

APPARTEMENT EDUCATIF RESULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION 2014

Élaboration du questionnaire : par l'équipe éducative de l'Appartement Éducatif.

Point évalué : Le projet de l'usager de son élaboration à son bilan.

Documents ressources :

- Recommandations de l'ANESM « Les attentes de la personne et le Projet Personnalisé »
- Référentiel qualité OVE « résultats attendus pour l'usager »

Mode d'administration du questionnaire : envoi par courrier (2 familles) et par mail (11 familles).

2 versions du questionnaires : une pour les nouveaux usagers accueillis en septembre 2013 et une pour les anciens incluant un chapitre « Bilan et perspectives du projet ».

13 questionnaires ont été adressés début juin aux familles des jeunes accueillis à l'Appartement Éducatif.

7 familles ont renseigné le questionnaire.

Taux de retour : 54 %

	2014
Nombre de questionnaires envoyés	13
Nombre de questionnaires retournés	7
Taux de retour	54 %

Le questionnaire comportait plusieurs chapitres :

- Le recueil des attentes
- L'éducateur référent
- La proposition de projet PIA
- L'élaboration du projet
- La mise en œuvre du projet
- Le Bilan-Perspectives du projet PIABP

Le recueil des attentes

5 nouveaux usagers ont rejoint l'Appartement Éducatif en septembre 2013. 4 ont renseigné le questionnaire.

Pour les nouveaux usagers, le temps de recueil de leurs attentes est bien formalisé. Il a lieu sur plusieurs temps bien identifiés : principalement lors de la rencontre d'admission et lors de la rencontre d'élaboration du PIA avec l'équipe.

Lors de la rencontre d'admission, un certain nombre d'informations est délivré à la famille (présentation de la structure et de son fonctionnement, visite des locaux,...) lui permettant de se projeter dans l'établissement, de se représenter le projet de son enfant et, plus largement d'envisager le parcours de son enfant notamment par la présentation du Dispositif Surdité et Troubles du

Langage et des passerelles qu'il est en capacité d'offrir.

A la question : « Lors des premiers contacts que vous avez eu avec les professionnels de l'Appartement Éducatif, avez-vous trouvé que les informations données étaient suffisamment complètes ? », les 4 familles qui ont répondu à cette question ont répondu favorablement.

Les 4 nouvelles familles disent, également, avoir pu exprimer leurs attentes.

En ce qui concerne les anciennes familles, seulement 3 sur 8 ont retourné le questionnaire. Pour ces familles, le recueil des attentes a lieu lors de la rencontre bilan-perspectives de fin d'année (courant juin/juillet) et lors de la rencontre d'élaboration du PIA. Les 3 familles en question disent également avoir pu exprimer leurs attentes.

Dans l'ensemble, toutes les familles ayant renseigné le document disent donc avoir pu exprimer leurs attentes.



L'éducateur référent

L'équipe a également souhaité savoir comment était perçu l'éducateur référent de leur enfant, s'il était bien identifié par la famille et si cette dernière estimait être suffisamment en lien avec lui.

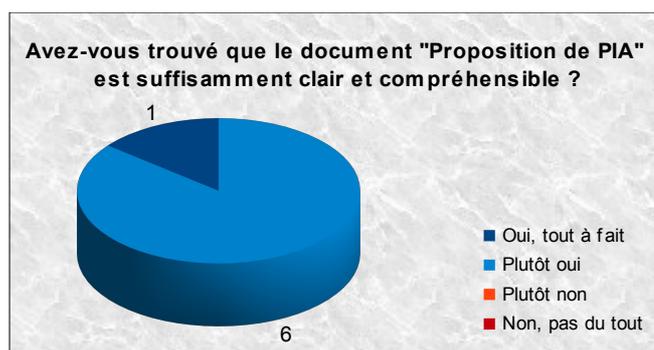
L'éducateur référent est bien identifié par les familles. Les 7 familles ayant renseigné le document disent connaître son nom, avoir été en contact avec lui et être suffisamment en lien avec lui tout au long de l'année.

La proposition de projet PIA

Les familles reçoivent, courant novembre, une proposition de projet PIA pour leur enfant à la suite de quoi une rencontre est programmée avec la famille et l'équipe de l'Appartement Éducatif pour échanger autour de cette proposition.

