

RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION JUN 2011

CMPP Bressuire

1) CADRE DE L'ENQUETE

La loi 2002-2, rénovant l'action sociale et médico-sociale, stipule dans son article 22 que « *les établissements et services mentionnés à l'article L 312-1 doivent procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent* ».

L'association GPA 79 a donc demandé à ses différents services de mettre en place une enquête de satisfaction. Ce projet correspond également aux conclusions des évaluations internes pointant le manque de consultation des usagers.

Le Comité de Direction a donné comme directives :

- d'adresser un questionnaire de satisfaction aux parents des enfants suivis.
- d'engager les assistantes sociales des différents services comme coordonnatrices du travail.
- d'organiser une formation de deux jours pour celles-ci afin d'aider à la réalisation du projet.

2) OBJECTIFS

Réaliser une enquête de satisfaction pour recueillir et prendre en considération les attentes et les besoins des familles afin d'améliorer le fonctionnement du CMPP.

3) ORGANISATION DE L'ENQUETE POUR LE CMPP NORD DEUX-SEVRES

Suite à la première journée de formation, organisée par le CREAHI en janvier 2011, le choix d'un questionnaire par établissement a été retenu.

Après présentation du projet par Madame BIGAUD, assistante sociale au CMPP Nord Deux-Sèvres, l'équipe a validé le projet suivant :

- Mise en place d'un groupe de travail : Mme BIGAUD, assistante sociale, avec Mme BERTRAND, psychologue, et Mme HERAULT, orthophoniste, volontaires.
- Questionnaire adressé, par courrier, aux parents d'enfants suivis depuis plus d'un an, accompagné d'une enveloppe timbrée pour le retour.
- Anonymat des réponses préservé.
- Echanges en réunions institutionnelles entre les membres du groupe de travail, le reste de l'équipe et la direction.
- Participation des trois secrétaires pour la partie courrier et dépouillement des enquêtes. Mademoiselle MOCQUET a assuré le traitement des données et la mise en forme graphique (Excel).
- Afin de recueillir, de façon permanente et complémentaire à l'enquête, l'avis des familles mais aussi des enfants : mise en place d'un cahier « ouvert » où pourraient être notées leurs remarques, par le biais des différents personnels.

4) LE QUESTIONNAIRE

Nous avons retenu quatre thèmes :

- L'accueil,
- Le suivi,
- L'organisation pratique,
- La satisfaction générale.

Nous avons choisi douze questions fermées qualitatives, avec possibilité de commentaires et nous avons ajouté une invitation à toutes autres suggestions.

Le questionnaire sera envoyé en mai 2011, après une dernière validation lors de la réunion institutionnelle du 6 mai.

Nous avons adressé les courriers aux parents d'enfants suivis depuis plus d'un an (pour les parents séparés : envoi aux deux si un travail était engagé avec eux). Les enfants placés n'ont pas été retenus du fait de la complexité de leur situation.

5) PRESENTATION DE L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES RECUS

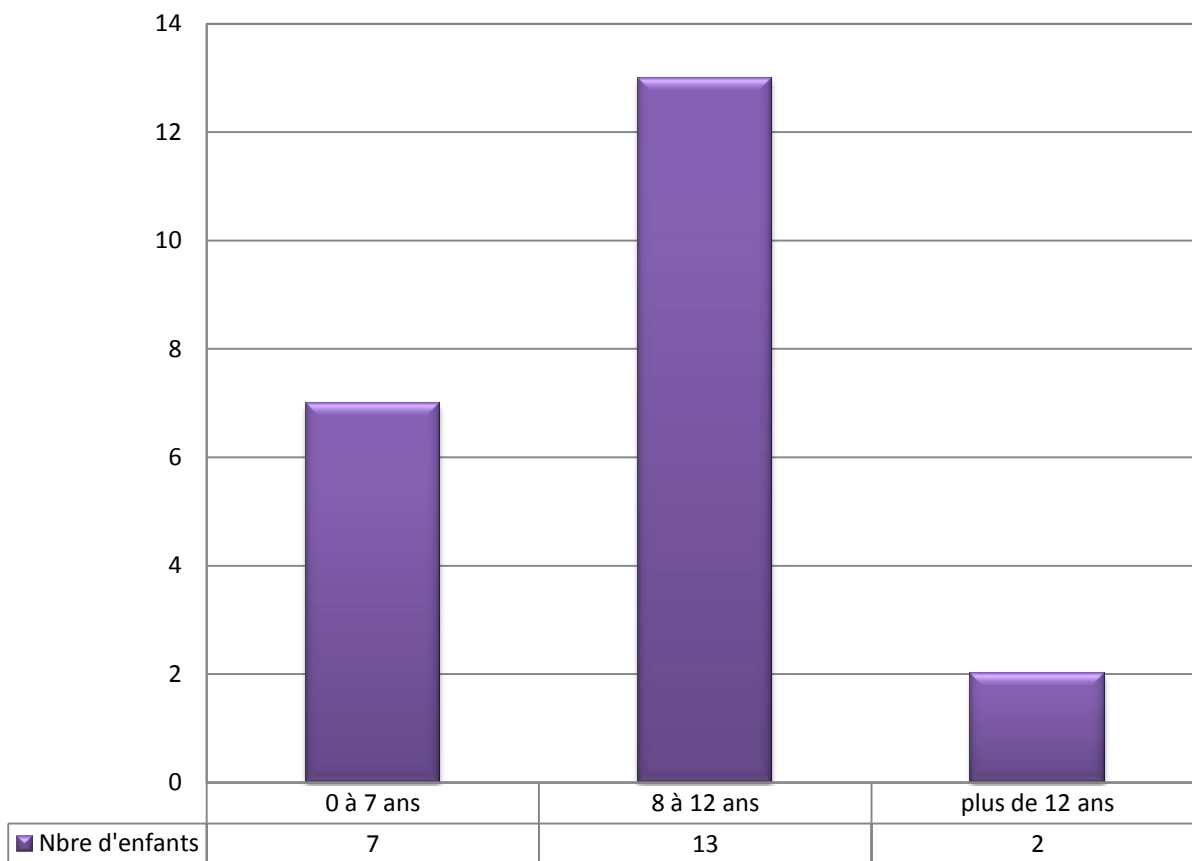
Pour le CMPP de Bressuire, 47 courriers ont été envoyés dont un courrier non distribué. Nous avons reçu en retour 21 réponses, soit un taux de retour de 46,65 %.

Le taux de réponses élevé permet une analyse représentative de l'avis des familles.

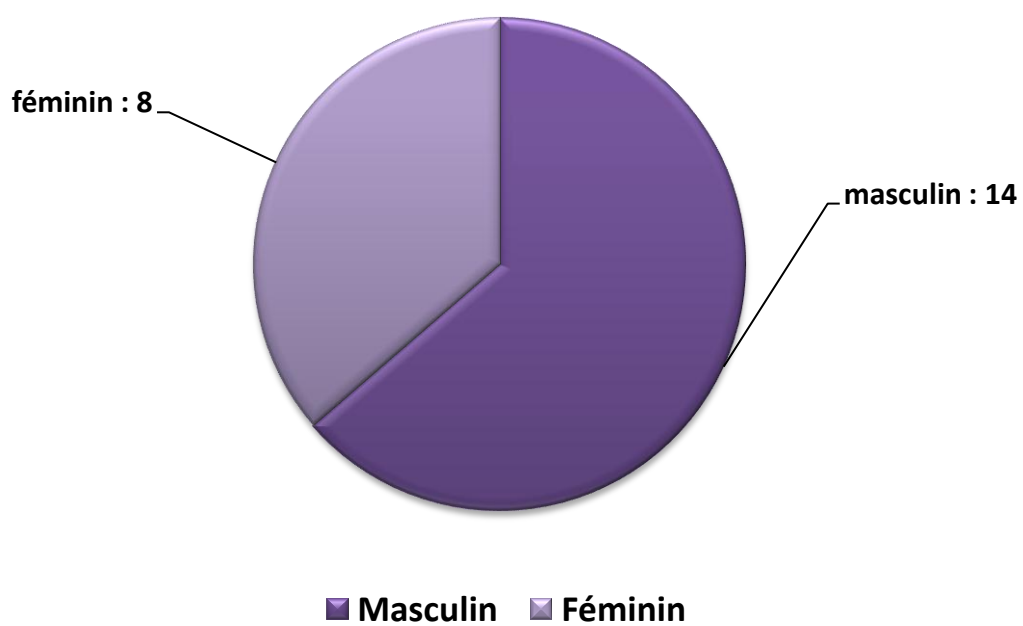
Globalement, les questions ont été renseignées et accompagnées de quelques commentaires

