

ENQUETE DE SATISFACTION

Centre d'éducation motrice



Synthèse 2017



Soins, rééducation fonctionnelle, enseignement, accompagnement éducatif et social

INTRODUCTION

Cette enquête de satisfaction a été mise à jour à partir du questionnaire construit en 2013 par un groupe composé de parents et de professionnels. La trame a été réajustée en prenant en compte les remarques qui avaient été faites pour :

- ✓ faciliter la compréhension et le remplissage du questionnaire par tous,
- ✓ simplifier son interprétation.

Il compte 25 questions dont certaines sont adressées aux jeunes et aux familles et certaines spécifiquement à destination des jeunes ou de leurs familles. Il a été distribué en novembre 2017, l'interprétation s'est faite sur janvier-février 2018 avec **63% de réponses**, dont 10% des questionnaires sont revenus anonymes.

Qui a répondu ?

- ✚ 54% des questionnaires ont été renseignés par le jeune d'une part (seul ou accompagné par sa famille) et sa famille de l'autre,
- ✚ 38% des questionnaires ont été complétés par les familles uniquement.
- ✚ 1 questionnaire a été complété par le jeune seul.

Observations/Remarques :

Les professionnels n'ont pas été sollicités par les jeunes ou les familles au cours de la démarche.

Nous avons noté que sur les 50 questionnaires, nous avons en moyenne 50% des jeunes qui ont répondu et jusqu'à 70% de réponses pour les questions concernant l'accueil, le rythme, la bienveillance, les repas et la satisfaction globale.

Par conséquent, la séparation des questions permettant une réponse individuelle du jeune et la mise en place de smileys dans la notation des réponses semblent avoir permis d'impliquer davantage les jeunes. Nous souhaiterions tout de même faire mieux, peut-être en proposant deux questionnaires bien distincts dont un serait envoyé aux familles et l'autre serait rempli au sein de l'établissement avec et par les jeunes.

Fréquence de réalisation des enquêtes de satisfaction : **tous les 4 ans**.

Restitution des résultats :

- ✚ Pour les membres représentants de l'association lors de réunions de Bureau.
- ✚ Pour les parents et les jeunes, au Conseil de la Vie Sociale et diffusion de la synthèse des résultats sur l'espace famille qui leur est dédié sur le site internet.
- ✚ Pour les représentants du personnel, en réunions Délégation Unique du Personnel et Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.
- ✚ Pour les professionnels, au cours de réunions de concertation.
Les professionnels de chaque groupe feront un retour des conclusions de l'enquête aux jeunes.
- ✚ Pour les cadres, lors d'un comité stratégique.
- ✚ Pour tout public, une fiche de synthèse sera disponible sur le site internet, ainsi que dans le livret d'accueil.

Procédure d'interprétation :

Dans un premier temps, l'ensemble des réponses a été compilé dans une analyse quantitative permettant d'évaluer le niveau de satisfaction pour chaque réponse.

Cette analyse a permis dans un second temps de regrouper les questions de façon cohérente en **7 grands thèmes** pour plus de lisibilité :

Thème 1 : Admission, accueil, communication.....	4
Thème 2 : Droits des usagers - Respect des droits de l'enfant.....	5
Thème 2 : Droits des usagers - Rythme et PIA.....	6
Thème 3 : Accompagnement aux soins	7
Thème 3 : Accompagnement aux soins - Douleurs.....	8
Thème 4 : Accompagnement socio-éducatif	9
Thème 5 : Accompagnement pédagogique	10
Thème 6 : Hôtellerie - Locaux et équipements.....	11
Thème 6 : Hôtellerie - Repas.....	13
Thème 7 : Transports	14
Conclusion : Satisfaction globale des jeunes accompagnés	15

Chaque thème a permis une interprétation au regard de différents points :

- ✓ satisfaction globale, satisfaction des jeunes, satisfaction des familles,
- ✓ nombre de répondant chez les jeunes et nombre de répondant chez les familles,
- ✓ commentaires,
- ✓ compléments d'information recueillis auprès des participants,

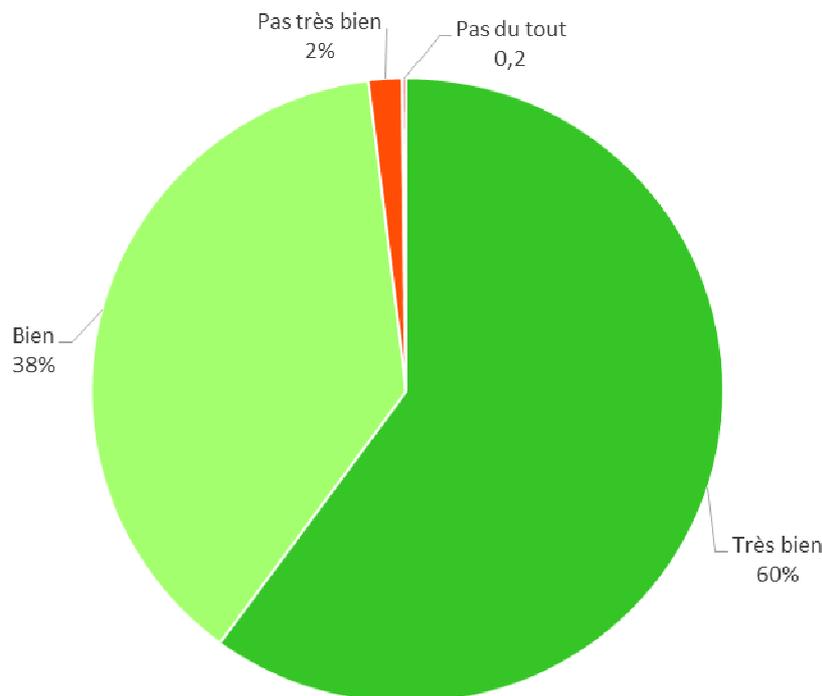
permettant ainsi de dégager, lorsque cela était nécessaire, des axes d'amélioration.

L'ensemble des questionnaires ont été transmis aux chefs de service, permettant ainsi de refaire un point lors des Projets Individuels d'Accompagnement.

Pour les questionnaires nécessitant un retour personnalisé, un lien avec les chefs de service et médecins a été fait par contact direct.

Thème 1 : Admission, accueil, communication

Que pensez-vous de la manière dont vous avez été accueilli ?
Etes-vous satisfait des dispositifs de transmission d'informations existants ?
(Questions 1-24)



