

# Les PEP 06

## *Coordination des Projets et Parcours*



*Restitution de l'enquête de satisfaction réalisée  
en avril et mai 2019*

Siège : 400 boulevard de la Madeleine – 06000 NICE  
Tél. : 04 97 11 70 90  
pep06.association@pep06.fr - www.lespep06.fr

Les  
**pep**  
06  
La solidarité en action

La Coordination de Projets et Parcours Personnalisés (CPP) a été créée aux PEP 06 afin de de donner toute leur place aux bénéficiaires et leurs familles dans la construction et le suivi des projets individualisés d'accompagnement.

Soucieux d'améliorer le service rendu à tous les bénéficiaires, il nous est apparu nécessaire, notamment, de recueillir l'avis et les suggestions d'amélioration sur les différentes étapes de la construction et du suivi du projet individualisé, du point de vue des parents.

En effet, le service CPP des PEP 06 existe dans sa forme actuelle depuis la rentrée 2016. Au terme de ces trois années de fonctionnement, l'Association a souhaité mesurer la pertinence du service dans sa réponse aux attentes des familles. Pour ce faire, elle a décidé de réaliser une enquête de satisfaction s'inscrivant dans la « démarche d'amélioration continue de la qualité ».

Cette enquête a donc sollicité les points de vue des parents de tous les enfants et adolescents accompagnés par l'un des établissements ou services de l'association (IEM, IES, IME, SESSAD, SAAAS, SSEFS).

L'enquête de satisfaction a été menée courant mars et avril 2019. Il en découle les résultats suivants.

Nous remercions tous les parents qui ont participé à cette enquête.

Le Directeur général



Patrice DANDREIS

## A. La participation

L'enquête a été diffusée aux familles des 281 enfants ou adolescents accompagnés. Nous avons reçu un total de 92 réponses.

33 % des familles ont répondu à l'enquête.

Au niveau des trois semi internats (IME Matisse, IES Clément Ader et IEM Rossetti) le taux de réponse est de 59 %.

Au niveau des SESSAD (SESSAD Matisse, SESSAD Rossetti, SAAAS Clément Ader et SSEFS Clément Ader) le taux de réponse s'élève à 13 %.

**La participation est nettement plus élevée dans les semi internats que dans les SESSAD.**

**Elle est très bonne pour l'ensemble (33 %)**

**Elle est excellente pour les semi internats (59 %)**

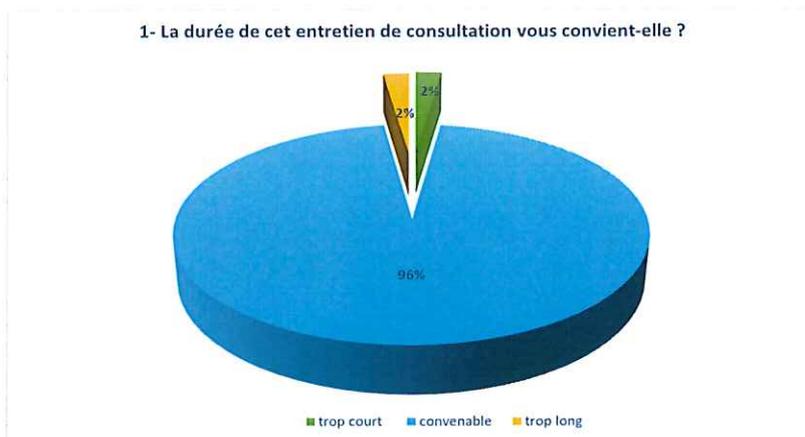
**Elle demeure significative pour les SESSAD (13 %)**

## B. Les réponses des parents

**Le questionnaire commence par une série de questions sur l'entretien annuel de consultation des familles**

### • La durée de l'entretien :

Cet entretien a une durée moyenne d'une heure. A une très large majorité de plus de 95 % la durée de l'entretien convient aux familles :



• **Le lieu de l'entretien permet-il le respect de la confidentialité pour parler des sujets qui concernent votre enfant ?**

La réponse est « Oui », pour toutes les personnes qui ont répondu.

oui	92	100,00%
non	0	0,00%

• **La qualité de l'accueil :**



Très satisfaisant ou satisfaisant pour l'ensemble des personnes qui ont répondu.

