



Association les Fontaines

Abbé Pierre Marlé

## Questionnaire de satisfaction associatif

Décembre 2012

Il fut un temps, pas si lointain, où les associations rendaient peu de comptes ou à minima, aux familles des jeunes qu'elles accueillait. Elles en rendaient à leurs tutelles et aux familles qui les interrogeaient. Elles étaient, pourrait-on dire, par essence, là pour le bien des jeunes. Sachant ce qui était bon et bien pour ses pensionnaires avec, avouons –le, une légère propension à dévaluer les familles : « Puisque les enfants sont chez nous, c'est bien la démonstration que la famille.... ». C'était un temps « archaïque » où l'institution était dans une position dominant /dominé. La famille souvent mise en position de culpabilisation. Puisqu'elle avait, dans nombre de cas, échoué dans l'éducation de son enfant qu'allait-elle donner comme leçons, conseils à l'institution ? Quel regard pouvait-elle s'autoriser à porter sur l'institution ? Reconnaissons-le, la participation des familles dans la vie institutionnelle relevait, le plus souvent, du vœu pieu que d'une réalité tangible. En fait chacun faisait comme il l'entendait, persuadait, bien sur, d'être « pédagogiquement » et « éducativement » à la pointe.

Ce temps est révolu depuis la loi 2002-2, obligation est faite aux institutions de faire participer les usagers et les familles à la vie de l'institution. Conseils de la vie sociale, groupes d'expression se sont depuis misent en place dans l'ensemble des institutions.

La pratique du questionnaire de satisfaction tend à se démocratiser de plus en plus et c'est un plus qu'il faut privilégier. Il répond de manière plus adéquate encore à l'amélioration continue de la qualité des établissements en cherchant à associer, de manière la plus large possible, les familles, les usagers à la vie de l'institution.

Celui réalisé par l'Association fait apparaître un déficit de communication avec les familles et ce malgré le journal et le site associatif. Il nous faudra donc repenser nos modes de communication.

Siège social & administratif :  
Centre polyvalent « les Blanchères » - 40 rue Louise Damasse – VERNON  
Tél. : 02 32 64 35 70 – Fax : 02 32 64 35 79 – Courriel : [siège.asso@lesfontaines.fr](mailto:siège.asso@lesfontaines.fr)  
Adresse postale : B.P. 128 - 27201 VERNON cedex Site Internet : [www.asso-lesfontaines.fr](http://www.asso-lesfontaines.fr)

Association Loi 1901 à but non lucratif et d'utilité sociale  
Déclarée à la préfecture de l'Eure le 30.11.1955

Le peu de réponse des «anciens» de l'année scolaire écoulée pose le problème du maintien d'un contact minimum avec eux.

La bonne nouvelle c'est qu'une grande majorité des familles se disent satisfaites du travail effectué en direction de leur enfant.

Maintenant, c'est au tour de chaque établissement de réaliser son propre questionnaire pour pouvoir mieux répondre aux besoins spécifiques propre à chaque structure. Pour que nous soyons dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité.

Chacun a à y gagner.

Alain Petter, Conseiller technique

## **Questionnaire de satisfaction associatif**

*Juillet 2012*

C'est bien à une amélioration permanente des prestations proposées aux usagers que la Loi 2002-2 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale nous convie. Cette amélioration permanente doit prendre en compte les remarques, observations, propositions faites par les usagers et leurs familles dans toutes les instances où elles sont consultées. Le questionnaire de satisfaction est un outil pertinent pour recueillir, de manière plus précise, les avis, besoins et désirs des usagers.

Le questionnaire de satisfaction associatif, réalisé fin 2011, s'il aborde des thématiques transversales aux différents établissements, se veut avant tout un questionnement sur la visibilité et la communication associative. Que ce soit la connaissance que les usagers ont du conseil d'administration, ce qu'ils pensent du journal associatif « Le Bulletin » ou du site internet. Ce qui est interrogé se sont nos manques et que l'on puisse voir ce qu'il nous est possible d'améliorer pour répondre au plus près à leurs attentes.

Pour ce qui est du journal, par exemple, la ligne éditoriale retenue est celle d'informer principalement de l'actualité des établissements et à ce titre, il s'adresse principalement aux usagers et aux familles.

Le site internet, lui, conjugue plusieurs objectifs : offrir une information rapide aux familles, servir de base documentaire aux salariés et stagiaires ainsi qu'à toute autre personne

intéressée aux activités de l'Association. Ce qui, peut-être, le rend de par sa «polyvalence» d'un accès moins spontané.

L'objectif à ne pas perdre étant de rendre le plus lisible possible ce que nous sommes, ce que nous offrons et ce que nous réalisons.

Les réponses, des personnes accueillies, au questionnaire nous amènera à repenser notre offre, nos services pour qu'ils soient le plus en adéquation avec leurs attentes.

Actuellement la phase de traitement des réponses n'est pas achevée, elle devrait l'être fin septembre 2012. Il va sans dire qu'une large publicité sera faite des résultats et les améliorations proposées mises en place.

Alain Petter, Conseiller technique



## **Association LES FONTAINES – Abbé Pierre Marlé**

### **Siège Social & Administratif**

#### ***Direction générale & Pôle ressources associatif***

Centre polyvalent "Les Blanchères"

40 rue Louise Damasse - VERNON

**Adresse postale : BP 128 - 27201 VERNON cedex**

☎ 02 32 64 35 70 📠 02 32 64 35 79

Courriel : [siege.asso@lesfontaines.fr](mailto:siege.asso@lesfontaines.fr)

Site Internet : [www.asso-lesfontaines.fr](http://www.asso-lesfontaines.fr)

*Enfants et adolescents en difficultés psychologiques Protection de l'enfance Handicap moteur Guidance familiale Enfants et adolescents en difficultés psychologique Protection de l'enfance Handicap moteur Guidance familiale Enfants et adolescents e*