

SEES CHAMPAGNAT

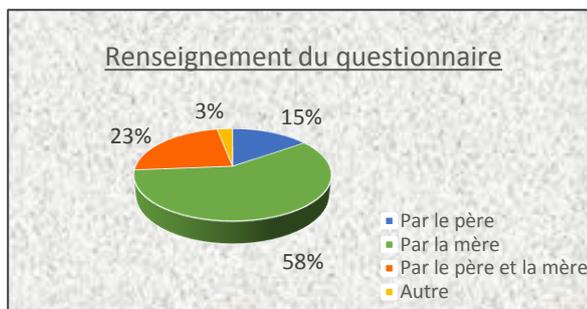
RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2017



66 questionnaires envoyés
 44 questionnaires retournés
 34 questionnaires renseignés
 Taux de retour : 67 % (60 % en 2014)

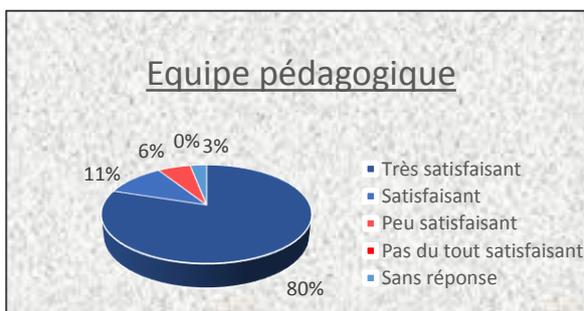
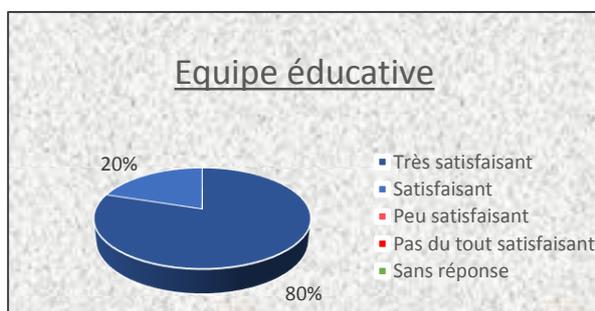
Le questionnaire a été renseigné :

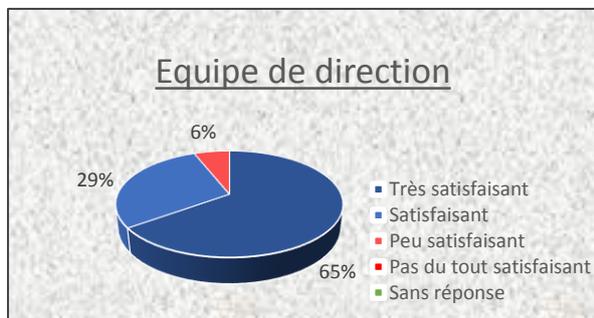
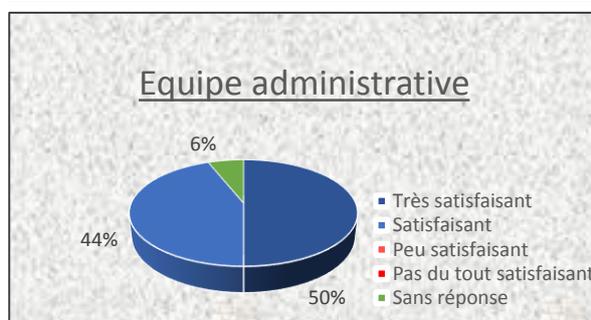
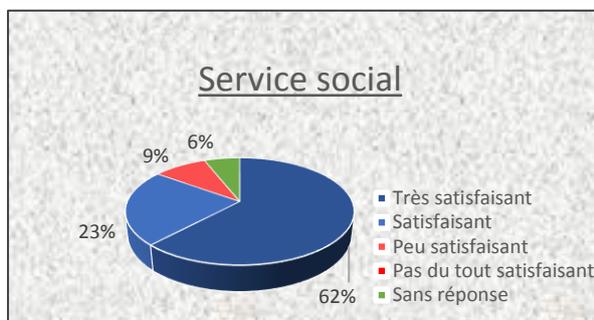
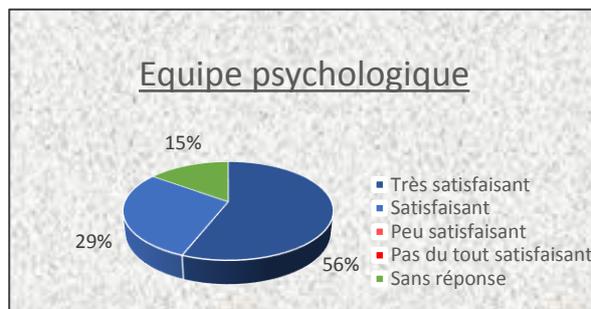
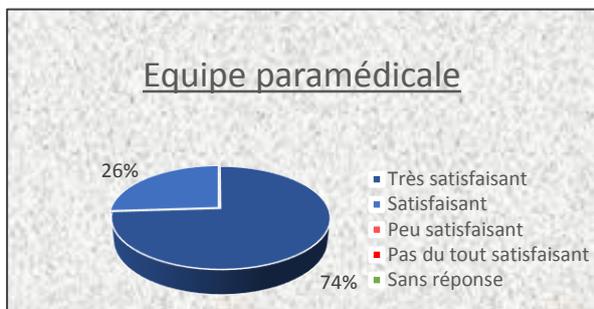
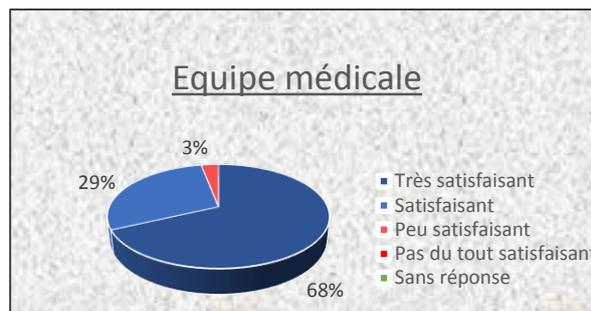
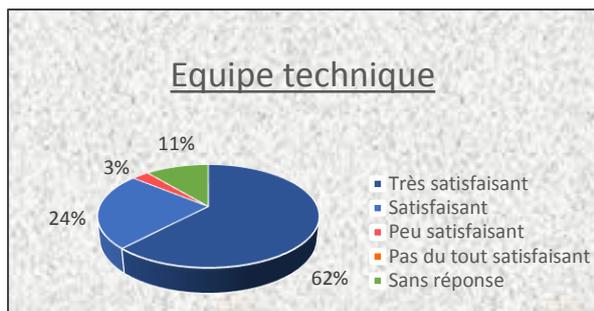
- A 58 % par la mère
- A 23 % par les deux parents
- A 15 % par le père
- A 3 % par le(la) tuteur(trice)



Les équipes

	☺☺ Très satisfaisant	☺ Satisfaisant	☹ Peu satisfaisant	☹☹ Pas du tout satisfaisant	Sans réponse / Non concerné
L'équipe éducative (éducateurs)	80 %	20 %	0 %	0 %	0 %
L'équipe pédagogique (enseignants)	80 %	11 %	6 %	0 %	3 %
L'équipe technique (éducateur technique)	62 %	24 %	3 %	0 %	11 %
L'équipe médicale (médecins, infirmière)	68 %	29 %	3 %	0 %	0 %
L'équipe paramédicale (orthophonistes, psychomotriciennes, ergothérapeute)	74 %	26 %	0 %	0 %	0 %
L'équipe des psychologues	56 %	29 %	0 %	0 %	15 %
L'assistante sociale	62 %	23 %	9 %	0 %	6 %
L'équipe administrative (secrétariat, comptabilité)	50 %	44 %	0 %	0 %	6 %
L'équipe de direction	65 %	29 %	6 %	0 %	0 %