6) INFORMATIONS GENERALES

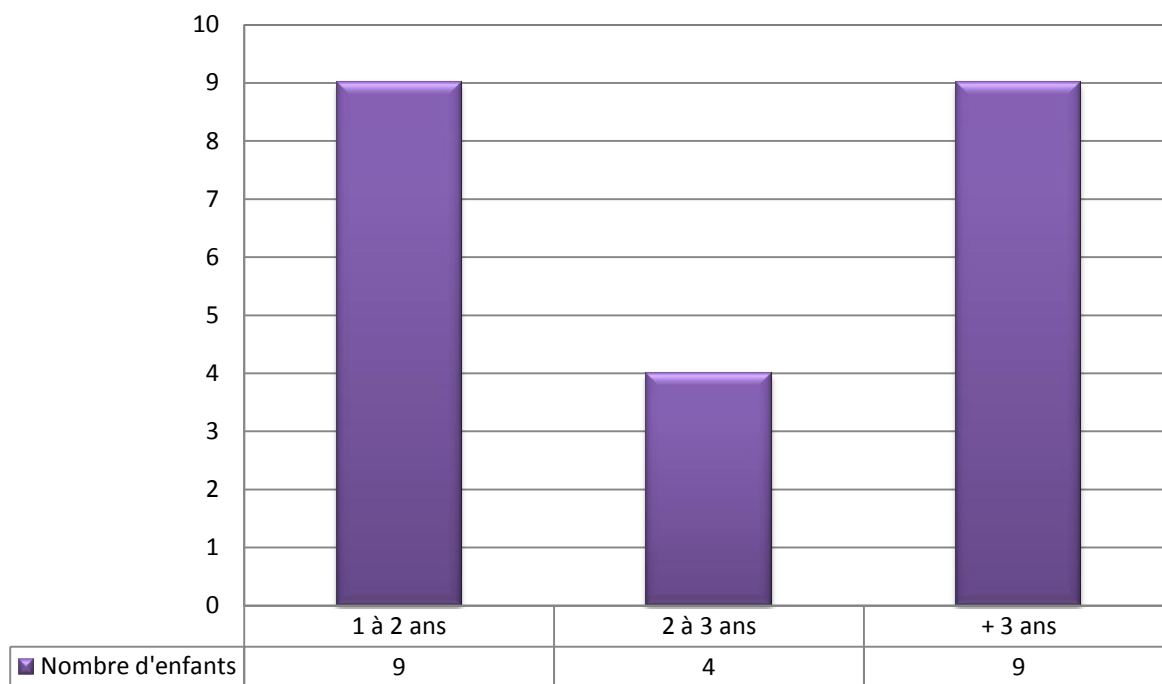
🚦 Age des enfants



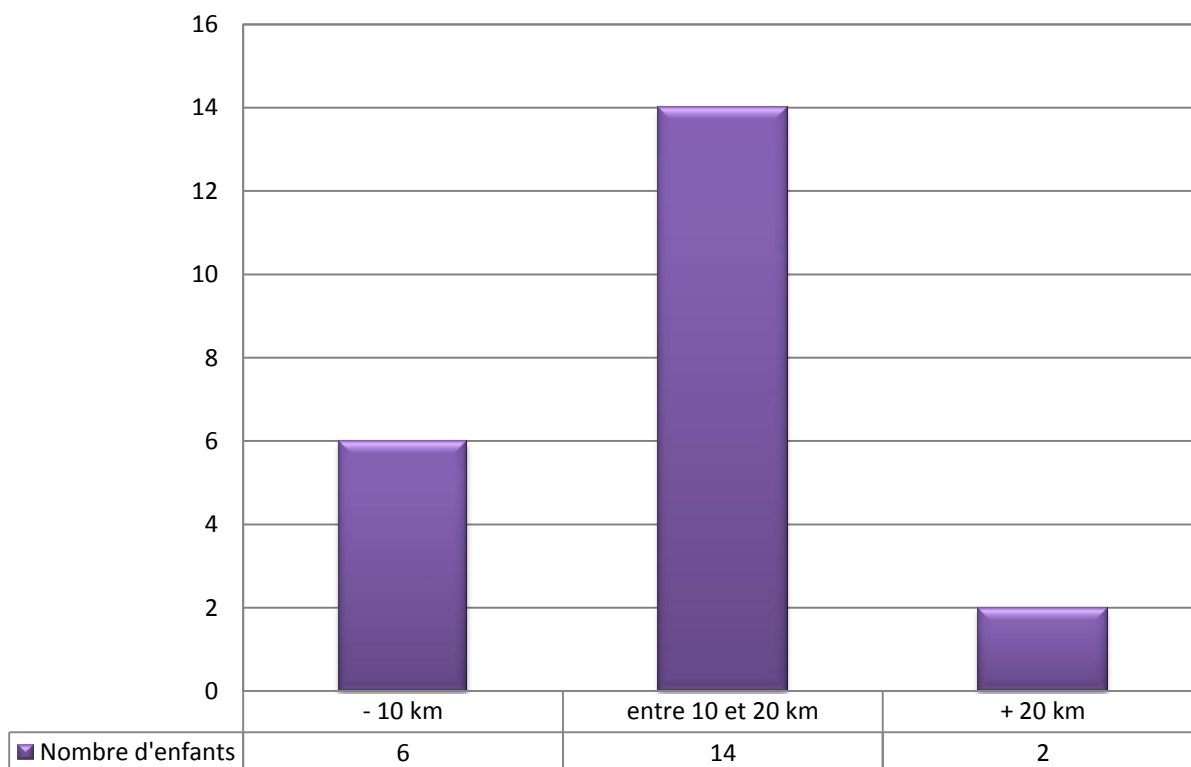
🚦 Sexe



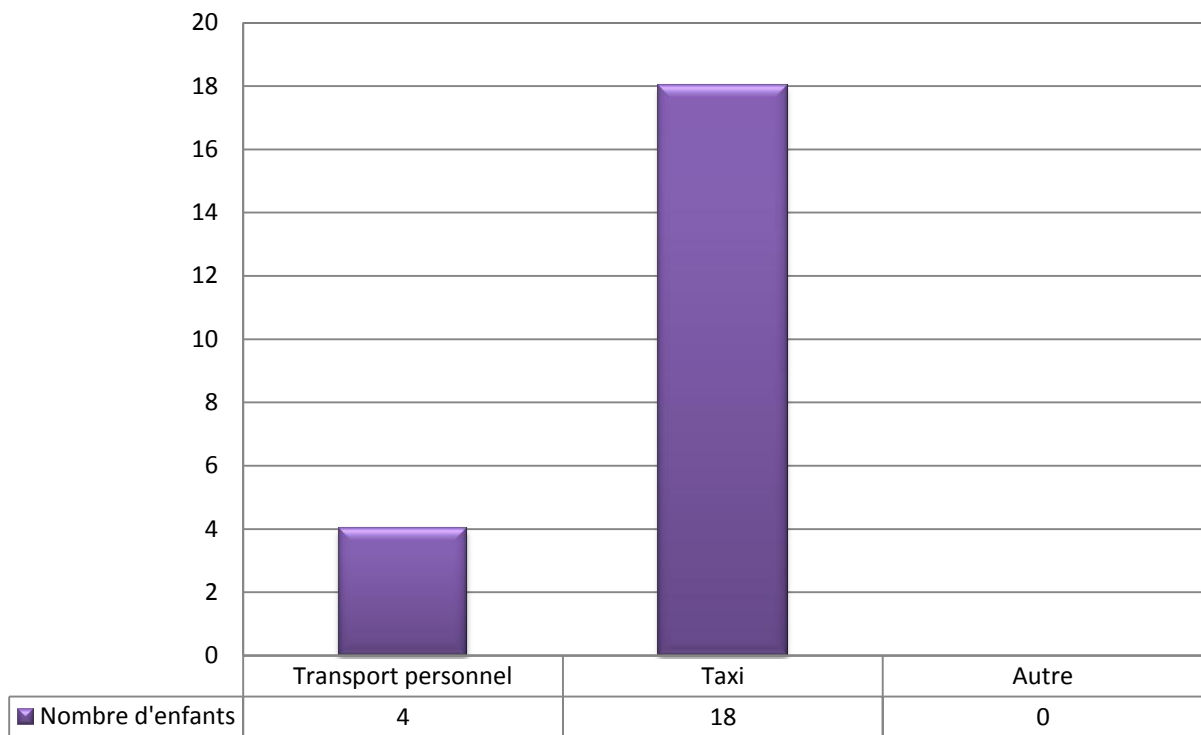
✚ Durée du suivi



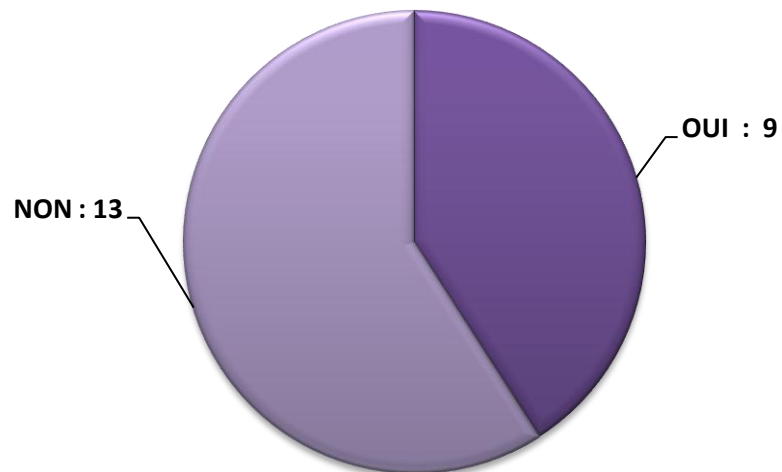
✚ Distance entre le domicile et le CMPP



