

EVALUATION DE SERVICE 2016



Tandem - Rue des Déportés, 20 - 4800 VERVIERS
Tél.: 087/64 66 54 - si.tandem@skynet.be - www.saitandem.be

Siège social: Services d'accueil pour l'intégration des personnes handicapées A.S.B.L. - Rue des Fusillés, 1 - B-4837 BAELEN (Membach). N° d'entreprise 465073923

Introduction

Comme nous l'avions fait en 2011 et en 2013, nous avons réalisé en 2017, une nouvelle enquête de satisfaction auprès des familles de nos bénéficiaires et des professionnels avec lesquels nous avons collaboré entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2016. Ce sondage rencontre une des exigences de l'AViQ et nous permet d'ajuster notre travail aux besoins des familles et des jeunes accompagnés.

Camille Vande Craen, stagiaire en Ingénierie et Actions Sociales, a participé à ce travail. Cette dernière effectue, en effet, en collaboration avec notre service, une **recherche sur le soutien à la scolarité pour des enfants à besoins spécifiques**. Notre enquête de satisfaction s'est donc un peu plus axée sur cette problématique. Madame Vande Craen poursuit ce travail en 2018 avec des rencontres de professionnels de terrain afin de confronter leurs regards sur le sujet. L'objectif final sera de **rédiger une brochure d'informations sur le soutien à la scolarité** pour des enfants à besoins spécifiques, brochure à destination des professionnels (enseignants, Centre PMS, services généraux, etc.) et des parents.

Méthodologie

1. Instruments

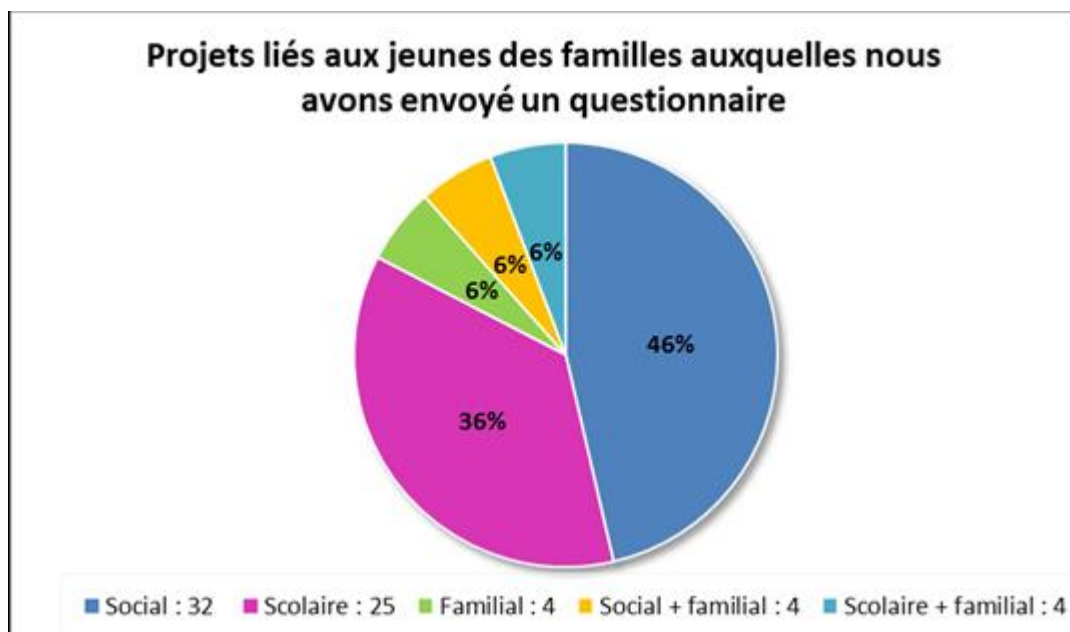
En 2011, le questionnaire envoyé aux familles et celui envoyé au réseau professionnel ont été réalisés par l'équipe de Tandem. Ils ont été revus en 2013 en fonction des constats faits lors du dépouillement des réponses. Cette année, les deux questionnaires ont également été retravaillés dans leur entièreté (tant dans leur contenu que dans leur structure) : certaines questions posées en 2013 ont été gardées, d'autres ont été supprimées et enfin, de nouveaux thèmes ont été interrogés. Au vu de la recherche de Camille Vande Craen, les questions relatives au soutien à la scolarité ont été largement approfondies cette année. A noter que la réponse à ces questionnaires se faisait de manière anonyme.