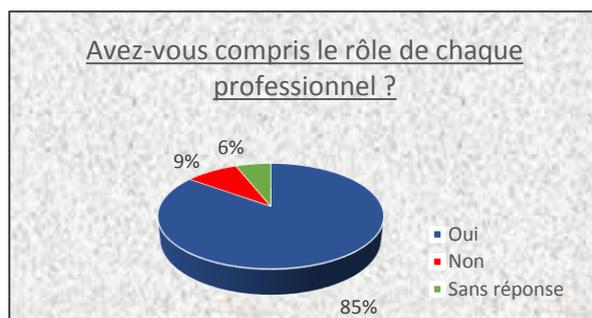


Le rôle des professionnels

85 % des familles disent avoir bien compris le rôle de chaque professionnel qui accompagne leur enfant

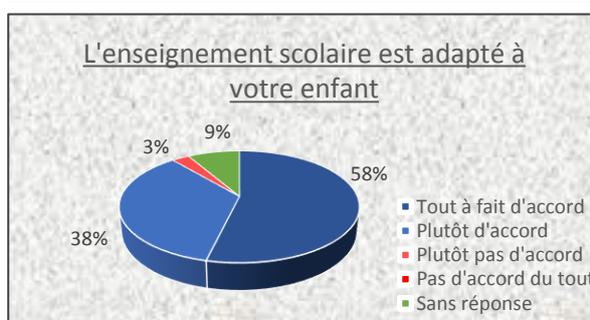
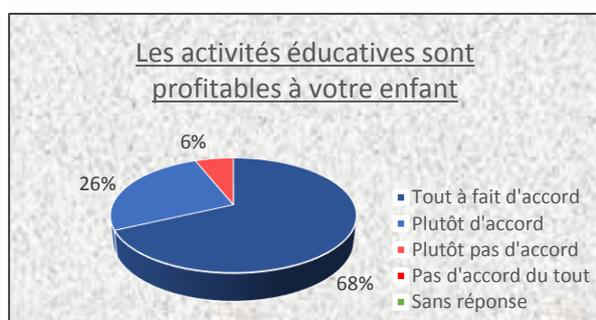
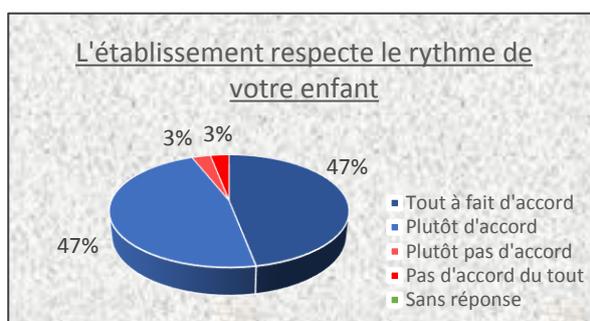
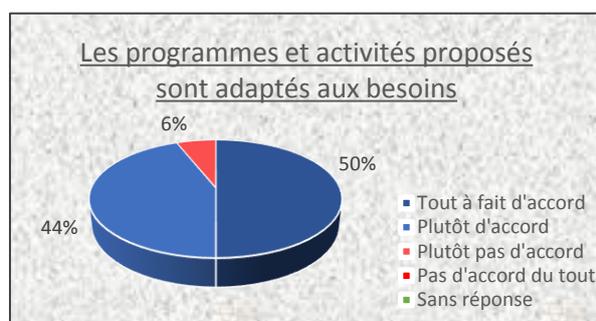
9 % des familles disent ne l'avoir pas compris

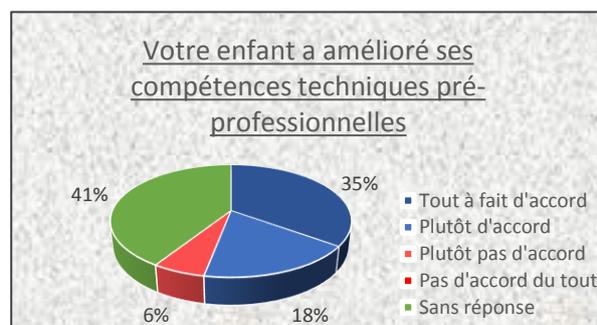
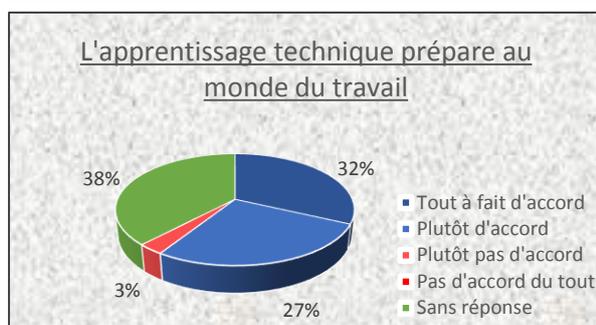
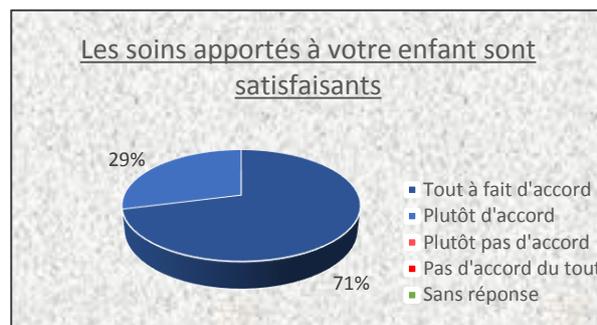
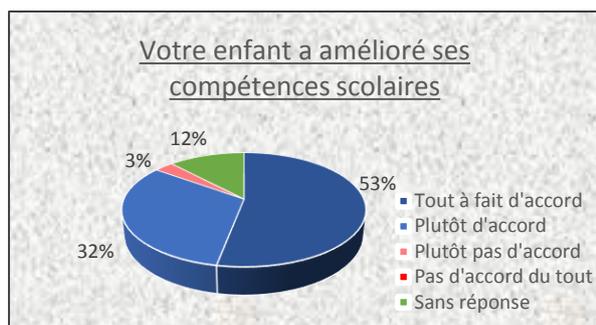
6% (2 familles) n'ont pas répondu