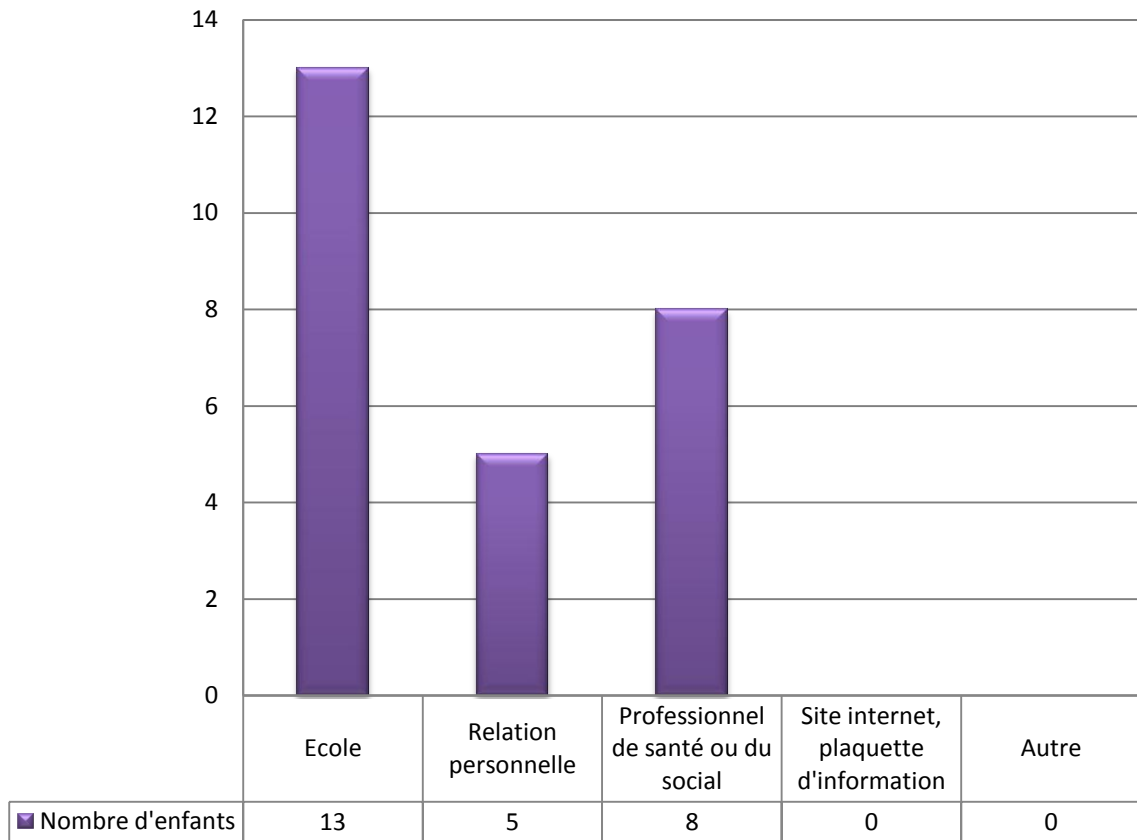
Transport



Connaissance du CMPP

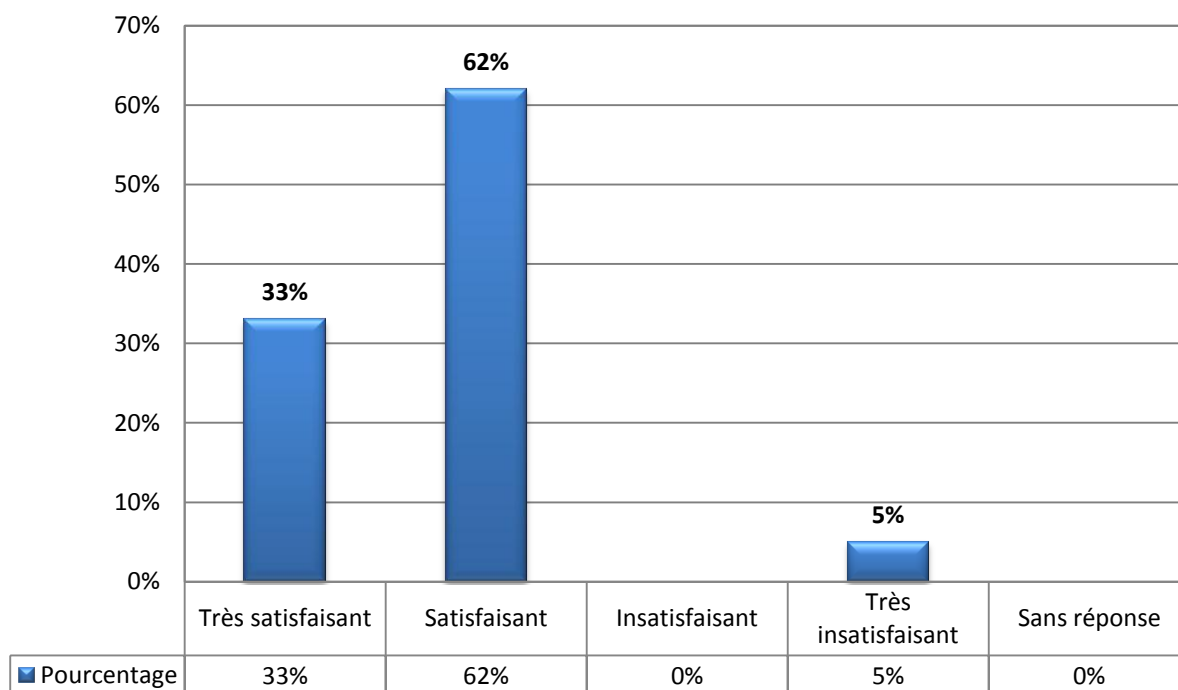


 **Orientés par**



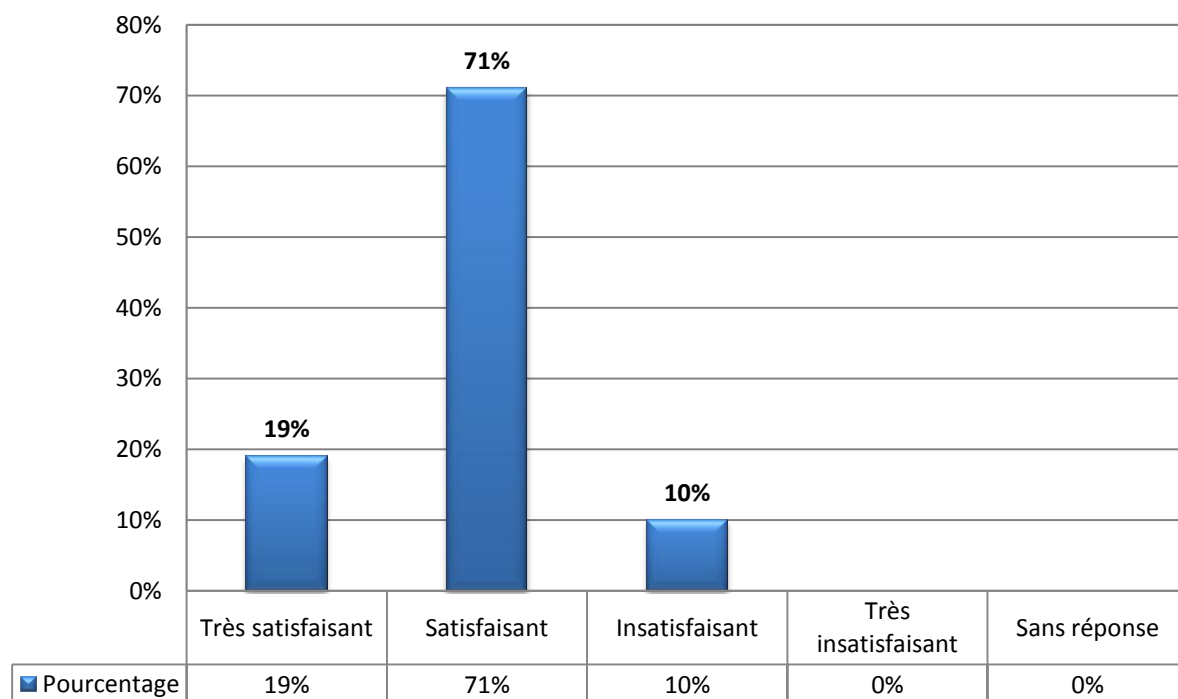
Thème 1 : Lors des premiers contacts avec le CMPP

Question 1 : Vous avez trouvé l'accueil de l'ensemble du personnel ?



