

## Questionnaire de satisfaction de suivi Cahier des charges

### 1. Préambule :

Certains RSEV ont développé des questionnaires à destination des usagers pour évaluer leur satisfaction vis-à-vis du suivi proposé par le réseau et en améliorer son fonctionnement. Un groupe de travail national a été mis en place afin d'élaborer un questionnaire commun pour le généraliser à l'ensemble des RSEV.

### 2. Objectifs :

- **Evaluer la satisfaction des parents sur les points suivants :**
  - Intérêt du réseau
  - Déroulement du suivi :
    - Facilité d'accès aux médecins
    - Si changement de médecin ou de réseau, pourquoi ? facile ?
    - Nombre de consultations adapté ou non
    - Ressenti des consultations/Relation avec le médecin pilote
  - Si difficultés pour l'enfant : Facilité d'accès aux prises en charge,
- **Analyser de façon globale la satisfaction des parents pour mettre en place des actions d'amélioration au niveau de chaque réseau**
- **Recueillir des indicateurs communs de satisfaction RSEV/FFRSP au niveau national**

### 3. Méthodes : chaque item est à déterminer par chaque réseau

- **Age : entre les consultations de 6 ans et 7 ans, en amont de la CS de 7 ans** (justification : moins facile de recueillir la satisfaction après la sortie du réseau, permet l'annonce de l'arrêt du suivi, risque de perte d'exhaustivité à 7 ans (- 20 % entre 6 ans et 7 ans pour certains réseaux))
- **Population cible :**
  - soit tous les enfants qui ont eu ou auraient dû avoir une consultation de 6 ans une année donnée (cohorte exhaustive),
  - soit un échantillon de ces enfants (à définir selon la taille de la cohorte et les moyens du réseau)
- **Fréquence :**
  - soit suivi continu
  - soit enquêtes ponctuelles avec une fréquence à définir
- **Recueil non identifiant :** questionnaires anonymes avec possibilité ou non d'une question ouverte en fin de document donnant l'opportunité aux parents de lever leur anonymat et d'être rappelés par la coordination à leur demande
- **Modalités d'envoi et de retour :**
  - Soit envoi des questionnaires par un outil de sondage en ligne (cf. annexe 2)
    - Lien par mail
    - Et/ou Ou QR code à flasher

(point de vigilance : **IMPORTANT** de recueillir une adresse mail au moment de l'inclusion pour relances, questionnaires...)
  - Soit envoi postal (possibilité enveloppes T pour réponse avec paiement uniquement pour les réponses reçues).

- **Possibilités pour chaque réseau de rajouter certaines questions utiles à leur fonctionnement interne, en fonction des particularités de chaque réseau**

#### 4. Contenu de l'évaluation

**Thématiques des paragraphes/contenu (cf questionnaire détaillé) :**

- Introduction (Compréhension des objectifs et de la finalité de la démarche)
- Qui remplit le questionnaire ? Terme ? Département du domicile ?
- Changement de médecin pilote au cours du suivi ?
- Les consultations de suivi et la prise en charge de votre enfant
- Liens avec l'équipe du réseau de suivi
- Vécu des parents et satisfaction globale

#### 5. *Après analyse des résultats par chaque réseau de suivi, le groupe de travail invite les RSEV à transmettre les résultats agrégés à la FFRSP pour permettre une analyse au niveau national, en précisant bien les méthodes utilisées par le réseau (choix de la population cible et fréquence de recueil notamment).*

Les questionnaires anonymes n'entrent pas dans le cadre du RGPD. Attention aux éléments de contexte fournis permettant d'identifier la personne (dans ce cas il s'agit d'un questionnaire pseudonymisé qui doit répondre au RGPD).

N'oubliez pas d'indiquer le caractère obligatoire des données recueillies et le cas échéant la finalité du recueil ex : « Si vous acceptez d'être recontacté par XXX, merci d'indiquer votre nom et le moyen de vous joindre (téléphone / mail) »

#### **Exemple de mentions RGPD**

*« Les informations sur ce questionnaire de satisfaction sont destinées au réseau [nom du réseau]. Elles ont pour objectif de recueillir votre appréciation sur notre établissement afin d'améliorer l'accueil et la qualité dans le cadre de la prise en charge des usagers et seront conservées pendant une durée de 2 ans après la fin du suivi. Conformément au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données personnelles ainsi que celui de limitation de leur traitement, en nous contactant à l'adresse [dpo@XXX.fr](mailto:dpo@XXX.fr). En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. »*