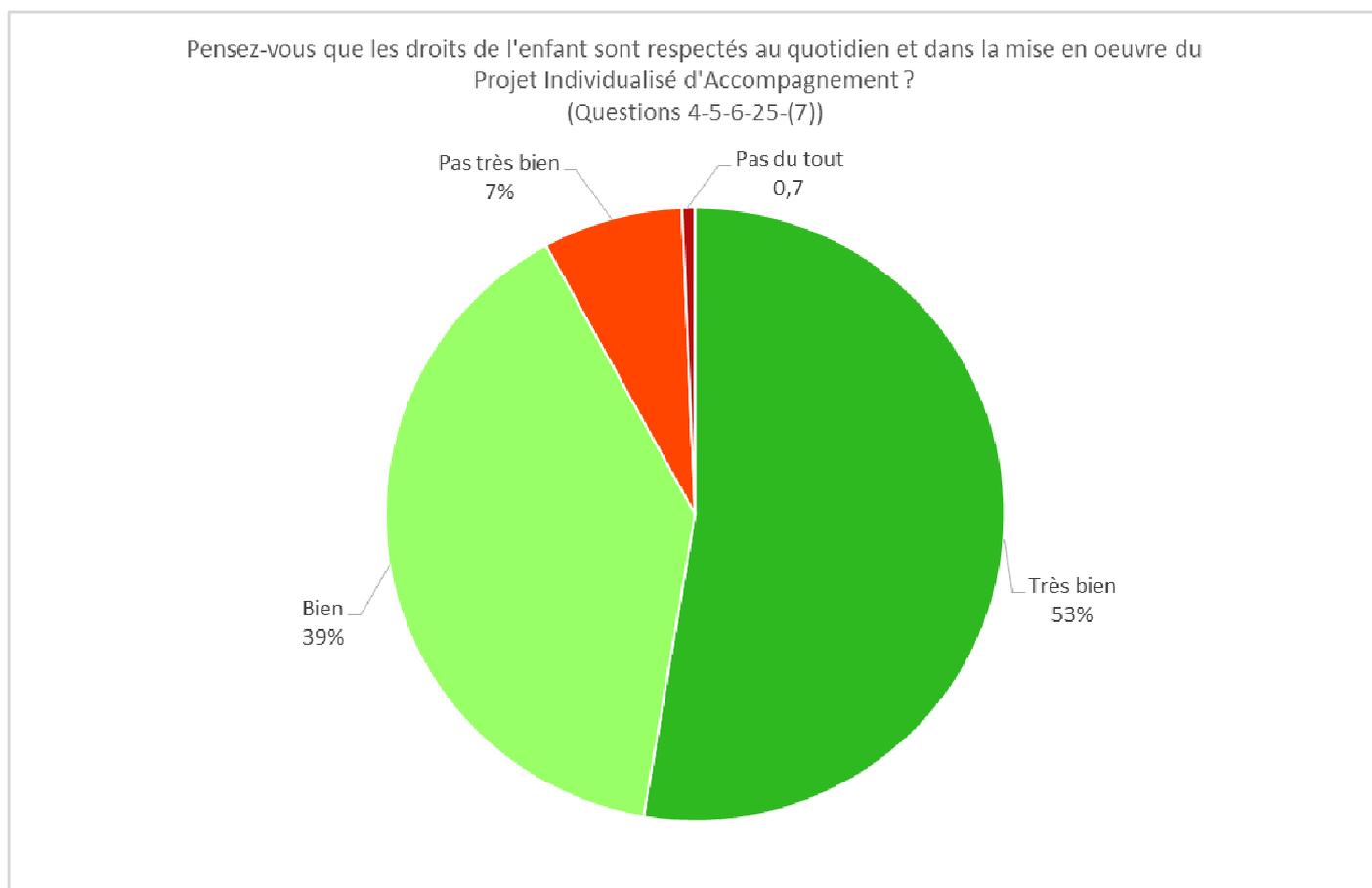
- 98% des participants sont globalement satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé et de la transmission des informations quotidiennes.

A propos des moyens de communication mis en œuvre au sein de l'établissement, les familles ont fait part de plusieurs éléments :

- ✓ **Carnet de liaison** : c'est un outil important, mais dont les modalités d'utilisation semblent être à clarifier (gestion des absences, validation des informations prises en compte, quantité/qualité des informations transmises en fonction du groupe et de l'autonomie/capacités de communication du jeune...). Sur la forme, il semblerait nécessaire de l'adapter en fonction des groupes.
- ✓ **Courriers ou mails d'informations** : deux remarques concernent l'optimisation des envois qui ont été remontées aux secrétariats concernés et qui feront l'objet d'évolution.
- ✓ **Rencontres avec les professionnels** : elles sont jugées positives (professionnels décrit comme accessibles et à l'écoute) ; les deux insatisfactions seront traitées en direct avec les familles concernées.
- ✓ **Conseil de la Vie Sociale et site internet** sont des outils pour lesquels plus de 20% des participants n'ont pas d'avis. Certaines familles déclarent ne pas utiliser le site internet. Une optimisation de cet outil de communication est envisagée notamment pour améliorer la transmission des informations.

Plus largement, un travail sur la communication interne sera entrepris pour améliorer la circulation de l'information et la cohérence des outils de communication utilisés.

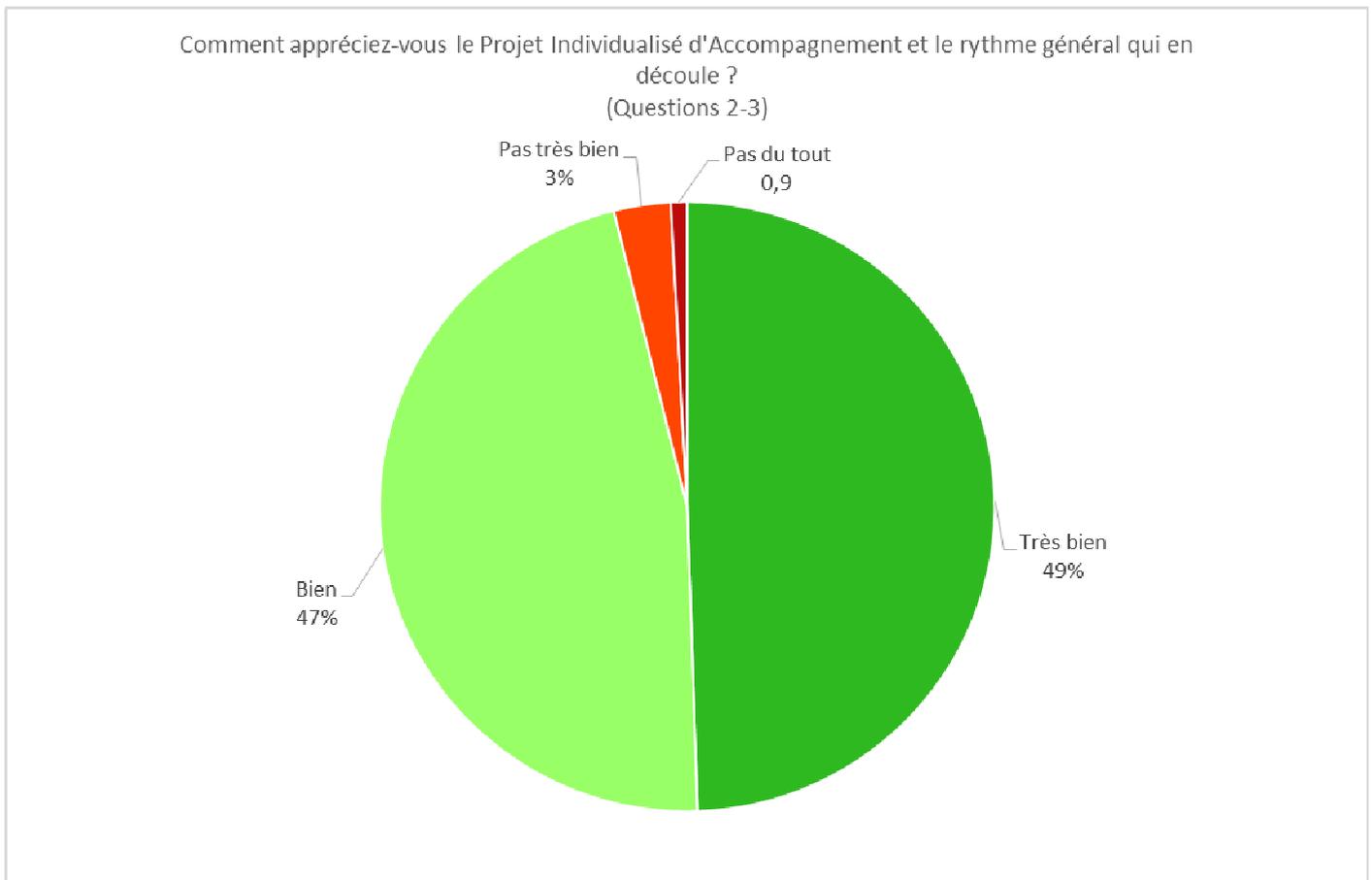
Thème 2 : Droits des usagers - Respect des droits de l'enfant



- 9 participants sur 10 considèrent que les droits de l'enfant sont respectés au quotidien.
- 100% des familles estiment que les droits de l'enfant sont respectés dans la mise en œuvre du Projet Individuel d'Accompagnement.
- 100% des jeunes trouvent le personnel « bien traitant » selon la « charte de bientraitance » du pôle enfance.