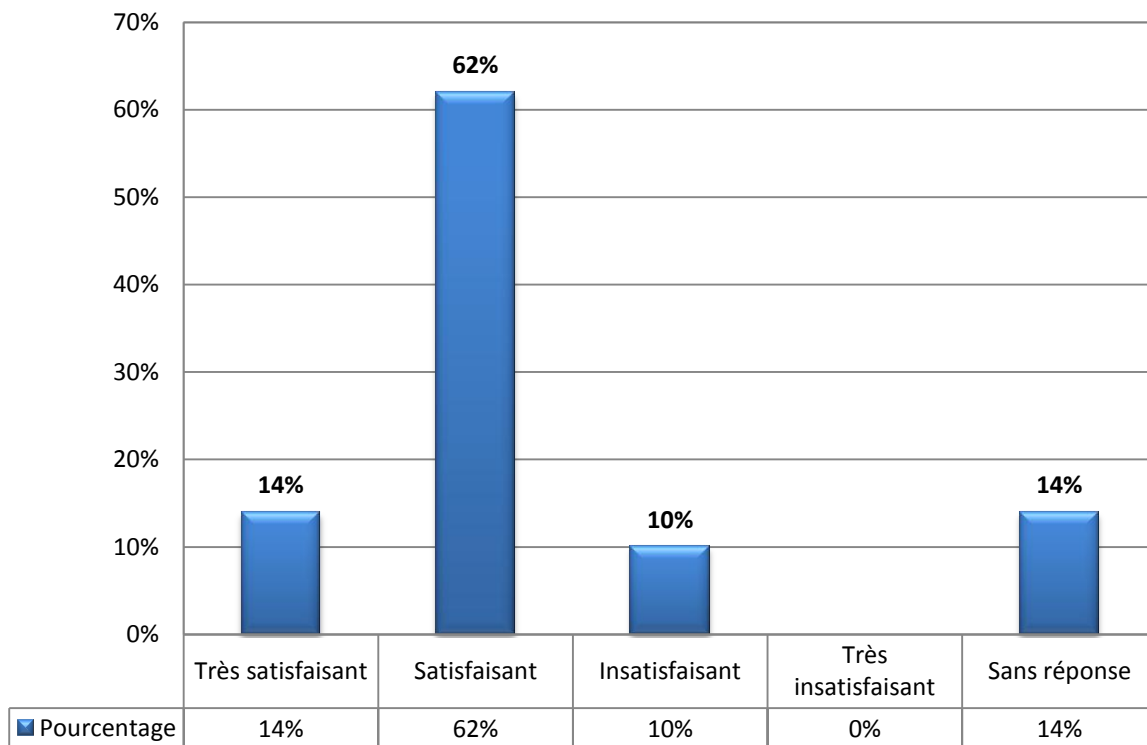
☞ **Le taux de satisfaction est élevé (95 %).**

Question 2 : Les informations que vous avez reçues sur le fonctionnement du CMPP vous ont paru ?



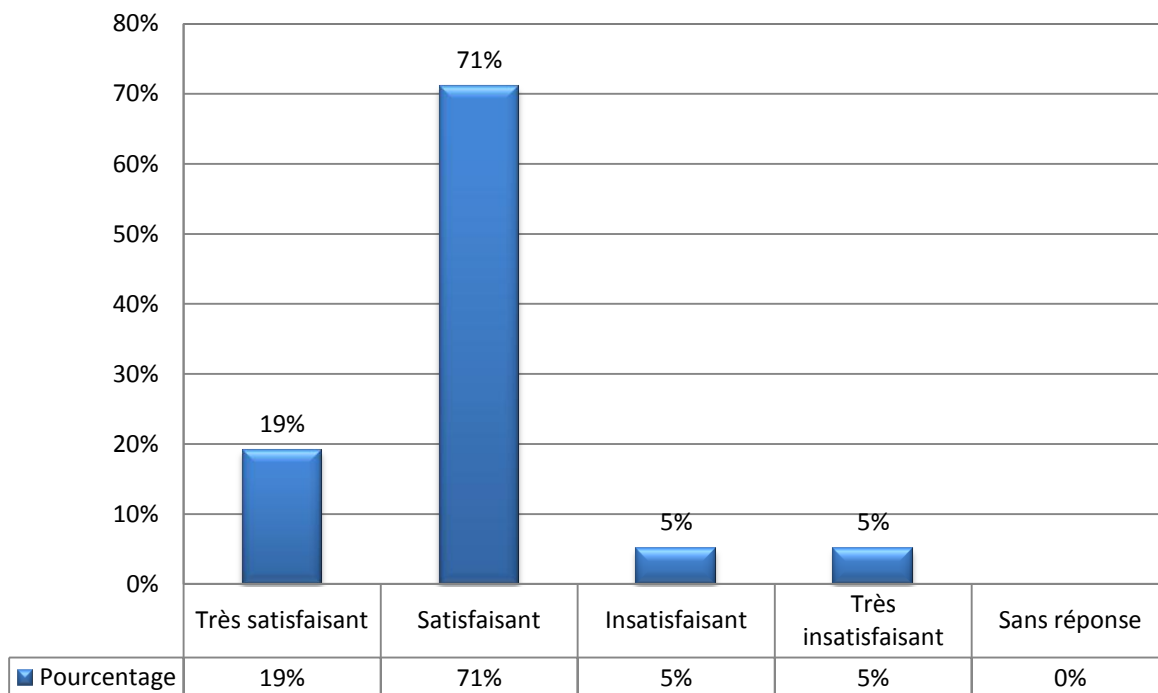
☞ **Le taux de satisfaction est élevé (90 %).**

Question 3 : Documentation fournie (livret d'accueil) vous a semblé ?