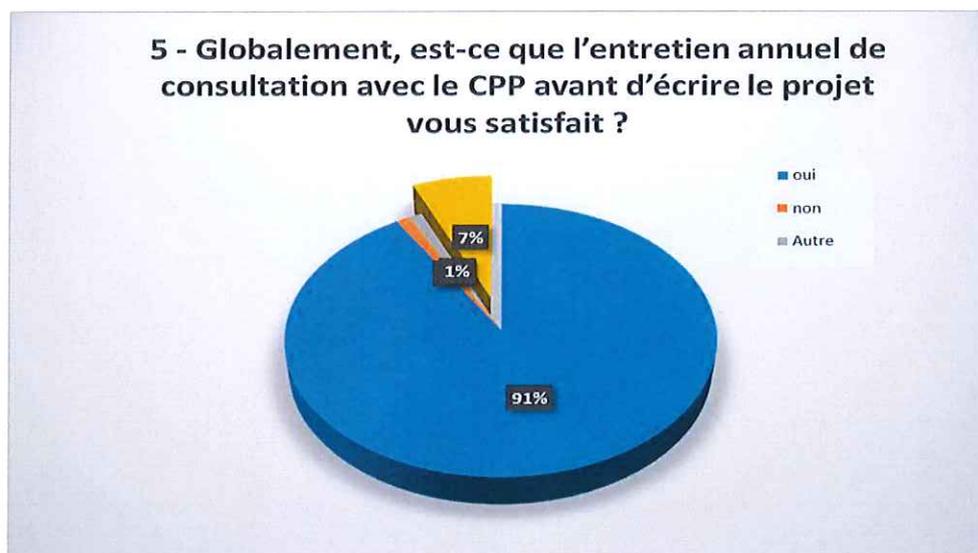
• **Est-ce que le CPP identifie et comprend bien vos attentes lors de l'entretien de consultation ?**

oui	91	98,91%
non	0	0,00%
Autre réponse : « ça dépend »	1	1,09%

Oui, pour une majorité de parents.

● **Globalement, est-ce que l'entretien annuel de consultation avec le CPP avant d'écrire le projet vous satisfait ?**

oui	84	91,30%
non	1	1,09%
Autre	1	1,09%
sans réponse	6	6,52%



Le taux de satisfaction est important, néanmoins, 7 personnes sur 92 n'expriment pas leur satisfaction. Ce point fera l'objet d'une analyse plus fine.

● **Avez-vous des propositions d'amélioration concernant cet entretien ?**

9 personnes, 10 % des parents qui ont répondu à l'enquête, nous font les remarques ou propositions d'améliorations suivantes :

Remarque ou proposition
Eviter la multiplicité des questionnements concernant la situation du bénéficiaire.
Plus de suivi sur les étapes pour trouver du travail adapté et des adresses.
Pouvoir proposer le projet avant la rentrée de septembre.
Présence de l'interprète.
Objectif de ce dossier n'est pas très clair. Le rôle du CPP n'est pas très clair. Je n'ai pas l'impression qu'il soit une personne référente pour mon enfant. J'ai plus le sentiment qu'il rédige un rapport et le transmet à l'équipe sans y jouer un rôle important.
Avoir copie du compte rendu de l'entretien.

On m'avait parlé d'un projet lors de cet entretien qui n'avait pas vu le jour et dont personne n'avait entendu parler et qui m'avait été présenté comme très vite réalisable.

Réunions 2 fois par an pour savoir s'il y a des améliorations par rapport à l'enfant.

Souhait que mon enfant soit bien accompagné

Certaines de ces remarques représentent des axes d'amélioration concernant l'entretien annuel, d'autres relatent des insatisfactions de parents. Elles sont toutes importantes et seront traitées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

### *L'enquête se poursuit par l'examen de la qualité du projet de l'enfant*

#### **• le projet proposé tient-il compte de ce que vous avez exprimé ?**



oui	75	86,21%	
non	0	0,00%	
autre	1	1,15%	Pas toujours sur tous les points
sans réponse	11	12,64%	

Le taux de satisfaction est important, il est de 86 %. Toutefois, un nombre significatif de personnes (11) ne répondent pas. Une a le sentiment que le projet de son enfant ne tient « pas toujours [compte] sur tous les points » de ce qu'il ou elle a exprimé. Ces retours nous conduisent à être vigilants sur l'écart qui peut exister entre les attentes exprimées et le projet.