Avis sur les affirmations suivantes

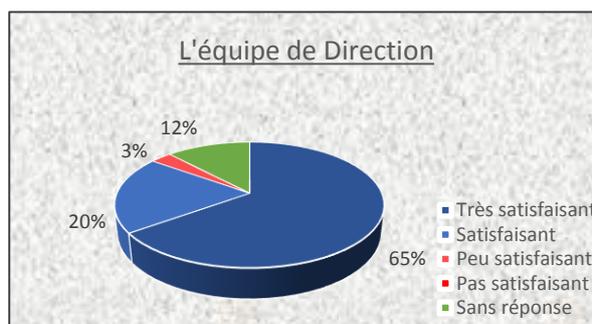
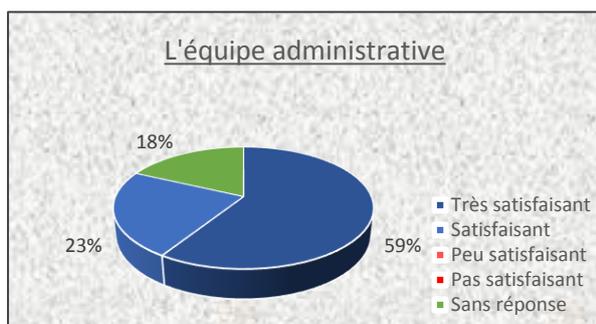
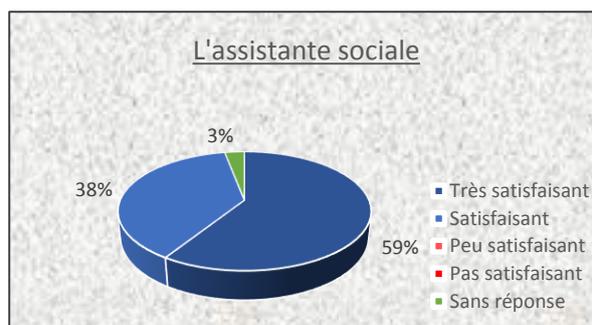
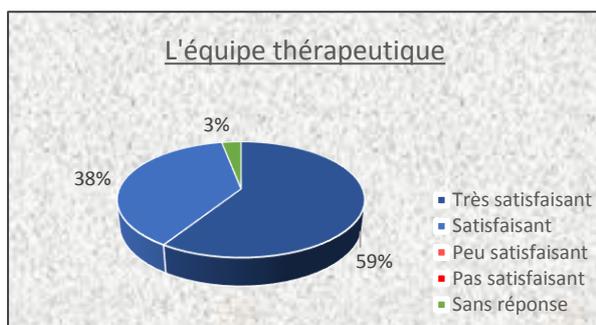
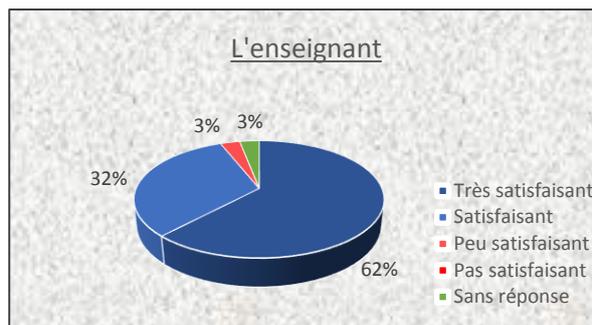
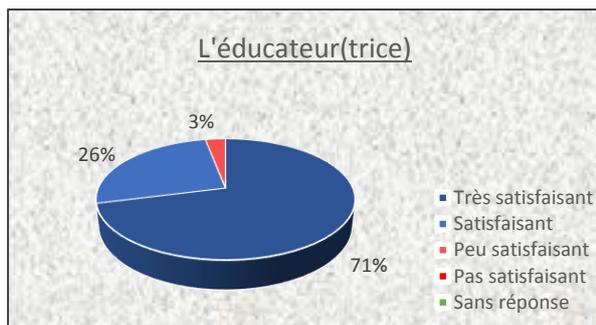
	😊😊 Tout à fait d'accord	😊 D'accord	😞 Plutôt pas d'accord	😞😞 Pas du tout d'accord	Sans réponse / Non concerné
Les programmes et activités proposés sont adaptés aux besoins de votre enfant	50 %	44 %	6 %	0 %	0 %
L'établissement respecte le rythme de votre enfant	47 %	47 %	3 %	3 %	0 %
Les activités éducatives sont profitables à votre enfant (ex. il est plus autonome, plus responsable, plus respectueux des règles sociales etc.)	68 %	26 %	6 %	0 %	0 %
L'enseignement scolaire est adapté à votre enfant	50 %	38 %	3 %	0 %	9 %
Votre enfant a amélioré ses compétences scolaires	53 %	32 %	3 %	0 %	12 %
Les soins apportés à votre enfant sont satisfaisants (soins médicaux, orthophonie, psychologie, psychomotricité etc.)	71 %	29 %	0 %	0 %	0 %
L'apprentissage technique dispensé à la SEES prépare au monde du travail	32 %	27 %	3 %	0 %	38 %
A la SEES, votre enfant a amélioré ses compétences techniques pré professionnelles	35 %	18 %	6 %	0 %	41 %





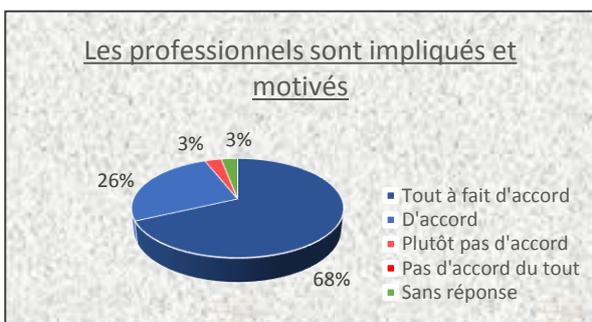
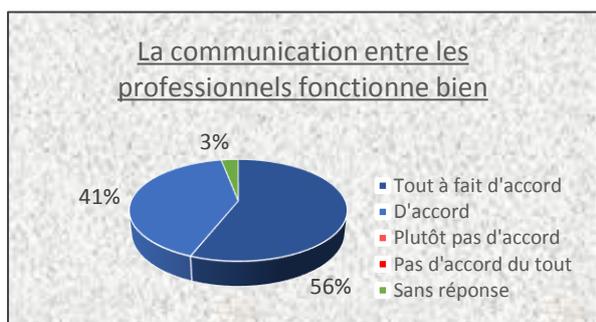
La disponibilité des professionnels

	😊😊 Très satisfaisant	😊 Satisfaisant	😞 Peu satisfaisant	😞😞 Pas du tout satisfaisant	Sans réponse / Non concerné
Vous pouvez rencontrer l'éducateur de votre enfant lorsque vous en éprouvez le besoin	71 %	26 %	3 %	0 %	0 %
Vous pouvez rencontrer l'enseignant de votre enfant lorsque vous en éprouvez le besoin	62 %	32 %	3 %	0 %	3 %
Vous pouvez rencontrer l'équipe thérapeutique (médecins, psychologues, orthophonistes etc.) lorsque vous en éprouvez le besoin	59 %	38 %	0 %	0 %	3 %
Vous pouvez rencontrer l'assistante sociale lorsque vous en éprouvez le besoin	59 %	29 %	0 %	0 %	12 %
Vous pouvez rencontrer l'équipe administrative (secrétaire, comptable) lorsque vous en éprouvez le besoin	59 %	23 %	0 %	0 %	18 %
Vous pouvez rencontrer l'équipe de direction (Directeur, chefs de service) lorsque vous en éprouvez le besoin	65 %	20 %	3 %	0 %	12 %



