

ENQUÊTE DE SATISFACTION : CONSTRUCTION D'UN QUESTIONNAIRE PAS À PAS

Geneviève Petitpierre et Catherine Doucet

Cet article décrit le développement d'un questionnaire de satisfaction multidimensionnel destiné à l'entourage de personnes mentalement handicapées fréquentant un milieu institutionnel. Une analyse métrique montre que le questionnaire présente des valeurs satisfaisantes en termes de validité de construct et de contenu. La stabilité du questionnaire est jugée bonne. La nécessité de valider méthodologiquement le questionnaire destiné à évaluer la satisfaction des usagers et les précautions dans l'utilisation des informations sont discutées.

En Suisse, dans le domaine éducatif et thérapeutique, la nécessité de démontrer l'utilité des services et la consultation des usagers font partie des nouvelles dispositions imposées par les organismes administratifs de politique sociale chargés de la supervision et du financement des services.

La démarche d'enquête par questionnaire qui fait l'objet de cet article a été entreprise par une institution de pédagogie curative et sociothérapie d'orientation anthroposophique accueillant des enfants et adultes mentalement handicapés. Dans l'institution concernée, cette démarche vient compléter d'autres procédures qualitatives de consultation déjà en place depuis plusieurs années, à savoir une assemblée des pensionnaires (qui se réunit mensuellement pour discuter de sujets d'actualité dans l'institution) ou encore le Conseil de Fondation qui réunit professionnels et parents autour de thèmes majeurs de politique institutionnelle.

Si la voie de questionnaire est régulièrement utilisée pour évaluer la satisfaction, elle apparaît à tort comme une procédure d'application aisée. Dans cet article, nous présenterons la démarche que nous avons suivie dans la construction d'un tel outil destiné à compléter l'évaluation des effets et de la qualité de services éducatifs spécialisés dans un contexte institutionnel spécifique.

OBJECTIFS POURSUIVIS ET CHOIX DE LA PROCÉDURE DE PRISE D'INFORMATION

Il existe différents dispositifs d'évaluation de la satisfaction, destinés à recueillir le point de vue des usagers. Parmi ceux-ci et compte tenu des procédures préexistant dans l'institution, le dispositif retenu a été le questionnaire car ce type d'enquête permet de répondre à un besoin de consultation large et systématique de l'entourage des personnes bénéficiant de services donnés.

Ce questionnaire est destiné aux représentants légaux des adultes et des enfants mentalement handicapés fréquentant l'institution. Il a deux objectifs :

Geneviève Petitpierre, Secrétariat suisse de pédagogie curative et spécialisée, Av. du Temple 19 C, CH-1012 Lausanne.
Catherine Doucet, Fondation Perceval, Rte de Lussy, CH-1162 Saint-Prex.

- donner des informations spécifiques et globales à propos du degré de satisfaction ;
- fournir les bases de réflexions susceptibles de parfaire les pratiques et les services.

Le choix d'un questionnaire majoritairement composé de questions fermées, avec des questions ouvertes présentées de façon à amener le répondant à s'exprimer librement et plus en détail sur ses expériences et ses opinions, constituait l'outil idéal pour répondre à ces objectifs. En effet, selon Perreault et Leichner (1993), une procédure qualitative conjuguée à un questionnaire traditionnel permet de mieux documenter le point de vue de l'utilisateur. Cette façon de faire augmente également la qualité des informations en offrant une triangulation méthodologique.

CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

La satisfaction est une notion complexe. Sur le plan théorique, la satisfaction apparaît à la fois comme un concept global et comme une notion composite formée de multiples facettes (Stallard, 1996). C'est également une notion relative (Lanners et Mombaerts, 2000). Elle ne se limite pas à refléter la relation entre l'utilisateur et le service, mais elle est également indicative de la relation entre :

- la représentation idéale de l'utilisateur (reflet de ses attentes);
- les informations dont il dispose à propos des prestations normatives (connaissance du profil moyen des services disponibles dans son environnement), ou encore ;
- la perception subjective découlant d'expériences préalables et les prestations réelles du service qu'il utilise.

Le contrôle de ces facteurs est important car actuellement l'homogénéité supposée du groupe des utilisateurs est remise en cause et les critiques sont vives face aux études qui l'appréhendent comme une entité

sociologique lisse et dépourvue d'histoire (Petitpierre, 2000).

Afin de répondre à ces divers principes relevant de la validité de construct, le questionnaire a été élaboré de façon à recueillir deux types d'informations : des informations concernant les caractéristiques des répondants d'une part et l'opinion des utilisateurs concernant les prestations et les services offerts par l'institution d'autre part.

