

SSEFS Recteur Louis Résultats Enquête de satisfaction 2017

Enquête visant à évaluer le projet individualisé d'accompagnement de la personne accompagnée (PIA) de son élaboration à son bilan.

Mode d'administration du questionnaire

154 questionnaires envoyés :

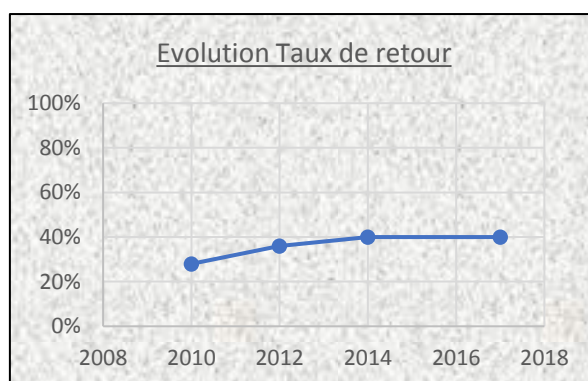
- 30 par courrier
- 124 par voie numérique (Application Gestpoll) – avec une relance effectuée

63 questionnaires retournés par voie numérique :

- 47 renseignés en totalité
- 16 renseignés en partie

Taux de retour : 40 %

	2010	2012	2014	2017
Nbre de questionnaires envoyés	123	114	171	154
Nbre de questionnaires retournés	35	41	69	63
Taux de retour	28%	36%	40%	40%



Le questionnaire comportait plusieurs chapitres correspondants aux différentes étapes du projet de la personne accompagnée :

- Le recueil des attentes
- La proposition de projet PIA
- L'accompagnement
- Le bilan et les perspectives du projet

Le recueil des attentes

Pour rappel, les attentes de la famille sont recueillies de deux manières :

- Lors de la rencontre d'admission pour les nouvelles familles : les attentes sont formalisées au niveau du compte-rendu de cette rencontre
- Lors des différents contacts avec le service et les professionnels pour les anciennes familles. Ces temps étant moins formalisés, il est important pour le Service d'évaluer régulièrement si ces dernières ont pu rencontrer les professionnels qui accompagnent leur enfant et si elles estiment avoir pu exprimer leurs attentes.

98 % des familles disent avoir pu rencontrer, au cours de l'année 2016-2017, les professionnels qui suivent leur enfant. Elles disent les avoir rencontrés :

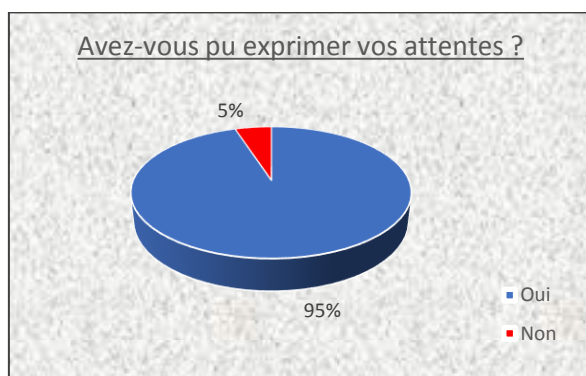
- Lors de la réunion de l'ESS pour 77 % (45 familles)
- Lors d'une rencontre demandée par le SSEFS POUR 62 % (36 familles)
- Lors d'une rencontre demandée par la famille pour 31 % (18 familles)
- Lors d'un rendez-vous demandé par un professionnel pour 3,5 % (2 familles)
- Lors des ateliers éducatifs du mercredis pour 3,5 % (2 familles)
- Lors de la consultation médicale avec le médecin du SSEFS pour 2 % (1 famille)

NB. Notons toutefois que 100 % des familles ont rencontré le médecin du Service lors de la consultation médicale annuelle obligatoire.

Toutefois, 1 famille dit ne pas avoir rencontré les professionnels qui suivent son enfant.



Quant à l'expression de leurs attentes, 95 % des familles (56 familles/59) disent avoir pu exprimer leurs attentes.