La communication entre professionnels

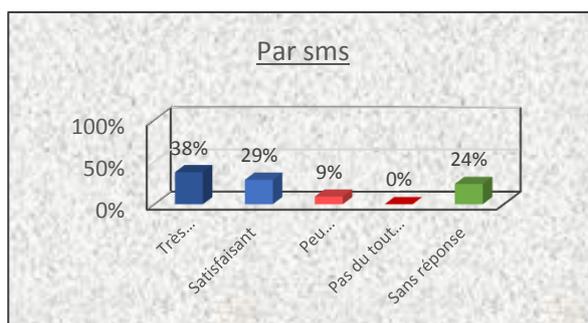
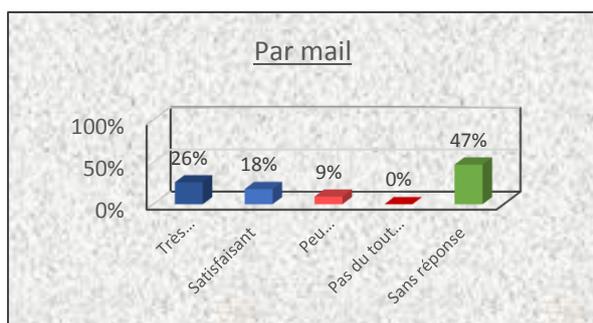
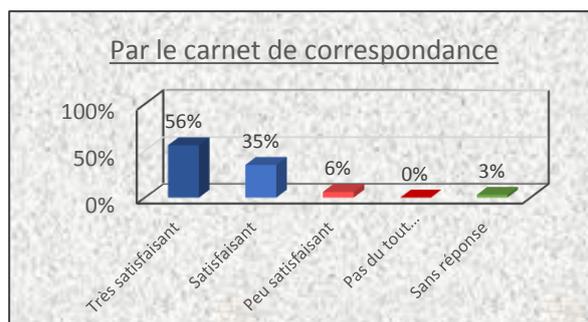
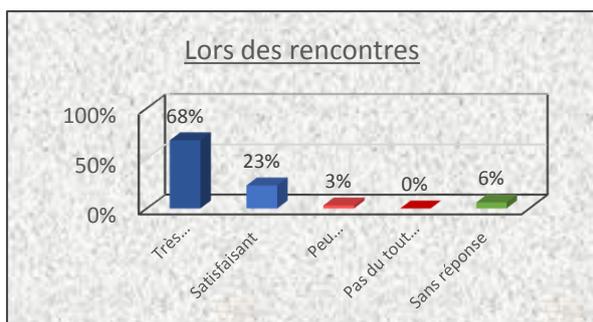
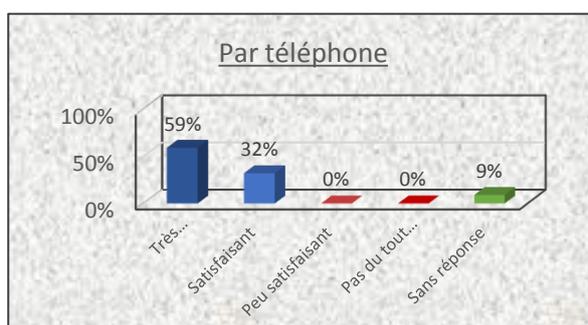
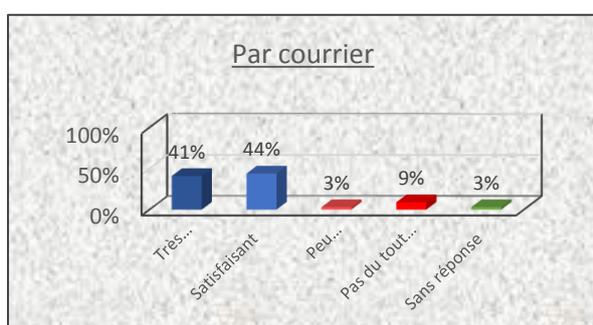
	😊😊 Tout à fait d'accord	😊 D'accord	😞 Plutôt pas d'accord	😞😞 Pas du tout d'accord	Sans réponse / Non concerné
La communication entre les professionnels fonctionne bien	56 %	41 %	0 %	0 %	3 %
Les professionnels sont impliqués et motivés	68 %	26 %	3 %	0 %	3 %



Les échanges avec la famille

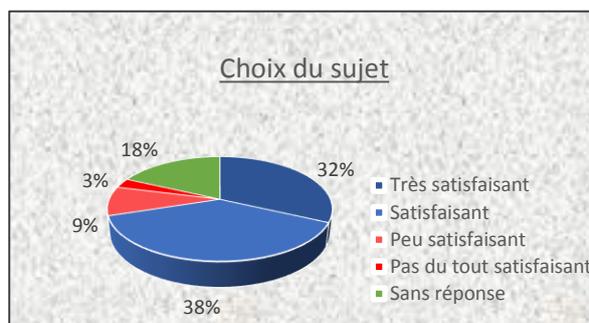
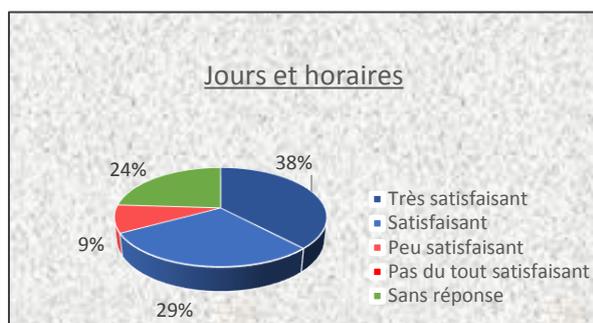
La qualité des informations transmises au quotidien

	☺☺ Très satisfaisant	☺ Satisfaisant	☹ Peu satisfaisant	☹☹ Pas du tout satisfaisant	Sans réponse / Non concerné
Par courrier	41 %	44 %	3 %	9 %	3 %
Par téléphone	59 %	32 %	0 %	0 %	9 %
Lors des rencontres	68 %	23 %	3 %	0 %	6 %
Par le carnet de correspondance	56 %	35 %	6 %	0 %	3 %
Par mail	26 %	18 %	9 %	0 %	47 %
Par sms	38 %	29 %	9 %	0 %	24 %



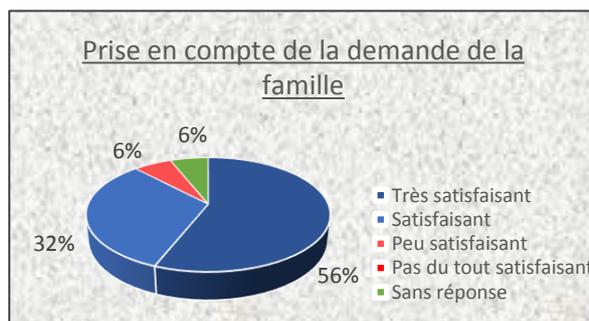
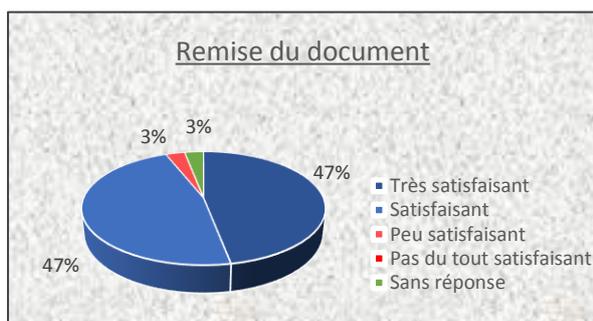
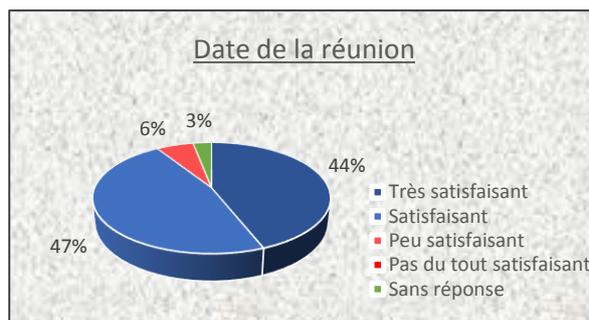
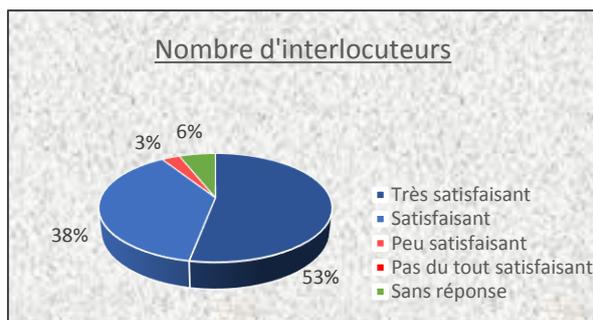
Les rencontres des samedis matins

	☺☺ Très satisfaisant	☺ Satisfaisant	☹ Peu satisfaisant	☹☹ Pas du tout satisfaisant	Sans réponse / Non concerné
Du jour et des horaires de la rencontre	35 %	38 %	6 %	9 %	12 %
Du choix du sujet abordé	32 %	38 %	9 %	3 %	18 %