Caractéristiques des répondants

Les questions saisissant les caractéristiques du répondant ont été réunies dans la première partie du questionnaire. Elles ont pour objectif de préciser le cadre personnel auquel la personne se réfère pour construire son jugement car la satisfaction peut être «influencée par de multiples facteurs, incluant les caractéristiques des patients, leurs expériences antérieures des services et leurs attentes» (Staniszwecka et Ahmed, 1998). On notera qu'en Suisse, le choix d'une institution peut être plus ou moins consenti dans la mesure où le contexte politique socio-éducatif fonctionne selon des principes de sectorialisation qui sont susceptibles de mettre l'utilisateur dans une situation de non-choix ou de choix restreint. Ces facteurs externes, d'ordre structurel, limitent la part de choix parental et sont susceptibles d'influencer la satisfaction des personnes consultées. Les caractéristiques du répondant figurant dans la première partie du questionnaire concernent donc son âge, son sexe, sa situation d'activité, son statut professionnel, son rapport de proximité (parent, autorité de tutelle, famille d'accueil) avec la personne handicapée, ainsi que des questions relatives à la durée du placement et aux critères qui ont guidé le choix institutionnel.

Questions concernant les prestations

Les questions abordant les prestations institutionnelles ont été réunies dans la deuxième partie du questionnaire.

Cependant les prestations pédo-thérapeutiques d'une institution constituent un objet complexe qui doit être décomposé en plusieurs dimensions pour

pouvoir être analysé. L'identification de ces composantes se fonde sur des apports théoriques spécifiques.

Dans cette perspective, nous nous sommes référés aux contributions de Ireys et Perry (1999) qui ont mis en évidence cinq types de services selon la nature des bénéficiaires ou celle des prestations : services orientés sur le développement et la santé de la personne, services orientés vers la famille, coordination, compétences techniques et compétences interpersonnelles des services. Nous avons également pris en compte les dimensions procédant de l'enquête de Lanners et Mombaerts (2000) issues de la consultation d'un large échantillon de familles usagères de services d'intervention précoce. L'analyse factorielle effectuée par ces auteurs sur plusieurs centaines de familles met en évidence sept dimensions pondérant dans le coefficient de satisfaction. Il s'agit de la qualité des interventions centrées sur la personne, les parents, la fratrie, du partenariat parents-professionnels, de la facilitation

de l'accès des parents, de l'enfant lui-même vers des services externes, ainsi que de la qualité de l'aide favorisant l'accès aux ressources communautaires en général.

La sélection définitive des dimensions à investiguer a été effectuée après croisement de l'ensemble des sources (revue de la littérature, consultation directe du Conseil de Fondation composé pour moitié de professionnels et de parents, consultation directe des différents secteurs psychopédagogiques, lignes directrices de l'institution, prescriptions de l'Office fédéral des assurances sociales). Elle a abouti à un questionnaire investiguant six grands axes de prestations. Ces axes devant encore répondre à des critères de *possibilités de remaniement* et de *pertinence transversale* pour les différents secteurs institutionnels (secteur résidentiel, secteur atelier-école, secteur médico-thérapeutique). Ils constituent les parties 2 à 7 du questionnaire et un faisceau de questions a été formulé pour chacun d'eux (voir Tableau 1 ci-dessous).

Tableau 1

Description du contenu du questionnaire

Partie 1	Caractéristiques des répondants	8 questions fermées
Partie 2	Prestations pédago-thérapeutiques orientées vers la personne handicapée	20 questions fermées 4 questions ouvertes
Partie 3	Alimentation et habitat	9 questions fermées 1 question ouverte
Partie 4	Prestations centrées sur les parents et l'entourage	6 questions fermées 1 question ouverte
Partie 5	Partenariat	9 questions fermées
Partie 6	Ouverture du système vers l'extérieur	5 questions fermées
Partie 7	Fonctionnement et compétences du système	18 questions fermées 3 questions ouvertes

L'INSTRUMENT

Le questionnaire soumis à analyse se compose d'un ensemble de 75 questions à choix forcé et de 9 questions ouvertes. Le libellé des énoncés de toutes les questions composant le questionnaire a fait l'objet d'une procédure de vérification de formulation. Une version provisoire du questionnaire a ainsi été soumise à 10 personnes (membres d'une association de parents, psychologue, responsables du service de l'enseignement spécialisé), dont les commentaires ont permis d'ajuster la version définitive.

Les réponses à choix sont proposées selon une échelle de Likert à quatre niveaux. Pour le traitement et l'analyse des données, le score 1 a été assigné aux appréciations les plus défavorables (exemple : pas du tout satisfait, très insuffisant, très mauvais, etc.) alors que le score 4 était assigné aux appréciations les plus positives (très satisfait, tout à fait suffisant, excellent, etc.). Les réponses à choix ont été alternativement présentées sous forme de valeurs croissantes, puis sous forme de valeurs décroissantes, dans le but d'éviter l'effet d'entraînement lorsque le répondant coche les réponses.