Les principales insatisfactions concernent la qualité de l'écoute des jeunes par les professionnels quand « quelque-chose ne va pas ». Cette problématique, semblant concerner majoritairement les jeunes adultes, fera l'objet de réunions thématiques avec les jeunes, la psychologue et des professionnels d'accompagnement.

Thème 2 : Droits des usagers - Rythme et PIA

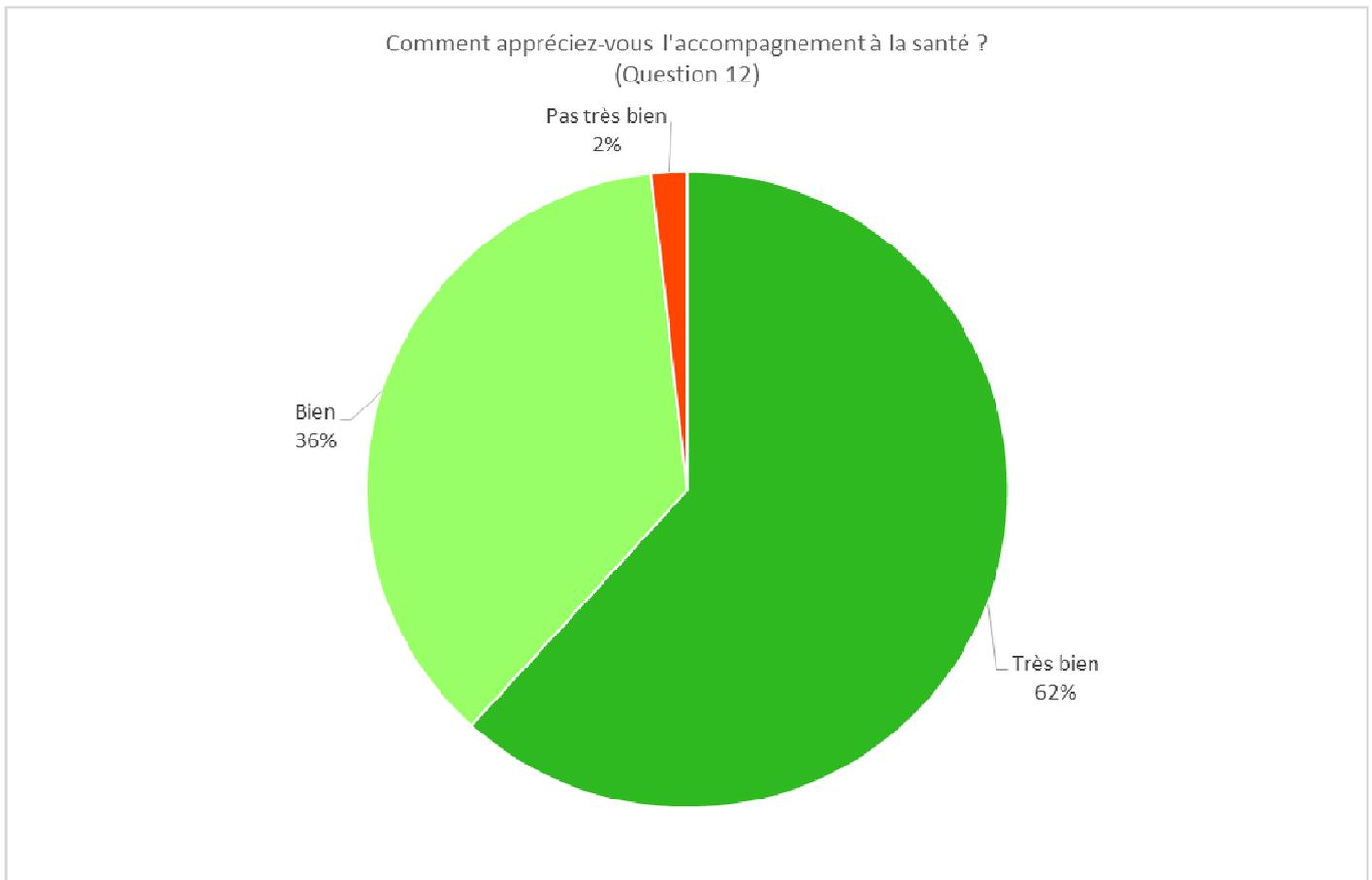


- 96% des participants sont satisfaits de leur participation au Projet Individualisé d'Accompagnement et apprécient le rythme général qui en découle.
- 30% ne se prononcent pas sur leur satisfaction en termes d'accompagnement dans les démarches d'orientation après l'établissement, dont 50% ont plus de 15 ans.

Ces résultats soulignent l'importance de la mise en place de temps d'échanges annuels entre les anciens usagers du CEM et les jeunes adultes en processus d'orientation (pair-aidance, pair-émulation).

Les commentaires mettent en avant principalement le contenu des emplois du temps qui sera travaillé de manière individuelle avec les jeunes, familles et professionnels concernés.

Thème 3 : Accompagnement aux soins



- 98% des participants sont satisfaits de l'accompagnement aux soins avec une tendance de satisfaction similaire que ce soit les soins médicaux, infirmiers, psychologiques et de rééducation fonctionnelle.