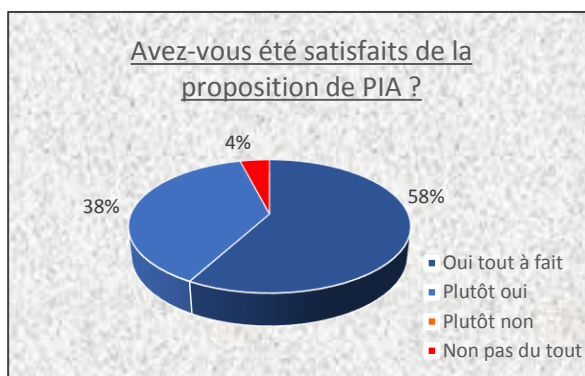
Le Projet Individualisé d'Accompagnement (PIA)

Une proposition de projet élaborée par les professionnels du SSEFS est adressée à l'automne (octobre/novembre) à l'ensemble des familles.

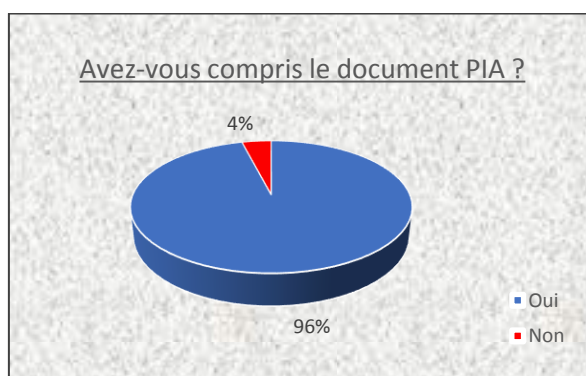
96 % des familles (50 familles/52) se disent satisfaites de la proposition de projet qui leur a été envoyée.

2 familles insatisfaites :

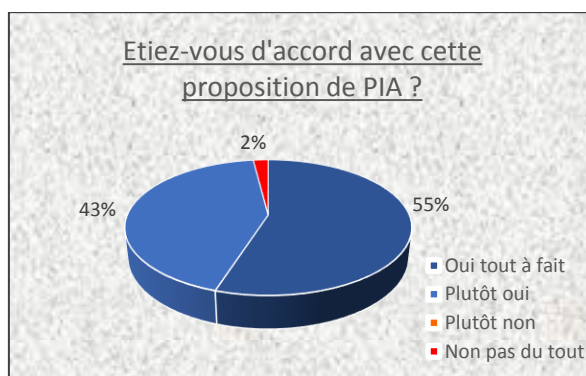
- du fait de l'annonce de l'arrêt de l'accompagnement par le SSEFS (1 famille)
- n'a pas reçu le PIA (1 famille)



96 % des familles (49 familles/51) disent avoir compris l'ensemble du document PIA.

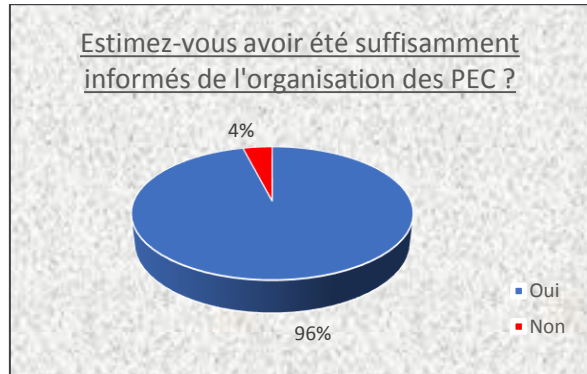


98 % (50 familles/51) des familles disent avoir été d'accord avec la proposition de projet qui leur a été faite. La famille pas d'accord avec la proposition de projet dit avoir pu exprimer son désaccord.



Les accompagnements

96 % (48 familles/50) des familles estiment avoir été suffisamment informées de l'organisation des prises en charge de leur enfant. Pour les 2 familles insatisfaites, l'une dit ne pas avoir eu connaissance des jours de prise en charge, la seconde ne pas avoir connaissance du nombre de prise en charge hebdomadaire.



96 % des familles se disent satisfaites des prises en charge proposées à leur enfant.