Cent trente-huit questionnaires ont été envoyés aux responsables légaux des personnes accompagnées dans l'institution, avec un taux de retour de 64,5 %. L'analyse métrique a été effectuée à partir des données fournies par les 89 questionnaires retournés.

ANALYSES DE LA QUALITÉ MÉTRIQUE DE L'INSTRUMENT

Les qualités métriques de l'instrument ont été évaluées de différentes manières :

Vérification de la validité de construct : Comme l'on pouvait s'y attendre, les résultats de l'analyse de variance témoignent du fait que la satisfaction exprimée est influencée par certaines caractéristiques des répondants. Les motivations qui président au choix (ou au «non-choix») de l'institution de même que certaines caractéristiques personnelles influencent le degré de satisfaction des personnes consultées :

- Ainsi, les personnes qui estiment ne pas avoir eu le choix de la structure d'accueil pour leur enfant (13 personnes, soit 14,5% des répondants) tendent à juger plus sévèrement les prestations de l'institution toutes confondues ($F(1,87)=4.73$; $p<.05$). En ce qui concerne les dimensions spécifiques, elles jugent nettement plus défavorablement les prestations orientées vers les enfants ($F(1,48)=4.16$; $p<.05$) et une influence tendancielle est constatée en ce qui concerne la façon de juger les prestations destinées aux personnes adultes ; le jugement de ce groupe est significativement défavorable vis-à-vis de l'alimentation ($F(1,70)=8.31$; $p<.005$), des prestations orientées vers les parents ($F(1,87)=4.75$; $p<.05$), du fonctionnement et des compétences du système ($F(1,87)=7.37$; $p<.05$) de même qu'en ce qui concerne les prestations des six axes confondus ($F(1,87)=4.73$; $p<.05$). Le jugement moyen entre ce groupe est de 0,3 à 0,6 pt inférieur au jugement moyen émis par le reste de répondants.
- Les personnes consultées qui ont choisi l'institution en fonction de sa philosophie de vie (23 personnes, soit 25.5% des répondants) jugent plus favorablement le fonctionnement et les compétences du système ($F(1,87)=5.35$; $p<.05$); cet effet se retrouve en ce qui concerne l'alimentation ($F(1,70)=6.11$; $p<.01$).
- Les personnes consultées qui ont fondé leur choix sur les services offerts par l'institution aux besoins de leurs enfants/pupille et à leurs propres besoins (54 personnes, soit 60 %) tendent à être plus positives dans leur jugement que les autres en ce qui concerne les prestations des six axes confondus ($F(1,87)=12.95$; $p<.001$); leur jugement est également plus favorable vis-à-vis des prestations offertes aux enfants ($F(1,48)=17.94$; $p<.001$) où l'on note plus de 0,5 d'écart entre les moyennes des deux groupes, vis-à-vis de l'alimentation ($F(1,70)=5.49$; $p<.05$); des prestations orientées vers les parents ($F(1,87)=7.61$; $p<.05$); des compétences et du fonctionnement du système ($F(1,87)=14.54$; $p<.001$); elle est tendancielle concernant l'habitat ($F(1,87)=3.17$; $p=0.07$).

En ce qui concerne les autres caractéristiques des répondants, ni le statut des représentants légaux concernés (membres de la famille versus autorités de tutelle, ou familles d'accueil), ni l'appartenance à une catégorie socioprofessionnelle donnée n'influencent le degré de satisfaction exprimée. Par contre, on note également l'influence des classes d'âge des personnes institutionnalisées et celui des parents (elles-mêmes corrélées) sur le degré de satisfaction exprimée :

- On note un effet de l'âge de la personne institutionnalisée sur la satisfaction globale à l'ensemble des prestations institutionnelles ($F(3,85)=4.266$; $p<.05$) ainsi que sur des dimensions spécifiques telles que les prestations centrées sur les parents ($F(3,85)=3.125$; $p<.05$) et la satisfaction du fonctionnement et les compétences du système ($F(3,85)=2.89$; $p<.05$). Le jugement des parents des enfants et adolescents est en moyenne plus sévère que celui des parents des personnes adultes.
- L'âge des parents et autres personnes consultées influence la manière de juger le partenariat ($F(3,84)=2.76$; $p<.05$) : les personnes appartenant aux groupes d'âge compris entre 40 et 60 ans sont plus critiques que les personnes plus jeunes ou plus âgées. Cette différence se retrouve en ce qui concerne dans la manière de juger les prestations générales de l'institution ($F(3,84)=3.58$; $p<.05$).