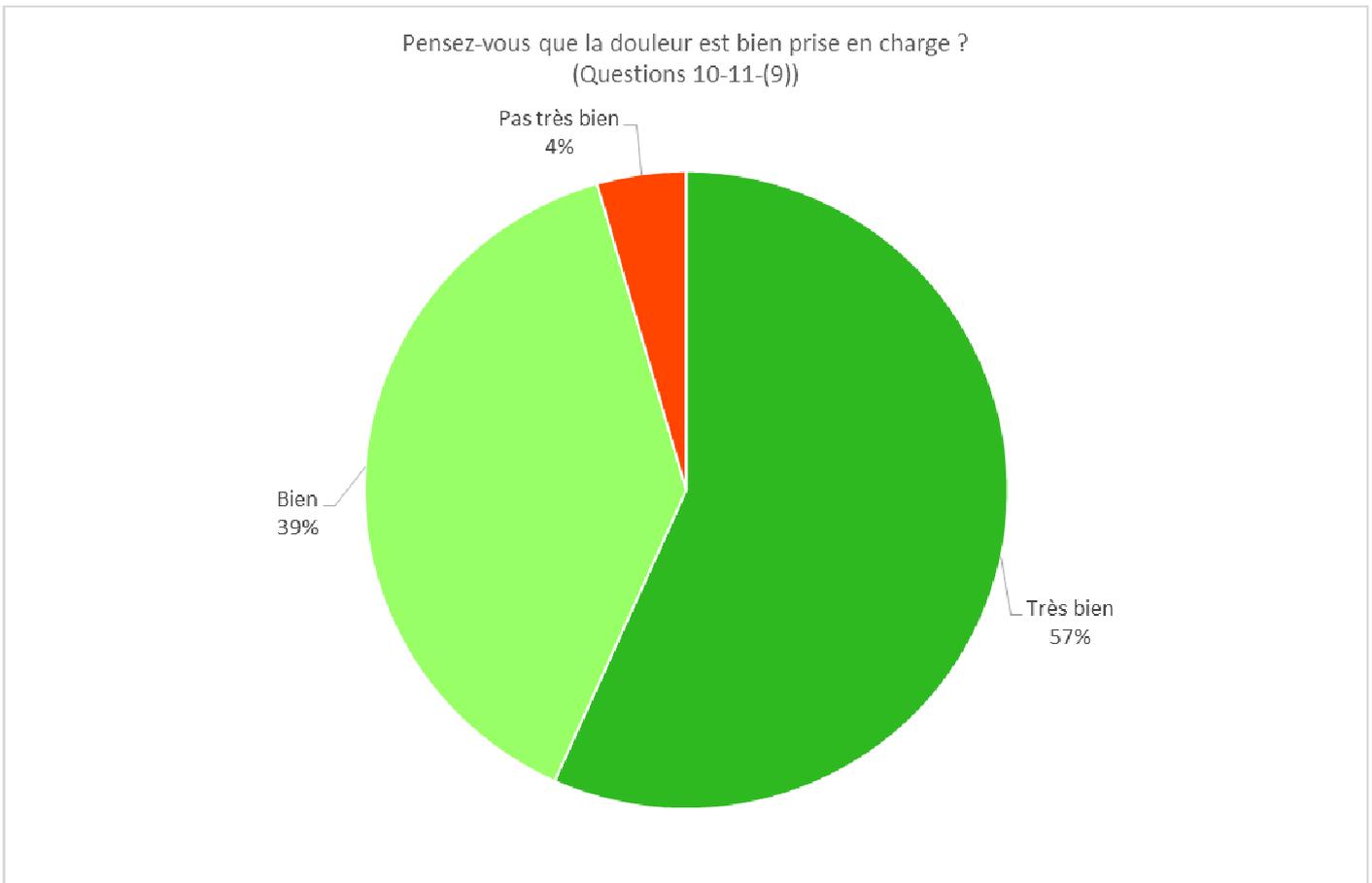
D'après le retour des familles, une clarification des rôles du médecin de médecine physique et de réadaptation et du médecin pédiatre semble nécessaire. En ce sens, une discussion en comité stratégique abordera la répartition des médecins en particulier auprès des publics adultes au sein de l'établissement, dont la participation des médecins au Projet Individuel d'Accompagnement.

Les autres remarques diverses seront reprises en direct par les médecins avec les familles/jeunes et abordent principalement :

- ✓ la planification en rééducation fonctionnelle,
- ✓ le respect des accords parentaux,
- ✓ l'appréciation des soins de rééducation.

On constate une **amélioration de la satisfaction des familles et des jeunes par rapport à 2013** nous encourageant dans l'impact positif des actions qui ont été mises en œuvre ces dernières années.

Thème 3 : Accompagnement aux soins – Douleurs



- Plus de 90% des participants estiment que la douleur est bien prise en charge au sein de l'établissement.
- Si 9 personnes sur 10 déclarent que les outils développés par les CEM sont adaptés et faciles à utiliser, 53% les connaissent.

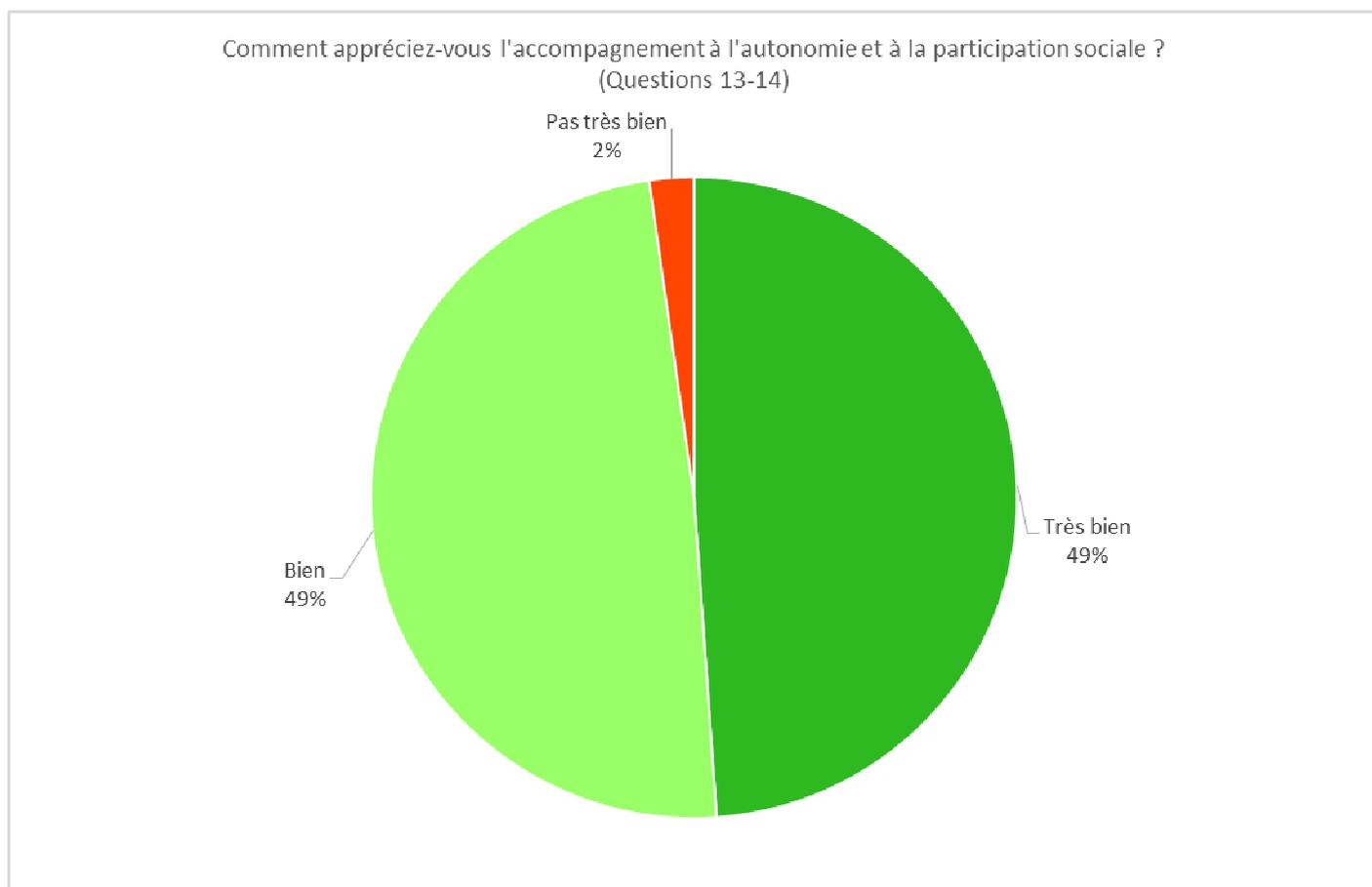
Au sein de l'établissement, une infirmière ressource douleur, en lien avec le médecin pédiatre, travaille à la recherche et à l'apport de réponse adaptée à la douleur aiguë, chronique, induite par les soins.

Suite au constat fait ci-dessus, il s'agira d'évaluer l'adéquation entre les missions de l'infirmière en charge de la douleur et du médecin avec les besoins et attentes de l'utilisateur et de sa famille en particulier sur les outils dédiés.

Depuis 2017, des actions de formations des professionnels ont déjà été initiées et une « mallette douleur » a été mise en place. L'ensemble de cette démarche est à poursuivre.

