

« Parcours des enfants âgés d'un an »

Annexe 2 : Enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction des usagers, voire des usagers potentiels de l'ONE, telle que prévue dans le Contrat de gestion de l'ONE 2008-2012 (art 183), a été intégrée dans la recherche menée par la SA Dedicated Research, à la demande de l'ONE. Elle a été une des bases du débat public mené sous la forme d'Etats généraux de la petite enfance, organisé en avril 2012.

Une enquête par questionnaire a été administrée par enquêteur en face à face auprès de 1 562 mamans d'enfants âgés d'un an, sélectionnés de manière aléatoire sur base du registre national.

Consultations prénatales de l'ONE

L'ONE dispose actuellement de 46 sièges de consultations, dont 14 à Bruxelles. 26 sont des structures hospitalières et 20 des consultations de quartier. Il n'y a pas de structure prénatale dans la province du Luxembourg.

Q2.h) Pourquoi n'avez-vous pas réalisé le suivi de la grossesse aux consultations prénatales de l'ONE ?



Total (N=1341)

Q2.i) Pour quelles raisons avez-vous choisi la consultation prénatale de l'ONE ?



Total (N=177)

Si l'on se focalise sur les raisons de ne pas utiliser les suivis proposés par l'ONE en prénatal, on remarque qu'aucun frein n'a réellement été mis en évidence.

La principale raison qui devance de loin les suivantes est le fait de ne pas connaître ces consultations ou de ne pas les identifier comme faisant partie de l'ONE (62%), ce qui n'est pas illogique au vu du nombre de sièges de consultations.

Les femmes mentionnent ensuite le fait de préférer leur médecin habituel (gynécologue : 36%, médecin généraliste : 1%), ou encore n'en ressentent pas le besoin, la nécessité (8%). Enfin, nous observons très peu de critiques négatives des consultations ONE. En effet, à peine 2% citent l'incompatibilité des horaires des consultations avec ceux de leur travail et 1% dit ne pas se faire suivre à l'ONE suite à une (des) expérience(s) négative(s) lors d'une grossesse précédente.

Si l'on analyse les motivations à assister aux consultations proposées par l'ONE, il en ressort une réelle satisfaction des mamans qui les fréquentent. Effectivement, les mamans apprécient les lieux de suivi pour la compétence du personnel (34%), pour son prix abordable (33%, surtout les femmes vivant à Bruxelles et dans des zones urbaines), pour les expériences positives rencontrées lors de leur(s) grossesse(s) précédente(s) (25%) et pour l'accessibilité du réseau (consultations proches du domicile ou du lieu de travail : 11%). Plus d'une femme sur 5 (22%) a réalisé son suivi à l'ONE parce qu'un(e) proche, une amie le lui a conseillé (bouche à oreille).

Carnet de la mère

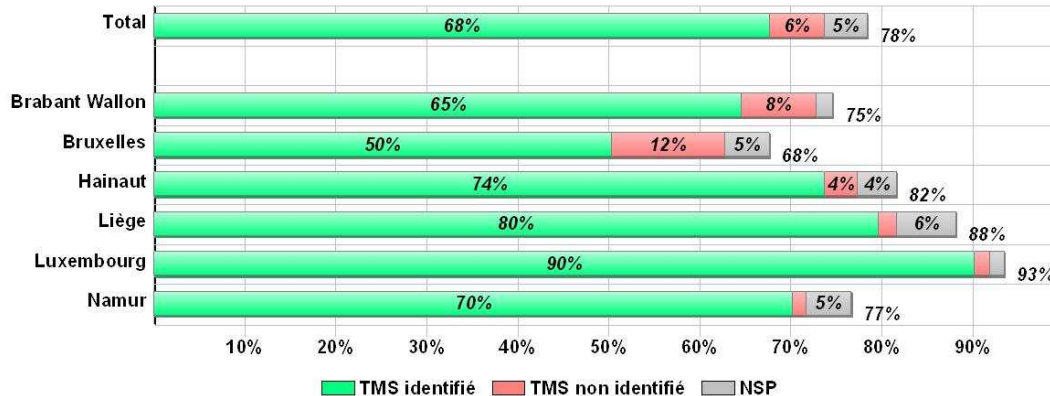
Près de 2 mamans sur 3 (61%, soit 950 mamans) se souviennent avoir reçu le carnet de la mère.

La majorité des femmes accorde de la valeur et apprécie ce carnet : 74% d'entre elles l'ont utilisé et ce, plus souvent les primipares vivant en milieu urbain.