● **Est-ce que le contenu du projet est suffisamment facile à lire ?**

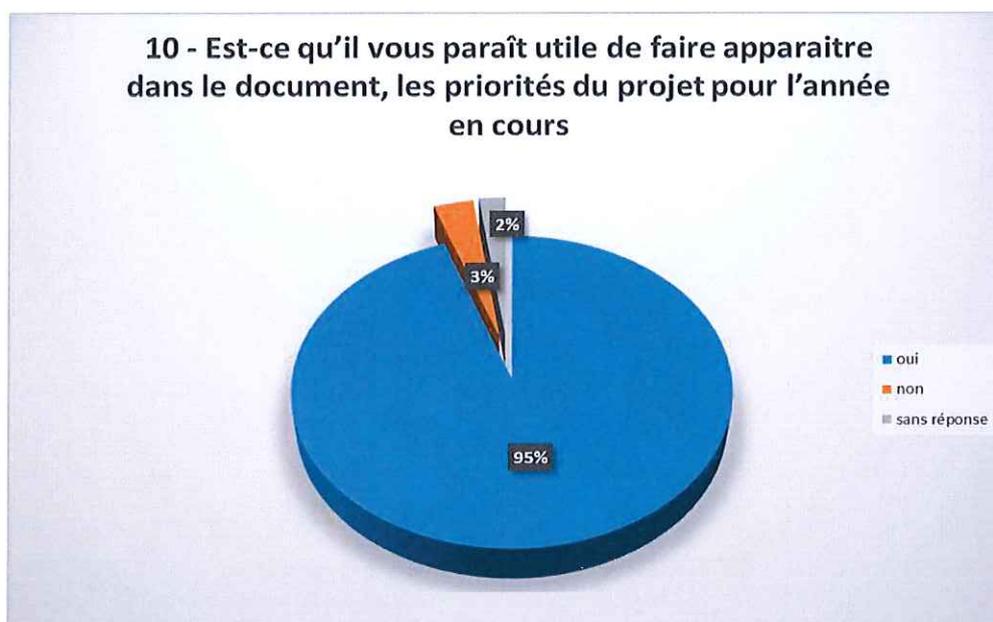
oui	84	91,30%
non	4	4,35%
Autre	1	1,09%
sans réponse	3	3,26%

● **Est-ce que le contenu du projet est suffisamment facile à comprendre ?**

oui	85	92,39%
non	5	5,43%
sans réponse	2	2,17%

Le taux de satisfaction est très élevé, mais sur ces deux questions nous devons viser 100 % de réponses « oui ».

● **Est-ce qu'il vous paraît utile de faire apparaître dans le document, les priorités du projet pour l'année en cours ?**