En complément, des axes de travail seront menés afin d'informer les familles et les jeunes des dispositifs existants et leur permettre de mieux appréhender les outils d'évaluation de la douleur, ceci pouvant prendre la forme d'un livret douleur, de réunion thématique (formation, éducation thérapeutique...)...

Thème 4 : Accompagnement socio-éducatif



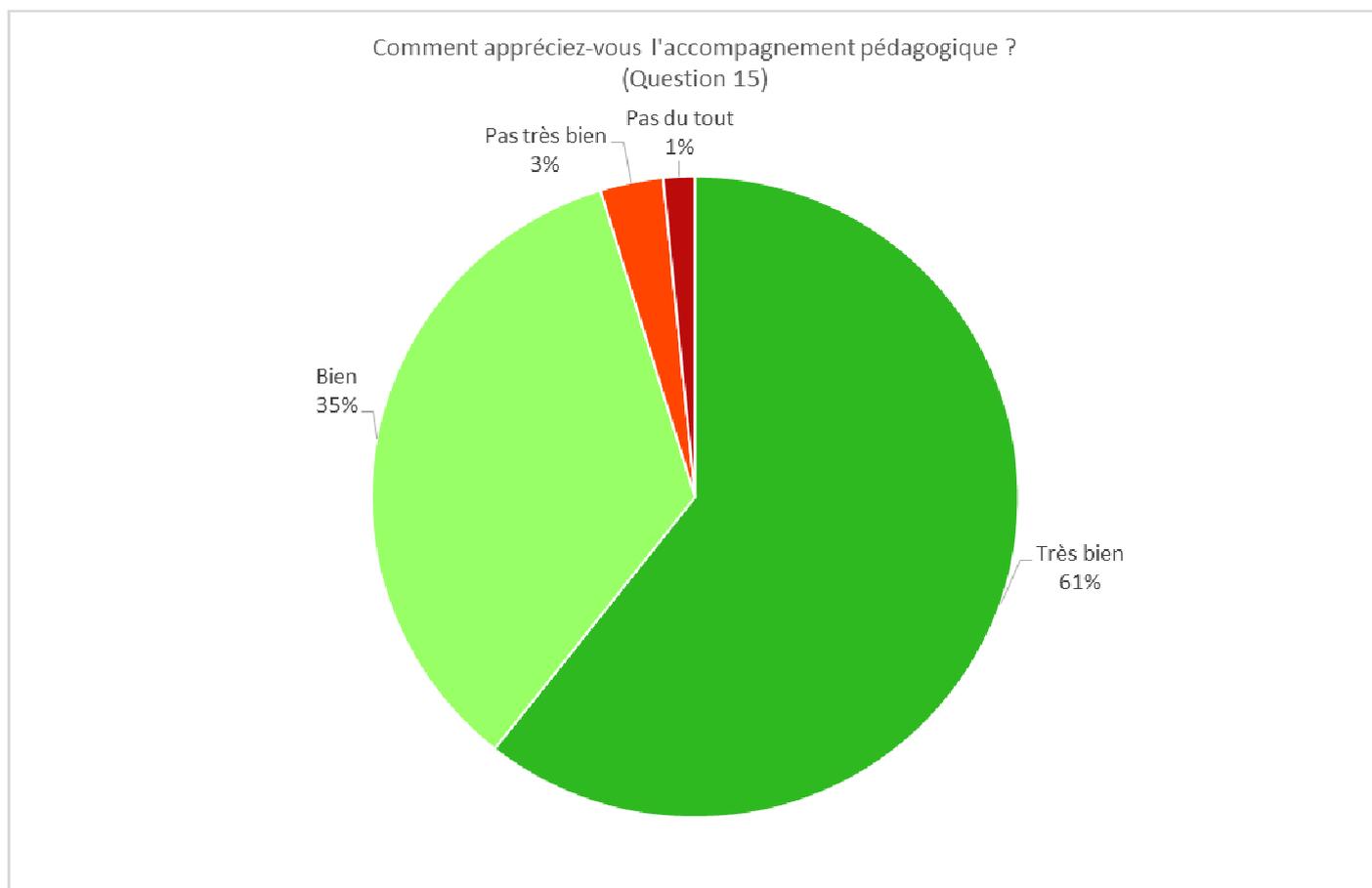
- 98% des participants apprécient l'accompagnement socio-éducatif mis en place au sein de l'établissement.

Selon les familles et les jeunes, la préparation à l'orientation est perfectible.

Le projet d'établissement, travaillé au cours de l'année 2017, a permis de dégager un axe de travail spécifique ayant pour objectif : « Définir le travail d'accompagnement avec les jeunes en aménagement Creton ».
Ce dernier piloté par l'assistante sociale débutera dès cette année pour se terminer en 2019.

Plus particulièrement sur l'accompagnement à l'autonomie, il s'agira d'évoquer la priorisation de l'atelier « cahier de vie » ; favorisant la communication de l'enfant et la communication enfant/famille/établissement ; en repensant les objectifs ciblés et les moyens dédiés.

Thème 5 : Accompagnement pédagogique



- 96% des participants sont satisfaits de l'accompagnement pédagogique.

Notons une disparité des réponses entre familles et jeunes concernant les apprentissages préprofessionnels qui sont largement appréciés par les jeunes, mais considérés comme insuffisants pour les familles.

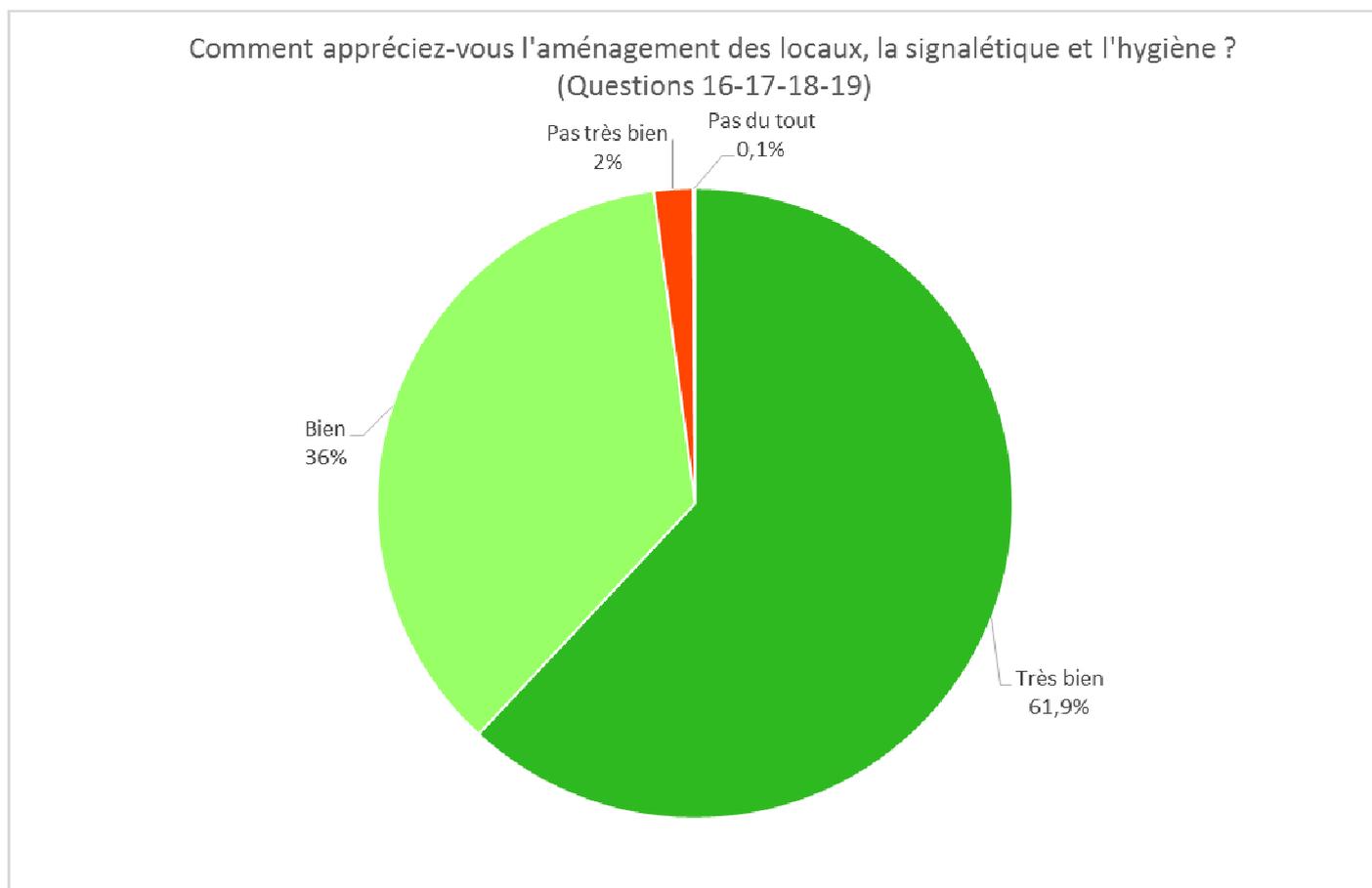
- Environ 30% des participants (jeunes adultes et jeunes de l'unité Alizés) ne se sentent pas concernés par la scolarité et les apprentissages préprofessionnels.