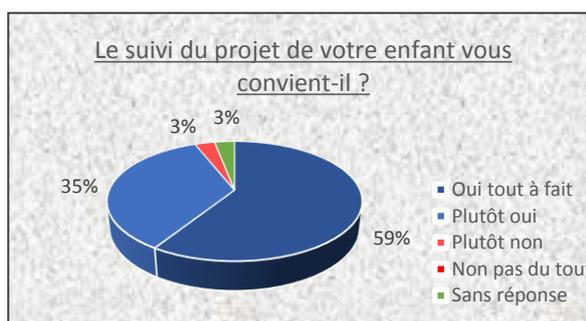
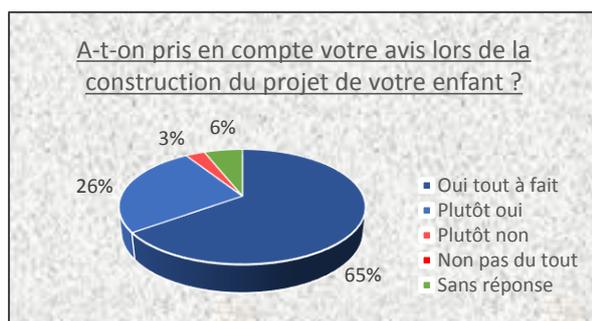
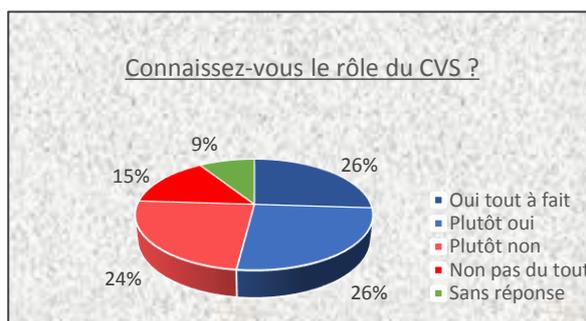
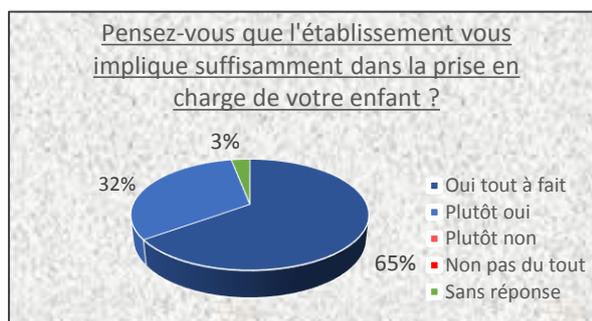
Les réunions de PIA et PIABP

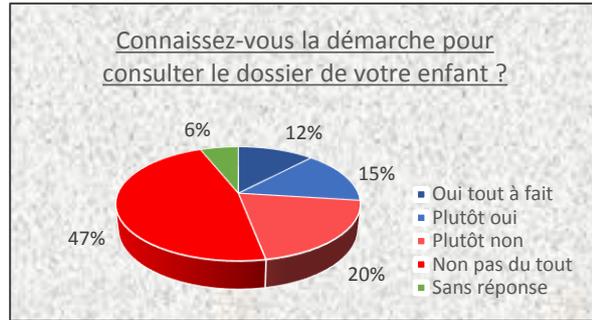
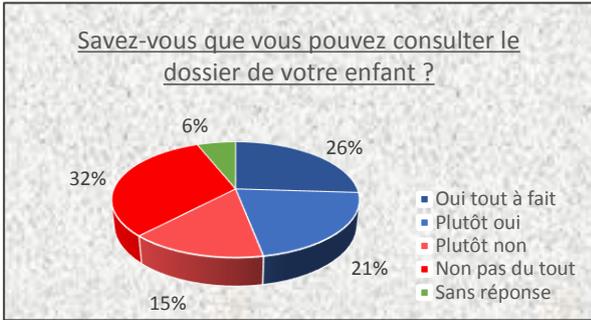
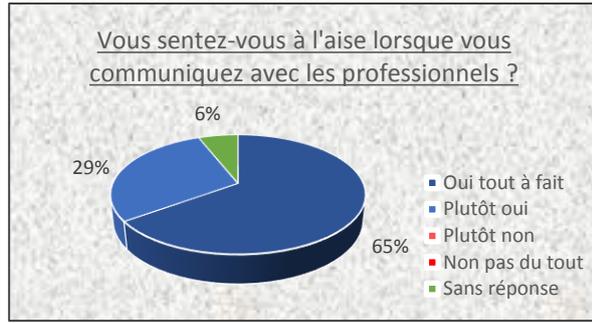
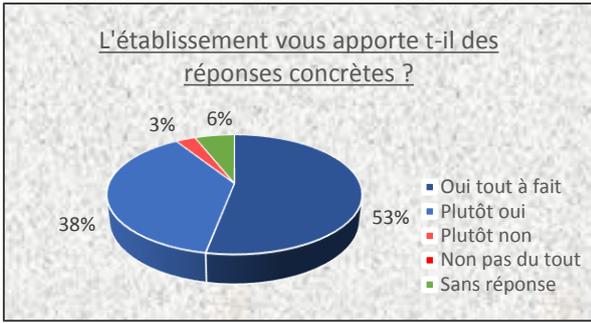
	☺☺ Très satisfaisant	☺ Satisfaisant	☹ Peu satisfaisant	☹☹ Pas du tout satisfaisant	Sans réponse / Non concerné
Nombre d'interlocuteurs présents	53 %	38 %	3 %	0 %	6 %
Date de la réunion	44 %	47 %	6 %	0 %	3 %
Remise du document écrit après la réunion	47 %	47 %	3 %	0 %	3 %
Prise en compte de la demande de la famille	56 %	32 %	6 %	0 %	6 %