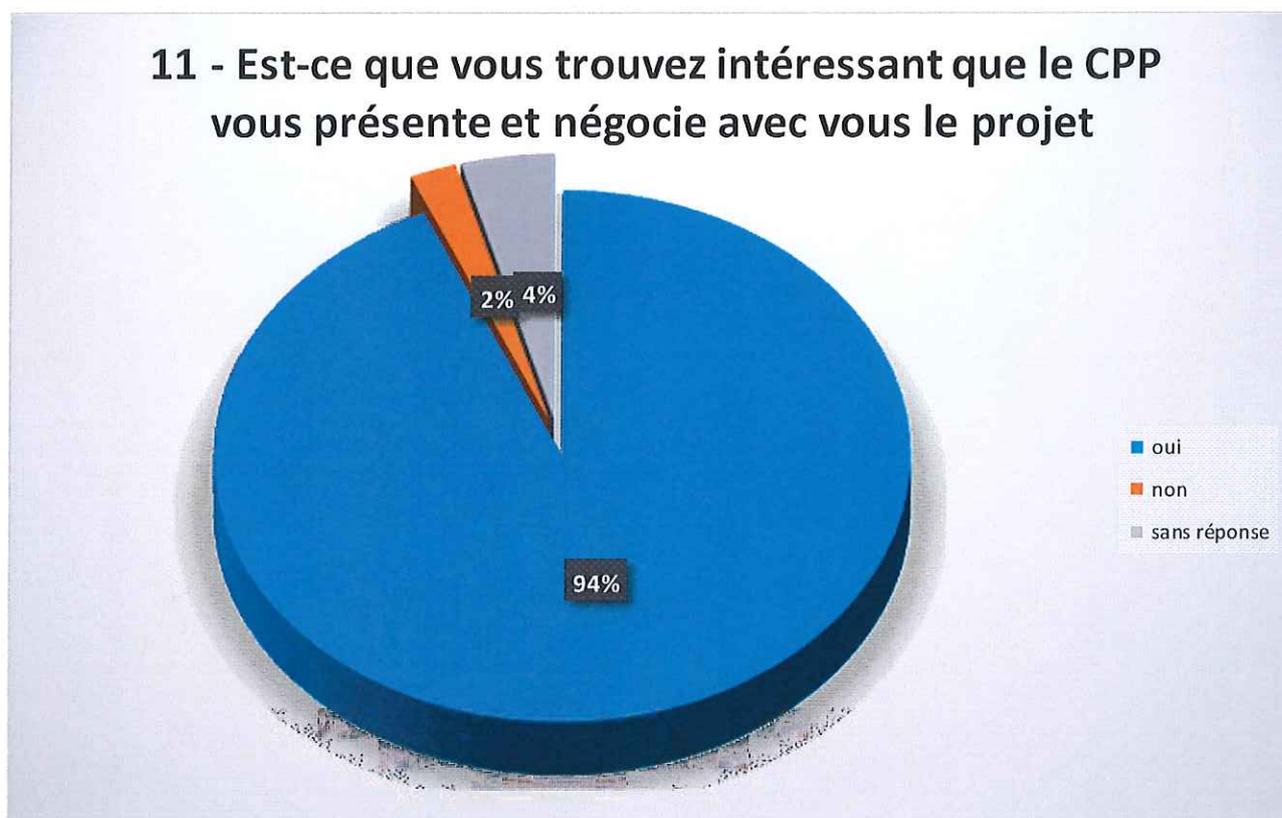


oui	87	94,57%
non	3	3,26%
sans réponse	2	2,17%

Cette question / proposition, visait à vérifier le sentiment des parents vis-à-vis de la forme du document récapitulatif du projet des bénéficiaires. En raison du taux de réponse favorable à la proposition, une expérimentation sera mise en œuvre en 2019 – 2020.

*Puis le questionnaire aborde le chapitre de la négociation du projet entre l'établissement et la famille (et le bénéficiaire mais ce n'est pas mesuré dans cette enquête).*

- **Est-ce que vous trouvez intéressant que le CPP vous présente et négocie avec vous le projet ?**



La très forte satisfaction exprimée sur cette question met en évidence la volonté des familles de conserver cette phase de négociation du projet.

● ***Avez-vous des propositions d'amélioration concernant la négociation du projet [de votre enfant] ?***

Là encore, 9 personnes nous font part des remarques ou propositions d'amélioration suivantes :

Conserver ce partenariat avec les CPP mis en place.
Plus d'aide pour trouver du travail ou des stages ou des structures d'accueil pour personnes en situation d'handicap.
Faiblesse au niveau du suivi.
Que la réalité de l'accueil de la structure corresponde avec le projet.
Disposer du compte rendu des éducateurs en amont de l'entretien.
Non déjà parfait.
Le projet ne se fait pas en fonction des besoins réels de l'enfant mais des moyens à disposition qui sont très insuffisants (nbr d'heures de PEC, formation du personnel, matériel...°
Certaines prestations ne sont pas mises en place (ex: ergothérapie)
Que tout ce qui est proposé soit validé.

La plupart de ces remarques représentent des axes d'amélioration concernant la négociation du projet ou relatent des insatisfactions de parents. Elles sont toutes importantes et seront traitées dans le cadre de la démarche qualité.