En plus de l'action citée précédemment (thème 4), spécifique aux jeunes en aménagement Creton, le projet d'établissement a permis de mettre en exergue la nécessité de mise à jour du projet pédagogique et notamment les axes suivants :

- ✓ objectiver l'accès et définir les modalités d'intégration dans l'unité d'enseignement internalisée des enfants du CEM,
- ✓ redéfinir les missions de l'atelier technique au regard de l'évolution des jeunes accueillis.

Ils seront travaillés au cours du 1^{er} semestre 2018 et pilotés par la neuropsychologue.

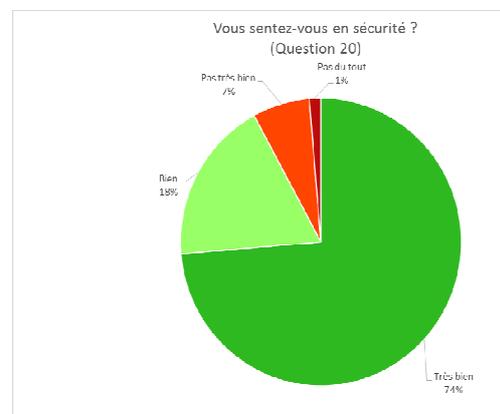
Thème 6 : Hôtellerie - Locaux et équipements



- 98% des participants apprécient :
 - ✓ L'aménagement des locaux
 - ✓ La signalétique
 - ✓ L'hygiène.

Les travaux d'humanisation des locaux ont permis d'améliorer l'aménagement et de faciliter l'hygiène, et ont été suivis d'une identification des bâtiments, des pièces et la mise en place d'une signalétique extérieure.

Un travail sur l'orientation et le repérage dans l'établissement se poursuit pour permettre de répondre aux besoins relevés.



- 100% des participants apprécient les lieux suivants :

Balnéothérapie / salle bleue / salle snoezelen / maison des familles / salle de temps libre qui fait l'objet de demandes notamment en termes d'aménagement et de décoration. Rappelons que ces remarques/souhaits sont à réfléchir avec le groupe concerné et à faire remonter lors du Conseil de la Vie Sociale.

La satisfaction quant au gymnase est plus mitigée et est source d'interrogation de la part des familles.

A ce jour, l'établissement utilise les locaux de la ville de Saint Alban Leysse pour une partie des activités sportives. Des travaux pour la création d'un complexe multi-activités sur site seront engagés à compter de janvier 2018 pour une utilisation possible à partir du dernier trimestre 2019.

L'établissement envisage l'organisation de portes ouvertes pour que les familles puissent visiter et découvrir l'environnement d'accompagnement de leur enfant.

Une majorité des participants expriment se sentir en sécurité au sein de l'établissement, en revanche certains parents ont pu manifester leur inquiétude quant à la qualité/efficacité de la fermeture de l'établissement le soir et en période d'activité restreinte (fermeture des portails, des portes et des fenêtres).

Nous rappelons qu'à partir de 18h les accès à l'établissement sont réduits. Puis chaque soir l'équipe de nuit procède à la vérification des fermetures, à l'enclenchement du système d'alarme et veille à la sécurité des jeunes.

Suite à la mise en place du plan vigipirate, les établissements médico-sociaux ont pour objectifs de développer les mesures de sécurisation et mettre en place une politique générale de sécurité en lien avec l'instruction n°SG/HFDS/DGCS/2017/2019 de juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation.

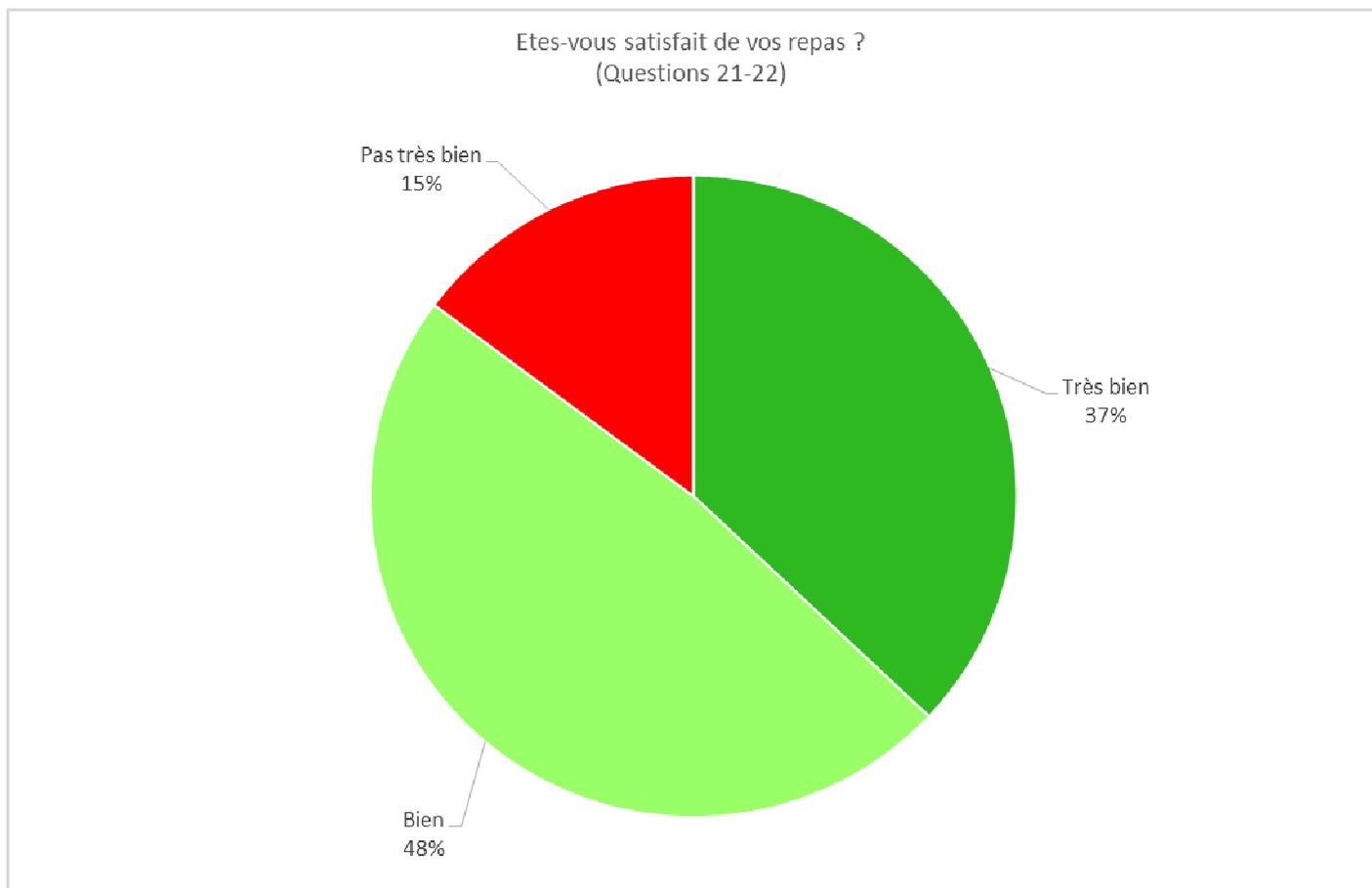
Dans ce cadre le CEM a commencé au deuxième semestre 2017 par les actions suivantes:

