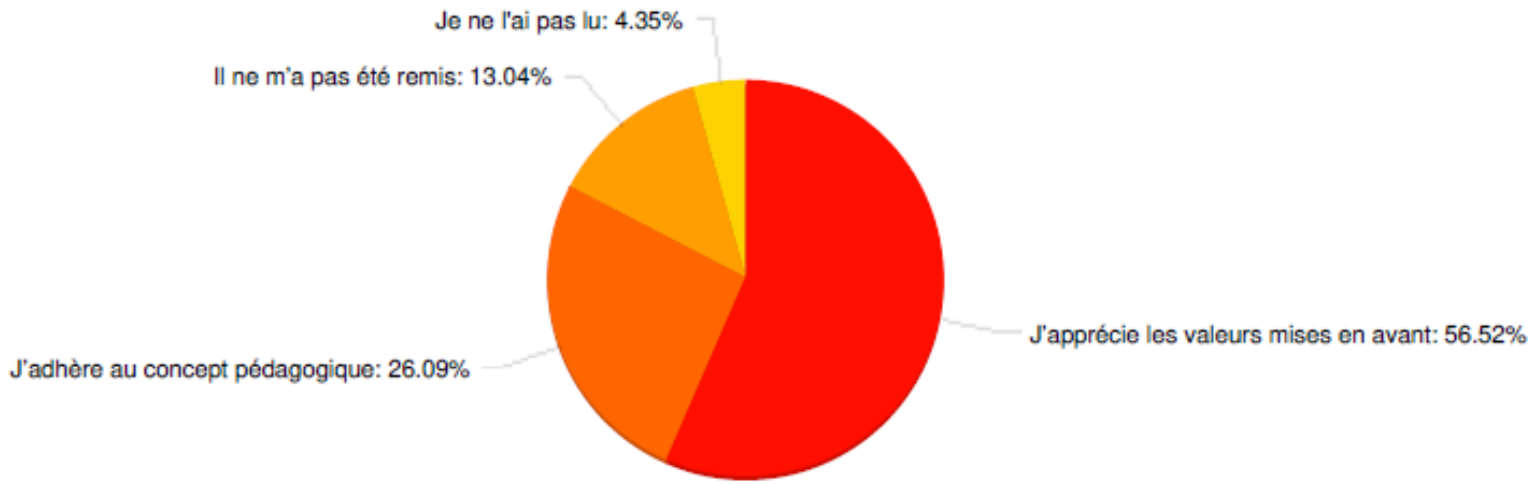
6 (26.1%): J'adhère au concept pédagogique

3 (13.0%): Il ne m'a pas été remis

1 (4.3%): Je ne l'ai pas lu

- (0.0%): Je n'apprécie pas le concept pédagogique

- (0.0%): Autre



11. Les activités proposées vous paraissent:
*

Nombre de participants : 23

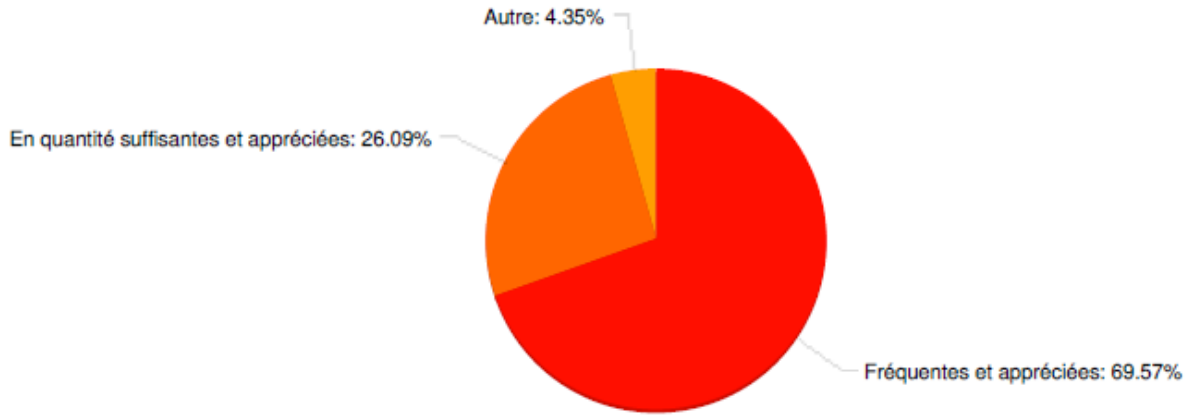
16 (69.6%): Fréquentes et appréciées

6 (26.1%): En quantité suffisantes et appréciées

- (0.0%): Trop rarement proposées

- (0.0%): Inadaptées

1 (4.3%): Autre



Réponse(s) du champ supplémentaire :

