



Institut protestant pour enfants déficients auditifs "BRUCKHOF"  
[www.bruckhof.org](http://www.bruckhof.org)

---

*Rapport de l'enquête de satisfaction des parents des  
enfants et adolescents qui fréquentent l'Institut Bruckhof.  
Section d'Éducation et d'Enseignement Spécialisés - SEES*

*Année scolaire 2017-2018*



**L**a satisfaction de nos usagers et leurs parents est une priorité dans la gestion de la qualité de nos interventions.

**L**e Comité de pilotage de l'amélioration continue de la qualité de notre établissement a donc adressé un questionnaire de satisfaction aux familles en fin d'année scolaire, afin que nous puissions définir les actions d'amélioration à mettre en œuvre au regard des points de vues exprimés par les familles des usagers.

☛ **Objectifs :**

La constitution du questionnaire de satisfaction a pour but d'impliquer les parents des usagers dans la vie de l'établissement. Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et permet aux parents des usagers de s'exprimer.

☛ **Méthodologie :**

Groupe de travail

Ce questionnaire, destiné aux parents des usagers, a été élaboré par le Comité de Pilotage de l'amélioration continue de la qualité de notre établissement, composé de Mesdames Beral, Brunissen, Ehret, Fechter, Gornay, Gruber, Stenger et Messieurs Baltzli, Bancelin, Uhlmann représentant un panel varié de tous les services de l'Institut (Direction, Administration, Services Généraux, Pôles Educatifs et Pédagogiques).

## Choix des thèmes

Il a été conçu autour de quatre thèmes principaux, avec des questions simples et claires, accessibles à tous, avec des propositions de réponses à choix multiples permettant toutes de justifier une insatisfaction éventuelle ou d'enrichir la réponse apportée. Il s'est voulu chaleureux et ludique en intégrant des smiley de couleur représentant le niveau de satisfaction.

## Enquête dépouillement et analyse

L'enquête a ensuite été remise en mains propres aux familles qui ont pu la compléter de façon anonyme.  
Enfin, le dépouillement et l'analyse des résultats ont été réalisés par notre Comité de Pilotage.

### ☛ Démarche de communication :

La Direction a informé le Conseil d'Administration, le Conseil de la Vie Sociale et l'équipe de l'Institut Bruckhof de l'élaboration de ce questionnaire.

### ☛ Les différentes étapes de l'enquête :

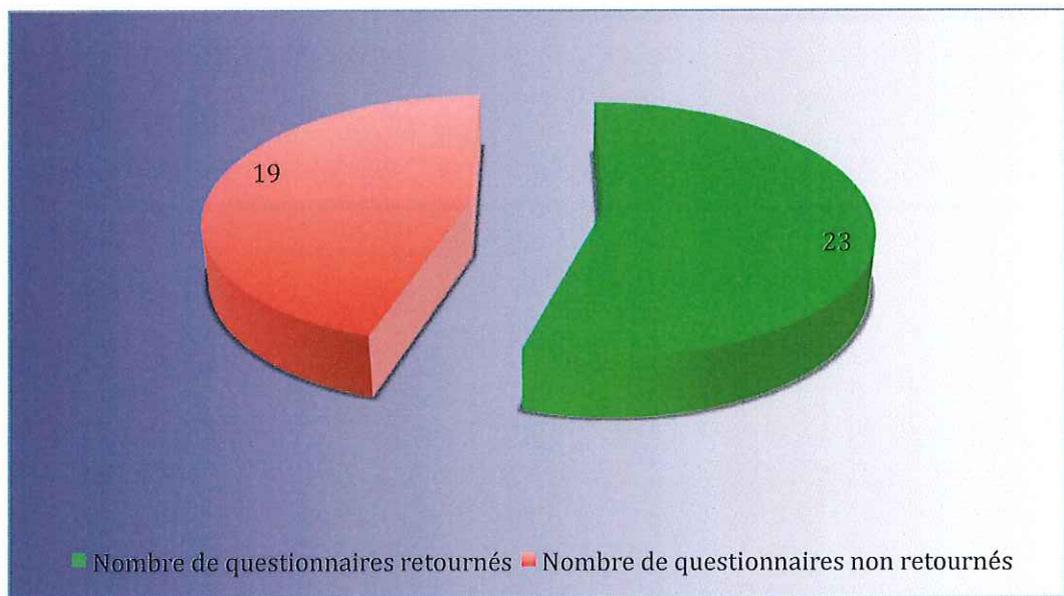
1. Passation du questionnaire
2. Recueil des données
3. Analyse des résultats
4. Bilan de l'enquête
5. Diffusion des résultats aux parents, salariés et partenaires.