- ✓ Sensibilisation des professionnels à la fermeture de l'établissement,
- ✓ Réalisation de l'état des lieux des locaux par rapport aux risques encourus,
- ✓ Prise de contact avec les référents des ARS, préfectures, police...

Et développera en 2018 les volets suivants :

- ✓ Mise en œuvre opérationnelle d'une fiche sécurité,
- ✓ Sensibilisation des professionnels aux risques terroristes,
- ✓ Finalisation du travail sur la sécurisation des réseaux informatiques,
- ✓ Réflexion sur la vidéo-surveillance.

Thème 6 : Hôtellerie - Repas



Cette question, adressée uniquement aux jeunes, met en avant une satisfaction toute relative au niveau des repas servis.

Les principales insatisfactions relevées sont liées au goût, à la cuisson et aux quantités servies.

Dans le cas de régimes spécifiques, les participants sont globalement satisfaits.

Une commission restauration est en place au sein de l'établissement et permet de recueillir l'avis des jeunes sur les repas et d'améliorer la prestation restauration. Sa structuration, son organisation et son animation sont à développer (préparation des réunions en amont, diffusion de compte-rendu, relai en Conseil de la Vie Sociale...).

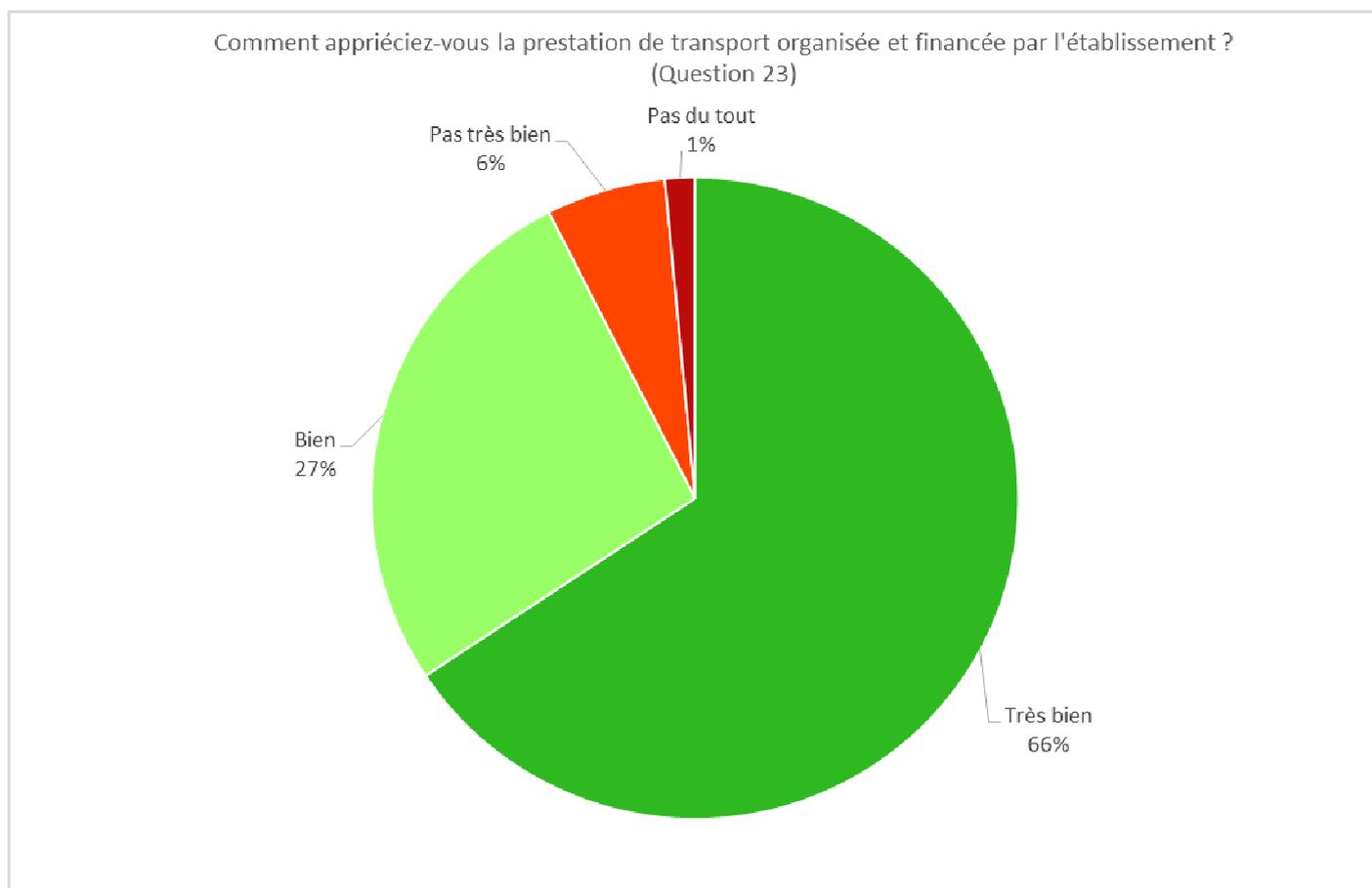
Le service restauration est ouvert au développement d'autres moyens d'échanges et d'évaluation plus réguliers du niveau de satisfaction des jeunes.

A ce jour des démarches sont en cours de finalisation afin de sécuriser et simplifier notre circuit d'approvisionnement des denrées alimentaires. L'objectif pour les jeunes et les professionnels est double :

- ✓ optimiser le passage de commandes en termes de temps et de quantité,
- ✓ sécuriser et améliorer les repas par l'utilisation d'une base de données recettes établie avec le fournisseur.

Un rappel aux familles sur la diffusion des menus via l'espace famille du site internet semble nécessaire.

Thème 7 : Transports



- 93% des participants apprécient la prestation de transport proposée par l'établissement (85% en 2013).

Cette question des transports reste tout de même sensible et nous constatons l'impact positif de la communication sur ce sujet entre les différentes parties prenantes (CEM, familles, prestataire).