Enfin, 84% le trouvent bien fait. Nous observons donc une satisfaction du carnet de la mère relativement élevée.

Séjour à la maternité

Q3.d) Avez-vous reçu des informations sur l'ONE, les consultations et ses services lors de votre séjour à la maternité ? Si oui, était-ce quelqu'un de l'ONE ?



L'étude montre que 78% de mamans ont reçu de l'information sur l'ONE lors de leur séjour en maternité. Clairement cette statistique varie selon la province, si au Luxembourg 93% des mamans reçoivent de l'information, elles ne sont plus que 68% à Bruxelles.

Seulement 50% des mamans bruxelloises ont bien identifié le TMS. Ce sont par contre ces mamans qui considèrent le plus fréquemment l'information reçue comme étant très utile (59% contre 51% pour l'ensemble des mamans interrogées).

Lors d'un premier enfant, l'information est logiquement jugée plus utile par les mamans (55% jugent l'information très utile contre 48% pour les mamans ayant déjà eu un enfant). Ce sont les mamans provenant d'Afrique subsaharienne qui jugent l'information la plus utile (71%).

Carnet de l'enfant

Le carnet de l'enfant est un document officiel de la Communauté française. Il s'agit d'un outil de promotion de la santé qui vise entre autres à favoriser la communication entre l'enfant, ses parents et l'ensemble des intervenants médicaux.

Les feuillets autocollants donnant accès à la gratuité des vaccins compris dans le calendrier vaccinal de la Communauté française y sont insérés.

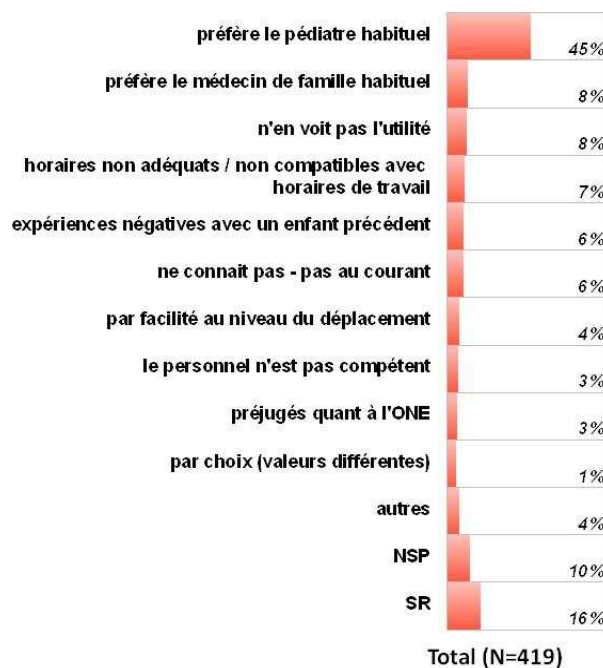
Presque toutes les mamans se souviennent avoir reçu le carnet de l'enfant (98%) et l'utilisent (97%).

Consultations pour enfants de l'ONE

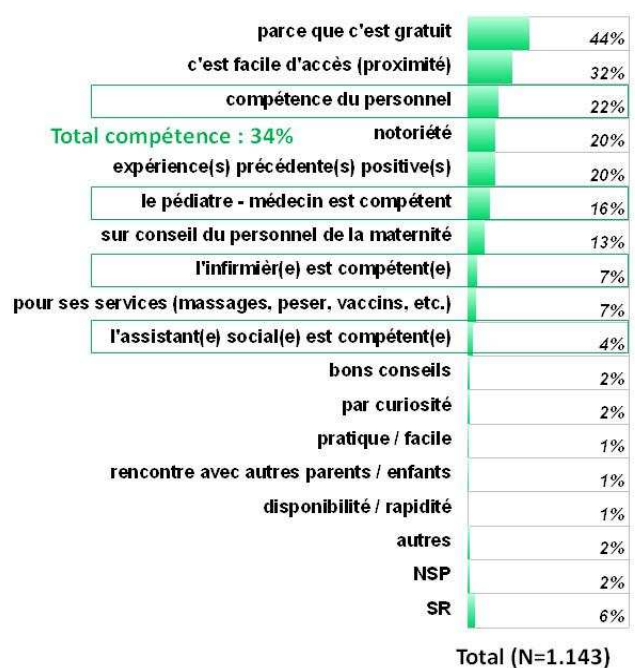
L'ONE dispose d'un vaste réseau étendu sur le territoire wallon et à Bruxelles, composé de 624 lieux de consultation pour enfants et de 6 cars sanitaires (qui desservent les zones d'habitation moins denses, plus isolées).

