



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse
Direction générale de l'office de l'enfance et de la jeunesse

Enquête de satisfaction auprès des parents d'enfants qui bénéficient de soins dentaires dans les cabinets scolaires

Secteur Etudes & Statistiques / DGOEJ

Fabienne Benninghoff

Août 2019

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION ET DEMARCHE.....	3
DESCRIPTION DES USAGERS.....	4
ANALYSE DE SATISFACTION	5
Connaissance du SDS.....	5
Évaluation de l'accueil.....	5
Appréciation des informations transmises	5
Satisfaction des soins	6
Appréciation générale du cabinet	6
Analyse de la satisfaction par cabinets.....	7
Analyse de la satisfaction selon le profil des familles	7
ANALYSE DES COMMENTAIRES.....	8
CONCLUSION.....	9
ANNEXES	10
Questionnaire	10

INTRODUCTION ET DEMARCHE

L'objectif de cette enquête est de connaître la satisfaction des bénéficiaires du service dentaire scolaire (SDS) du DIP, en interrogeant les personnes qui accompagnent les enfants - comme on le verra plus loin principalement les parents ou un membre de la parenté –, afin d'améliorer la qualité des prestations fournies. Elle permet également d'apporter des éléments de réponse à la recommandation du rapport d'audit de 2012 de l'Inspection cantonale des finances (Rapport SAI No 12-29 Observation No 5.1.3.)

Cette enquête de satisfaction, menée pour la première fois en 2019¹, s'est déroulée sur 3 semaines et demi au printemps (25 mars au 18 avril 2019) auprès des usagers de tous les cabinets dentaires du SDS (inclus orthodontie, exclus la pédiatrie). Elle est le fruit d'une collaboration entre le pôle promotion de la santé et prévention (PPSP) et le secteur études et statistiques (E&S) de l'OEJ. Un groupe de travail a été mis en place à cet effet².

Les parents étaient invités par les assistantes dentaires à participer à l'enquête. Le questionnaire (en annexe) a été traduit en 6 langues (Anglais, Albanais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais)³ et a été distribué en priorité à ceux qui étaient déjà usagers du SDS car ceux qui viennent pour la première fois ont déjà un formulaire d'entrée à remplir et ne sont pas en mesure de répondre à toutes les questions de l'enquête.

Tous les cabinets dentaires ont participé de façon proactive; il était prévu que soient questionnés environ 5% des usagers annuels de chaque cabinet. Ces quotas ont été atteints pour tous les cabinets sauf 2⁴, qui sont en dessous. Des relances ont dû alors être effectuées, et de rares prolongations accordées. Ainsi, 452 questionnaires ont été remplis au printemps 2019 par les usagers du SDS.

Tableau 1: nombre de questionnaires par cabinet dentaire, printemps 2019 (N=452)

Cabinet	N	Cabinet	N
ACACIAS	61	LANCY	37
AVANCHETS	30	LIBELLULES	46
CDA2	22	LULLY	18
CDA3	18	MEYRIN	19
(CLAIR-BOIS	8)*	ONEX	42
EAUX-VIVES	26	ORTHO	24
FRANCHISES	21	PAQUIS	33
GD-SACONNEX	19	THONEX	28

Source: enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du SDS, printemps 2019

* Seuls 8 usagers ont répondu au questionnaire à Clair-Bois, les résultats pour ce cabinet ne sont donc pas représentatifs

On peut relever quelques biais à cette enquête⁵: réticence des personnes sans papiers à participer, davantage de refus de la part des pères⁶. On peut également faire l'hypothèse que les assistantes dentaires ont peut-être eu tendance à ne pas donner le questionnaire aux usagers avec qui la consultation s'est mal passée, ce qui pourrait avoir comme conséquence de surévaluer la satisfaction des usagers.

Les réponses ont été saisies par du personnel de l'administration du PPSP (avec le logiciel Excel) puis analysées et commentées par le secteur E&S (avec le logiciel SPSS). Les résultats de cette enquête sont présentés dans ce rapport, qui est constitué de 3 parties. La première décrit brièvement les usagers du SDS; la deuxième est consacrée à l'analyse de satisfaction des parents. Dans la troisième partie, les commentaires émis par les usagers en fin de questionnaire sont présentés. La conclusion, qui reflète le point de vue de l'auteur, synthétise les points saillants de cette enquête et propose quelques recommandations.

¹ Il est prévu de reproduire régulièrement cette enquête (l'intervalle n'étant pas encore défini).