## ☛ Participation :

42 questionnaires ont été distribués, 23 réponses nous ont été transmises.

# Participation



## ☛ Satisfaction globale:

### Tout à fait satisfait



68 %

### Plutôt satisfait



27 %

### Plutôt pas satisfait



3 %

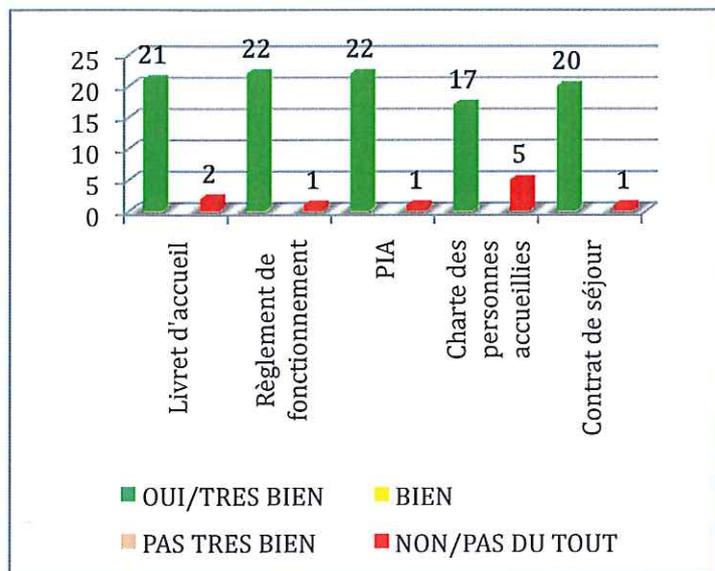
### Pas du tout satisfait



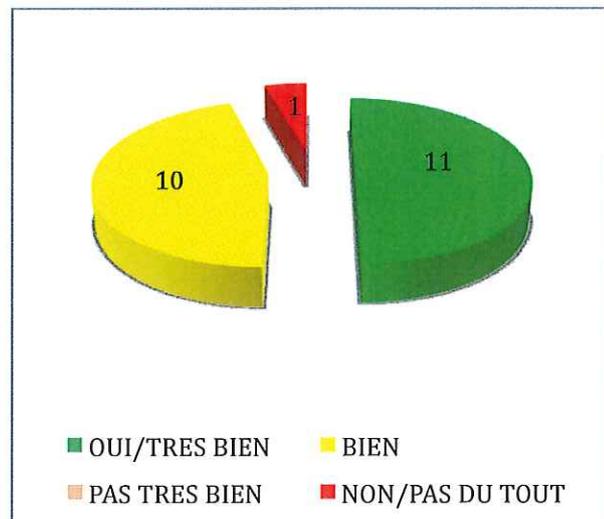
2 %