Association et implication de la famille

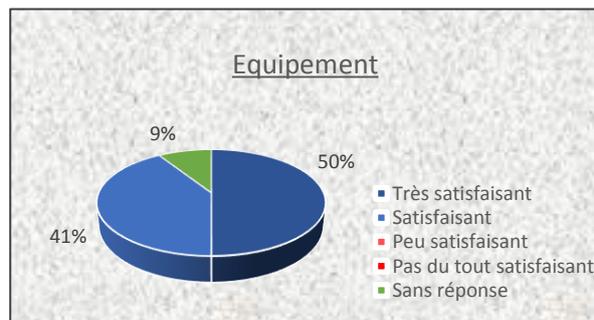
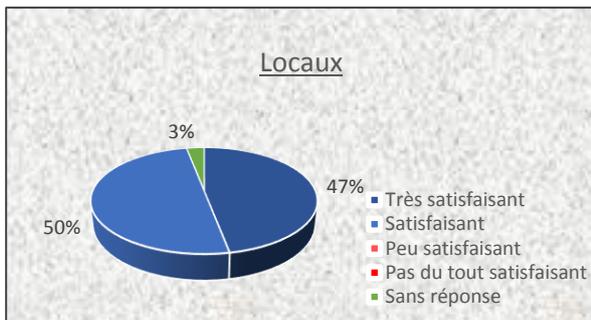
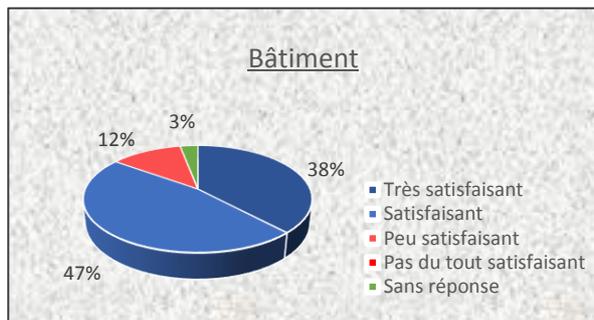
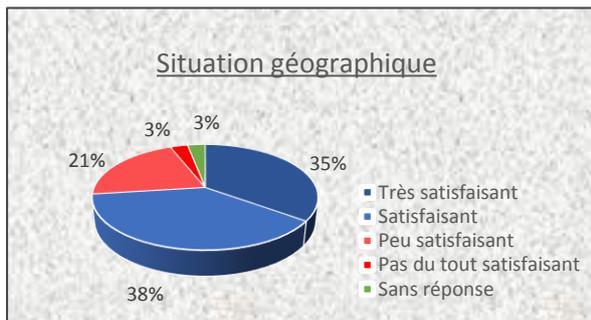
	😊😊 Oui, tout à fait	😊 Plutôt oui	😞 Plutôt non	😞😞 Non, pas du tout	Sans réponse
Pensez-vous que l'établissement vous implique suffisamment dans la prise en charge de votre enfant ?	65 %	32 %	0 %	0 %	3 %
Connaissez-vous le rôle du Conseil de la Vie Sociale (CVS) ?	26 %	26 %	24 %	15 %	9 %
A-t-on pris en compte votre avis lors de la construction du projet de votre enfant ?	65 %	26 %	3 %	0 %	6 %
Le suivi du projet de votre enfant vous convient-il ?	59 %	35 %	3 %	0 %	3 %
Vous apporte-t-on des réponses concrètes aux questions que vous pouvez vous poser	53 %	38 %	3 %	0 %	6 %
Vous sentez-vous à l'aise lorsque vous communiquez avec les professionnels de l'établissement	65 %	29 %	0 %	0 %	6 %
Savez-vous que vous pouvez consulter le dossier de votre enfant ?	26 %	21 %	15 %	32 %	6 %
Connaissez-vous la démarche pour consulter le dossier de votre enfant ?	12 %	15 %	20 %	47 %	6 %

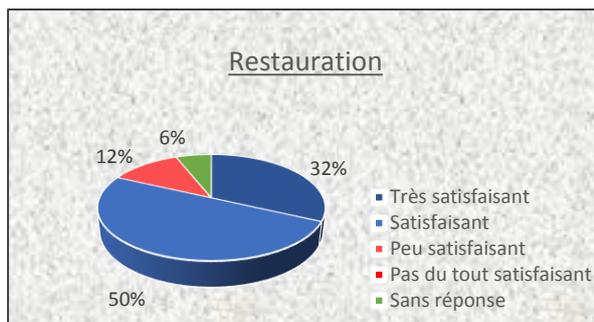




Cadre de vie

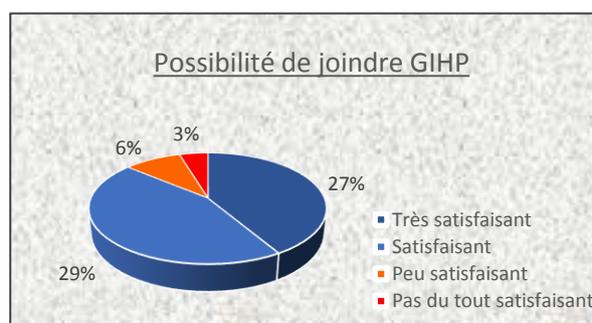
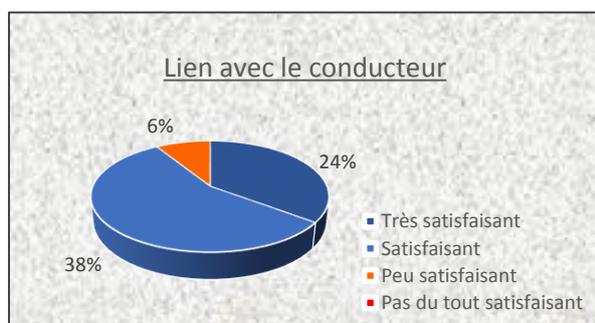
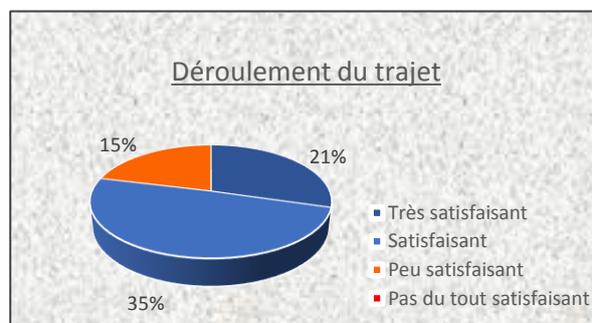
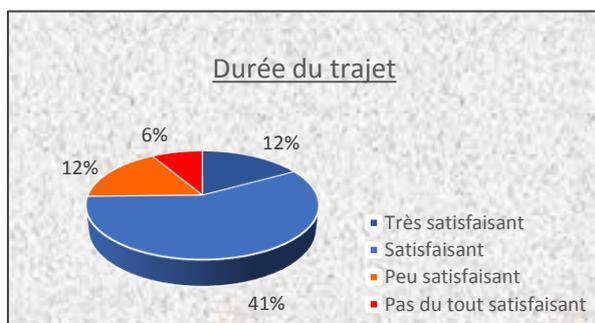
	☺☺ Très satisfaisant	☺ Satisfaisant	☹ Peu satisfaisant	☹☹ Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La situation géographique de l'établissement	35 %	38 %	21 %	3 %	3 %
Le bâtiment (dont cour extérieure)	38 %	47 %	12 %	0 %	3 %
Les locaux	47 %	50 %	0 %	0 %	3 %
L'équipement (matériel adapté)	50 %	41 %	0 %	0 %	9 %
La restauration	32 %	50 %	12 %	0 %	6 %

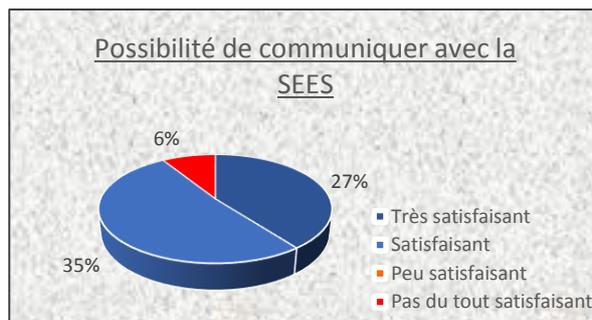
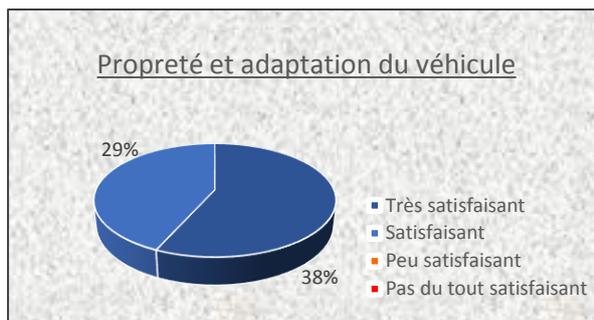




Transport Taxi GIHP

	☺☺ Très satisfaisant	☺ Satisfaisant	☹ Peu satisfaisant	☹☹ Pas du tout satisfaisant	Sans réponse / Non concerné
La durée des trajets	12 %	41 %	12 %	6 %	29 %
Le déroulement des trajets	21 %	35 %	15 %	0 %	29 %
Le lien avec les conducteurs	24 %	38 %	6 %	0 %	32 %
La possibilité de joindre GIHP en cas de besoin	27 %	29 %	6 %	3 %	35 %
La propreté et la bonne adaptation du véhicule	38 %	29 %	0 %	0 %	33 %
La possibilité de communiquer avec la SEES sur les difficultés rencontrées lors du transport	27 %	35 %	0 %	6 %	32 %