² Le groupe de travail est constitué de la cheffe de service du SDS et d'une adjointe, de l'administrateur du PPSP et de l'adjointe scientifique du secteur E&S.

³ Anglais (N=11), Albanais (N=39), Allemand (N=2), Espagnol (N=13), Français (N=366), Italien (N=6), Portugais (N=15)

⁴ Grand-Saconnex et Meyrin, le premier a connu au moment de l'enquête l'absence d'un médecin et le second semble avoir envoyé des questionnaires par la poste qui se sont perdus.

⁵ Ces biais ont été transmis par les assistantes dentaires.

⁶ Lors d'une prochaine enquête, il conviendrait de recenser le nombre de refus par cabinet et d'offrir la possibilité aux participants de glisser le questionnaire rempli dans une enveloppe afin de favoriser l'anonymat.

DESCRIPTION DES USAGERS

Avant d'analyser la satisfaction, une brève description des usagers du SDS à partir de cet échantillon est effectuée: âge de l'enfant, type de famille, profil sociodémographique des familles.

L'âge moyen des enfants usagers du SDS s'élève à 8 ans et demi

Les enfants bénéficiant de soins dentaires dans les cabinets scolaires sont âgés en moyenne de 8 ans et demi (min. 3 ans, max. 17 ans). On compte proportionnellement le plus d'enfants usagers du SDS dans la catégorie d'âge 7-9 ans (36%) et le moins dans les 13 ans et plus (10%) (cf. tableau 2).

Les enfants viennent principalement avec leur mère ou leur père

Pour définir le profil des familles, il a été demandé à l'accompagnant le lien de parenté avec l'enfant. La quasi-totalité des enfants viennent avec leur mère ou leur père (93%), les autres viennent avec un autre membre de la parenté (3%). Pour la suite de l'analyse des profils des familles, ne seront retenus que les usagers étant accompagnés par leur mère ou leur père (soit 419), qui ont été invités à répondre à quelques questions supplémentaires (niveau de formation, nationalité, première langue parlée, revenu mensuel brut du ménage).

Tableau 2: Profil des usagers du SDS, printemps 2019

	N	%
AGE DES ENFANTS		
<= 6 ans	118	26%
7 à 9 ans	162	36%
10 à 12 ans	109	24%
>=13	47	10%
Non-réponse	16	4%
ACCOMPAGNANTS		
Mère ou père	419	93%
Membre de la parenté	14	3%
Autre	3	1%
Non-réponse	16	3%
Total	452	100%
PROFIL DES FAMILLES *		
Situation familiale		
Familles monoparentales	149	36%
Familles bi-parentales	222	53%
Non-réponse	48	11%
Nationalité		
Suisse	198	47%
Etrangère	189	45%
Non-réponse	32	8%
Première langue parlée		
Français	187	45%
Langue étrangère	205	49%
Non-réponse	32	6 %
Niveau de formation		
Aucun diplôme, école obligatoire	72	17%
Diplôme de l'enseignement secondaire	158	38%
Diplôme de l'enseignement tertiaire	132	32%
Non-réponse	57	13%
Revenu mensuel brut		
moins de 5'000 francs	169	40%
de 5'000 à 10'000 francs	121	29%
de 10'000 à 15'000 francs	26	6%
plus de 15'000 francs	24	6%
Non-réponse	79	19%
Total	419	100%

Source: enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du SDS, printemps 2019

- Ne seront retenus que les usagers étant accompagnés par leur mère ou leur père (soit 419 enfants sur 452).

Les familles ayant recours au SDS sont plutôt défavorisées

Plus d'un tiers des enfants bénéficiant de soins dentaires dans les cabinets scolaires sont issus de famille monoparentale (36%). Près de la moitié sont de nationalité étrangère (45%) et allophone (49% ont une première langue autre que le français). 17% des usagers sont sans formation et 38% ont une formation de niveau secondaire II. Quatre accompagnants sur 10 ont un revenu modeste (40% déclarent un revenu mensuel brut du ménage égal ou inférieur à 5000 francs).

