

FicheTEC2005 n°1 : Enquête auprès des usagers de l'ONE

- **Promoteur :**

Monsieur Michel ANDRIEN (CERES - Centre d'enseignement et de recherche pour l'environnement et la santé) - ULG.

Chercheurs : PHILIPPET, Catherine ; RIFFON, Anne

- **Contexte :**

L'article 111 du Contrat de gestion 2003-2005 de l'ONE, précise qu'une enquête est à mener auprès des usagers des institutions et services, dans le secteur de l'accompagnement et de l'accueil ; L'enquête doit porter sur l'action globale de l'Office, en ce compris l'application du présent contrat de gestion ; l'action des structures autorisées, agréées ou subventionnées ; l'adéquation de la réglementation.

L'enquête doit être menée un an avant expiration du Contrat de gestion 2003-2005.

Elle est à réaliser par un tiers qui aura recours à la méthode du « panel d'usagers ».

Les résultats de l'étude doivent alimenter partie des thèmes abordés dans le cadre des états généraux de la famille programmés le 17 mai 2005.

Moment intense de mobilisation, les Etats-généraux de la Petite Enfance engagent à un débat public sur les actions développées par l'ONE en collaboration avec ses partenaires.

Dans ce cadre, des journées de travail ont été organisées dans toutes les subrégions (provinces) et ont été réfléchies en sorte que les intervenants puissent réaliser le bilan de leurs activités, mener une réflexion sur la qualité des services, envisager des priorités et des actions concrètes à mettre en œuvre endéans les 5 prochaines années.

Il importait de récolter les avis, remarques, propositions de chacun des intervenants sur des problématiques bien circonscrites.

La liberté d'expression, le droit à la parole devaient être favorisés notamment par la taille des groupes et par l'encadrement de ceux-ci par des animateurs professionnels.

Les thèmes transversaux développés lors des journées subrégionales ont été les suivants :

-Accessibilité des services / Discriminations positives et réponse aux besoins spécifiques ;

-Continuité des services : ONE-PSE, Crèche-Ecole, Services généraux-spécialisés

-Coordination des politiques / Coordination des acteurs locaux

-Place des parents / Place des bénévoles

-Soutien à la parentalité / Evolution des besoins des enfants – des familles

-Formation des acteurs de la Petite Enfance.

L'ONE (via la Direction Etudes et Stratégies) a centralisé toutes les informations engrangées au cours des journées subrégionales (provinciales).

- **Objectifs :**

L'objectif de l'enquête est de mesurer les attentes des usagers par rapport aux services de l'ONE ainsi que leur niveau de satisfaction par rapport aux services utilisés.

- **Type :**

Enquête par questionnaire auto administré auprès d'un échantillon de départ de 1800 familles utilisatrices d'au moins un des services de l'ONE relevant des Directions des services de l'Accompagnement et de l'Accueil, dans chacune des subrégions de la Communauté française.

Trois grands types de structure sont ciblés : les Consultations prénatales (usagers = femmes enceintes) ; les Consultations pour enfants (usagers = parents) ; les milieux d'accueil (usagers = parents).

Pour chaque type de structure, un retour de 500 familles au moins est attendu.

- **Méthodologie :**

Le CERES a interrogé par questionnaire auto administré, un échantillon des ménages utilisateurs de services de l'ONE.

Pour les consultations prénatales (CPN), il s'agit de femmes enceintes se présentant à la consultation.

Pour les consultations pour enfants (CPE), il s'agit de parents d'enfants de 0 à 6 ans se présentant à la consultation.

Pour les milieux d'accueil (MAC), il s'agit de parents d'enfants de moins de 3 ans accueillis en crèche, en pré-gardiennat, en maison communale d'accueil de l'enfance, en maison d'enfants ou chez une accueillante conventionnée.

L'élaboration des questionnaires a été réalisée à partir d'une recherche qualitative menée auprès d'usagers des services sous la forme d'entretiens semi-directifs mais aussi après concertation auprès des responsables des secteurs de l'accompagnement et de l'accueil.

La sélection des services impliqués dans l'enquête et des ménages fréquentant ces services a été effectuée de façon aléatoire en tenant compte des chiffres de population fréquentant les différents types de structures et les six sous régions (Région de Bruxelles-Capitale, Province du Brabant wallon, Province de Hainaut, Province de Liège, Province de Luxembourg, Province de Namur).