L'ensemble des familles (7 familles/7) trouve utile de recevoir la proposition de projet pour leur enfant avant la rencontre avec les professionnels. Elles estiment que le délai est suffisant pour en prendre connaissance et jugent le document suffisamment clair et compréhensible.

En effet, la question de la compréhension par les familles de documents administratifs que la structure s'efforce de rendre le plus compréhensible possible est l'une de ses préoccupations et, là encore, l'équipe a souhaité mesurer ce point.



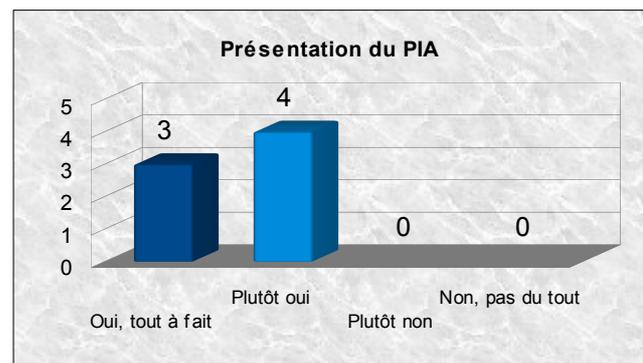
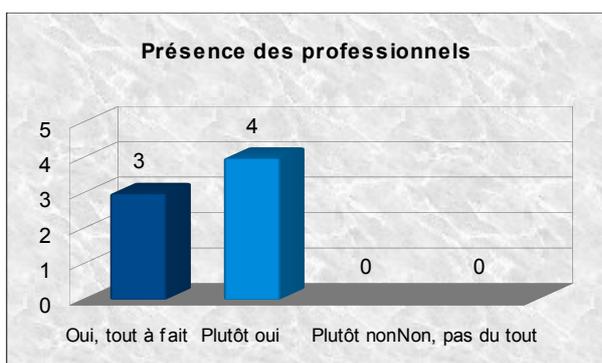
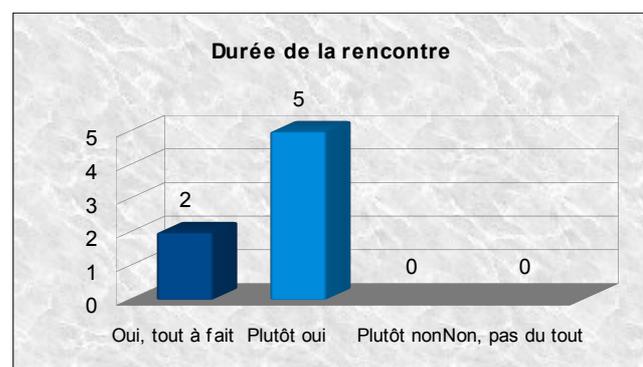
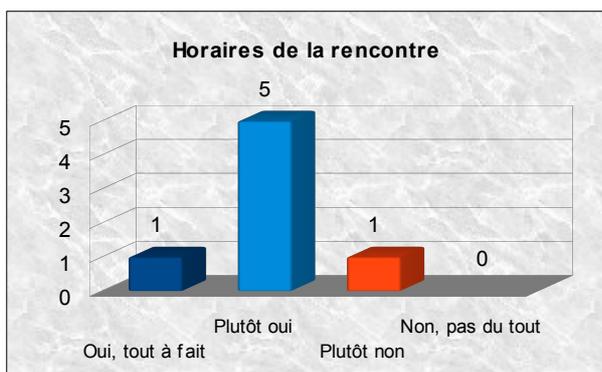
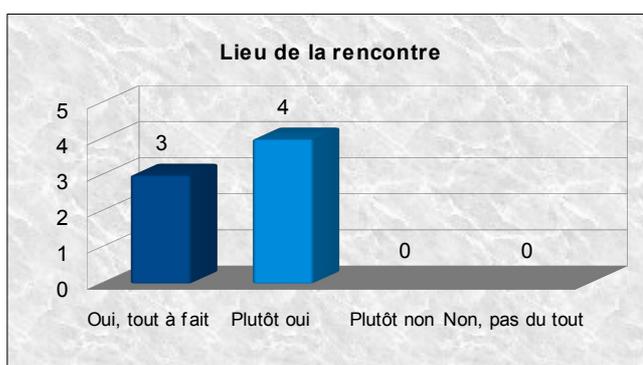
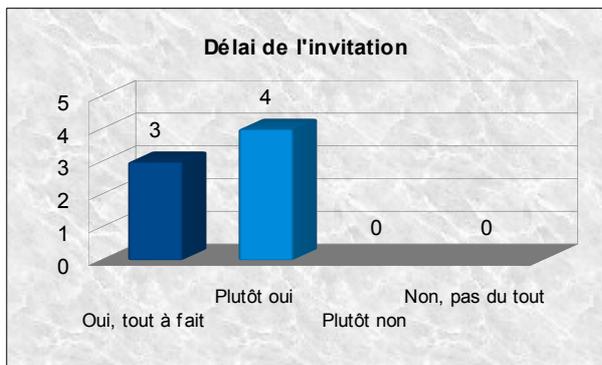
De même, l'ensemble des familles (7 familles/7) a trouvé que le contenu du document « Proposition de PIA » répondait globalement à ses attentes.