Il est à noter un nombre élevé de non réponse sur ces variables sociodémographiques allant jusqu'à 19% pour le revenu. Toutefois, si l'on compare cet échantillon, en ne prenant que les enfants âgés de 12 ans et moins, avec la population scolarisée au primaire, on peut relever que les familles usagères du SDS ont un profil sociodémographique un peu plus défavorable (40% d'enfants de nationalité étrangère au sein de l'école primaire, 36% issus de milieu défavorisé – source: annuaires SRED 2018; vs 46% et 41%⁷ des usagers du SDS âgé de 12 ans). Il est difficile de comparer la proportion de familles monoparentales car la seule information disponible se situe au niveau de la population globale⁸

Par ailleurs, le système de barème de facturation du SDS en fonction du revenu des familles (RDU) permet de constater que la population usagère du SDS présente proportionnellement davantage de ménages ayant de faibles revenus (et ainsi bénéficiant de 80% de rabais, soit 40% des usagers) ainsi que dans une moindre mesure des ménages à haut revenu (ne bénéficiant d'aucun rabais, soit 29% des usages – source : PPSP, 2018).

ANALYSE DE SATISFACTION

La deuxième partie de ce rapport est consacrée à l'analyse de satisfaction des usagers selon 4 dimensions : évaluation de l'accueil, appréciation des informations transmises, satisfaction des soins, appréciation générale du cabinet. Préalablement, une question était posée: *Comment avez-vous eu connaissance du service dentaire scolaire ?*

Connaissance du SDS

Les cabinets dentaires du SDS sont principalement connus via l'école

La plupart des usagers connaissent le service dentaire scolaire par l'école (85%) - notamment suite au dépistage dentaire effectué par le SDS dans le cadre scolaire -, les autres ont été conseillés par des connaissances ou de la famille (11%) (cf. tableau 3). Quelques usagers ont été orientés par leur dentiste, pédiatre (N=2%) ou via Internet, annuaire (1%).

Évaluation de l'accueil

Des usagers très satisfaits de l'accueil

La plupart des usagers qualifient la relation avec leur interlocuteur téléphonique du SDS de cordiale (83%). Les usagers sont très satisfaits de l'accueil à l'arrivée au cabinet (87% ont coché le maximum).

Le délai d'attente entre l'appel et le rendez-vous est rapide pour plus de la moitié des usagers (52%), 38% estiment que ce délai est convenable, seuls 5% le trouvent trop long. Totale satisfaction concernant le temps d'attente au cabinet puisque pour un quart des usagers il n'y en a pas et pour presque tous les autres usagers il est acceptable (67%), seul 1% l'estime trop long.

Appréciation des informations transmises

Les informations sur la facturation sont jugées moins claires que celles sur le traitement

Les informations transmises par le personnel soignant (dentiste et assistant-e dentaire) sur le traitement sont très claires pour la plupart des usagers (82%); ils sont proportionnellement moins nombreux à juger l'information sur la facturation comme très claire (59%), à noter que 18% des accompagnants n'ont pas répondu à cette question.

⁷ Deux variables différentes sont ici comparées : la catégorie socioprofessionnelle de l'annuaire du SRED et le revenu mensuel brut du ménage de l'enquête des usagers du SDS.

⁸ Les familles monoparentales regroupent globalement 10% de la population genevoise (source: OCSTAT, relevé structurel 2017, tableau T 01.05.1.01)

Satisfaction des soins

Des soins très appréciés et plus adaptés pour les enfants

La plupart des usagers sont très satisfaits du déroulement des soins (79%), les autres sont assez satisfaits (19%). La quasi-totalité des usagers estiment que la prise en charge des enfants, particulièrement des jeunes enfants, est plus adaptée dans les cabinets dentaires scolaires que dans d'autres cabinets privés (81%); à relever que 15% n'ont pas d'opinion à ce sujet.

Appréciation générale du cabinet

Les cabinets dentaires : une offre très appréciée par les parents

A la question "*Recommanderiez-vous le cabinet dentaire scolaire à vos proches?*", tous les usagers répondent par l'affirmative (98%) sauf 1%. La note moyenne donnée par les accompagnants au cabinet s'élève à 4,7 sur 5. Ils sont plus des 2/3 à avoir attribué la note maximale au cabinet (70%).

