



# **ENQUETES DE SATISFACTION 2014**

Association B et Ph LAFAY- PCHM  
**C.A.J et EMPRO**

125 rue Cardinet  
75017 PARIS

# RESULTATS 2014

Cette démarche répond à notre engagement suite aux évaluations interne et externe effectuées précédemment et en accord aux recommandations de l'ANESM.

## **Démarche :**

1- Préparation des questionnaires : composition d'un groupe de travail avec la participation de deux équipes (CAJ et EMPRO) et avec le regard extérieur de l'adjointe de direction de l'ESAT Ménilmontant, en tant que stagiaire de Direction.

2- Passation des enquêtes auprès des usagers: afin de rendre une bonne transparence, il a été décidé d'échanger les services de sorte que les éducateurs de l'EMPRO rencontrent les usagers du CAJ et vice-versa pour les usagers de l'EMPRO, soient interviewés par les éducateurs du CAJ.

3- Analyse des résultats : enquêtes usagers

4- Envoi des enquêtes aux parents de deux établissements.

5- Analyse des résultats : enquêtes familles

6- Pour finir, les résultats ont été analysés séparément mais c'est véritablement le croisement de ceux-ci qui rendent les réponses très parlantes voire vivantes.

## **Participation :**

- 1- Pour l'EMPRO : < les familles : 94%  
< les usagers : 98%
  
- 2- Pour le CAJ : < les familles : 96%  
< les usagers : 99%

## Points saillants:

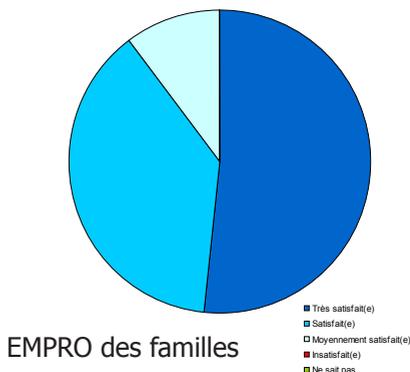
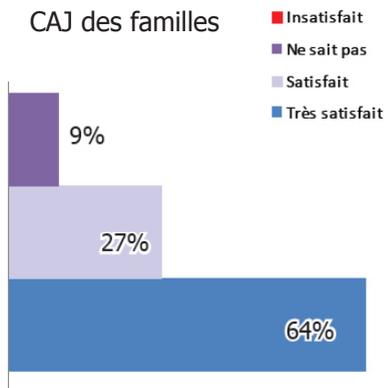
### Satisfaction globale

1- Aussi bien les usagers que les familles ont exprimé une grande satisfaction générale. Dans l'ensemble les réponses des usagers montrent une satisfaction plus franche et spontanée que celle de leurs familles. Néanmoins, les parents reconnaissent tant le professionnalisme que le côté humain du travail réalisé par les différentes équipes.