***Le questionnaire vient ensuite à la question de la co - évaluation du projet du bénéficiaire.***

● ***Vous sentez vous associé à l'évaluation du projet de votre enfant ?***



Le taux de satisfaction de 88 % laisse 12 % de parents qui ne se sentent pas associés à l'évaluation du projet de leur enfant. Il nous faut améliorer ce sentiment chez ces personnes dans le cadre de la démarche continue d'amélioration de la qualité.

**• Avez-vous des propositions d'amélioration concernant le suivi et l'évaluation du projet de votre enfant ?**

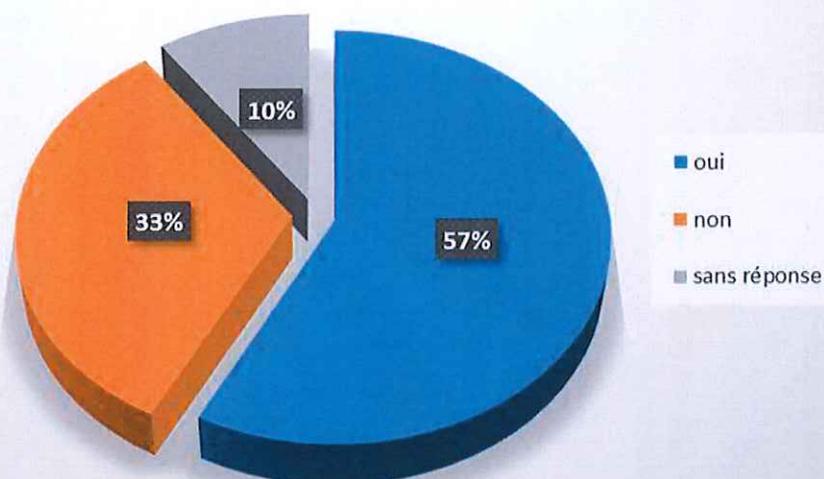
9 parents formulent des propositions ou des critiques. Elles sont toutes reprises ci-dessous et seront pour chacune, traitées.

Point d'étape à 6 mois après projet.
Ne pas donner des espoirs vains aux parents.
Des bilans plus pertinents.
Un entretien d'évaluation en cours d'année avec le CPP s'impose.
Demande de garder le lien direct avec les différents intervenants.
Je ne suis pas satisfaite par mon CPP actuel, Je ne vois pas la réelle implication dans le suivi de mon enfant. J'ai l'impression qu'elle n'a peut être pas suffisamment de temps à consacrer à mon enfant notamment sur les orientations après l'IEM. Aide inexistante malgré un discours opposé.
Non déjà parfait.
Que le médecin ait connaissance du projet, et aille dans le même sens de ce projet
N'ayant pas mon fils avec moi en semaine j'aimerais avoir un compte rendu de la semaine par mail.

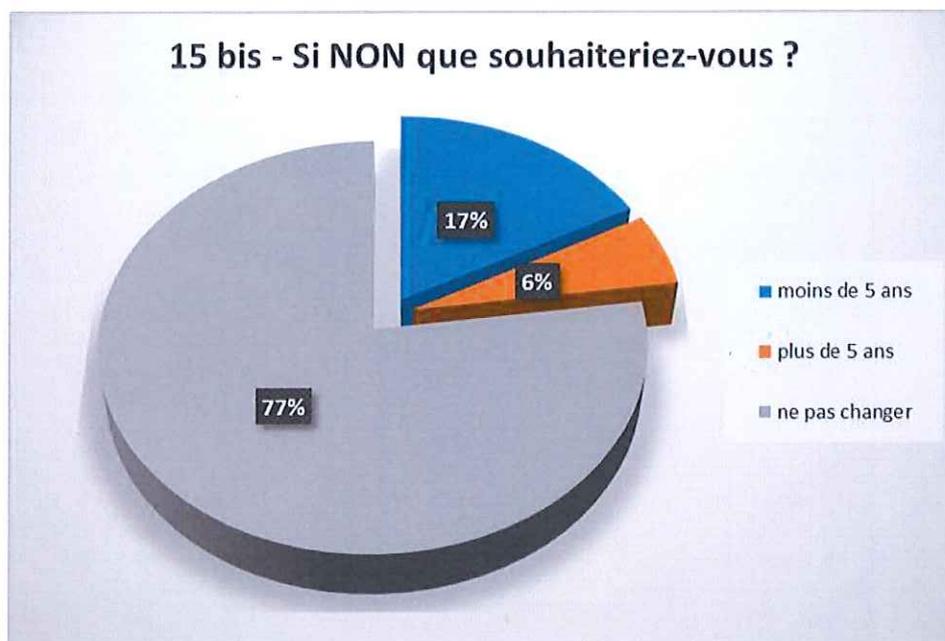
**La question de la durée pendant laquelle le CPP doit accompagner l'enfant et sa famille dans son parcours PEP 06 est ensuite abordée.**