Vérification de la consistance interne : La consistance interne de chacune des dimensions du questionnaire a été mesurée à l'aide du coefficient α de Cronbach. Même s'il n'y a pas de critère strict quant à une bonne fidélité, on s'accorde généralement à trouver que la consistance interne d'une dimension est satisfaisante à partir de 0.7 ce qui a été le cas de toutes les parties de notre questionnaire. Trois questions ont toutefois été retirées suite à cette analyse.

Partie 2 : version adulte : $\alpha =0.80$; version enfant $\alpha =0.71$ (en retirant la question 16); Partie 3a : $\alpha =0.71$; Partie 3b : $\alpha =0.90$; Partie 4 : $\alpha =0.75$; Partie 5 : $\alpha =0.80$ (en retirant la question 49); Partie

6 : $\alpha =0.77$; Partie 7 : $\alpha =0.69$ (en retirant la question 75).

Vérification de la fidélité : Afin d'examiner la stabilité des résultats dans le temps, une analyse test-retest a été entreprise auprès d'un échantillon, composé de 15 familles, qui a été recontacté pour répondre une seconde fois au même questionnaire. Neuf d'entre elles ont répondu à cette demande. Un intervalle temporel d'un mois a séparé les deux phases de consultation. D'un point de vue méthodologique, on s'accorde à dire d'un instrument qu'il est fidèle lorsque les indices de corrélation sont supérieurs au seuil arbitraire de .80 ce qui est le cas pour toutes les parties composant notre questionnaire à l'exception de la partie 2 (version adulte) : Partie 2 version adulte ($r=0.72$, $p<.05$) et version enfant ($r=0.82$, $p<.01$); Partie 3a ($r=0.82$, $p<.001$) et partie 3b ($r=1.00$, $p<.001$); Partie 4 ($r=0.93$, $p<.001$); Partie 5 ($r=0.98$, $p<.001$); Partie 6 ($r=0.92$, $p<.001$); Partie 7 ($r=0.83$, $p<.01$). L'indice de fidélité globale pour le score moyen de l'ensemble des questions du questionnaire s'élève à 0.97 ($p<.001$).

Finalement, l'analyse des réponses aux items montre que tous les choix de réponse ont été utilisés.

CONCLUSION

Les études de satisfaction, qui font partie des procédures en vigueur dans les modèles économiques, nécessitent des précautions lorsqu'elles prennent place dans les systèmes éducatifs ou de santé (Stallard, 1996). Dans cette étude, une analyse préliminaire nous a permis de nous assurer des qualités métriques de notre questionnaire. D'autre part, nous avons mis en évidence le fait que les indices de satisfaction ne reflètent pas uniquement la qualité des services offerts. Les attentes des répondants, les motifs parlant en faveur ou en défaveur du choix institutionnel se reflètent dans le jugement global du service et dans la manière dont les répondants jugent certaines prestations spécifiques.

De telles observations ne sont pas sans conséquences, ni sur le plan de la politique sociale, ni sur le plan clinique.

Au niveau de la politique sociale, l'interprétation des résultats des enquêtes de satisfaction en termes de régulation des services soulèvent des questions qui dépassent le cadre d'un service spécifique et se pose en termes de politique globale de l'éducation spécialisée (réponse différenciée aux besoins différenciés des différents groupes d'utilisateurs, évolution diachronique des besoins selon les étapes de vie de la personne et de sa famille). Sur le plan clinique, elle pose la question des conditions faites à des étapes importantes comme celui du placement en institution et de l'attention prêtée aux sentiments

divers qui prédominent dans ces situations. La satisfaction exprimée par les répondants semble en effet avoir un ancrage dans des représentations profondes.

Une question corrélative porterait sur le profit pédagogique et thérapeutique de la personne handicapée elle-même selon les contextes de placement, autrement dit sur le fait qu'une satisfaction minimale constitue un terrain nécessaire à l'apprentissage et/ou au changement thérapeutique comme le postule Lebow (1982).

SATISFACTION SURVEY : STEP BY STEP CONSTRUCTION OF A QUESTIONNAIRE

This article describes the development and evaluation of a multidimensional relatives satisfaction questionnaire for a mentally retarded child and adult special education and therapeutic institution. A metric analysis suggests that the questionnaire has a acceptable degree of validity. The reliability and utility of questionnaire is good proving an useful way of identifying service resource and directing service change. The need to methodologically evaluate user satisfaction questionnaires is stressed and their use in monitoring and assuring service quality discussed.

BIBLIOGRAPHIE

FONDATION PERCEVAL (2000) *Lignes directrices*. Document de travail non publié.

IREYS, H. T. & PERRY, J. J. (1999) Development and evaluation of a satisfaction scale for parents with children with special health care needs. *Pediatrics*, 104, 5, 1182-1192.

LANNERS, R. & MOMBAERTS, D. (2000) Evaluation of parents' satisfaction with early intervention services within and among european countries: construction and application of a new parent satisfaction scale. *Infant and young children*, 12, 3, 61-70.

