



SSEFIS Recteur Louis

RESULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION 2014

Élaboration du questionnaire : par le COPIL Qualité

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 – Les attendus pour l'usager

Mode d'administration du questionnaire :

- questionnaire papier : 41 familles
- questionnaire numérique (application Gestpoll) : 130 familles avec une relance effectuée

Deux 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 ».

Au total 171 questionnaires ont été adressés fin avril aux représentants légaux des enfants et jeunes accompagnés par le SSEFIS Recteur Louis.

69 familles ont renseignés le questionnaire.

Taux de retour : 40 %

	2010	2012	2014
Nombre de questionnaires envoyés	123	114	171
Nombre de questionnaires retournés	35	41	69
Taux de retour	28 %	36 %	40 %



Le questionnaire comportait plusieurs chapitres correspondant aux différents temps du projet de l'usager :

- Le recueil des attentes
- La proposition de projet PIA
- La validation du projet
- La mise en œuvre du projet
- Le bilan et perspectives du projet PIABP

Le recueil des attentes

22 nouvelles familles ont intégré le SSEFIS en septembre 2013. 12 ont renseigné le questionnaire.

Pour les nouveaux usagers, le temps de recueil des attentes est bien formalisé. Il a lieu lors de la rencontre d'admission avec la Directrice adjointe et l'assistante sociale.

Lors de cette rencontre, un certain nombre d'informations est délivré à la famille (présentation de la structure et de son fonctionnement, possibilité d'accompagnement,...) lui permettant de se projeter dans le Service, 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.

Les 12 familles ayant répondu au questionnaire ont trouvé que les informations d livr es lors des premiers contacts étaient suffisamment complètes et toutes disent avoir pu exprimer leurs attentes.

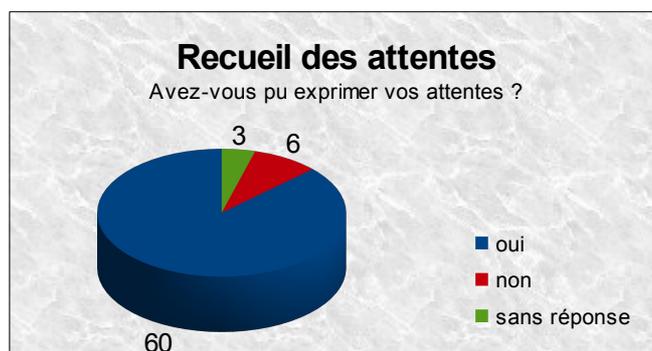
Le recueil des nouvelles attentes pour les anciens usagers est moins bien formalisé, il a lieu principalement lors des différents contacts que les familles peuvent avoir avec les professionnels du SSEFIS en début d'année scolaire. Ce temps n'étant pas formalisé, il était important pour le Service de savoir si les familles estimaient avoir pu exprimer leurs attentes.

85 % des familles disent avoir pu rencontrer les professionnels du SSEFIS qui suivent leur enfant.

Elles disent avoir pu rencontrer les professionnels du SSEFIS : 76 % lors de la réunion de l'Equipe de Suivi de la Scolarisation (ESS), 36 % lors d'une rencontre initi e par le SSEFIS, 14 % lors d'une rencontre demand e à leur initiative.

14 % des familles disent ne pas avoir rencontré les professionnels du SSEFIS depuis le début de l'année.

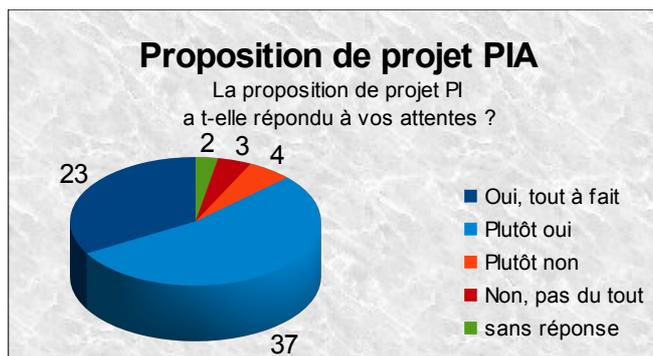
A la question : « Avez-vous pu exprimer vos attentes ? » Près de 90 % des familles ont répondu positivement.



La proposition de projet (PIA)

Une proposition de projet  labor e par les professionnels du SSEFIS est adress e courant octobre-novembre à l'ensemble des familles pour validation.

Pour 90 % des famille, cette proposition de PIA a répondu à leurs attentes



97 % des familles disent avoir compris l'ensemble des propositions qui leur ont été faites.