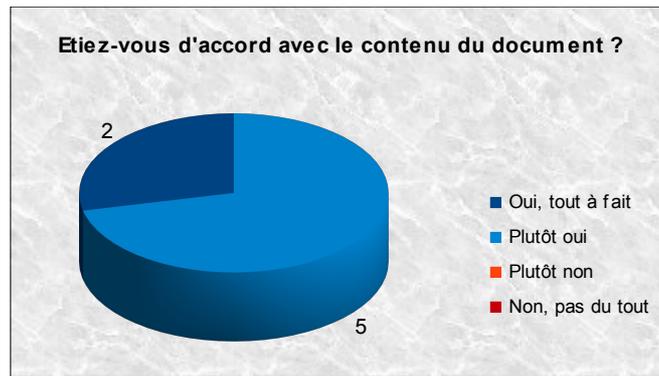
L'élaboration de projet

Elle a lieu lors d'une rencontre qui réunit la famille et l'équipe pour discuter, échanger autour de la proposition de projet et élaborer ensemble le projet du jeune.

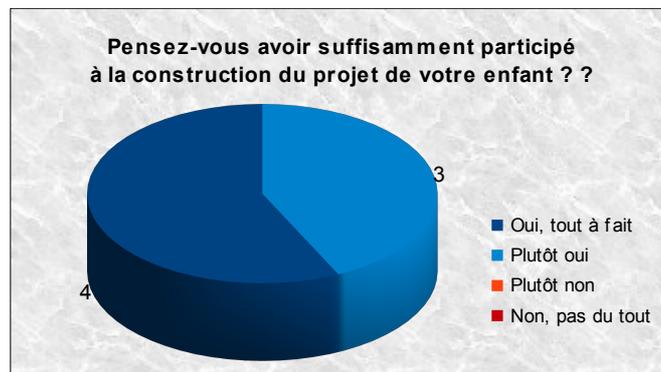
En ce qui concerne les conditions de cette rencontre (délai de l'invitation, lieu de la rencontre, horaires, durée, présence des professionnels,...), l'ensemble des familles (100 %) se dit satisfait. Seuls les horaires de la rencontre enregistrent un moins bon résultat (86 % de taux de satisfaction).



L'ensemble des familles (7 familles/7) dit avoir été d'accord avec la proposition de PIA qui leur a été faite.



Les 7 familles (100 % des réponses) pensent avoir suffisamment participé à la construction du projet de leur enfant



L'accompagnement éducatif

L'équipe de l'Appartement Éducatif a souhaité savoir si l'action des professionnels était bien identifiée par les familles des jeunes qu'ils accompagnent.

