

# RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION JUN 2011

## SESSAD ITEP

## **1) INTRODUCTION**

La loi du 2 janvier 2002 oblige les établissements et services médico-sociaux à procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Les rapports d'évaluation interne des services du GPA 79 ont mis en lumière la nécessité de donner la parole aux personnes accueillies, à travers l'évaluation de leur satisfaction.

Le comité de direction a décidé que le recueil de la satisfaction se ferait par le biais de questionnaires de satisfaction

## **2) OBJECTIFS**

La mise en place de l'enquête de satisfaction au SEDDAD ITEP devra répondre à plusieurs objectifs :

- Se doter d'un outil qui permette de connaître le degré de satisfaction des usagers et leur perception de la qualité des services rendus.
- Reconnaître davantage les usagers comme partie prenante de l'institution et les impliquer dans le fonctionnement.
- Introduire la parole des usagers dans le processus général d'amélioration de la qualité.

## **3) MOYENS**

Afin de mener à bien cette démarche de projet, la direction du GPA 79 a nommé des référents dans chaque établissement ; il s'agit des 4 assistantes sociales intervenant sur les différentes structures.

- 2 jours de formation pour les quatre référents, organisés par le CREAHI en Janvier et Avril 2011 afin de les aider à monter le projet.
- Une stagiaire de BTS « service de prestation du secteur sanitaire et social » sur 7 semaines pour aider à l'élaboration d'un questionnaire, à sa diffusion et à son dépouillement sur un établissement pilote (SESSAD/SAAAIS/SSEFIS).

## **4) IMPLICATION DES PERSONNELS**

Le choix d'un questionnaire par service permet de différencier et d'adapter les questionnaires, mais il suppose une implication du personnel.

- Présentation du projet en réunion institutionnelle début février 2011.
- Constitution d'un groupe de travail de 3 à 4 personnes, piloté par le référent du projet pour la conception du questionnaire.
- L'équipe entière est informée de l'évolution du questionnaire via un retour papier et lors de réunions. Ces échanges permettent l'obtention d'un avis d'équipe sur cet outil.

## **5) CHOIX DE LA POPULATION CIBLEE PAR L'ENQUETE**

Parents des enfants suivis depuis plus d'un an par le SESSAD ITEP.

## **6) METHODE RETENUE**

Enquête qualitative et quantitative qui comprend une quinzaine de questions ouvertes, fermées et semi-ouvertes, qui s'articule autour de quatre thèmes :

- L'accueil,
- Le projet personnalisé d'accompagnement,
- L'accompagnement,
- Le transport.

Les questionnaires seront transmis par courrier avec une enveloppe libellée, mais non timbrée à l'adresse du service pour le tour.

## **7) TRAITEMENT ET PRESENTATION DES RESULTATS**

Le taux de retour des questionnaires du SESSAD ITEP est de 10% soit deux questionnaires retournés sur vingt envoyés. C'est un taux de retour très faible qui ne permet pas une interprétation des résultats.

Nous pouvons alors nous interroger sur ce taux de retour aussi minime.

- Le mode d'investigation choisi correspond-il à la population interrogée ? peut-on envisager un autre support ?
- Le choix de la population ciblée est-il pertinent ? un autre choix est-il possible ?
- La période choisie pour l'investigation était-elle opportune dans la mesure ou l'année scolaire 2010-2011 est liée à des changements dans le service ?

## **8) SUGGESTIONS**

Une réflexion autour des modalités de recueil de satisfaction des usagers est à envisager à nouveau afin, d'être en adéquation avec le public accueilli au SESSAD ITEP, et leur permettre de donner leur avis.