- Adequate depend des groupes et des professionnelles

- Ils sont sensibilisés à pleins de choses peu importe la météo. C'est une bonne chose.
- Ils font beaucoup de choses variées et que je ne fais pas à la maison

12. Les activités en extérieur vous paraissent:
*

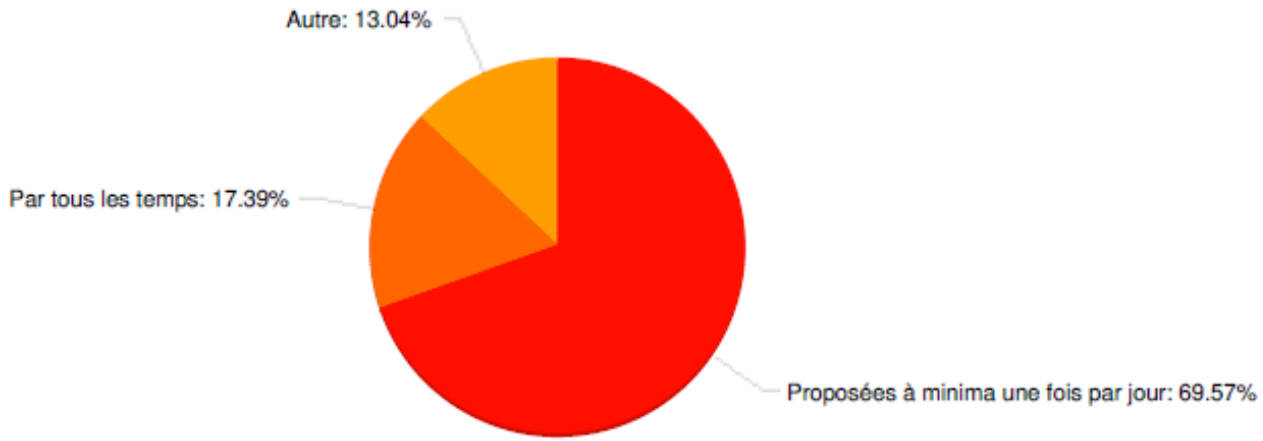
Nombre de participants : 23

16 (69.6%): Proposées à minima une fois par jour

4 (17.4%): Par tous les temps

- (0.0%): Insuffisamment

3 (13.0%): Autre



Réponse(s) du champ supplémentaire :

- Super
- Je n'ai pas connaissance du nombre
- Bien

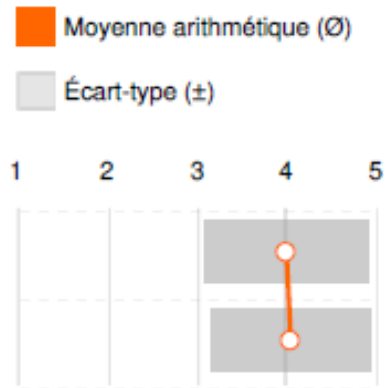
- Suffisamment d'espace à l'inter pour bouger, compréhensible de ne pas sortir par une météo très mauvaise

13. En ce qui concerne les soins et l'hygiène, vous êtes:

*

Nombre de participants : 23

	Très insatisfait (1)		Insatisfait (2)		Moyen (3)		Bonne (4)		Très bonne (5)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
Changement des couches	1x	4.35	-	-	3x	13.04	13x	56.52	6x	26.09	4.00	0.90
Apprentissage de la propreté	1x	4.35	-	-	2x	8.70	14x	60.87	6x	26.09	4.04	0.88