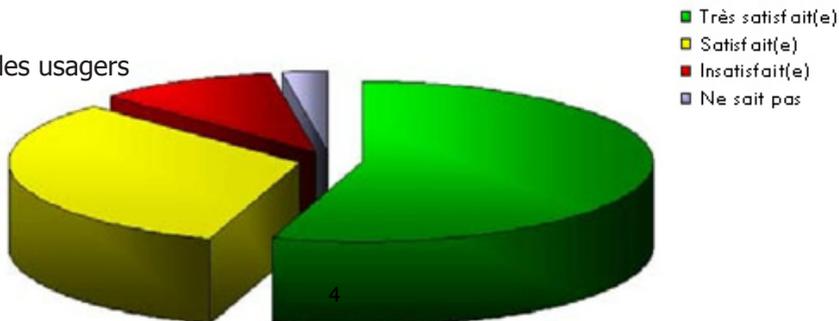
CAJ des usagers



CAJ des familles

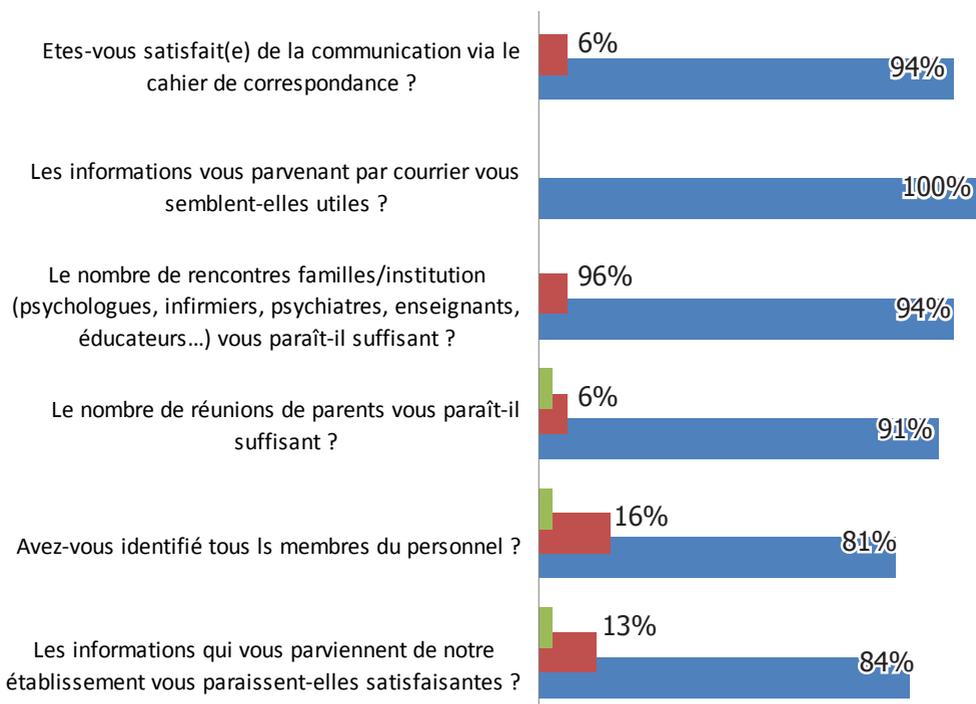


EMPRO des usagers



## Accueil Communication Orientation

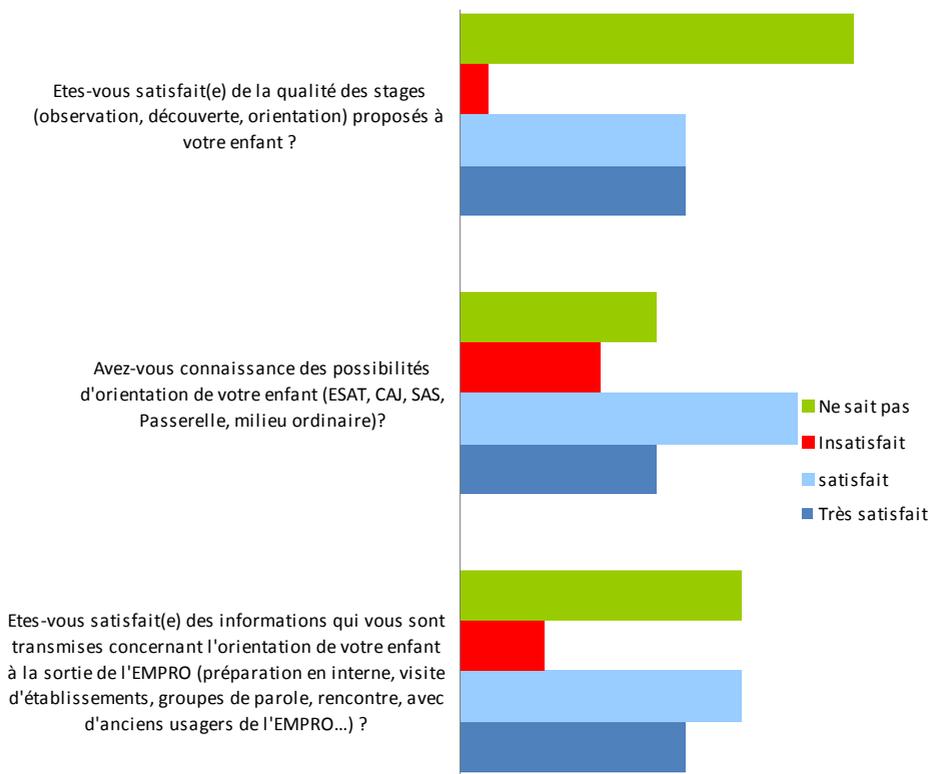
2- Au regard de l'accueil, de la communication, de l'accompagnement, l'avis est unanime : il y a une grande satisfaction. Vraisemblablement, l'accueil téléphonique est apprécié par toutes les familles.