Une famille insatisfaite dit qu'il n'a pas été possible de trouver un créneau horaire compatible avec l'emploi du temps de son enfant. Une autre famille mécontente du fait qu'il n'a pas été possible d'organiser un suivi orthophonique au sein de l'établissement scolaire et qu'elle a dû avoir recours à un professionnel en libéral.

8 % des familles (4 familles/50) ont demandé au SSEFS qu'il effectue des changements au niveau de l'accompagnement.

Il s'est agi essentiellement de demandes d'accompagnement supplémentaire (demande d'orthophonie, de suivi psychologique, de soutien scolaire personnalisé) et de modification des modalités de prises en charge (horaires).

25 % seulement des familles (1/4 familles) a vu sa demande aboutir. Pour les 3 autres familles les raisons invoquées ont été :

- pas de possibilité
- manque de moyens du Service
- demande différée à la prochaine rentrée scolaire 2017

Pour 20 % des familles (10 familles/50) des changements dans les prises en charge ont été effectués par le SSEFS.

90 % d'entre elles disent avoir été consultées au préalable et toutes (100 %) ont été d'accord avec les modifications opérées.

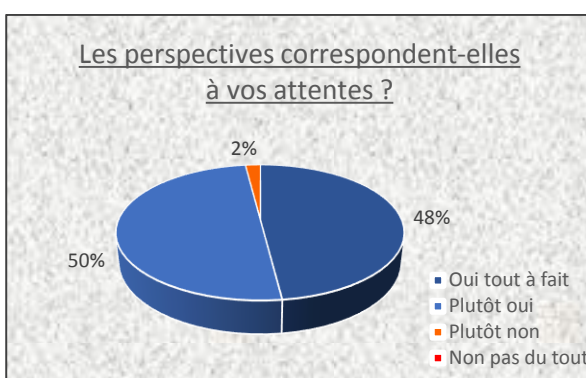
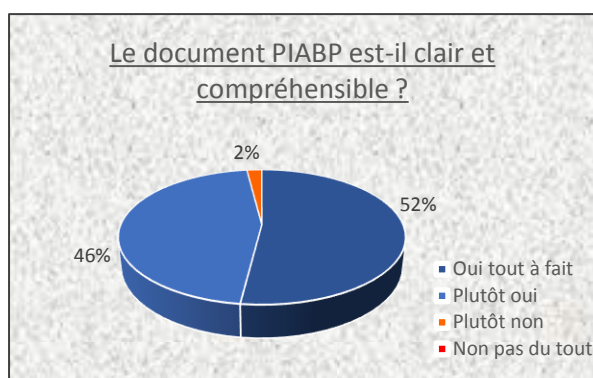
Le Bilan et perspectives du projet (PIABP)

Le document PIABP est le document visant à évaluer le projet de l'enfant/du jeune accompagné et à présenter les perspectives de l'accompagnement.

Ce document est adressé par courrier aux familles courant mai-juin.

Près de 98 % des familles (47 familles/48) trouvent que le document PIABP est clair et compréhensible et estiment que les perspectives du projet correspondent à leurs attentes.

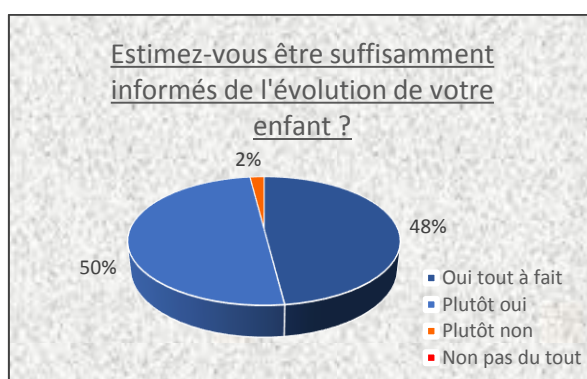
Une famille dit n'avoir été pas d'accord avec les perspectives dégagées. Elle a pu faire part de son désaccord au SSEFS.



D'une manière générale, près de 92 % des familles (44 familles/48) estiment être suffisamment informées, tout au long de l'année, de l'évolution de leur enfant au sein du Service.