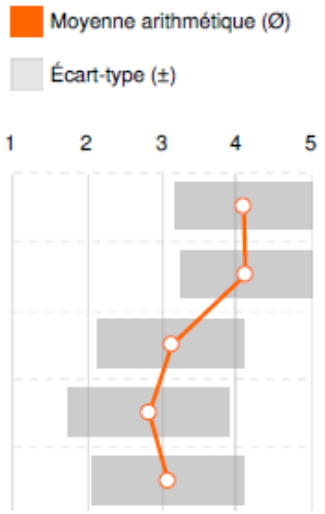


- Ils ont même adhéré à notre méthode d'apprentissage
- Mes enfants sont toujours propres et si il y a un accident ils sont changés et nos habits sont toujours bien rangés
- Nous ne savons pas encore si l'apprentissage de la propreté a déjà été faite avec notre enfant.
- Était déjà propre
- Pas encore pratiqué l apprentissage à la propreté

Repas et collations

1. Êtes-vous satisfait de manière générale ?
2. Êtes-vous satisfait du changement de fournisseur de repas (crèche le Tournesol plutôt que la Colline) ?
3. Êtes-vous satisfait de l'horaire des repas ?
4. Est-ce que l'horaire des repas correspond à votre rythme familial ?
5. Êtes-vous satisfait du prix des repas ?

	Très insatisfaisant (1)		Insatisfaisant (2)		Moyen (3)		Bonne (4)		Très bonne (5)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
1.	1x	4.35	-	-	2x	8.70	13x	56.52	7x	30.43	4.09	0.90
2.	-	-	1x	4.35	4x	17.39	9x	39.13	9x	39.13	4.13	0.87
3.	1x	4.35	4x	17.39	11x	47.83	5x	21.74	2x	8.70	3.13	0.97
4.	3x	13.04	5x	21.74	9x	39.13	5x	21.74	1x	4.35	2.83	1.07
5.	1x	4.35	6x	26.09	7x	30.43	8x	34.78	1x	4.35	3.09	1.00



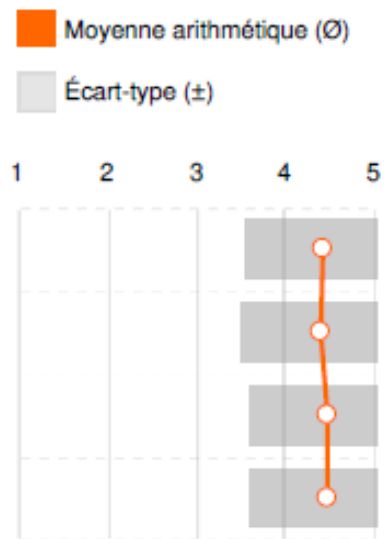
- L'horaire n'est pas adapté à la réalité familiale ou professionnelle même si nous avons conscience qu'il y a une raison d'organisation derrière. Les repas sont relativement coûteux. Ils ont su adapter les repas et collations à l'allergie de notre cadet, nous en sommes reconnaissants.
- Le changement de fournisseur a produit une augmentation du prix.... dommage...
- Seul le repas de midi est un peu trop tôt, ce qui a tendence à décalé les repas à la maison qui nous permets pas de manger ensemble. Également prix des repas un peu élevée.
- Je trouve qu'en matière des repas le prix est trop élevé sachant qu'un enfant ne mange pas de grandes quantités. Je trouve aussi que la collation et les 4h n'est pas forcément très copieuse. 2-3 morceaux de fruits ne sont pas beaucoup et étant donné qu'un jour sur 2 les fruits sont proposés a la collation du matin le prix de 9.50.- par jour me paraît excessif.

15. De quelle manière évaluez-vous:

*

Nombre de participants : 23

	Très insatisfisant (1)		Insatisfaisant (2)		Moyen (3)		Bonne (4)		Très bonne (5)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
Locaux	1x	4.35	-	-	-	-	9x	39.13	13x	56.52	4.43	0.90
Mobilier	1x	4.35	-	-	-	-	10x	43.48	12x	52.17	4.39	0.89
Matériels/ jeux	1x	4.35	-	-	-	-	8x	34.78	14x	60.87	4.48	0.90
Propreté	1x	4.35	-	-	-	-	8x	34.78	14x	60.87	4.48	0.90