### Communication EMPRO des familles

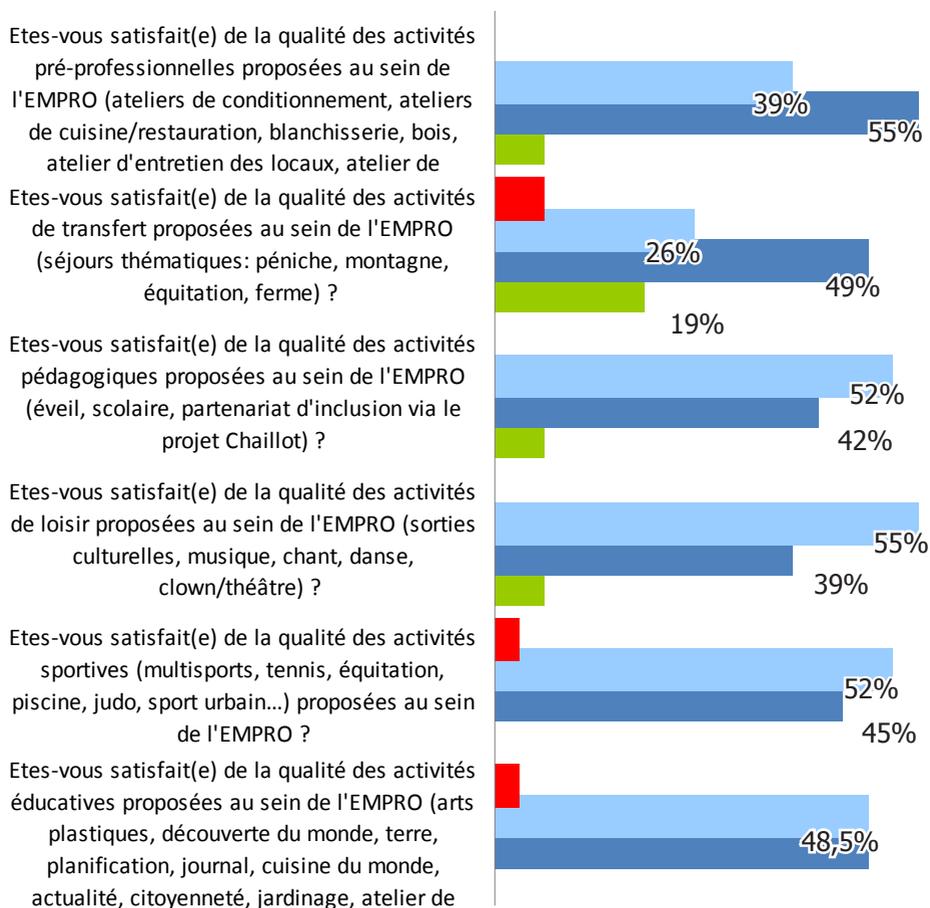
## Orientation

3- En revanche, concernant l'orientation des usagers, les parents, contrairement aux jeunes, ont exprimé une certaine inquiétude quant au devenir de leurs enfants. Celle-ci est tout à fait compréhensible compte tenu des places restreintes dans les établissements prévus pour la suite. Ou alors, cette inquiétude traduit la difficulté pour certaines familles d'accepter le milieu protégé comme un passage parfois nécessaire pour renforcer l'autonomie de leurs enfants.