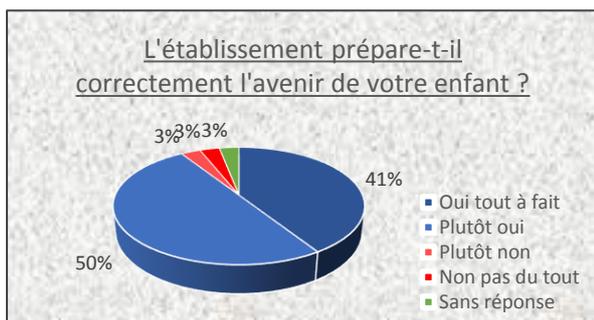
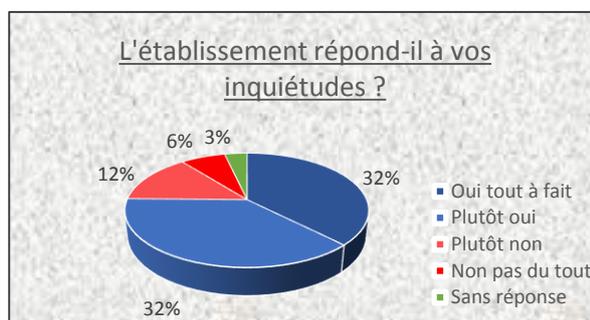
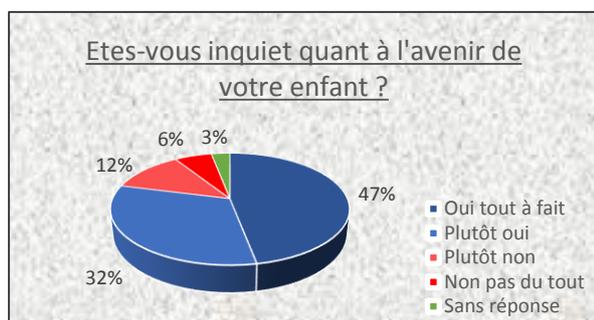




Après la SEES

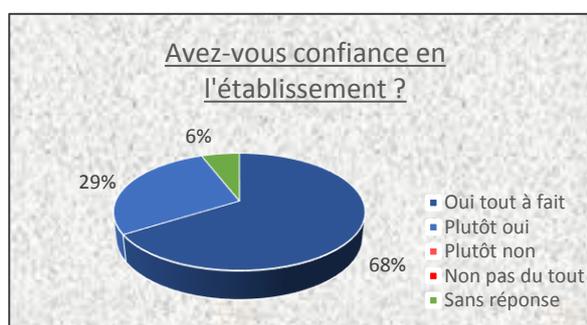
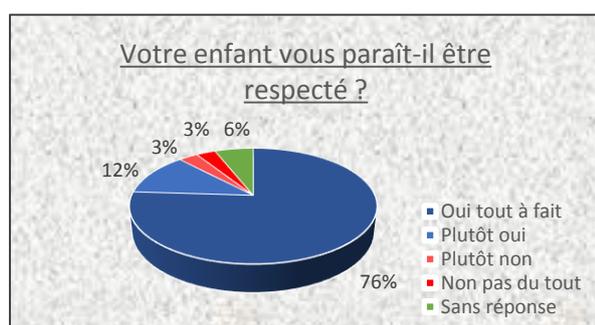
L'avenir de votre enfant

	☺☺ Oui, tout à fait	☺ Plutôt oui	☹ Plutôt non	☹☹ Non, pas du tout	Sans réponse
Etes-vous inquiet quant à l'avenir de votre enfant ?	47 %	32 %	12 %	6 %	3 %
L'établissement répond-il à vos inquiétudes ?	32 %	50 %	9 %	6 %	3 %
L'établissement prépare-t-il correctement l'avenir de votre enfant ?	41 %	50 %	3 %	3 %	3 %

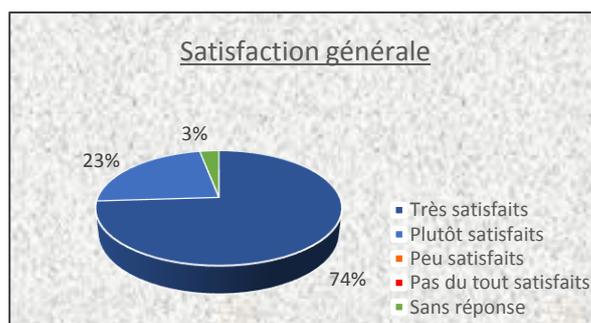


Impression générale

	☺☺ Oui, tout à fait	☺ Plutôt oui	☹ Plutôt non	☹☹ Non, pas du tout	Sans réponse
Votre enfant vous paraît-il être respecté (dans sa personne, dans son intimité, dans sa sécurité, son intégrité, dans ses croyances etc.) ?	76 %	12 %	3 %	3 %	6 %
Avez-vous confiance en l'établissement ?	68 %	29 %	0 %	0 %	3 %
Pensez-vous que l'inscription de l'enfant au sein de l'établissement est positive pour lui ?	79 %	18 %	0 %	0 %	3 %



	☺☺ Oui, tout à fait	☺ Plutôt oui	☹ Plutôt non	☹☹ Non, pas du tout	Sans réponse
D'une manière générale, êtes-vous satisfaits de l'établissement ?	74 %	23 %	0 %	0 %	3 %



Remarques / Commentaires des familles

- N'a pas eu le PIABP
- Regrette qu'il n'y ait plus de fête de Noël et fête de fin d'année
- Manque de liens entre familles
- Propose la mise en place d'un lien intranet permettant aux familles d'accéder aux informations relatives à l'établissement
- Formule un grand merci à toute l'équipe pour son écoute et sa disponibilité
- Programme adapté à l'enfant

- Respecte le rythme de l'enfant
- Facilité de dialogue avec les professionnels
- Demande de sorties familiales pour faire du lien entre parents
- Souhaite des rencontres à thème « Sortie – Orientation »
- Souligne l'importance de la communication entre professionnels et famille sur le carnet de liaison
- Souhaite pouvoir détenir pendant les vacances des supports de travail utilisés par les enfants et les jeunes

L'analyse

Un taux de retour qui reste important **avec 67 % de questionnaires renvoyés**. Taux de retour similaire avec la précédente campagne de 2014 où un taux de retour de 60 % avait été enregistré. A noter toutefois qu'une dizaine de questionnaires ont été retournés vierges sans avoir été complétés.

Au final **50 % de questionnaires ont pu être exploités**.

Dans l'ensemble de bons, voire très bons résultats.

Les équipes

Les familles sont satisfaites à 92 % des équipes (toutes confondues) de la SEES Champagnat.

Les taux de satisfaction sont globalement similaires à ceux de la précédente campagne de 2014 (89 %). A noter toutefois une **amélioration notable de la satisfaction des familles vis-à-vis du service psychologique** (85 % de satisfaction en 2017 contre 72 % en 2014).

Le rôle des professionnels

Dans l'ensemble, le rôle de chaque professionnel est bien identifié par les familles de la SEES. Néanmoins deux familles disent méconnaître la fonction précise de l'éducateur technique.

Une famille souligne la présentation claire des professionnels faite lors des rencontres avec les familles.

Les prestations délivrées

94 % des familles estiment que les programmes et activités proposés par la SEES sont adaptés aux besoins de leur enfant, que l'établissement respecte son rythme et que les activités éducatives lui sont profitables.

Si on retire le nombre de familles n'ayant pas répondu ou n'étant pas concernés par le champs pédagogique, 97 % des familles estiment que l'enseignement scolaire est adapté à leur enfant et que ce dernier a amélioré ses compétences.