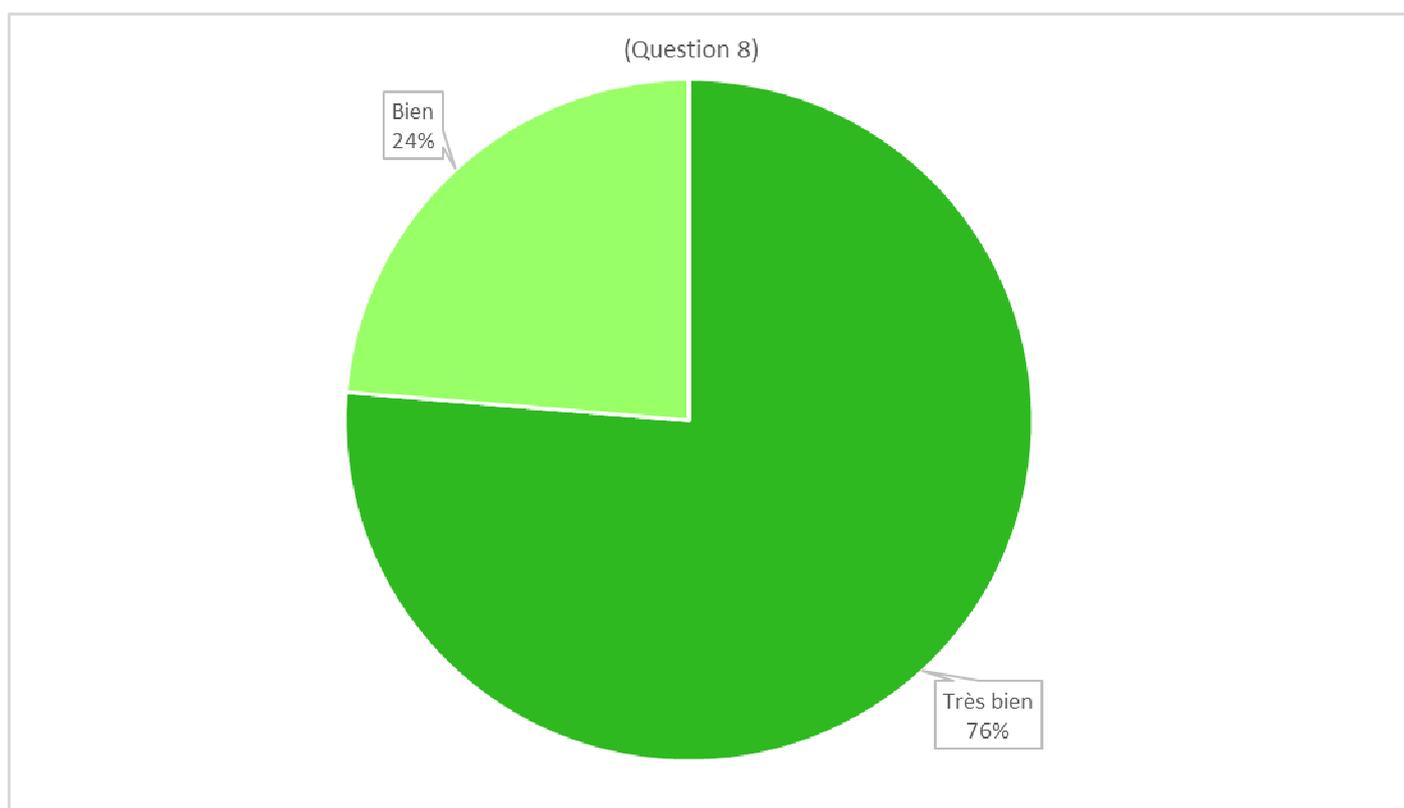
Les principales insatisfactions concernent :

- ✓ la durée du trajet,
- ✓ la sécurité au sein des véhicules qui peut impacter sur le quotidien,
- ✓ le remplacement des chauffeurs,
- ✓ la communication.

A ce jour, suite à la récurrence des fiches d'évènements indésirables et des remontées familles et professionnels un travail de fond a été engagé en lien avec notre prestataire de transport, le GIHP, pour une finalisation de l'ensemble des actions à la rentrée 2018-2019. Les grands axes de travail sont :

- ✓ Améliorer la lisibilité des transports : chauffeurs, véhicules.
- ✓ Mettre en place des temps de contacts formalisés entre le GIHP et le CEM : présence 1 fois par semaine d'un professionnel du GIHP sur site, mail journalier de l'état des absences ; en attendant la mise en place d'un accès direct aux informations pour le CEM.
- ✓ Développer une « charte des transports » reprenant notamment les devoirs de chacun en termes d'horaire, d'absence, de matériel...
- ✓ Améliorer la transmission des informations via un outil commun afin d'éviter la dépendance à une personne et permettre la communication à toutes les parties prenantes.

Conclusion : Satisfaction globale des jeunes accompagnés



Le graphique ci-dessus met en avant le niveau de satisfaction global des jeunes accompagnés, transmis au travers de leur réponse à la question :

« Dans l'ensemble, est-ce que vous vous plaisez ici ? ».

Ce résultat reflète la satisfaction globale exprimée tout au long du questionnaire par les jeunes et leur famille et nous encourage à continuer dans notre démarche d'amélioration des prestations proposées.

Depuis la dernière enquête (2013), l'établissement a évolué, **développant une démarche proactive** en particulier pour l'accompagnement de jeunes en situation complexe et handicap rare. L'augmentation de la satisfaction ces quatre dernières années montre que l'adaptation dont a fait preuve le Centre d'Education Motrice porte ses fruits, nous confortant dans nos orientations.

« Je trouve que tout est très bien »

« Nous remercions toute l'équipe ... »

Nous sommes très satisfaits depuis toutes ces années ! Notre fille a toujours été heureuse d'aller au CEM malgré son jeune âge quand elle est arrivée. Elle a trouvé un équilibre dans sa 2ème famille donc c'est très rassurant pour les parents, le handicap étant déjà difficile. Nous remercions toute l'équipe depuis toutes ces années d'avoir pris soin de notre fille et l'avoir fait grandir aussi, c'est un soutien important pour nous.

« Vous êtes à l'écoute. »

Notre fils part très souriant le matin. Nous sommes pleinement satisfaits de la prise en charge. Nous avons régulièrement des retours positifs. Vous êtes à l'écoute. Nous remercions très sincèrement toute l'équipe pour son travail.

« L'équipe est toujours à l'écoute ... »

Très bon accueil. L'équipe est toujours à l'écoute des demandes et nous conseille si besoin. Les réponses sont assez rapides ou suivies ce qui est très appréciable.

« ... elle fait des progrès ... »

Je trouve depuis que notre fille est à l'Accueil, je trouve qu'elle se plait bien et elle fait des progrès comme manger toute seule, se brosser les dents, m'aider à la sortir du fauteuil, la mettre dans son lit et dans la baignoire, et se laver seule et s'habiller. Elle adore m'aider car on se parle beaucoup et avant d'aller se coucher je lui raconte une histoire, elle est très contente ou je lui mets de la musique très douce. Et les personnes qui s'occupent d'elle sont très bien.

« Un grand merci ... »

Je me plais toujours beaucoup au CEM mais je trouve que cette année je suis un peu isolé dans mon groupe. Mes amis sont déjà dans le groupe Envol et nous nous voyons beaucoup moins. Un grand merci à toutes les professionnelles qui m'entourent avec grande patience dans la communication.

« Les liens établis ... »

Mes quelques remarques ne sont pas des critiques mais sont des points à améliorer puisque nous sommes plus que satisfaits de l'accompagnement de votre service auprès de notre fille depuis toutes ces années. Les contraintes économiques/humaines sont aussi des facteurs dont nous avons conscience. Les liens établis avec les professionnels, leur humanité ont permis la confiance qui a épanoui notre fille, et nous a aidé dans notre rôle de parents. Nous avons tous progressé à votre contact. Et ce n'est pas fini ! Merci...