### *Annexe 1 : Composition du groupe de travail :*

- BASSON Eliane, pédiatre, Réseau AURORE/Ecl'Aur, [eliane.basson@chu-lyon.fr](mailto:eliane.basson@chu-lyon.fr)
- BEDU Antoine, pédiatre, Réseau Périnat Nouvelle Aquitaine, [antoine.bedu@chu-limoges.fr](mailto:antoine.bedu@chu-limoges.fr)
- CHAPELIER Aurélie, assistante de coordination, Naître et Devenir, [ext-achapelier@chu-grenoble.fr](mailto:ext-achapelier@chu-grenoble.fr)
- CHEVALIER Corinne, infirmière coordinatrice, Grandir en région Centre Val de Loire, [corinne.chevalier@chu-tours.fr](mailto:corinne.chevalier@chu-tours.fr)
- CLEMENT Agnès, Référente du suivi des Enfants Vulnérables Naître et Grandir, DSRP Franche-Comté, [aclement@chu-besancon.fr](mailto:aclement@chu-besancon.fr)
- CLORENNEC Béatrice, assistante de coordination pédiatrique, Réseau de Santé Périnatal Parisien, [beatrice.clorennec@rspp.fr](mailto:beatrice.clorennec@rspp.fr)
- DE BORTOLI Stéphanie, cheffe de projet COCON, Réseau Périnat Nouvelle Aquitaine, [stephanie.debortoli@rpna.fr](mailto:stephanie.debortoli@rpna.fr)
- DUPONT Caroline, puéricultrice, Réseau Maternité en Yvelines et Périnatalité Active, [sunny@mypa.fr](mailto:sunny@mypa.fr)
- GUILLOT Clément, ARC coordonnateur, Réseau AURORE/Ecl'Aur, [clement.guillot@chu-lyon.fr](mailto:clement.guillot@chu-lyon.fr)
- HEYLESOÏNE Sophie, infirmière coordinatrice, Réseau de Périnatalité de Normandie, [rsev2776@gmail.com](mailto:rsev2776@gmail.com)
- JACQUEMENT Mireille, puéricultrice parcours COCON, Réseau Périnat Nouvelle Aquitaine, [mireille.jacquement@rpna.fr](mailto:mireille.jacquement@rpna.fr)
- LELOUP Laurence, coordinatrice administrative, Réseau Pédiatrique du Sud et Ouest Francilien, [coordination@rpsf-asnr.fr](mailto:coordination@rpsf-asnr.fr)
- LEMAITRE Amélie, puéricultrice coordinatrice de parcours périnatalité, Bien Grandir en Bretagne, [amelie.lemaitre@perinatalite.bzh](mailto:amelie.lemaitre@perinatalite.bzh), [equipebgeb@perinatalite.bzh](mailto:equipebgeb@perinatalite.bzh)
- LE MEUR Elisabeth, sage-femme, OREHANE, [e.lemeur@orehane.fr](mailto:e.lemeur@orehane.fr)
- LEVEQUE Catherine, directrice adjointe, Réseau de Périnatalité de Normandie, [catherine.leveque@chu-rouen.fr](mailto:catherine.leveque@chu-rouen.fr)
- ROLLAND Audrey, pédiatre, Réseau Maternité en Yvelines et Périnatalité Active, [arolland@mypa.fr](mailto:arolland@mypa.fr)
- ROUGER Valérie, chargée de projets, Grandir Ensemble en Pays de Loire, [valerie.bureau@chu-nantes.fr](mailto:valerie.bureau@chu-nantes.fr)
- SOUKSI Isabelle, pédiatre, Réseau de Périnatalité Occitanie, [i.souksi@perinatalite-occitanie.fr](mailto:i.souksi@perinatalite-occitanie.fr)
- RYBAKOWSKI Cécile, pédiatre coordinatrice, Réseau DevenirP2S, [cecile.rybakowski@ch-metropole-savoie.fr](mailto:cecile.rybakowski@ch-metropole-savoie.fr)
- SERMASI Simona, pédiatre, Réseau de Santé Périnatal Parisien, [simona.sermasi@rspp.fr](mailto:simona.sermasi@rspp.fr)

### *Annexe 2 : A venir : tableau comparatif des éditeurs en ligne pour questionnaires et enquêtes.*

**Attention à utiliser un outil sécurisé conforme au RGPD.** Tableau donné à titre indicatif, non exhaustif.