Tableau 3: Niveau de satisfaction des usagers du SDS, printemps 2019 (N= 452)

CONNAISSANCE DU SDS			
par l'école	85%		
par connaissances, amis, famille	11%		
par dentiste, médecin	2%		
par internet, annuaire	1%		
non-réponse	1%		
ÉVALUATION DE L'ACCUEIL			
Relations avec interlocuteur téléphonique		Délai entre appel et rendez-vous	
cordiale	83%	rapide	52%
plutôt cordiale	11%	convenable	38%
plutôt déplaisante	<1%	long	5%
déplaisante	<1%	non-réponse	5%
non-réponse	5%		
Prise en charge par l'équipe		Temps d'attente	
aimable	87%	acceptable	67%
plutôt aimable	12%	trop long	1%
plutôt désagréable	0	aucune attente	25%
désagréable	0	non-réponse	7%
non-réponse	1%		
APPRECIATION DES INFORMATIONS TRANSMISES			
concernant le traitement		concernant la facturation	
très claires	82%	très claires	59%
assez claires	17%	assez claires	19%
peu claires	1%	peu claires	3%
pas claires	<1%	pas claires	<1%
non-réponse	1%	non-réponse	18%
SATISFACTION DES SOINS			
Déroulement des soins		Prise en charge plus adaptée pour les enfants	
très satisfait	79 %	tout à fait d'accord	63%
assez satisfait	19 %	plutôt d'accord	18%
peu satisfait	0	pas vraiment d'accord	3%
pas du tout satisfait	0	pas du tout d'accord	<1%
non-réponse	2%	ne sait pas	15%
		non-réponse	1%
APPRECIATION GÉNÉRALE DU CABINET			
Recommandation du cabinet à des proches		Évaluation du cabinet (de 1 à 5)	
oui	98 %	1	1%
non	1 %	2	1%
non-réponse	1%	3	2%
		4	20%
		4,5	4%
		5	70%
		non-réponse	2%

Source: enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du SDS, printemps 2019

Des soins très appréciés

A noter encore, qu'on observe logiquement une association statistiquement positive entre les différentes dimensions mesurant la satisfaction: par exemple les plus satisfaits des soins ont tendance à évaluer plus positivement le cabinet, ils sont également proportionnellement plus nombreux à être satisfaits de l'information transmise concernant le traitement et la facturation, ainsi qu'à qualifier très positivement la prise en charge de l'équipe.

Analyse de la satisfaction par cabinets

Les différentes questions de satisfaction posées aux usagers ont été analysées selon le cabinet ; ne sont présentées que les associations statistiquement significatives.

Des cabinets dentaires ambulants particulièrement appréciés

L'appréciation très positive des cabinets dentaires scolaires se nuance légèrement selon les cabinets. Les cabinets dentaires ambulants bénéficient d'une très bonne évaluation – délai rapide entre l'appel et le rendez-vous, pas d'attente - et plus particulièrement le deuxième cabinet ambulatoire (CDA2) avec une note d'évaluation du cabinet maximale ainsi qu'une information très claire sur la facturation. Le cabinet d'orthodontie⁹ et celui de Meyrin se distinguent par des notes moyennes d'évaluation données par les usagers relativement basses par rapport à l'ensemble des cabinets (respectivement 4.2 et 4.1, vs 4.7 pour l'ensemble des cabinets). Pour le cabinet d'orthodontie, cela s'explique principalement par une proportion de bénéficiaires plus âgés qui ont tendance à moins bien évaluer le cabinet (cf. ci-dessous). A noter que dans le cabinet d'orthodontie la note attribuée au cabinet est inférieure à la moyenne uniquement chez les usagers de 13 ans et plus.

Tableau 4: Note attribuée par les usagers aux cabinets (N=452)

ACACIAS	4.7	LANCY	4.7
AVANCHETS	4.7	LIBELLULES	4.7
CDA2	5	LULLY	4.9
CDA3	4.7	MEYRIN	4.1
(CLAIR-BOIS	2.9)*	ONEX	4.9
EAUX-VIVES	4.8	ORTHO	4.2
FRANCHISES	4.7	PAQUIS	4.7
GD-SACONNEX	4.7	THONEX	4.8

Source: enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du SDS, printemps 2019

* Seuls 8 usagers ont répondu au questionnaire à Clair-Bois, les résultats pour ce cabinet ne sont donc pas représentatifs

Trois cabinets présentent proportionnellement des délais plus longs entre l'appel et la date du rendez-vous : Meyrin, les Libellules et Grand-Saconnex (30% des usagers de Meyrin estiment le délai trop long, 17 % dans les 2 autres cabinets, vs 5% de l'ensemble des usagers). A noter que ces 2 premiers cabinets, Meyrin et les Libellules, ont un taux d'élèves ayant besoin de soins dentaires plus élevé que la moyenne (42% et 41% vs 31% en moyenne).