En ce qui concerne le soin, 100 % des familles se disent satisfaites des prestations apportées à leur enfant.

95 % des familles concernées par l'apprentissage technique estiment que la SEES prépare au monde du travail et 90 % pensent que leur enfant a amélioré ses compétences dans ce domaine.

Ces résultats sont similaires, dans l'ensemble, à ceux enregistrés lors de la précédente enquête de 2014.

Action d'amélioration à prévoir lors de la prochaine enquête de satisfaction : Prendre en compte, dans la formulation des questions, le fait que certaines familles ne sont pas concernées par les champs scolaire et technique/préprofessionnel.

La disponibilité des professionnels

Les familles sont satisfaites à 98 % de la disponibilité des professionnels.

91 % disent se sentir à l'aise lorsqu'elles communiquent avec les professionnels.

Là encore, il faudra veiller, lors de la prochaine enquête dans la formulation des questions, à prendre en compte les familles non concernées par certaines catégories de professionnels ou n'ayant pas eu besoin de les contacter (et de fait ne pouvant pas répondre à la question).

La communication entre professionnels

Toutes les familles s'accordent à dire que la communication entre les professionnels est efficace.

97 % des familles perçoivent les professionnels comme étant impliqués et motivés.

Les échanges avec la famille

Concernant les échanges avec les familles, ces dernières jugent très satisfaisante la qualité des informations transmises lors des rencontres famille (92 %), par téléphone et par le carnet de correspondance (91 %) et par courrier (85 %). Les informations transmises par sms et par mail sont nettement moins plébiscitées (respectivement 67 % et 44 % avec un nombre important de familles n'ayant pas répondu à la question sur ces deux derniers points). Se pose alors la question de l'équipement des familles, près de 40 % n'ayant pas diffusé d'adresse mail.

En ce qui concerne les **rencontres thématiques du samedi matin**, 73 % des familles se disent satisfaites du jour et des horaires de ces rencontres et **70 % se disent satisfaites du choix du sujet abordé (contre 85 % de taux de satisfaction en 2014)**. Taux qui peut s'expliquer par le fait que moins de rencontres thématiques aient été organisés ces dernières années et que les sujets retenus (Participation des familles et des jeunes dans la vie de l'établissement et Présentation du Projet d'Etablissement) semblent éloignés des préoccupations des familles au quotidien. Comparativement aux thématiques des rencontres proposées entre 2012 et 2014 où avaient été abordées la question de l'orientation, de la vie affective et sexuelle, de la place de l'enfant handicapé dans la fratrie, de la pratique des outils numérique au sein du cercle familial.

En ce qui concerne les réunions PIA et PIABP, 91 % des familles sont satisfaites de la date de la réunion proposée et du nombre d'interlocuteurs présents, 94 % apprécient la remise du document à l'issue de la réunion et 88 % sont satisfaites de la prise en compte de leur demande au niveau du projet de leur enfant.

Action d'amélioration à prévoir : Proposer davantage de rencontres thématiques autour de sujets intéressant les familles.

L'association et l'implication de la famille

97 % des familles estiment être suffisamment impliquées dans la prise en charge de leur enfant. Contre 86 % en 2014.

91 % des familles estiment que l'établissement a pris en compte leur avis lors de la construction du projet de leur enfant et qu'il leur apporte des réponses concrètes. 94 % se disent satisfaites du suivi du projet.

Par contre, **seulement 52 % des familles disent connaître le rôle du Conseil de la Vie Sociale (CVS) contre 62 % en 2014. 39 % affirment peu ou mal le connaître.** On peut expliquer en partie ce résultat par le fait que la précédente enquête 2014 concernait l'Institut Jean Lonjaret, qu'un CVS au sein de cet établissement était en place depuis plusieurs années. En revanche, au sein de l'ancienne SEES Champagnat, cette instance n'existait pas. On peut donc aisément supposer que les familles issues de ce dernier établissement n'aient pas ou aient peu été informées du rôle du CVS. L'établissement devra d'avantage communiquer autour du CVS notamment auprès des familles de l'ancienne SEES Champagnat.

De même **47 % des familles savent qu'elles peuvent accéder au dossier de leur enfant, 27% seulement disent connaître les démarches à effectuer.** Là aussi, l'établissement devra élaborer un plan de communication autour du droit d'accès au dossier.

Actions d'amélioration à prévoir :

- Communiquer auprès des familles autour du CVS
- Communiquer auprès des familles autour de leur droit d'accès au dossier de leur enfant

Le cadre de vie

73 % des familles se disent satisfaites de la situation géographique de l'établissement. **Près de 25% expriment leur mécontentement.** On peut supposer que les familles insatisfaites sont sans doute domiciliées loin de l'établissement. Résultats cohérents avec les 25 % de familles (cf. ci-dessous) considérant que la durée des trajets domicile-établissement ne sont pas satisfaisantes.

85 % sont satisfaites du bâtiment (dont la cour extérieure), 97 % des locaux, 91 % de l'équipement. A noter que le nouvel établissement, dans sa conception, a pris en compte les besoins de la population accueillie et a largement investi dans du matériel et des équipements neufs.

82 % des familles sont satisfaites de la restauration. Contre 90 % en 2014.

Le transport GIHP

Nous n'avons volontairement pas pris en compte, dans l'analyse des résultats ci-dessous, les familles n'ayant pas répondu aux questions, le transport GIHP ne concernant pas l'ensemble des usagers de la SEES (notamment ceux hébergés aux Appartements Jean Lonjaret).

75 % des familles se disent satisfaites de la durée des trajets en taxi.

79 % se disent satisfaites de la manière dont se déroulent les trajets.

91 % sont contentes du lien qu'elles entretiennent avec le conducteur.

86 % estiment qu'elles peuvent joindre GIHP en cas de besoin.

Toutes (100 %) soulignent la propreté du véhicule et apprécient la mise à disposition d'un véhicule adapté.

Action d'amélioration à prévoir lors de la prochaine enquête de satisfaction : Veiller à cibler les familles concernées par ce chapitre.

Après la SEES

Face à l'inquiétude des familles quant à l'avenir de leur enfant (près de 80 % d'entre elles), toutes estiment que l'établissement répond efficacement.

Pour 91 % des familles, la SEES prépare correctement l'avenir de leur enfant.

Il serait intéressant de prévoir, dans ce chapitre, des questions relatives à la préparation à la sortie de l'usager.

D'une manière générale, 97 % des familles se disent satisfaites de l'établissement et lui font confiance.

Les actions d'amélioration qui ressortent de l'enquête et qui seront reportées sur le Plan d'Action Qualité (PAQ) sont :

- Prévoir une communication régulière autour du CVS
- Communiquer autour du droit d'accès des familles au dossier de leur enfant et des démarches à effectuer pour le consulter
- Prévoir plusieurs ½ journées thématiques par an à destination des familles et proposer des thèmes susceptibles de les intéresser (l'orientation, les conséquences de la surdité, les troubles du langage etc.)

Recommandations prochaine enquête de satisfaction

Lors de la prochaine campagne, il faudra veiller à :

- Proposer aux familles un accompagnement par un professionnel neutre pour renseigner le questionnaire (prévoir cet accompagnement sur un jour de rencontre familles)
- Prendre en compte, dans la formulation des questions, le fait que certaines familles ne sont pas concernées par certains champs notamment scolaires et technique/préprofessionnel et de fait, par certains professionnels.
- Dans le Chapitre Transport GIHP, veiller à cibler uniquement les familles concernées
- Dans le chapitre « Après la SEES », prévoir des questions relatives à la préparation à la sortie à destination des usagers arrivant en fin de parcours dans l'établissement