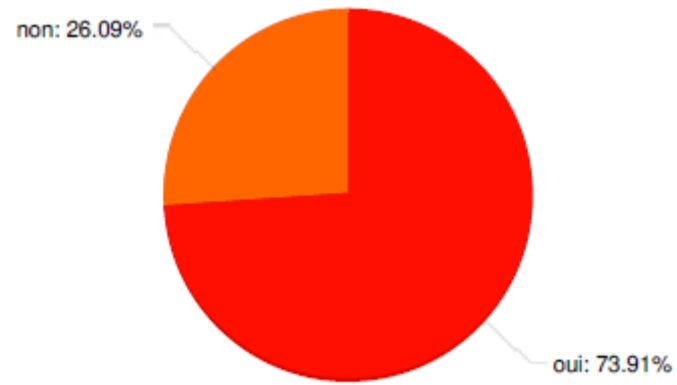
16. Consultez-vous le site internet de la crèche/ commune

*

Nombre de participants : 23

17 (73.9%): oui

6 (26.1%): non



- Il y a peu d'information sur l'actualité de la crèche.
- Parfois
- En fonction des besoins

17. En ce qui concerne les kibons:

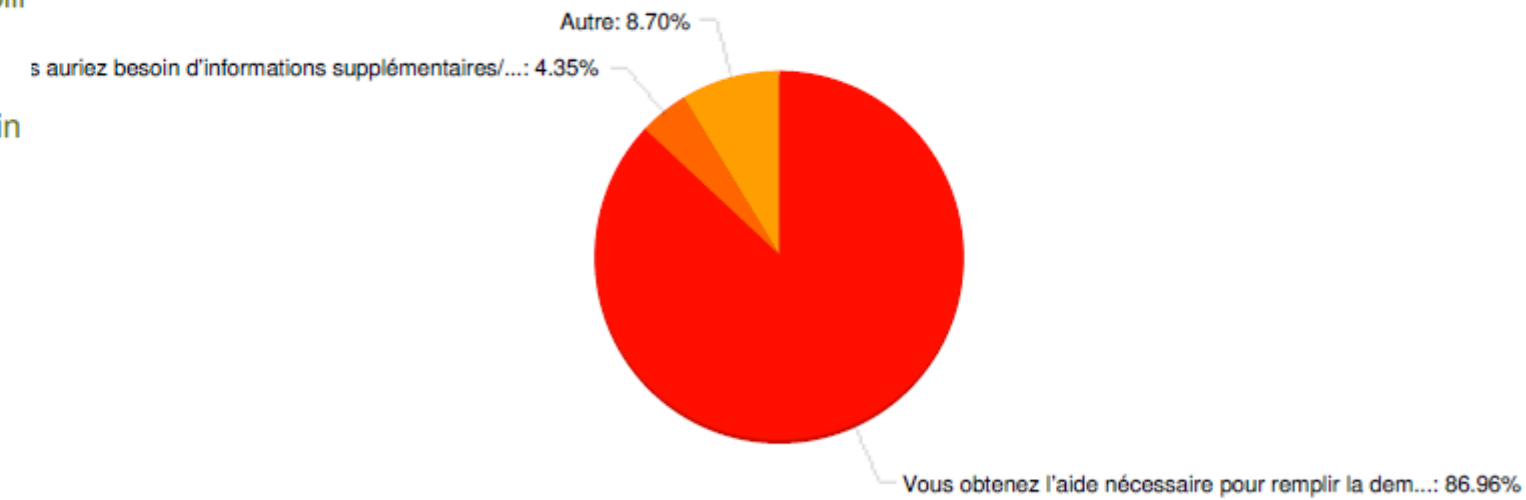
*

Nombre de participants : 23

20 (87.0%): Vous obtenez l'aide nécessaire pour remplir la demande annuelle

1 (4.3%): Vous auriez besoin d'informations supplémentaires/ séance d'information

2 (8.7%): Autre



Réponse(s) du champ supplémentaire :

- Sans commentaire
- Pas de soucis pour remplir
- Aide et conseils donnés par la crèche, la collaboration et communication est plus difficile avec la commune de Reconvilier
- Système toujours un peu compliqué