LEBOW, J.-L. (1982) Consumer satisfaction with mental health treatment, *Psychological Bulletin*, 91, 244-259.

LECOINTE, M. (2001) L'évaluation instituante. In : Demailly, L. (Ed.), *Evaluer les politiques éducatives*. Bruxelles: DeBoeck.

OFFICE FÉDÉRAL DES ASSURANCES SOCIALES, Circulaire 2/99 relative à l'Assurance-Invalidité, aux subventions pour les frais d'exploitation et d'équipement selon l'art. 73, al. 2, b et c LI.

PERREAULT, M., TEMPIER, R., TARDIF, H., BERNIER, J., PAWLIUK, N., GARCEAU, L & LUSIGNAN, R. (1999) Perspective d'utilisateurs suivis en clinique externe d'établissements de première, deuxième et troisième ligne. *Santé mentale au Québec*, XXIV, 2, 52-73.

- PERREAULT, M., PAQUIN, G., KENENDY, S., DESMARAIS, J. & TARDIF, H. (1999) Patients perspectives on their relatives involvement in treatment during a short-term psychiatric hospitalization. *Soc psychiatry psychiatr epidemiol*, 34, 157-165.
- PERREAULT, M & LEICHNER, P. (1993) Patient satisfaction with outpatient psychiatric services. *Evaluation and Program Planning*, 16, 109-118.
- PETITPIERRE, G. (2000) Qui sont les usagers? *Pédagogie spécialisée*, 3, 1.
- STALLARD, P. (1996) Validity and reliability of the Parent Satisfaction Questionnaire. *British Journal of Clinical Psychology*, 35, 311-318.
- STALLARD, P. & LENTON, S. (1992) How satisfied are parents of pre-school children who have special needs with the services they have received? A consumer survey. *Child : care, health and development*, 18, 197-205.
- STANISWECKA, S. & AHMED, L. (1998) Patient expectations and satisfaction with health. *Nursing Standard*, 12, 18, 34-38.

**ENQUÊTE DE SATISFACTION
-SECTEUR DE SOCIO-THÉRAPIE-**

CONFIDENTIALITÉ

Vos réponses seront traitées par un organisme indépendant

Merci de ne pas inscrire votre nom sur le questionnaire

Partie I

Quelques questions personnelles

1. Mon enfant/pupille est

- de sexe féminin
- de sexe masculin

2. Mon fils/fille/pupille est âgé(e) de

- 22-30 ans
- 30-40 ans
- 40-50 ans
- 50-60 ans
- 60 et plus

3. Je suis

- sa mère
- son père
- son frère
- sa sœur
- un autre membre de la famille
- une autorité de tutelle

4. Sur le plan professionnel,

- Je suis en activité
- J'ai une activité au foyer (ménagère)
- Je suis au chômage
- Je suis retraité(e)
- autre

5. Ma profession (actuelle ou passée)

- cadre supérieur(e) (secteur public ou privé)
- cadre intermédiaire (secteur public ou privé)
- employé(e)
- indépendant(e)
- ouvrier(e)
- artisan

6. Je me situe dans la classe d'âge suivante

- 20-30 ans
- 30-40 ans
- 40-50 ans
- 50-60 ans
- 60 et plus

7. Mon fils/ma fille/pupille fréquente la Fondation Perceval depuis

- 0-3 ans
- 3-6 ans
- 6 à 9 ans
- 9 à 12 ans
- 12 ans et plus

8. Mon fils /ma fille/ pupille fréquente la Fondation Perceval (Plusieurs réponses possibles)

- Parce que c'est la structure qui semble lui convenir
- Parce que la Fondation est proche de mon domicile
- Parce que je préfère cette structure à d'autres
- Je n'ai pas l'impression d'avoir eu le choix
- Parce que c'est la seule structure que je connais
- Parce que la Fondation Perceval a une philosophie de vie qui correspond à la mienne
- Parce que j'avais fait de mauvaises expériences ailleurs
- Parce que ma fille /mon fils/mon pupille en a exprimé le désir
- Parce que la Fondation Perceval offre des services qui correspondent aux besoins de mon enfant/pupille et à mes besoins.
- Parce que certaines personnes m'ont conseillé cette structure

Ces personnes sont

- Des membres de la famille
- Des connaissances
- Des professionnels appartenant à d'autres institutions ou à des services officiels

- autre

Partie II

Prestations orientées vers la personne

9. Estimez-vous que le projet de vie personnalisé défini par les professionnels de l'institution est adapté aux besoins spécifiques de votre fille/fils/pupille ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| totalem. adapté | partiellem.
adapté | peu adapté | pas du tout adapté | sans avis |