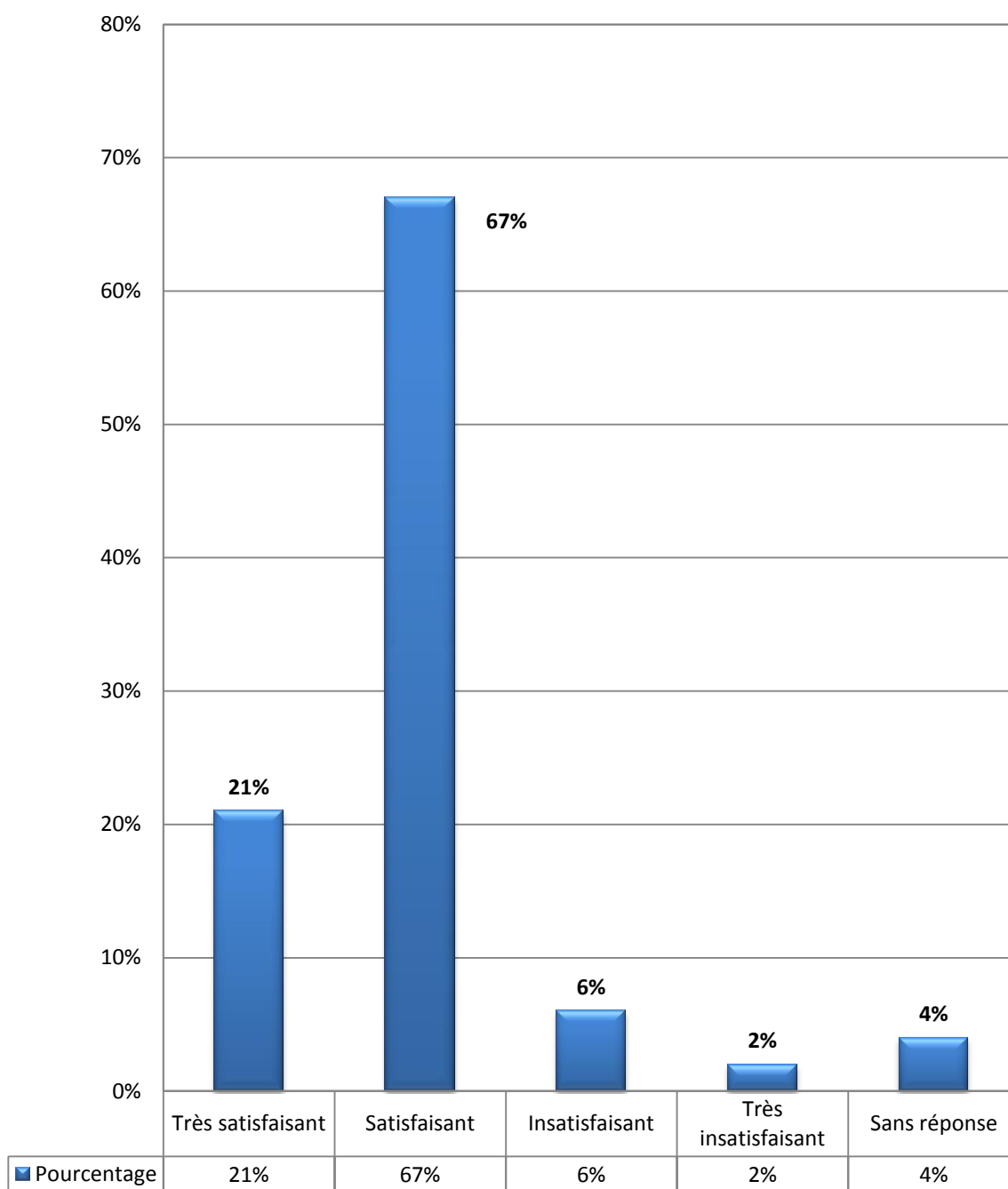
☞ **Satisfaction de 76 %. Les non réponses (14 %) questionnent sur la remise du livret d'accueil.**

Question 4 : Informations sur vos droits vous a paru ?



☞ **Le taux de satisfaction est élevé (90 %).**

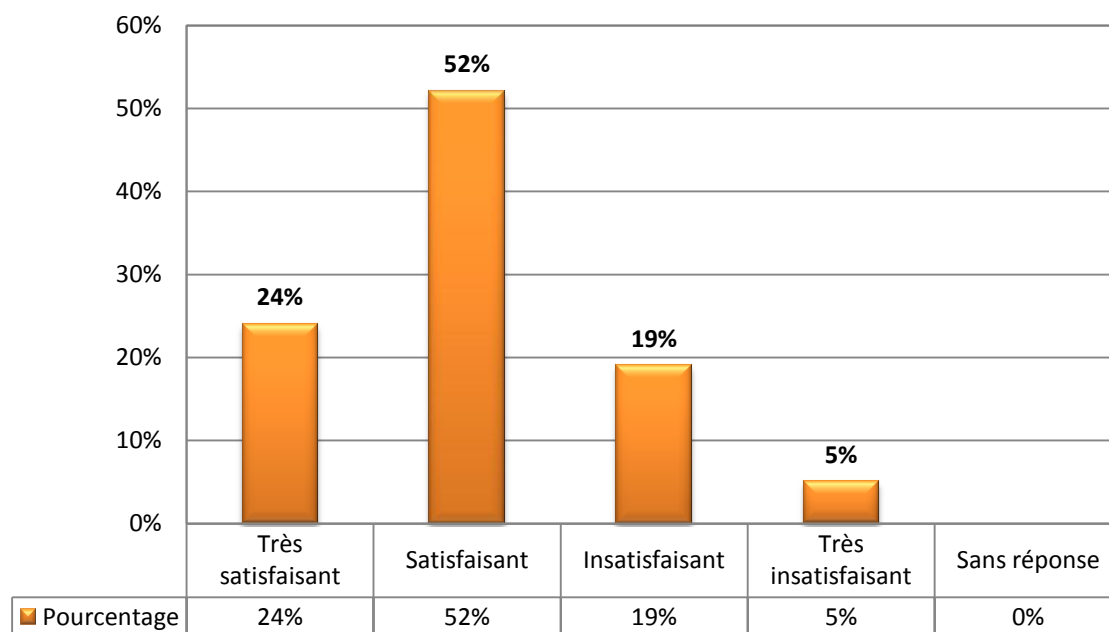
Thème 1 : Satisfaction globale de l'accueil au CMPP



- ☞ **Globalement, les premiers contacts avec le CMPP sont très satisfaisants (88 %) et s'accompagnent de peu de commentaires (4), tous positifs. Le taux d'abstention à la question 3 est à prendre en compte.**

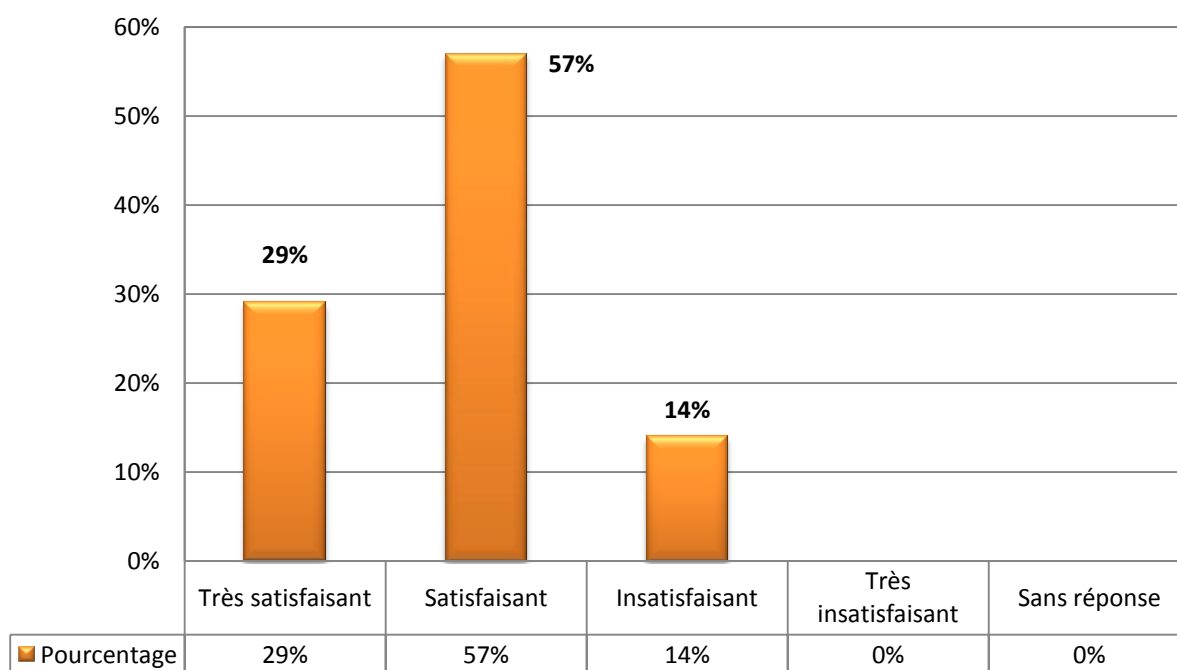
Thème 2 : Concernant les soins au CMPP

Question 5 : Vous vous sentez associés au suivi de votre enfant de façon ?



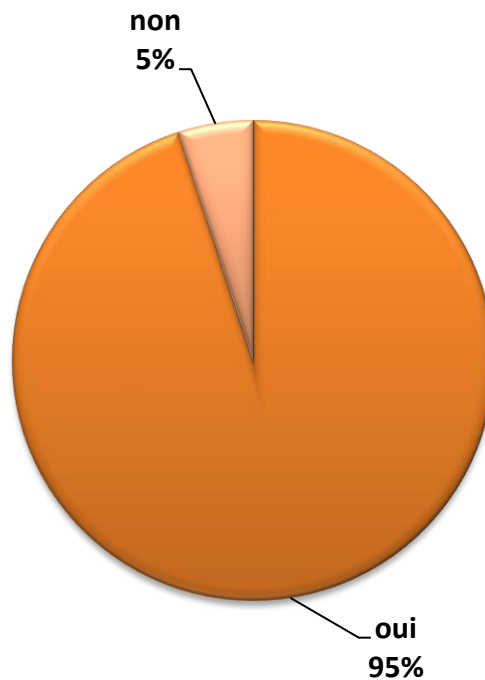
☞ Nous notons une insatisfaction plus marquée (1/4 des réponses) bien que 3/4 des familles soient satisfaites.