## ☞ Synthèse des différents thèmes abordés :

### Inclusion des outils relatifs à la loi 2002-2

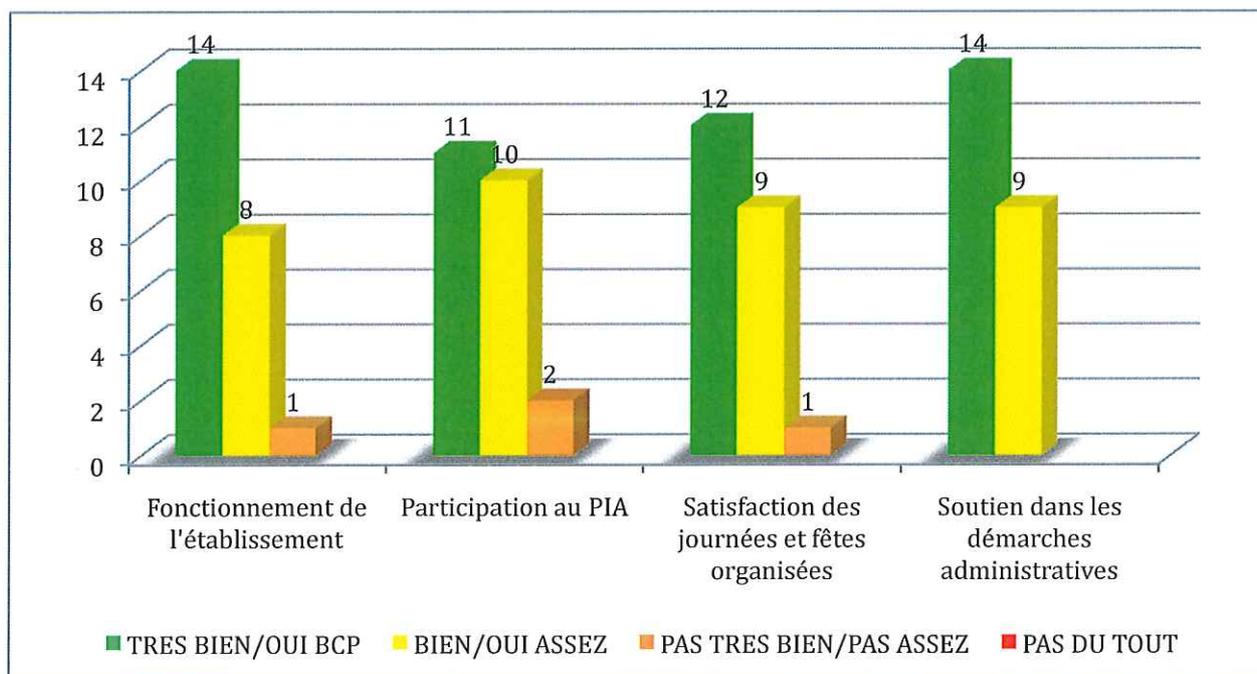


### Fonctionnement du CVS



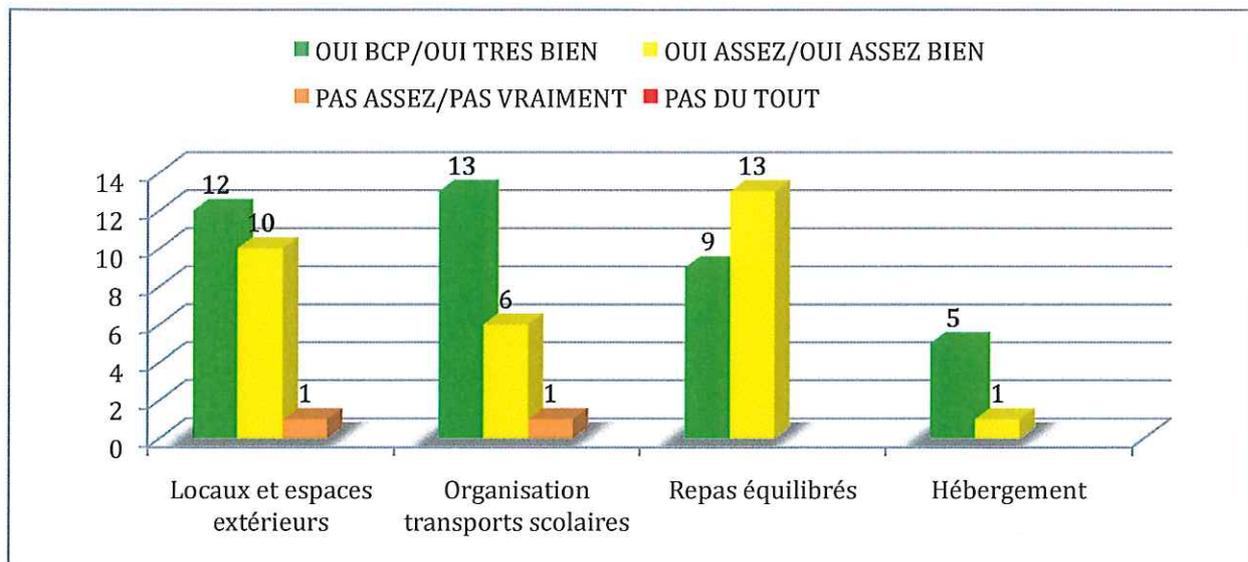
*Transmission et compréhension des documents relatifs à la loi 2002-2 et du fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale (CVS) globalement satisfaisants. Cependant, nous observons que la charte des personnes accueillies n'a pas toujours été lue.*