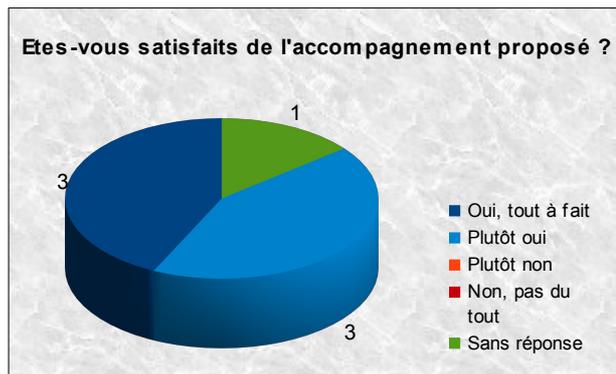
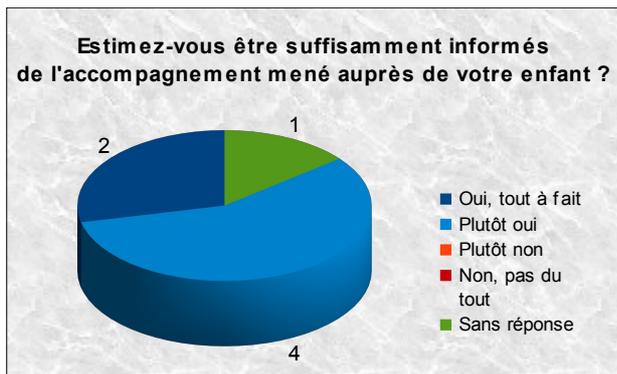
A la question : « Connaissez-vous les différents apprentissages que les professionnels enseignent à votre enfant? » 83 % des familles (5 familles/6 d'opinions clairement exprimés) ont répondu par l'affirmative. Elles ont cité (livré en vrac) :

- « l'autonomie » (2 familles)
- « l'accompagnement dans les tâches de la vie quotidienne » (2 familles)
- « le respect des règles collectives » (1 famille)
- « la relation aux autres » (1 famille)
- « l'apprentissage des documents administratifs » (1 famille)
- « l'organisation du travail scolaire » (1 famille)
- « l'entretien des locaux » (1 famille)
- « la confection de repas » (1 famille)
- « la visite de salons » (1 famille)
- « l'animation » (1 famille)
- « les sorties culturelles » (1 famille)

En ce qui concerne l'information, 6 familles/6 ayant clairement exprimées leur opinion disent être suffisamment informées de l'accompagnement mené auprès de leur enfant et sont satisfaites de l'accompagnement proposé.

Une famille évoque « l'éducateur très présent et très à l'écoute des parents, de très nombreux échanges dans l'année très positifs ». Une autre la « structure sécurisante qui répond aux besoins de l'enfant ».

83 % des familles constatent une évolution de leur enfant depuis qu'il a intégré l'Appartement Éducatif.



Le Bilan-Perspectives du projet (PIABP)

Seulement 3 « anciennes » familles sur 8 ont renseigné le questionnaire. Pour rappel, ce chapitre concernait uniquement les anciennes familles de l'Appartement Éducatif.

Elles ont reçu, courant mai-juin de l'année précédente, le document PIABP par courrier. Suite à quoi, elles ont été conviées à une rencontre avec les professionnels de l'Appartement Éducatif pour qu'ils leur présentent le bilan de l'année écoulée et les perspectives pour l'année suivante.

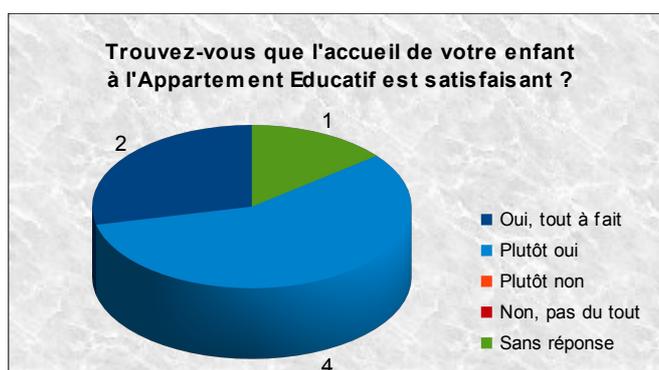
Les 3 familles ayant retourné le questionnaire ont trouvé utile de recevoir le document en amont de la rencontre avec les professionnels. Le délai leur a paru suffisant pour en prendre connaissance et elles ont toutes trouvé que le contenu du document était plutôt clair et compréhensible.

Les 3 familles disent avoir été plutôt d'accord avec le contenu du document PIABP.

Elles se sont dites également satisfaites des conditions de cette rencontre : délai de l'invitation, lieu, horaires, durée de la rencontre, présence des professionnels et présentation du PIABP par l'équipe.

Satisfaction générale

6 familles/6 (ayant clairement exprimées leur opinion) sont satisfaites de l'accueil de leur enfant à l'Appartement Éducatif.



Quelques messages laissés par les familles :

« Un grand merci à l'ensemble de l'équipe »

« Demande des échanges plus réguliers avec l'éducateur référent »