Question 6 : Les échanges avec les professionnels du CMPP qui travaillent avec votre enfant vous semblent ?



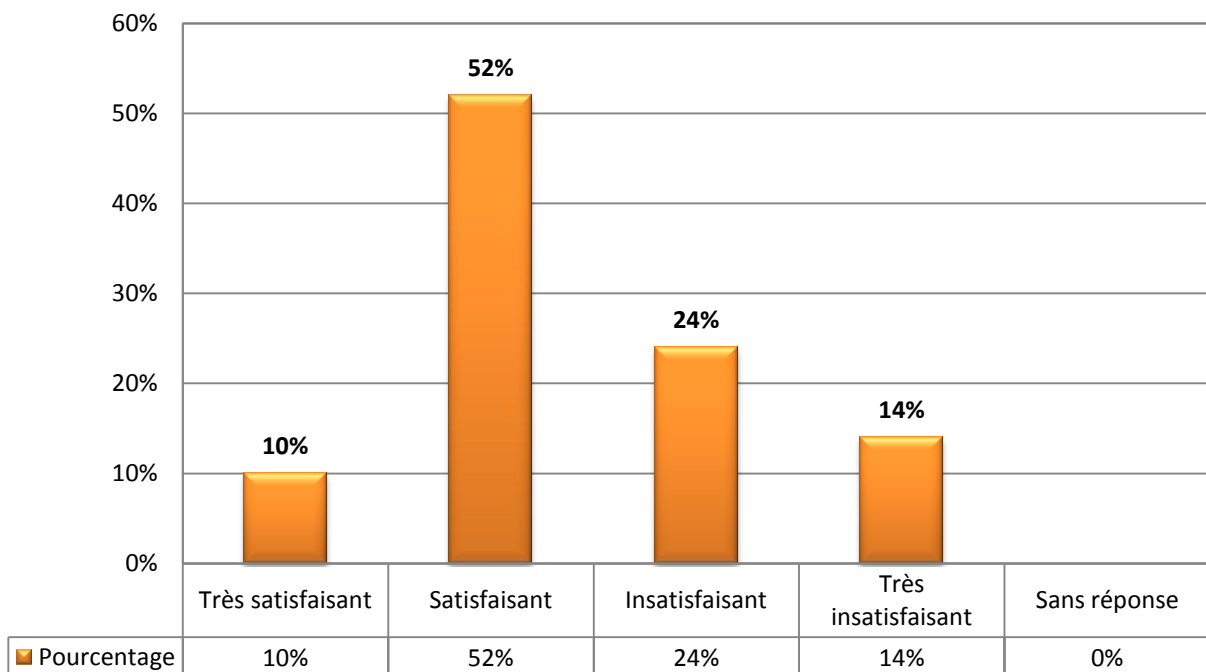
☞ Fort pourcentage de satisfaction (86 %).

Question 7 : Le rôle de chaque professionnel est-il clair pour vous ?



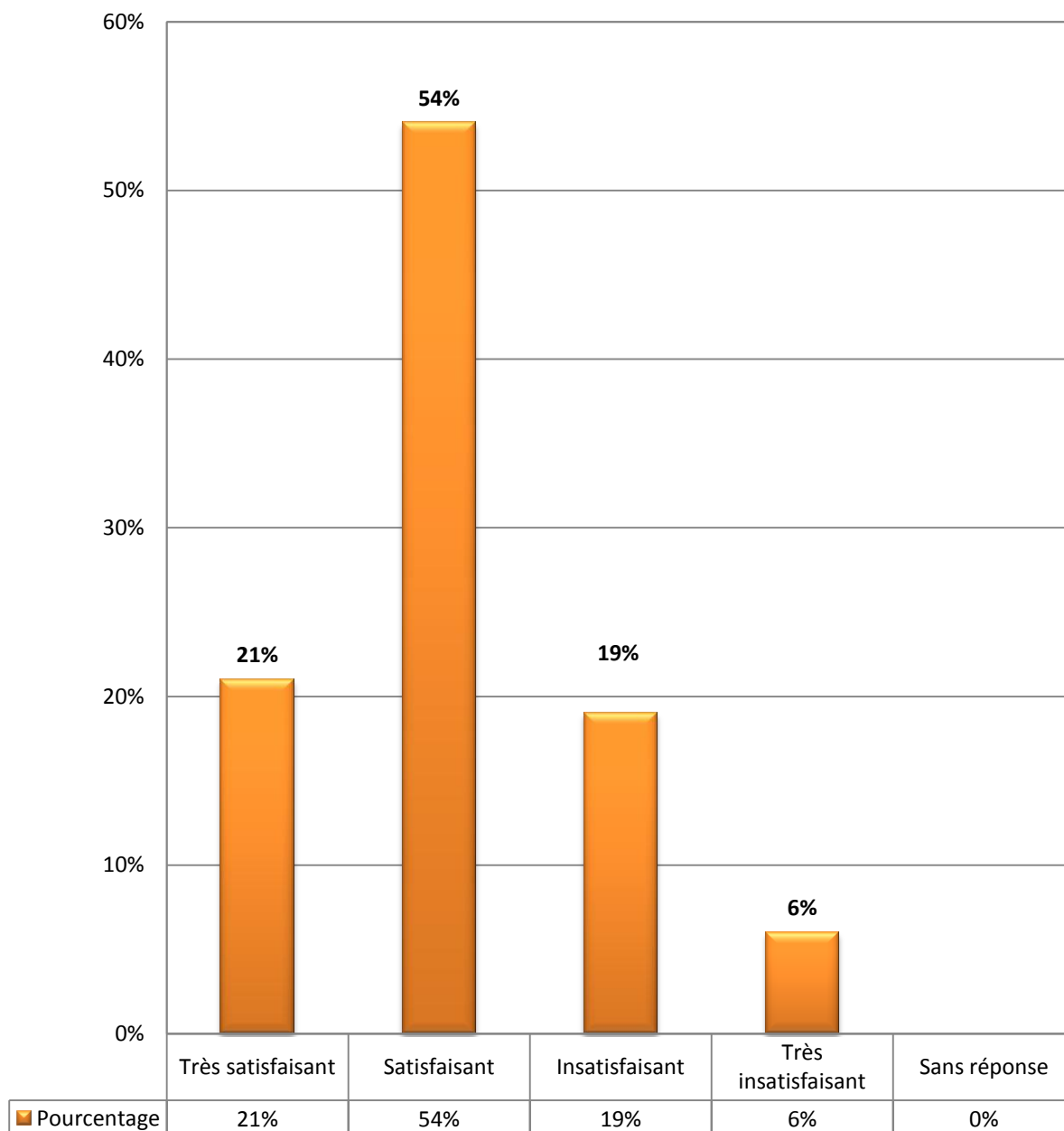
☞ Bonne représentation du rôle de chaque professionnel.

Question 8 : Dans le cadre du projet de soins de votre enfant, la coordination entre le CMPP et les autres partenaires extérieurs (école, services sociaux ou médicaux...) vous paraît ?



☞ Le taux d'insatisfaction est significatif (38 %) et porte essentiellement sur le manque de lien avec l'école (5 commentaires).

Thème 2 : Satisfaction globale concernant les soins au CMPP



☞ **Un quart des personnes interrogées n'est pas satisfait des soins.**

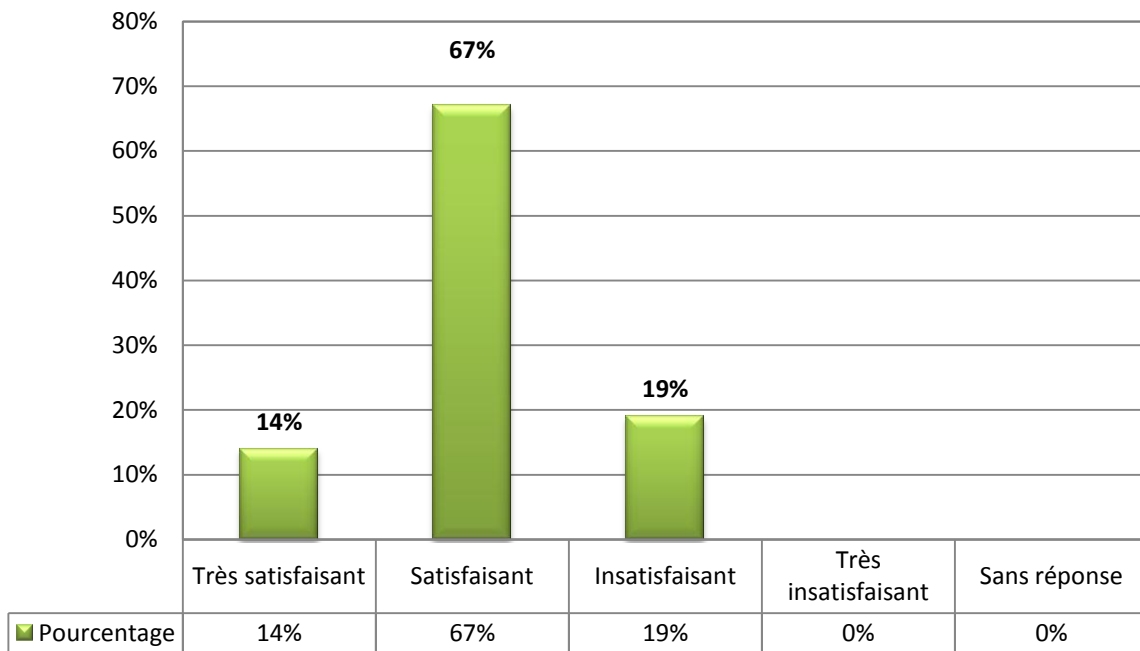
Les commentaires négatifs (13) portent sur :