Tous les services de l'ONE sont entièrement gratuits et ont comme objectif global la promotion de la santé, du bon développement et du bien-être de l'enfant de 0 à 6 ans, de manière préventive.

Q4.d) Pourquoi n'avez-vous jamais effectué de suivi aux consultations pour enfants de l'ONE ?



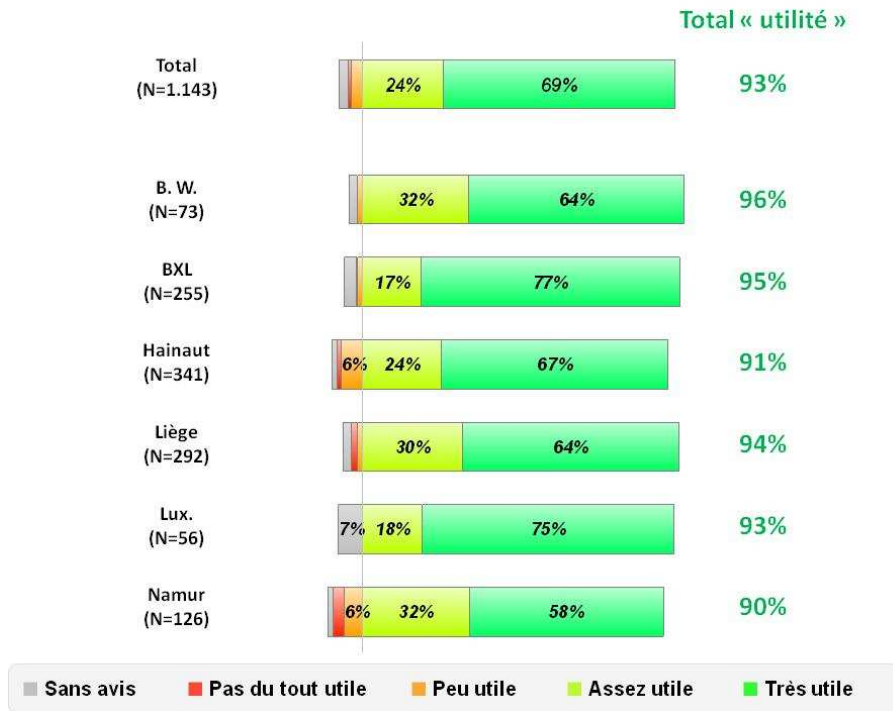
Q4.f) Pour quelles raisons allez-vous (avez-vous été) aux consultations pour enfants de l'ONE ?



Les raisons pour ne pas se rendre aux consultations de l'ONE sont peu exprimées : les mamans préfèrent leur pédiatre (45%), leur médecin généraliste (8%) ou encore n'en voient pas l'utilité.