10. Trouvez-vous satisfaisant le suivi pédagogique de votre fille/fils/pupille dans son foyer d'accueil ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| insatisfaisant | peu satisfaisant | satisfaisant | très satisfaisant | sans avis |

11. **Estimez-vous suffisantes les informations que vous recevez par rapport au suivi quotidien de votre fille/fils/pupille à Perceval ?**
- insuffisantes peu suffisantes assez suffisantes suffisantes sans avis
12. **Les informations reçues vous renseignent-elles sur l'évolution de votre fille/fils/pupille ?**
- oui, totalement oui, suffisamment non, pas vraiment non, pas du tout sans avis
13. **Les accompagnants sont-ils respectueux de la situation de vie de votre fille/fils/pupille ?**
- irrespectueux pas assez respectueux respectueux très respectueux sans avis
14. **Trouvez-vous que l'institution favorise de façon satisfaisante l'accès aux soins (médicaux, thérapeutiques) dont votre fille/fils/pupille a besoin ?**
- oui, très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant insatisfaisant sans avis
15. **Êtes-vous content(e) de la diversité des prestations thérapeutiques (eurythmie, musicothérapie, ...) offertes à votre fille/fils/pupille ?**
- pas du tout content pas vraiment content assez content très content sans avis
16. **Êtes-vous satisfait(e) des prestations médicales délivrées dans le cadre de l'institution ?**
- oui, très satisfait oui, assez satisfait non, peu satisfait non, très insatisfait sans avis
17. **Souhaiteriez-vous recevoir régulièrement des retours sur les prestations thérapeutiques dont bénéficie votre fille/fils/pupille ?**
- oui, pour chaque traitement oui, pour l'ensemble des traitements (1x/an) non, ce n'est pas nécessaire sans avis

Que représentent pour vous les apports culturels et artistiques ponctuant la vie de votre fille/fils/pupille ?

.....

.....

.....

.....

18. La prise en charge de votre fille/fils/pupille durant les périodes de vacances vous paraît-elle suffisante ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| totalem
insuffisante | pas assez
suffisante | suffisante | entièrement
suffisante | sans avis |

19. La participation financière aux frais de loisirs de votre fille/fils/pupille vous pose-t-elle des difficultés particulières ?

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| non | oui | sans avis |

Suggestion

.....
.....
.....
.....

20. Pensez-vous que l'institution respecte le choix confessionnel de votre famille ?

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| oui | non | sans avis |

21. Considérez-vous que votre fille/fils/pupille peut accéder librement aux activités confessionnelles de son choix ?

- | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| oui,
totalem | oui, de manière
acceptable | non,
pas suffisamment | non, de manière
inadmissible | sans avis |

22. Êtes-vous opposé(e) à ce que votre fille/fils/pupille bénéficie d'une pratique religieuse non confessionnelle dans le cadre de l'institution ?

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| non | oui | sans avis |

Comment percevez-vous la tenue des offices dominicaux à Perceval ?

.....
.....
.....
.....

23. Êtes-vous satisfait(e) de la diversité des activités professionnelles (ateliers) proposées dans le cadre de l'institution ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| totalem
satisfait | plutôt
satisfait | pas vraiment
satisfait | pas du tout
satisfait | sans avis |

24. À votre avis, les structures d'apprentissage au sein des ateliers sont-elles appropriées à l'acquisition d'un métier pour votre fille/fils/pupille ?

oui

non

je ne sais pas

Pourquoi ?

.....

.....

.....

25. Selon vous, les activités professionnelles qu'accomplit votre fille/fils/pupille sont-elles adaptées à ses capacités ?

non,
pas du tout

non,
pas assez adaptées

oui,
plutôt adaptées

oui,
tout à fait adaptées

sans avis

26. Le rythme et les horaires de travail des ateliers vous semblent-ils convenir à votre fille/fils/pupille ?

oui, sans aucun
doute

oui,
il me semble

non,
pas vraiment

non,
pas du tout

sans avis

27. La proportion maître d'atelier/compagnons permet-elle, selon vous, un encadrement adéquat ?

pas du tout
adéquat

peu adéquat

plutôt adéquat

tout à fait adéquat

sans avis

28. Jugez-vous nécessaire de motiver les Compagnons âgés à participer à la vie du travail ?

pas du tout
nécessaire

pas vraiment
nécessaire

plutôt
nécessaire

tout à fait
nécessaire

sans avis

Commentaire

.....

.....

.....