## Partenariat avec les familles



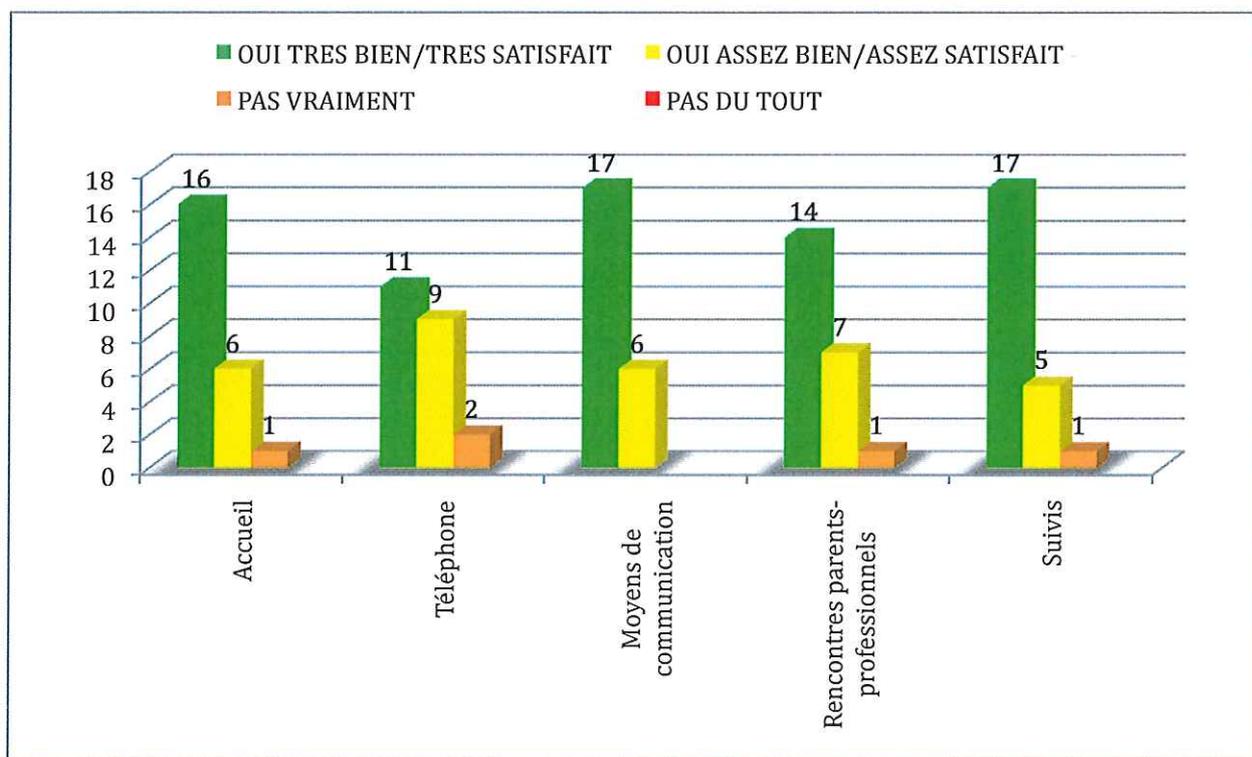
*Les parents sont impliqués dans l'élaboration du projet de leur enfant et se sentent soutenus dans leurs démarches administratives. Ils apprécient les événements organisés au sein de l'établissement.*

# Fonctions logistiques



*Les locaux et les espaces extérieurs sont reconnus par les parents comme des lieux bien aménagés et agréables. L'organisation des transports en taxi peut être améliorée. Les parents sont globalement satisfaits des menus proposés aux enfants et des conditions d'hébergement pour les internes.*

# Accompagnement, rencontres et moyens de communication



*Nous sommes heureux de constater que la majorité des familles est très satisfaite du suivi de leur enfant au sein de l'établissement. Elles apprécient l'accueil chaleureux de l'équipe pluridisciplinaire.*



**Nous remercions chaleureusement toutes les personnes  
ayant pris le temps de compléter cette enquête.**