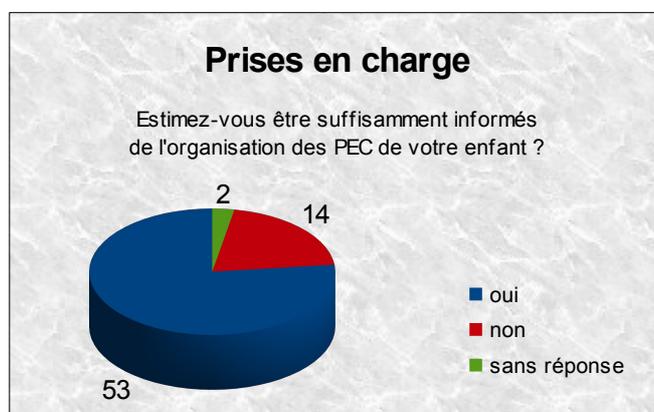
97 % des familles disent avoir été d'accord avec la proposition de projet qui leur a été faite.

La mise en œuvre du projet

79 % des familles estiment avoir suffisamment été informées de l'organisation des prises en charge de leur enfant.

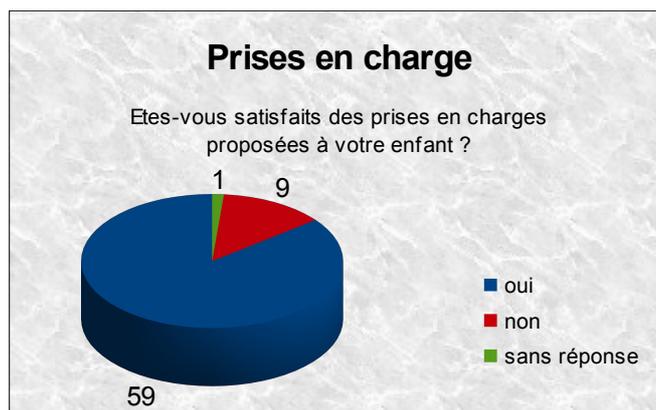
Les familles considérant n'avoir pas été suffisamment informées disent :

- n'avoir pas su qu'il existait des écoles de regroupement
- manque de clarté des modalités de PEC transport
- pas suffisamment d'aide aux devoirs, pas suffisamment d'accompagnement
- pas de suivi médical (pas de médecin)
- pas suffisamment d'informations sur le contenu des séances, les méthodes utilisées
- pas d'emploi du temps détaillé des PEC incluant les temps d'inclusion
- action du SSEFIS pas suffisamment détaillée donc manque de mise en valeur de son action
- aucun contact avec l'équipe



87 % des familles se disent satisfaites des prises en charge proposées à leur enfant.

Les familles insatisfaites évoquent toutes les moyens insuffisants mis en place au regard des besoins de leur enfant.



20 % des familles ont demandé au SSEFIS qu'il effectue des changements dans les prises en charge de leur enfant. Dans une très large majorité, leur demande a porté sur une augmentation des prises en charge de leur enfant. A peine 40 % ont pu être satisfaites. Les demandes n'ayant pu aboutir ont été justifiées par :

- le manque de moyens du SSEFIS (2 familles)
- l'éloignement géographique (1 famille)
- l'incompatibilité des emplois du temps (1 famille)

- une non réponse du Service (1 famille)

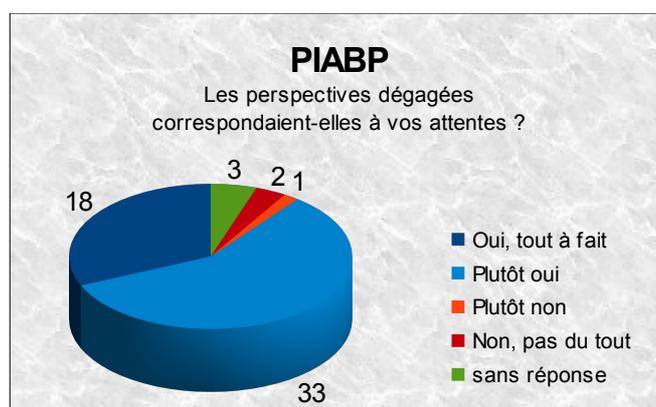
20 % des familles disent que des changements ont été effectués par le SSEFIS dans les prises en charge de leur enfant. Toutes disent avoir été consultées au préalable. 85 % étaient d'accord avec ces modifications. Sur les 2 familles pas d'accord, une dit n'avoir pas pu exprimer son point de vue.

Le Bilan-perspectives du projet (PIABP)

Le document PIABP est adressé courant mai-juin à l'ensemble des familles par courrier.

En ce qui concerne la compréhension du document, 98 % des familles trouvent que le document est clair et compréhensible.