Partie III

Alimentation et habitat

29. Je trouve que le nombre d'accompagnants de ma fille/fils/pupille au foyer est :

tout à fait
suffisant

plutôt suffisant

insuffisant

très insuffisant

sans avis

30. Je pense que la stabilité du personnel d'encadrement est :

très insuffisante insuffisante bonne excellente sans avis

31. Je pense que le respect et les mesures de protection de l'intimité de ma fille/fils/pupille sont :

excellentes bonnes mauvaises très mauvaises sans avis

32. Je trouve que le respect des éducateurs face aux biens et aux affaires personnelles de ma fille/fils/pupille est :

très mauvais mauvais bon excellent sans avis

33. Connaissant l'ambiance du foyer d'accueil, je la trouve :

très mauvaise mauvaise bonne excellente sans avis

34. Connaissant l'ambiance générale de l'institution, je la trouve :

très mauvaise mauvaise bonne excellente sans avis

Êtes-vous satisfait(e) de :

35. -la qualité de l'alimentation proposée à votre fille/fils/pupille :

très satisfait assez satisfait peu satisfait pas du tout satisfait sans avis

36.-la variété et l'équilibre des menus proposés à votre fille/fils/pupille :

très satisfait assez satisfait peu satisfait pas du tout satisfait sans avis

37. Selon mes constatations, je trouve que les différents lieux de résidence de Perceval sont :

sales plutôt sales plutôt propres propres sans avis

Qu'est-ce qui, à votre avis, contribuerait à améliorer la qualité de vie à Perceval ?

.....
.....
.....
.....

Partie IV

Prestations centrées sur les parents et l'entourage

38. Je reçois des réponses aux questions que je pose :

- toujours souvent rarement jamais sans avis

39. Je pense que les professionnels me comprennent de façon :

- superficielle insuffisante suffisante approfondie sans avis

40. Lors de dialogues et d'échanges avec les professionnels, leur attitude est :

- toujours bienveillante généralement bienveillante rarement bienveillante malveillante sans avis

41. Avez-vous parfois l'impression d'être jugé(e) par les professionnels ?

- toujours parfois rarement jamais sans avis

42. Comment estimez-vous l'intérêt que manifestent les professionnels envers vous-même, vos questions, vos projets ?

- tout à fait insuffisant plutôt insuffisant assez suffisant tout à fait suffisant sans avis

43. Les informations que je reçois sur les difficultés, les progrès, le handicap, l'évolution de la vie de ma fille/fils/pupille sont :

- tout à fait suffisantes assez suffisantes plutôt insuffisantes tout à fait insuffisantes sans avis

Qu'est-ce qui, selon vous, contribuerait à l'amélioration des relations entre les parents et les accompagnants ?

.....
.....
.....
.....

Partie V

Partenariat

44. Je me sens libre d'exprimer mon avis au sujet de la prise en charge de mon fils/ma fille/mon pupille :

- totalement libre plutôt libre pas vraiment libre complètement bloqué sans avis

45. Lors de décisions à prendre pour mon fils/ma fille/mon pupille, pouvez-vous être actif(ve) dans le dialogue ?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| tout à fait
inactif | plutôt
inactif | plutôt
actif | tout à fait
actif | sans avis |
46. Estimez-vous avoir suffisamment de collaboration sur le terrain avec les intervenants ?
- | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tout à fait
suffisante | suffisante | insuffisante | très
insuffisante | sans avis |
47. Les professionnels respectent-ils votre cellule familiale ?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| toujours | la plupart
du temps | rarement | jamais | sans avis |
48. Pour vous, la fréquence des contacts avec le responsable de maison est-elle :
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| très
insuffisante | insuffisante | suffisante | tout à fait
suffisante | sans avis |
49. Considérez-vous les contacts avec des professionnels autres que le responsable de maison comme :
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| indispensables | plutôt
utiles | pas vraiment
utiles | sans utilité
aucune | sans avis |
50. Actuellement, ces possibilités de contact sont-elles :
- | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tout à fait
suffisantes | suffisantes | insuffisantes | très
insuffisantes | sans avis |
51. En tant que parent/tuteur, vous sentez-vous bien reçu(e) lorsque vous venez à Perceval ?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| jamais
bien reçu | rarement
bien reçu | plutôt
bien reçu | toujours
bien reçu | sans avis |
52. Trouvez-vous que les intervenants et vous-même travaillez en partenariat, que vous êtes unis pour accompagner votre fille/fils/pupille ?
- | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| je suis
tout à fait
de cet avis | je suis
partiellement
de cet avis | je ne suis pas
de cet avis | je ne suis vraiment
pas de cet avis | je suis
sans avis |

Partie VI*Ouverture du système vers l'extérieur*

53. Comment estimez-vous l'ouverture de l'institution vis-à-vis des offres de loisirs à l'extérieur ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| rarissime | trop occasionnelle | convenable | très suffisante | sans avis |

Êtes-vous suffisamment informé(e) sur :

54. -les formalités administratives

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| très bien informé | bien informé | pas très bien informé | pas du tout informé | sans avis |

55. -les aides financières

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| pas du tout informé | pas très bien informé | bien informé | très bien informé | sans avis |