Les familles estimant manquer d'information évoque :

- pour une, un manque de contacts avec les professionnels notamment en terme de suivi pédagogique depuis que son enfant est lycéen
- une autre pointe un manque de rencontres et un seul compte-rendu annuel



Satisfaction Générale

100 % (47 familles) des familles s'étant prononcées se disent satisfaites de l'accompagnement de leur enfant par le SSEFS.

Analyse des résultats

La présente enquête visait à évaluer le projet individualisé d'accompagnement (PIA) de son élaboration à son bilan.

Il est prévu de transmettre tous les 2 ans ce questionnaire à l'ensemble des familles des jeunes accompagnés par le SSEFS.

Pour rappel ce questionnaire a été élaboré par le COPIL Qualité qui s'est appuyé, notamment, sur la recommandation Anesm « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » et sur le Référentiel Qualité interassociatif, plus particulièrement sur ses « attendus pour l'utilisateur ».

Sur 154 questionnaires envoyés, 63 questionnaires ont été retournés au Service soit un taux de retour de 40 % similaire à la précédente enquête de 2014 visant à évaluer le projet de la personne accompagnée.

A noter qu'aucun questionnaire envoyé par voie postale n'a été retourné malgré le fait qu'une enveloppe préaffranchie ait été prévue dans le courrier d'envoi.

A noter également le taux important de questionnaires renseignés partiellement (34 %) – Décrochage à partir des questions relatives à la proposition de projet PIA. Les questions deviennent peut-être trop complexes à partir de ce chapitre. A requestionner lors de la prochaine enquête.

Le recueil des attentes

98 % des familles disent avoir pu rencontrer, en cours d'année les professionnels qui suivent leur enfant (contre 85 % en 2014). 77 % disent les rencontrer principalement lors de l'ESS (taux similaire à 2014) et 62 % lors d'une rencontre initiée par le Service (contre 36 % en 2014). Taux en nette évolution qui souligne les efforts fournis par le Service pour communiquer davantage avec les familles autour du projet de leur enfant.

95 % des familles (90 % en 2014) estiment avoir pu exprimer leurs attentes.

La proposition de projet (PIA)

Les familles se disent avoir été satisfaites de la proposition de projet qui leur a été envoyée et disent avoir compris le document (96 %). Elles disent avoir été d'accord avec la proposition de projet (98 %). Taux similaires à 2014.

Les accompagnements

96 % des familles estiment avoir été suffisamment informées de l'organisation des prises en charge de leur enfant (contre 79 % en 2014). Là encore on notera une amélioration de la communication auprès des familles ces dernières années, avec une exigence renforcée au niveau des écrits professionnels et une information plus précise quant aux modalités de prise en charge.

96 % d'entre elles se disent satisfaites de l'accompagnement proposé (contre 87 % en 2014).

8 % des familles ont demandé au Service qu'il effectue des modifications au niveau de l'accompagnement (contre 20 % en 2014). Peut-être le SSEFS répond-il mieux aujourd'hui aux attentes des familles ?

Pour 20 % des familles, le SSEFS a effectué des modifications dans les prises en charge. 90 % d'entre elles disent avoir été consultées au préalable et toutes ont été d'accord avec ces modifications.

Le bilan et les perspectives du projet (PIABP)

98 % des familles trouvent que le document PIABP est clair et précis (taux similaire à 2014) et que les perspectives dégagées répondent bien à leurs attentes.

92 % des familles estiment être suffisamment informées, tout au long de l'année, de l'évolution de leur enfant (contre 78 % en 2014). On peut expliquer cette amélioration par l'attention particulière portée, ces dernières années, par le Service pour favoriser la participation des familles :

- en instaurant des temps de rencontres collectives (avec la mise en place des ½ journées thématiques autour de l'accueil des nouvelles familles, de l'information autour de la surdité et de ses conséquences sur le développement de l'enfant, autour de la préparation à la sortie etc.) ;
- en rencontrant systématiquement les nouvelles familles au cours de la 1^{ère} année de suivi pour un premier bilan des actions effectuées ;
- en encourageant les professionnels à contacter régulièrement les familles pour faire le point sur l'accompagnement,...