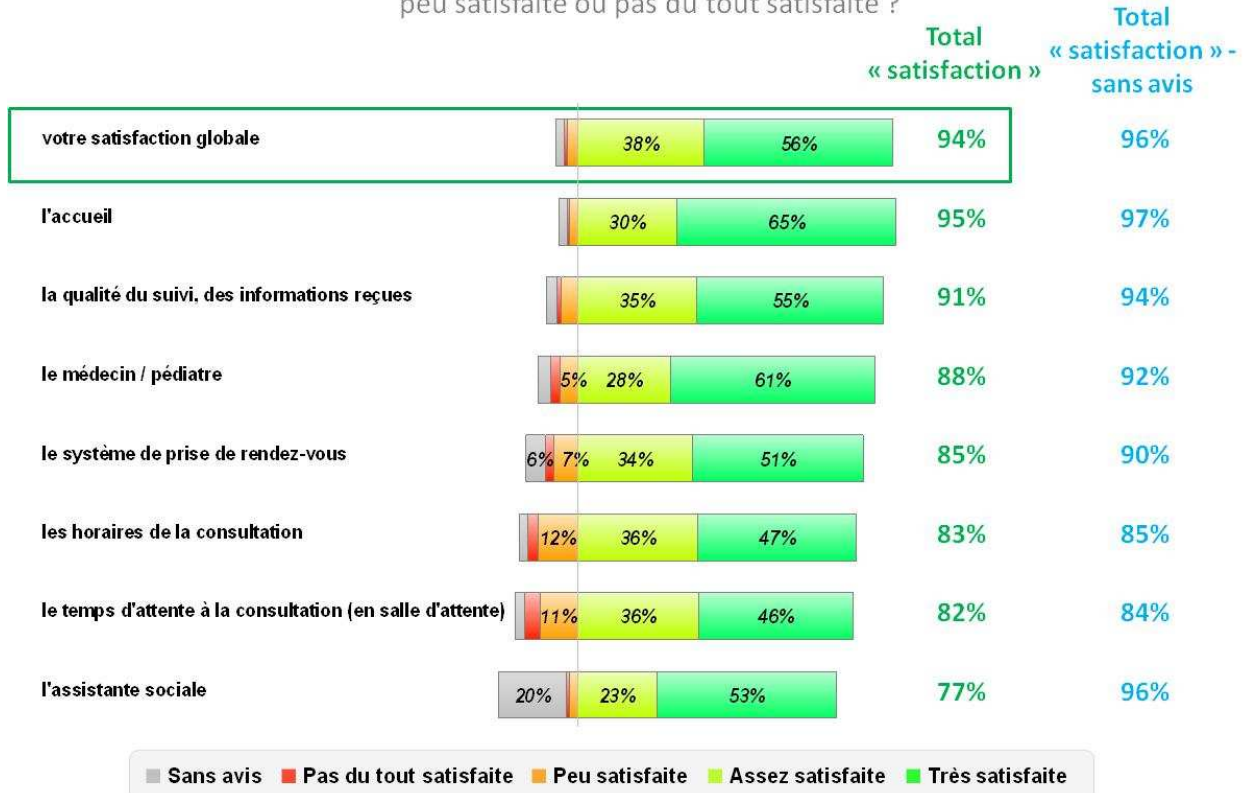
La gratuité (44%) est le premier argument pour faire suivre son enfant aux consultations de l'ONE. La compétence des différents collaborateurs arrive en deuxième place avec 34%, suivie de près par l'étendue du réseau (32%).

Q4.g) Trouvez-vous très utile, assez utile, peu utile ou pas du tout utile le suivi de la consultation ONE pour enfants ?



L'utilité des consultations pour enfants (évaluée à 93%) apparaît de manière indiscutable.

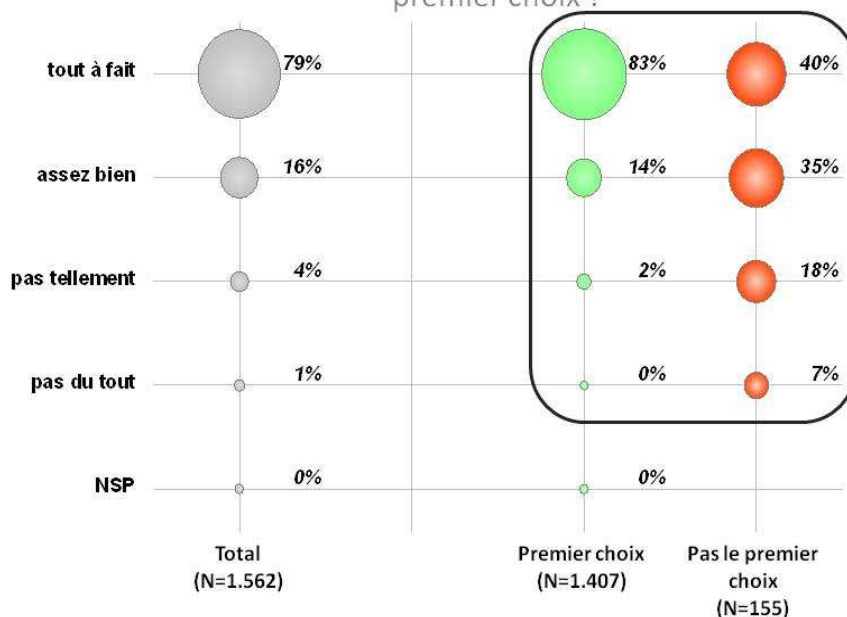
Q4.h) Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux caractéristiques suivantes de la consultation pour enfants ONE ? En étiez-vous très satisfaite, satisfaite, peu satisfaite ou pas du tout satisfaite ?



La grande majorité des mamans (94%) éprouve une très haute satisfaction globale envers les consultations pour enfants.