56. -les droits et obligations des parents/tuteur/représentant légal

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| très bien informé | bien informé | pas très bien informé | pas du tout informé | sans avis |

57. -les recherches de placement

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| pas du tout informé | pas très bien informé | bien informé | très bien informé | sans avis |

Partie VII*Fonctionnement et compétences du système*

58. Comment trouvez-vous les différents rythmes (journalier, hebdomadaire, annuel)?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| pas du tout adaptés | peu adaptés | plutôt adaptés | très adaptés | sans avis |

59. Êtes-vous suffisamment informé(e) sur le fonctionnement de la Fondation Perceval?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| très bien informé | bien informé | pas très bien informé | pas du tout informé | sans avis |

Avez-vous confiance

60. - dans les collaborateurs responsables de l'institution?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| non, | non, | oui, | oui, | sans avis |
| pas du tout | pas vraiment | partiellement | totalemement | |

61. - dans les compétences des responsables de maison ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| non, | non, | oui, | oui, | sans avis |
| pas du tout | pas vraiment | partiellement | totalemement | |

Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

62. Le mode de prise en charge de type communautaire est-il adapté aux besoins spécifiques de votre fille/fils/pupille ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| pas du tout | pas très bien | bien | très bien | sans avis |
| adapté | adapté | adapté | adapté | |

63. Selon vous la présence et la proximité des collaborateurs dans les foyers de vie est-elle bénéfique pour votre fille/fils/pupille ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| très | plutôt | pas spécialement | plutôt | sans avis |
| bénéfique | bénéfique | bénéfique | dérangeante | |

À votre avis, quelles sont les compétences nécessaires que doivent posséder les collaborateurs pour mener à bien ce mode de prise en charge ?

.....

.....

.....

.....

64. La diversité et la mixité socio-culturelle des collaborateurs et des séminaristes de l'institution vous dérange-t-elle ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| aucun | dérangement | dérangement | dérangement | sans avis |
| dérangement | faible | modéré | important | |

65. Les étudiants qui accompagnent votre fille/fils/pupille vous semblent-ils bien préparés et encadrés par les collaborateurs responsables ?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| non, | non, | oui, | oui, | sans avis |
| pas du tout | pas correctement | convenablement | tout à fait | |

66. **Souhaiteriez-vous un accompagnement plus conventionnel ?**
 oui non sans avis
67. **Pensez-vous que la formation d'éducateur spécialisé dispensée à Perceval pénalise la prise en charge de votre fille/fils/pupille ?**
 non, au contraire, elle l'enrichit non, elle ne la pénalise pas oui, elle la pénalise partiellement oui, elle la pénalise totalement sans avis
68. **Savez-vous à qui vous adresser en cas de questions administratives ou financières ?**
 je sais précisément je crois savoir non, je ne sais pas
69. **Êtes-vous satisfait(e) des services administratifs et financiers de l'institution ?**
 très insatisfait plutôt insatisfait plutôt satisfait très satisfait sans avis
70. **Rencontrez-vous un personnel administratif disponible lorsque vous vous adressez à lui ?**
 oui, toujours disponible oui, assez disponible non, rarement disponible non, jamais disponible sans avis
71. **Êtes-vous satisfait(e) de la qualité des informations reçues ?**
 non, absolument pas non, pas vraiment oui, plutôt satisfait oui, entièrement satisfait sans avis
72. **Appréciez-vous la situation de l'institution ?**
 oui, c'est très important oui, c'est plutôt important non, c'est peu important non, ce n'est pas du tout important sans avis
73. **Appréciez-vous le soin apporté au site ?**
 oui, c'est essentiel oui, c'est assez important non, c'est peu important non, ce n'est pas du tout essentiel sans avis
74. **Appréciez-vous le caractère individuel de chaque lieu de vie ?**
 oui, c'est très important oui, c'est plutôt important non, c'est peu important non, ce n'est pas du tout important sans avis

75. Pour répondre aux besoins des pensionnaires, le nombre et la structure des foyers de vie offrent-t-il un choix de possibilités d'accueil :

- | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| absolument
insuffisant | insuffisant | suffisant | tout à fait suffisant | sans avis |

Quelles sont vos principales attentes et remarques vis-à-vis de la Fondation Perceval ?

Quelle orientation souhaitez-vous que Perceval prenne pour son développement dans les années à venir ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

76. Pour vous ce questionnaire est :

- | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| absolument
indispensable | plutôt
utile | pas vraiment
utile | sans utilité
aucune | sans avis |

77. Répondre à ce questionnaire vous a semblé :

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| trop complexe | plutôt
complexe | relativement
aisé | tout à fait
aisé | sans avis |

*Nous vous remercions de votre participation à cette enquête
Et vous tiendrons informés de ses résultats*