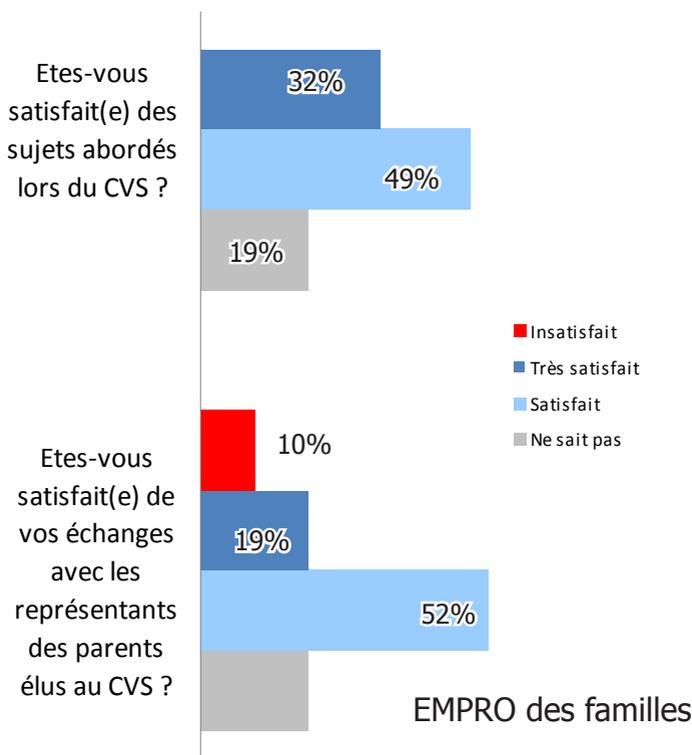
## Les activités et le projet personnalisé

4- Les activités et le projet personnalisé sont aussi appréciés et les réponses rendent compte de la confiance que les familles et les usagers font aux équipes et à la direction.



Le Conseil de Vie Sociale

5- Quant au CVS, la demande récurrente est de pouvoir y assister de façon ponctuelle afin de mieux comprendre le fonctionnement et l'utilité.



6- Enfin il n'y a pas d'écarts majeurs entre les deux services et pour cause, leur façon de partager leur compétences, leur savoir-faire, leurs projets, leurs fêtes, témoignent bien du travail en partenariat qui se développe de plus en plus.

## Points à améliorer / demandes

- 1- Dans la communication : plus d'échanges par voie électronique.
- 2- Dans l'accompagnement : intensifier le temps de travail scolaire, avoir plus de temps pour le suivi orthophonique, faire plus de bilan intermédiaire.
- 3- Dans les orientations : avoir plus d'information, plus de stages.
- 4- Et bien évidemment, les usagers sont demandeurs de plus des sorties, plus d'activité à l'extérieur, plus de stages, et des locaux plus spatiaux !

## Conclusions

1- La passation auprès des jeunes de deux services a été un peu ardue, en effet, la formulation des questions est apparue très complexe. Pour pallier à cette difficulté les éducateurs ont illustré par des exemples à chaque fois qu'ils l'ont estimé nécessaire.

2- Concernant les parents, il n'y a pas eu de remarque à ce sujet.

3- Nous sommes très « satisfaits » et reconnaissants envers les parents et les jeunes de deux établissements : du respect des consignes, de la qualité des réponses et de leur mobilisation: cela montre bien que nous partageons les mêmes objectifs dans cette mission qui nous a confiée ! Les commentaires des parents semblent objectifs et sont encourageants !