La distribution des questionnaires a été opérée par les responsables des services tirés au sort pour faire partie de l'échantillon. Leur rôle se limitait toutefois à remettre une enveloppe fermée à des parents choisis de façon aléatoire et à les encourager à participer à l'enquête. Les parents ont renvoyé les questionnaires dûment complétés au CERES, sous pli fermé, port payé par le destinataire. L'anonymat était garanti. Le CERES était toutefois informé des numéros de téléphone des parents impliqués dans l'enquête afin de pouvoir les contacter en cas de non-retour du questionnaire qui leur avait été remis.

Le traitement et l'analyse statistique des données ont été réalisés par le Service de Biostatistique de l'Université de Liège (Pr. A. ALBERT).

- **Résultats :**

Il est à relever un excellent taux de participation à l'enquête (76 % de questionnaires encodés et traités).

Dans l'ensemble, quels que soient les secteurs et les services concernés, on observe un taux de satisfaction élevé de la part des utilisateurs des services.

Le CERES nuance ce constat en rappelant que seuls les utilisateurs des services de l'ONE ont été consultés. L'appel d'offre ciblait en effet les seuls usagers des services et non le public tout venant.

De ce fait, les personnes qui auraient abandonné l'utilisation de ces services ou n'y auraient jamais eu recours n'ont pas été consultées.

Quoi qu'il en soit, les usagers des services ONE ont fait part de leur niveau de satisfaction et les résultats présentent majoritairement un haut niveau de satisfaction.

Les utilisateurs des services proposent des améliorations notamment pour ce qui concerne : la qualité des locaux dans les prénatales ; une réduction du temps d'attente en prénatale , principalement en prénatale hospitalière ; une amélioration de la gestion du temps consacré à chaque enfant en consultation pour enfant ; une augmentation des jours ouvrables dans les consultations pour enfants ; l'appel à un développement du rôle éducatif de la consultation : activités de lecture, psychomotricité ; amélioration du taux d'encadrement en milieu d'accueil ; embellissement des locaux ; aide à donner aux parents dans le choix des milieux d'accueil ; solutions à développer pour l'accueil de l'enfant malade.

Un autre constat mis en évidence par l'enquête est celui d'une nette différence entre le type de familles utilisatrices des consultations et celles ayant recours aux milieux d'accueil. Globalement, les familles utilisatrices des consultations appartiennent à des catégories sociales plus défavorisées.

Dans ses conclusions, le CERES plaide pour la poursuite d'une démarche visant à permettre aux utilisateurs et utilisateurs potentiels des services de s'exprimer plus avant sur leurs attentes et souhaits.

La méthode utilisée dans la présente étude est celle d'un « panel d'usagers » qui donne des résultats essentiellement quantitatifs.

Pour aller plus loin dans l'analyse, il serait conseillé d'utiliser des interviews par groupes focalisés de façon à approfondir l'étude des représentations et des motivations du public visé.

- **Comité d'accompagnement :**

Membres du Conseil scientifique : Docteur DECHAMPS, Michel ; Professeur LAMBOTTE, René.

Membres de l'Administration ONE : Docteur MAUROY ; Madame SOMMER (D.G .Etudes et stratégies),

Messieurs : AGOSTI, Jean-Luc (Directeur général de la DG Accompagnement); DE JONGHE, Cedric (D.G. études et stratégies) ; DELPORTE, Jean-Paul (Directeur service Milieu d'Accueil)

- **Suivis :**

Présentation des résultats de l'étude à l'occasion de l'exposé de clôture des Etats-généraux de la Petite Enfance au Parlement de la Communauté française, le 17 mai 2005.

Présentation des résultats au Conseil scientifique, au Conseil d'Avis, au Collège des Pédiatres et à une journée d'études organisée à l'intention des Volontaires (Bénévoles) par la DG Accompagnement.

Intégration des résultats de l'étude dans l'organisation et la planification des activités relatives aux secteurs de l'accompagnement et de l'accueil à l'ONE.

- **Personnes de contact :**

Monsieur ANDRIEN, Michel : Directeur du CERES (michel.andrien@ulg.ac.be)

N.B. : Monsieur ANDRIEN n'est plus actuellement Directeur du CERES.