- le manque ou le contenu des échanges avec les professionnels,
- la difficulté de communiquer avec les écoles.

Globalement, les soins donnent satisfaction (75 %). Quelques commentaires (6) témoignent d'une grande satisfaction dans les échanges avec les professionnels.

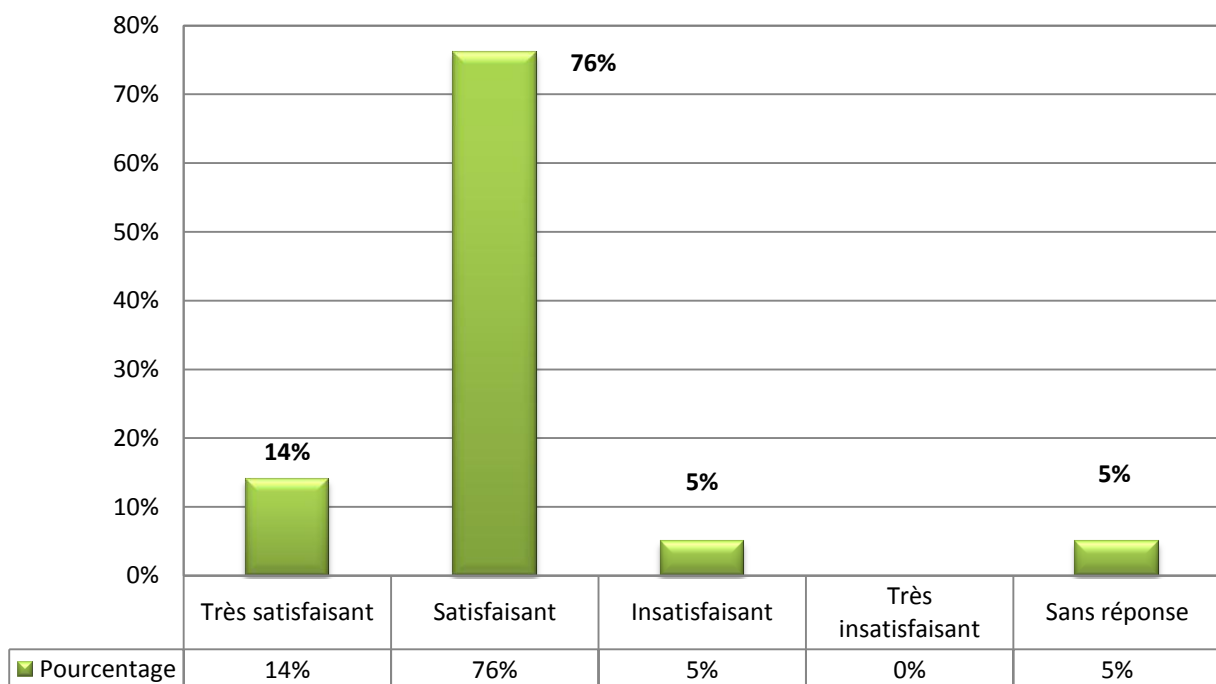
Thème 3 : Organisation pratique

Question 9 : L'aménagement des locaux (salle d'attente, parking...) vous semble ?



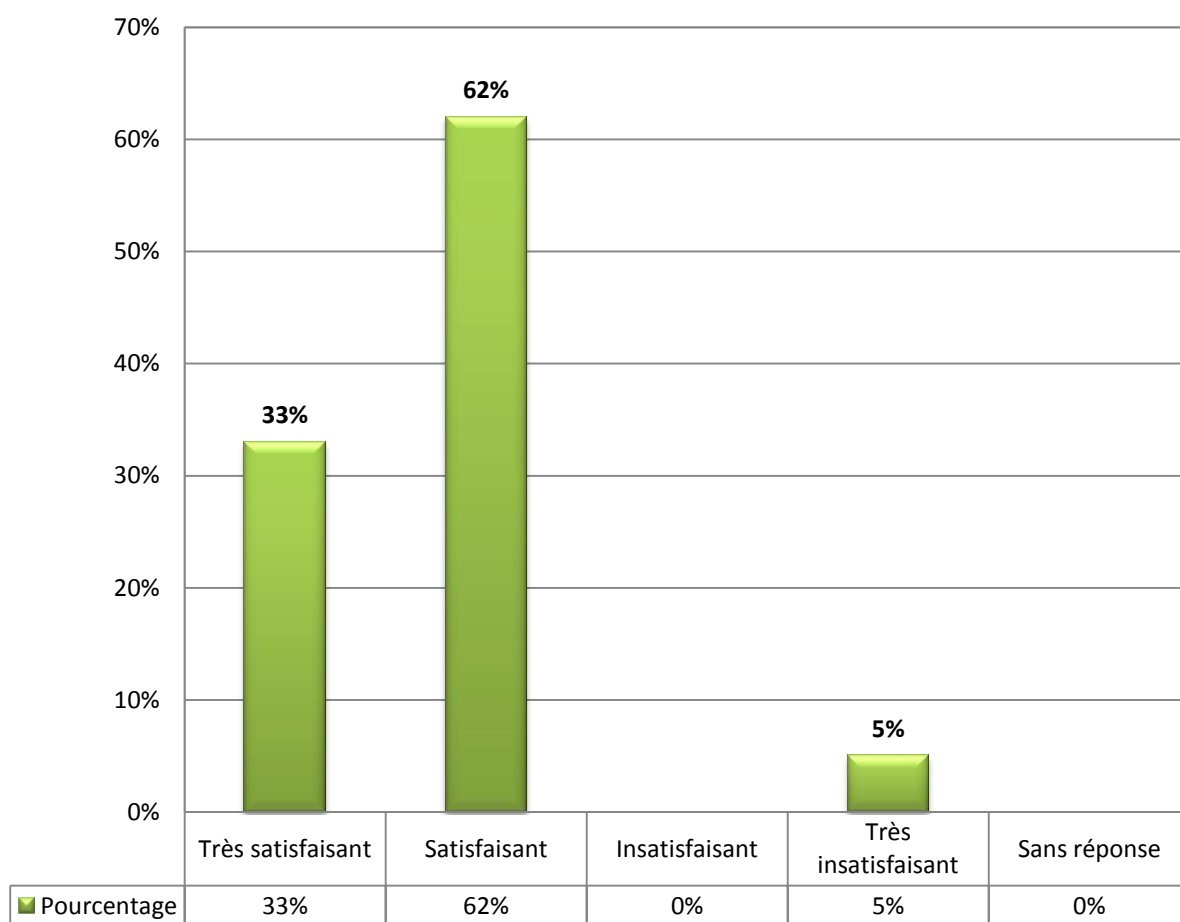
☞ Forte satisfaction (81 %). Les commentaires sont partagés autour de l'aménagement des locaux et du stationnement. 2 commentaires portent sur la signalétique insuffisante.

Question 10 : Les moments d'intervention (horaires, vacances...) vous paraissent ?