**• Sauf situation particulière, le changement de CPP est prévu tous les 5 ans. Cette fréquence vous convient-elle ?**

**15 - Sauf situation particulière, le changement de CPP est prévu tous les 5 ans.  
Cette fréquence vous convient-elle ?**



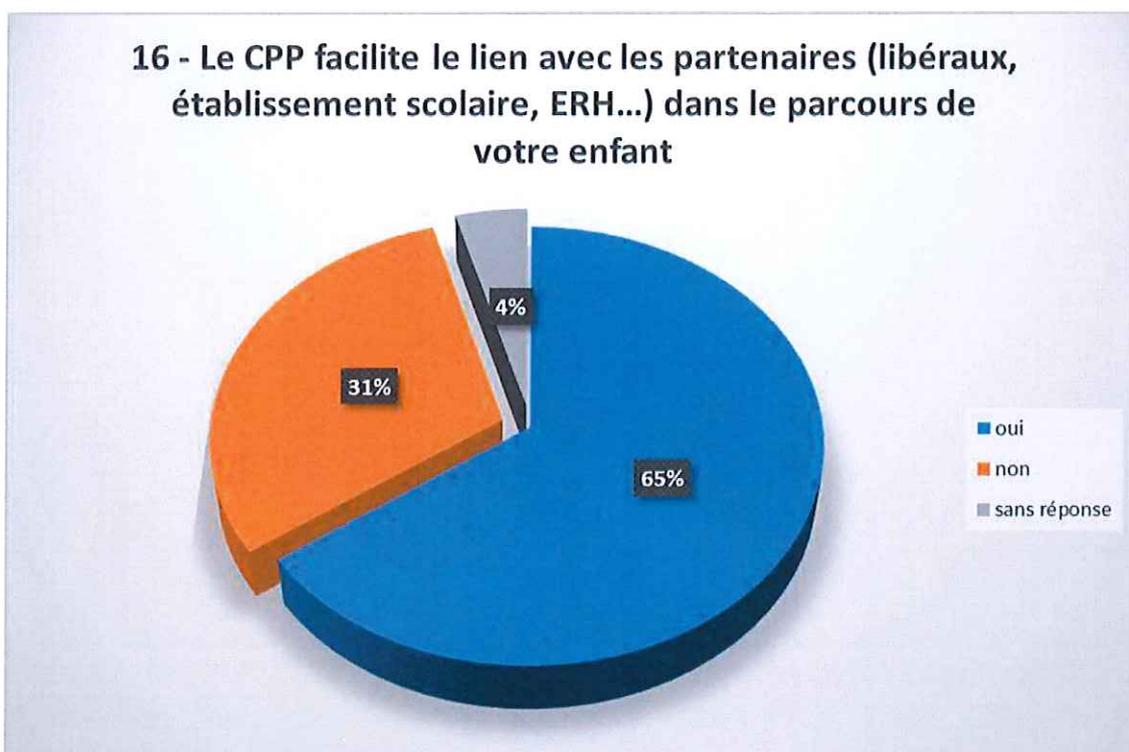
• **Si NON [à la question précédente], que souhaiteriez-vous ?**



Les réponses à ces deux questions montrent des parents partagés sur la durée du mandat des CPP avec une tendance pour les parents qui ne sont pas satisfaits par la règle du changement à souhaiter conserver le même CPP. Avec ces résultats, il apparaît prudent de ne pas modifier la règle et de tenir compte des situations particulières.