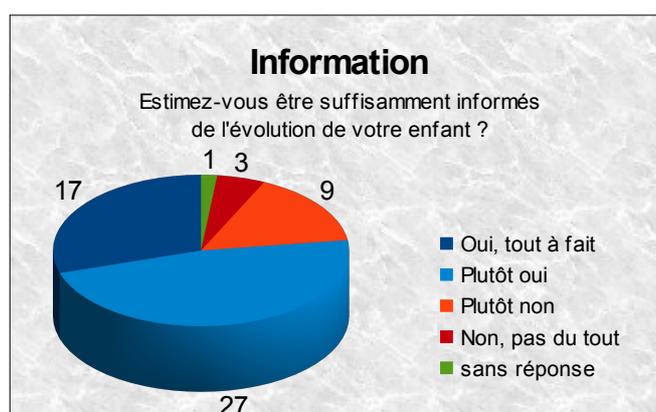
Pour 94 % des familles, les perspectives dégagées au sein du document correspondaient bien à leurs attentes. Sur les 3 familles insatisfaites, 2 ont justifié leur réponse : l'une disant n'avoir pas reçu le document et l'autre n'ayant pas pu avoir d'interlocuteur.



En ce qui concerne l'information autour du suivi de leur enfant, 22 % des familles estiment ne pas être suffisamment informées de son évolution.

Elles invoquent :

- le manque d'informations transmises (2 famille)
- le manque d'informations autour du suivi de leur enfant (2 familles)
- le manque de rencontres proposés (4 familles)



Satisfaction générale

91 % des familles se disent satisfaites de l'accompagnement de leur enfant par le SSEFIS Recteur Louis.



Ci dessous, en vrac, les commentaires laissés par les familles :

- « *Demande plus d'heures de suivi, que les prises en charge manquées puissent être récupérées.* »
- « *Bonne qualité des intervenants* »
- « *Mieux anticiper. Prévoir par exemple les ESS en mars plutôt qu'en mai pour avoir le temps de trouver une solution alternative* »
- « *Produire un document présentant tous les lieux d'intervention du SSEFIS de la maternelle au lycée.* »
- « *Revoir au cours de l'année des ajustements en fonction de l'évolution de l'enfant* »
- « *Demande plus de souplesse lorsque l'enfant est moins réceptif (possibilité de faire un « break »)* »
- « *Accompagnement bénéfique, Des progrès en terme d'autonomie* »
- « *Mon enfant devrait être accompagné jusqu'à ses 20 ans mais on m'a informé que, par manque de personnel, cela ne serait probablement pas possible l'an prochain alors que mon enfant a demandé à poursuivre ses études à LMD pour bénéficier de cet accompagnement.* »
- « *Demande plus de moyens* »
- « *Accompagnement bien adapté. Quelques heures en plus seraient bénéfiques.* »
- « *Des difficultés rencontrées pour constituer un dossier MDPH sans médecin (certificat médical, audiogramme) malgré un contact avec l'Assistante sociale* »
- « *Bonne écoute de nos demande et réactivité pour apporter des solutions* »
- « *Accompagnement nécessaire mais insuffisant. Pas suffisamment de contacts avec les parents et les professionnels extérieurs intervenant auprès de l'enfant* »
- « *J'ai pu rencontrer l'orthophoniste et avoir un bilan pour la MDPH. Sensibilisation de la surdité auprès des professionnels extérieurs particulièrement appréciée.* »
- « *Sommes très satisfaits de l'accompagnement par le SSEFIS. Regrettons que des solutions simples (photocopies) n'aient pas pu être mises en œuvre au sein du lycée* »
- « *Je sais que le SSEFIS n'est pas tenu à des résultats mais j'attendais plus de progrès de mon enfant* »
- « *Manque des heures de soutien* »
- « *Toute l'équipe est à l'écoute de nos attentes et essaie de répondre à nos problèmes. C'est un réel soutien pour les parents et les enfants.* »
- « *Merci.* »
- « *Manque de l'expertise sur l'oralisation, les techniques avancées à travers le monde.* »
- « *Qualité des interventions. Compétences et qualités humaines des professionnels. Merci.* »

- « Pas d'information du SSEFIS s'il continue à suivre mon fils l'année prochaine. »
- « Très satisfaite du SSEFIS et des progrès de mon fils. »
- « Prise en charge très satisfaisante. Une grande aide pour notre enfant. Merci. »
- « Je souhaiterais que les enfants soient mieux suivis en orthophonie en particulier dans la parole et la prononciation. »
- « Les prises en charge ne sont pas suffisamment détaillées (où, quand, comment?). »
- « Il serait bien d'avoir un retour sur la prise en charge orthophonique et d'avoir un rendez-vous par an avec les intervenants du SSEFIS. »
- « Le SSEFIS est bien structuré, accompagne bien les parents dans le projet de leur enfant. »
- « Avoir la possibilité d'être reçu et pris en compte »
- « Très bonne prise en charge au sein du lycée. »