Milieux d'accueil

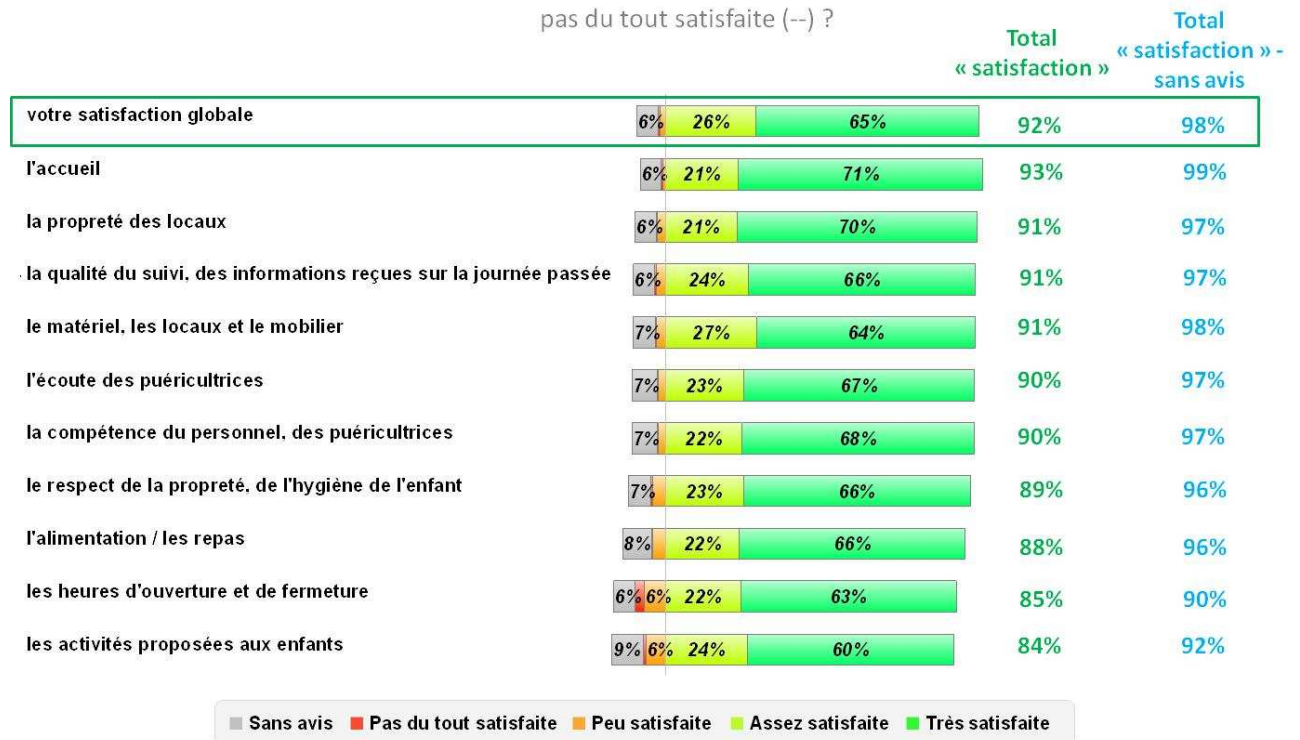
Q6.g) Etes-vous satisfaite de votre organisation actuelle ?
Q6.h) Est-ce que le mode de garde actuel principal de votre enfant est votre premier choix ?



Les mamans sont plutôt satisfaites de leur organisation actuelle. 79% d'entre elles sont même tout à fait convaincues de leur organisation. A l'inverse 1% des mamans sont très mécontentes de leur organisation.

90% des mamans peuvent mettre en place leur premier choix dans la garde de leur enfant lors de la première année. Lorsque ce n'est pas leur premier choix, elles auraient dans 57% des cas préféré une crèche, dans 10% avoir une gardienne et 9% auraient préféré garder leur enfant elles-mêmes. Lorsque la maman peut mettre en place son premier choix, elle est dans 83% des cas enchantée. Il n'y a que 40% des mamans qui ne peuvent mettre en place leur premier choix qui sont tout à fait satisfaites de leur choix.

Q6.n) Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux caractéristiques suivantes Du milieu d'accueil où va votre enfant ? En étiez-vous très satisfaite (++), satisfaite (+), peu satisfaite (-) ou pas du tout satisfaite (--)?



[%, réponses assistées ; base : vont en milieu d'accueil minimum 3 jours par semaine: N = 564]

La satisfaction globale envers le milieu d'accueil est très élevée, soit 92%. Ensuite, toutes les différentes caractéristiques ayant trait au milieu d'accueil sont également très bien évaluées de manière individuelle. En effet, celles-ci obtiennent des scores de satisfaction variant entre 84% et 93%, et constituent dès lors de véritables scores d'excellence.

Les seules caractéristiques qui rapportent un plus grand nombre de scores de rejet sont essentiellement les heures d'ouverture et de fermeture (9%) et les activités proposées aux enfants (7%).