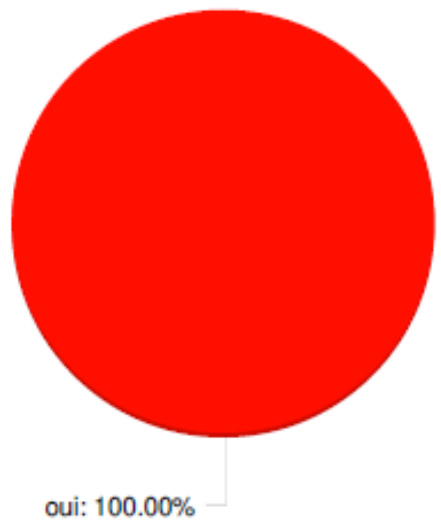
18. Recommanderiez-vous la crèche à d'autres parents

*

Nombre de participants : 23

23 (100.0%): oui

- (0.0%): non



19. Qu'appréciez-vous particulièrement à la crèche?

Nombre de participants : 16

- J'apprécie beaucoup de choses! Les activités sont variées et nombreuses, les éducatrices sont adorables, les repas sont vraiment équilibrés et le bâtiment est super !
- Tout, en particulier les événements organisés régulièrement
- Les collaborateurs
- Activité pleine air parents enfant
- Les activités diverses et variées. L'ambiance qu'il y a. Les moments de rencontre avec les parents.
- Mes enfants se sentent bien, apprennent beaucoup et ils ont envie d'y retourner
- Je remercie la gentillesse et le contact que l'on entretien avec la directrice et les éducatrices. Mon enfant a plaisir à se rendre à la crèche. Les locaux sont très bien adaptés et les diverses activités proposées sont appréciables.
- Le professionnalisme
- Le personnel et les activités proposées
- L'ambiance, l'approximité, les horaires d'ouvertures, l'éducation, les repas et l'echange d'information
- Nous apprécions la totalité des prestations proposées
- L'equipe
- Le retour de fin de journée, le sourire des éducatrices
- Nos remarques sont prit en compte, langage des signes
- Les labels
- Le personnel et l'emplacement. Son extérieur.

20. Qu'appréciez-vous moins à la crèche?

Nombre de participants : 15

- J'apprécie moins le fait que lorsque notre enfant est malade il est souvent inpossible de rattraper les heures payées dans vide. (les Kibons en sont principalement la cause)
- Trop cher
- Les repas proposés par moment peu appétissant
- Manque de dialogue entre le personnel au moment du retour de la journee
- Pas de sortie type course d'école
- L'heure des repas est en décalage avec la routine habituelle de notre enfant (mange beaucoup plus tôt à la crèche et n'a pas forcément accès à sa gourde toute la journée) A plusieurs reprises nous avons du aller chercher notre enfant à la crèche (évent. Fièvre, boutons) il n'est pas forcément permis à tous les parents de partir régulièrement pour aller chercher son enfant et manquer un voir deux jours de travail pour finalement sans suite de maladie, fièvre... Donc pas de raison d'aller chez le pédiatre et d'obtenir un certificat médical. Tout en sachant que les jours perdus ne sont pas remboursables, ni compensés obligatoirement.
- Parfois la communication pourrait être un peu améliorée (nouvelles têtes: stagiaires etc…)
- Les horaires qui pourraient être mieux adaptés
- Horaire du dîner et le prix des repas, places de parc limités et marquage des lignes éffacer qui présentent pas mal des trous
- Rien qui nous vienne à l'esprit
- Rien
- Fermeture à 17h45, 18h serait idéal pour s'aligner avec l'EJC
- Manque d'ouverture de certaines professionnelles au niveau des accueil et des retours
- Pas de science personnelle pour les progrès
- Les vacances d'été obligatoire. Je trouve que 3 semaines est trop long sachant qu'un parent a 4-5 semaines par année et pas forcément de famille qui peut les garder pendant ces vacances définie. Je trouve qu'un système alternatif devrait être proposé.

21. Avez-vous d'autres
remarques?

Nombre de participants : 6

- Nous sommes reconnaissants d'avoir une si bonne structure pour nos enfants, la flexibilité et l'écoute de l'équipe
- Non. Nous avons mis notre enfant à la crèche en ayant beaucoup d'attentes. 1 an plus tard, nous sommes très satisfaits et en confiance.
- Non
- -
- Non
- Dans l'ensemble je suis très satisfaite de la crèche. L'apprentissage du langage des signes m'a épaté. Ma fille va volontiers à la crèche et les enseignantes sont super.