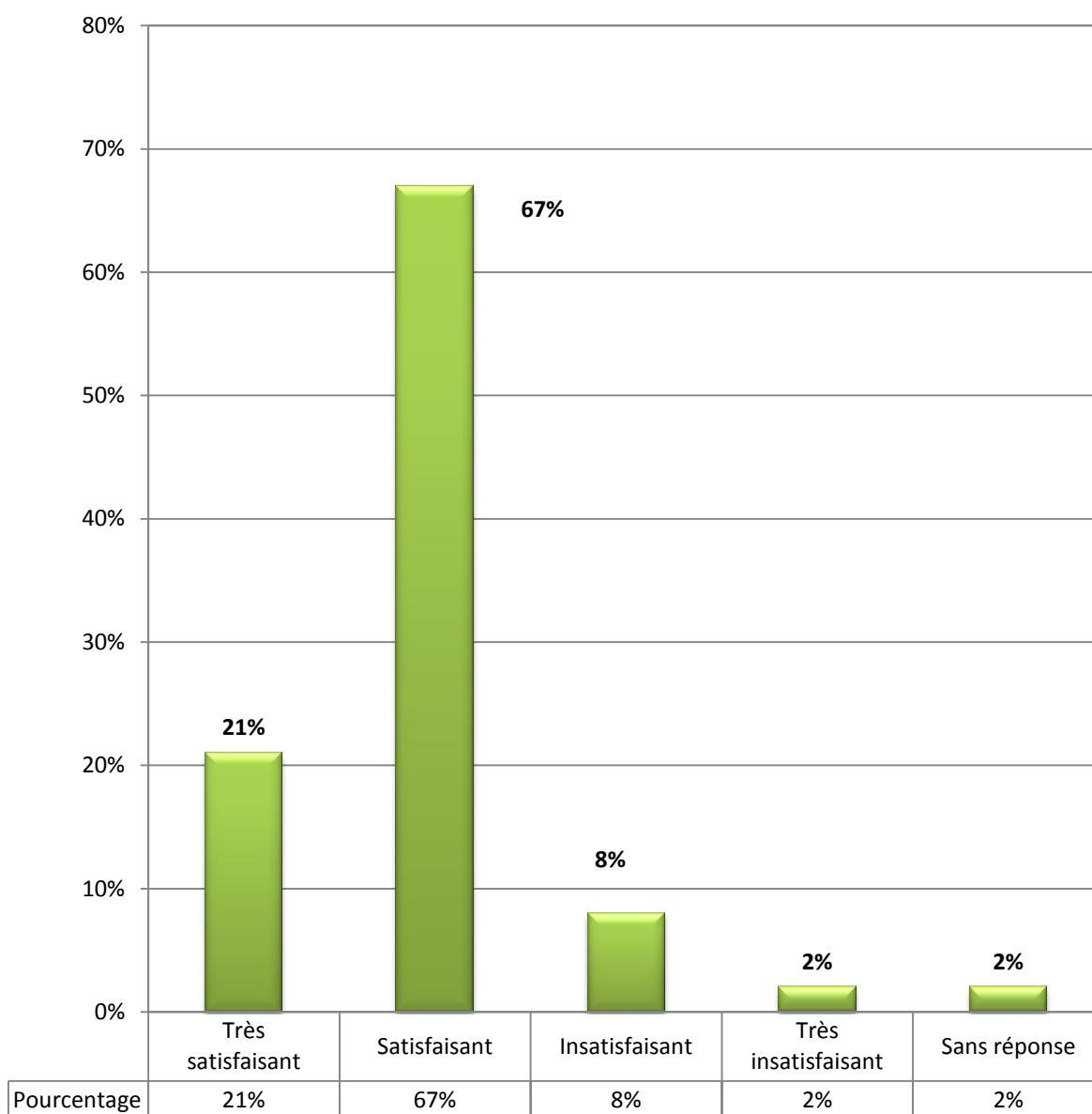
☞ Forte satisfaction (90 %). Les commentaires (4) soulignent une trop longue fermeture l'été et une préférence pour des soins hors temps scolaire.

Question 11 : Vous trouvez les moyens de communication utilisés (courrier, téléphone, e mail ?



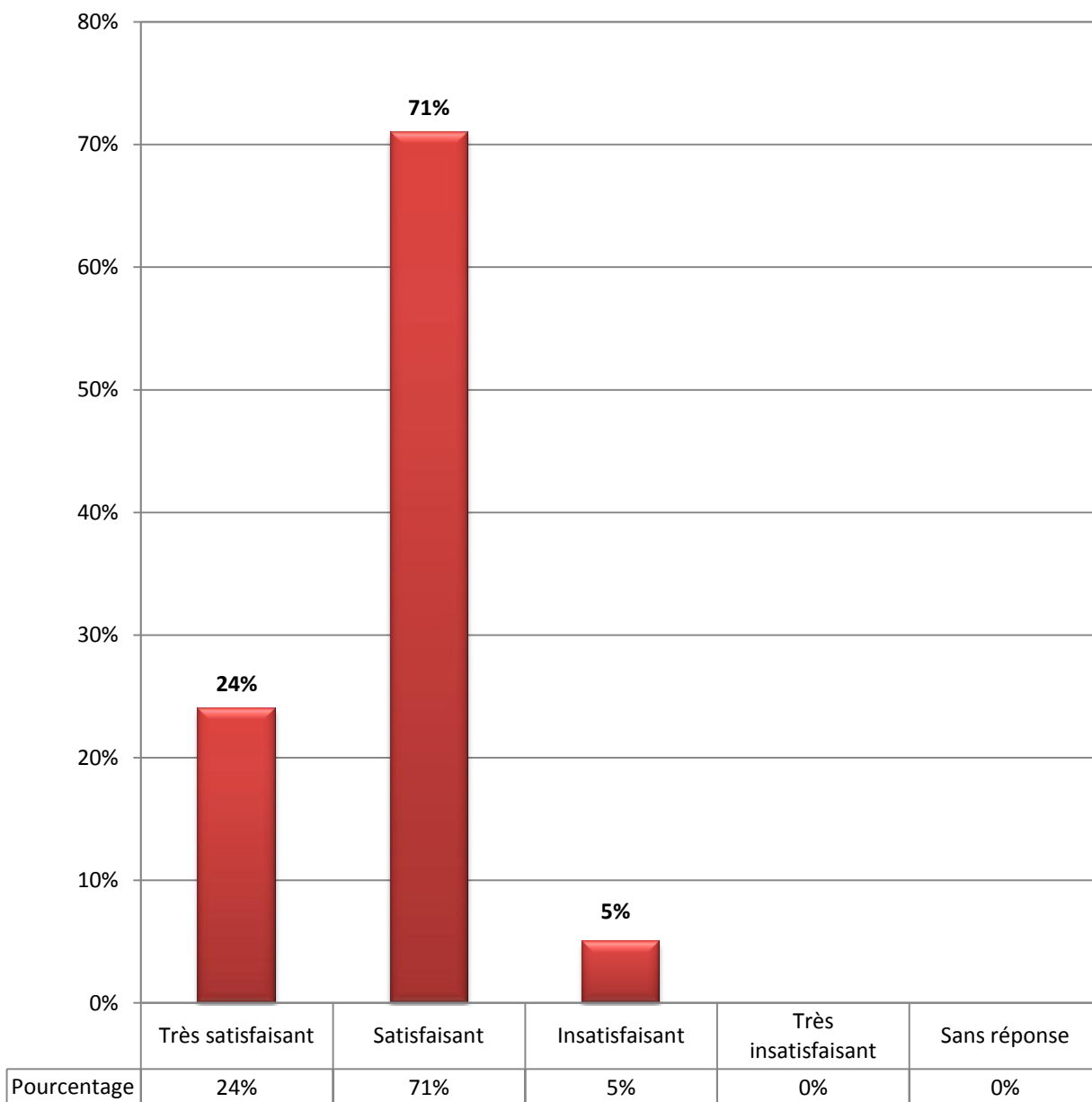
☞ **Forte satisfaction (95 %). Les commentaires (2) sont positifs.**

Thème 3 : Satisfaction globale de l'organisation pratique au CMPP



☞ **Globalement, ce taux de satisfaction est élevé. Nous notons cependant une certaine insatisfaction quant à l'aménagement des locaux, à prendre en considération lors de l'installation dans nos nouveaux locaux.**

Thème 4 : Satisfaction générale



☞ **Malgré l'expression d'une certaine insatisfaction concernant les soins et les échanges avec les professionnels, la satisfaction globale est très élevée (95 %)**

7) LES SUGGESTIONS

- 3 commentaires positifs et 4 commentaires négatifs reprennent les thèmes précédents mais aussi une critique pointant une procédure trop longue (1 commentaire).

8) AXES DE TRAVAIL

- Amélioration des échanges :
 - Association des parents au suivi de l'enfant.
 - Augmentation de la fréquence des rencontres avec les parents.
 - Renforcement des échanges avec l'école.
- Profiter de l'installation dans les nouveaux locaux pour améliorer la signalétique du CMPP et le stationnement.
- Transmission d'une documentation et d'informations pertinentes sur le fonctionnement du CMPP.