Les deux questionnaires envoyés comprenaient des questions fermées et des questions ouvertes. Ils s'articulaient autour des domaines suivants :

- la collaboration avec le service
- l'accompagnement et le suivi
- l'organisation et le fonctionnement du service
- le soutien à la scolarité

2. Participants

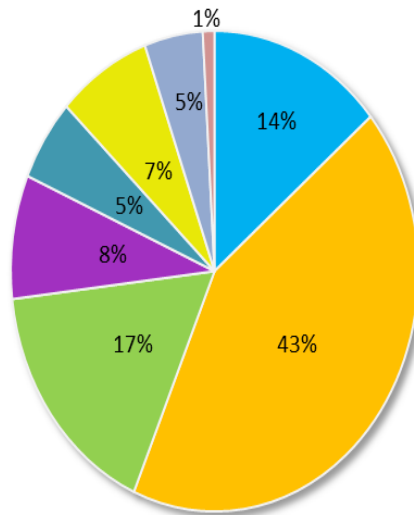
68 questionnaires ont été envoyés aux familles par courrier.



NB : Notons qu'on remarque un total de 69 projets pour 68 questionnaires envoyés. Ceci s'explique en effet SOIT par des parents divorcés pour lesquels deux questionnaires ont été envoyés en lien avec un seul et unique enfant donc un seul projet SOIT à des questionnaires envoyés à un seul parent de plusieurs enfants inscrits à Tandem donc plusieurs projets.

108 questionnaires ont été envoyés au réseau professionnel par courrier.

Répartition des courriers envoyés au réseau



- PMS : 15 envois
- Ecoles enseignement ordinaire : 46 envois
- Ecoles enseignement spécialisé : 18 envois
- Services thérapeutiques (SSM, CFE, CRF) : 12 envois
- Services aide à la jeunesse (SAJ, SPJ, SAIE, home) : 6 envois
- Thérapeutes privés (logopèdes, ergothérapeutes, psychologues, psychomotriciens) : 8 envois
- Services AVIQ : 5
- Autre (ASD) : 1 envoi

Résumé des résultats

- Au total, **25 des 68 questionnaires envoyés aux familles nous ont été retournés**. La majorité des questionnaires reçus (44%) provenaient de parents dont l'enfant était accompagné dans le cadre d'un projet de soutien à la scolarité.
- **53 questionnaires sur les 108 envoyés au réseau professionnel nous ont été retournés**. 43 provenaient d'écoles (enseignants et direction) ou de Centre PMS.
- De manière générale, **les résultats obtenus et les commentaires laissés nous confortent dans notre manière de travailler avec les bénéficiaires et leur famille mais aussi avec le réseau professionnel**. Contrairement aux deux précédentes évaluations, les familles et nos partenaires ne pointent plus un manque de visibilité du service et semblent plus au clair par rapport aux fonctions de chaque membre de l'équipe.
- **Une large majorité des parents sont satisfaits voire très satisfaits de la collaboration avec Tandem, de l'accompagnement qui leur est proposé et du fonctionnement du service**. La satisfaction apparaît plus importante encore pour les projets de soutien à la scolarité. Nous avons également profité de cette enquête pour sonder les parents sur les thèmes qu'elles souhaiteraient voir abordés lors des soirées familles. Plusieurs thématiques ont été citées et ont été transmises à la personne responsable de l'organisation de ces soirées.
- **Nos partenaires ont également laissé une évaluation positive de la qualité de notre service en termes de collaboration, d'accompagnement, d'organisation et de fonctionnement**. Les résultats montrent cependant que **plusieurs d'entre eux n'ont pas une vision globale des missions de notre service**. Une majorité de questionnaires a été envoyée à des enseignants. Ceux-ci ne connaissent souvent Tandem que par le biais des projets de soutien à la scolarité (qui ne couvrent qu'une partie de nos missions). Au vu des résultats, il nous semble opportun, à l'avenir, de remettre à chaque enseignant la brochure de notre service. Dans le même ordre d'idée, nous pensons également **revoir le contenu de notre site internet** (en étoffant notamment les informations relatives à nos missions) et d'en informer ensuite nos principaux partenaires. En effet, la plupart d'entre eux disent ne jamais l'avoir consulté. **En ce qui concerne le soutien à la scolarité, les résultats obtenus sont également très positifs**. Certains commentaires pointent néanmoins des limites et difficultés du dispositif d'intégration scolaire. Notons enfin que la **disponibilité et la flexibilité des intervenantes, la personnalisation de l'accompagnement, le travail de terrain et le partenariat avec les professionnels** sont quelques-uns des « points forts » de notre service cités par nos partenaires.