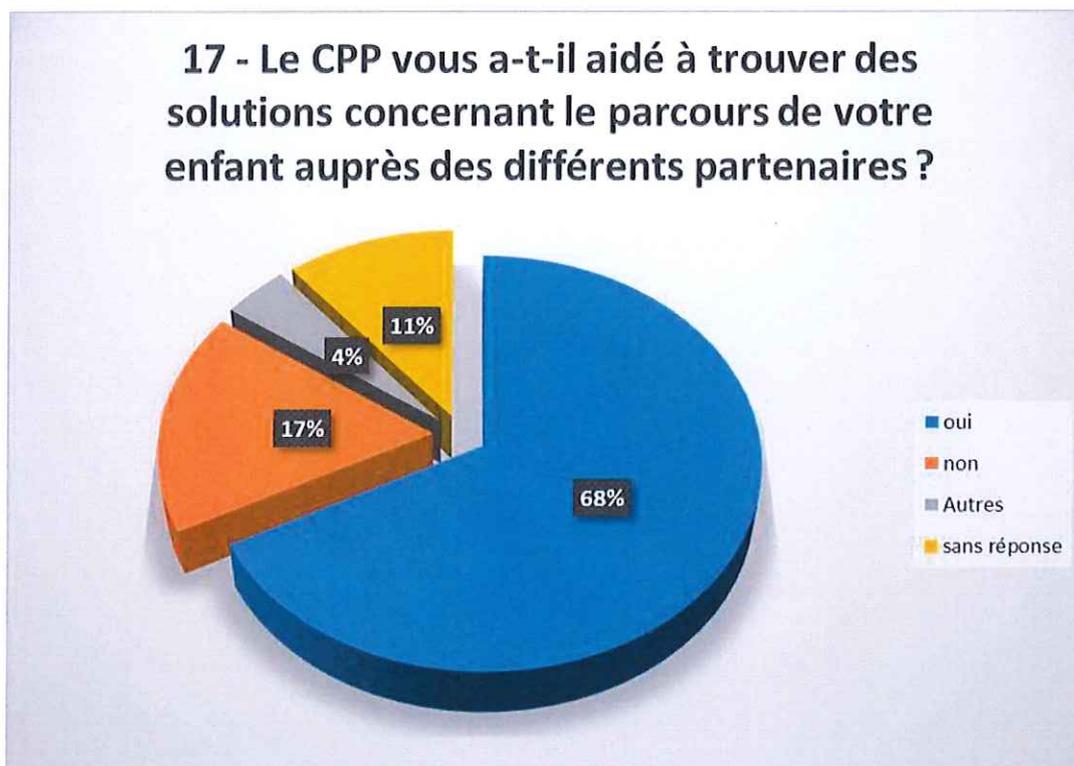
*Le questionnaire examine ensuite le rôle du CPP dans la communication avec les partenaires extérieurs aux PEP 06.*

- Est-ce que le CPP facilite le lien avec les partenaires (libéraux, établissement scolaire, ERH, ...) dans le parcours de votre enfant ?



Globalement la réponse est oui, toutefois ce point demeure à améliorer.

- **Le CPP vous a-t-il aidé à trouver des solutions concernant le parcours de votre enfant auprès des différents partenaires ?**



Majoritairement les familles sont satisfaites de l'aide apportée par les CPP au sein du dispositif PEP 06 et avec les partenaires extérieurs. Les réponses « autres » expriment les commentaires suivants :

- Plus ou moins.
- ça dépend.
- Les personnes qui m'ont aidé réellement dans l'orientation future de mon enfant sont ses éducatrices spécialisées et l'assistante sociale.
- Pas eu besoin pour le moment.

## *C. La conclusion*

Il était utile après 3 ans de consulter l'ensemble des familles sur la satisfaction globale concernant la mise en œuvre d'une prestation de coordination des projets et parcours des bénéficiaires du dispositif PEP 06.

Il s'agit d'une consultation ciblée vers l'un des acteurs du parcours d'une personne en situation de handicap.

Une autre consultation suivra. Elle sera adressée aux personnes en situation de handicap accompagnées par les PEP 06.

Une autre s'adressera aux professionnels et aux partenaires des PEP 06.

Cette première consultation montre une très bonne satisfaction des parents pour le service CPP. Des axes d'amélioration apparaissent, ils seront examinés dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Cette enquête est consultable sur le site internet de l'association : <https://www.pep06.fr/>

Nous vous remercions pour vos contributions.