L'information sur la facturation est particulièrement bien donnée à Meyrin (pour 79% des usagers, l'information donnée sur la facturation est très claire), ainsi qu'à Thônex et au CDA2 (respectivement 77% et 75% vs 59% de l'ensemble des usagers). Cette information est particulièrement peu efficace dans le troisième cabinet ambulatoire (CDA3), seuls 33% trouvent l'information sur la facturation très claire)

Analyse de la satisfaction selon le profil des familles

Le niveau de satisfaction diffère-t-il selon le profil des familles ? Les différentes dimensions de la satisfaction des cabinets dentaires ont été croisées avec les caractéristiques des familles décrites dans la première partie (âge de l'enfant, type de famille, profil sociodémographique des familles); ne sont présentées que les associations statistiquement significatives.

Moins bonne évaluation chez les usagers adolescents

La note attribuée aux cabinets dentaires scolaires pour les bénéficiaires plus âgés est moins bonne en moyenne que pour les autres: la note moyenne s'élève à 4.4 pour les bénéficiaires âgés de 13 ans et plus, vs 4.7 chez les 12 ans et moins. On peut relever qu'on trouve des adolescents dans tous les

⁹ Le cabinet d'orthodontie est proportionnellement celui qui serait le moins recommandé par les usagers (13% ne le recommanderaient pas à leurs proches vs 1% de l'ensemble des usagers).

cabinets, sauf dans les cabinets ambulants; mais ils sont proportionnellement plus nombreux à Lully et surtout au cabinet d'orthodontie où l'on trouve la moitié des bénéficiaires âgés de 13 ans et plus.

Les bénéficiaires vivant en famille monoparentale tendent à être un peu moins satisfaits du déroulement des soins (73% de très satisfaits en famille monoparentale vs 84% en famille biparentale; à noter qu'aucun usager n'est pas satisfait des soins) et sont proportionnellement moins nombreux à donner la note maximum au cabinet (63% vs 75%).

Les usagers dont la première langue parlée est autre que le français sont proportionnellement un peu moins nombreux à qualifier la prise en charge à l'arrivée d'aimable (82% vs 95%), même observation pour les usagers de nationalité étrangère; à rappeler qu'aucun usager ne qualifie cet accueil de déplaisant.

ANALYSE DES COMMENTAIRES

Les usagers à la fin du questionnaire étaient invités à formuler un commentaire, une appréciation sur le personnel soignant ou les prestations. Un tiers des personnes qui ont répondu au questionnaire ont formulé des commentaires¹⁰ (134 commentaires pour 452 questionnaires remplis). Ces commentaires viennent le plus souvent renforcer l'appréciation positive des cabinets. A noter que les cabinets qui ont une note d'évaluation élevée comptent proportionnellement davantage de commentaires (par exemple il y a 15 commentaires pour le cabinet ambulancier CDA2 sur 22 répondants et seulement 3 commentaires pour Meyrin sur 19 questionnaires remplis).

Parmi les commentaires, 9 usagers sur 134 expriment un avis négatif : 3 relèvent la vétusté des locaux ou du matériel. Les autres critiques concernent soit une erreur de diagnostic, manque de communication, ligne téléphonique peu accessible, changement de médecin dentiste, bruit des appareils, formulaire admission; voici 2 exemples de commentaires négatifs : « *Il est vraiment désagréable de remplir le formulaire d'admission chaque année.* », « *Le seul souci, c'est le médecin dentiste qui change souvent donc pas moyen de tisser de liens* ». Quelques rares avis mitigés apparaissent, il s'agit de 3 situations où les parents ont préféré un médecin ou un cabinet à un autre : « *Au début du traitement de mon fils, j'ai eu une mauvaise expérience dans ce cabinet mais maintenant nous avons la chance d'avoir un super dentiste* ».

Les remarques très majoritairement positives concernent principalement le personnel pour la qualité de son accueil, son professionnalisme ainsi que le savoir-faire spécifique du SDS avec les enfants tant du point de vue humain que médical : « *Très bon travail, très grand professionnalisme tant en prenant en compte les enfants et leurs parents.* », « *Personnel soignant à l'écoute, agréable, mettant les enfants à l'aise et en confiance.* », « *J'aime beaucoup le professionnalisme et la cordialité de l'équipe.* », « *Personnel agréable et prévenant. Les enfants sont mis à l'aise et en confiance. Les soins à faire leur sont expliqués, ainsi que les conseils usuels en rapport avec l'hygiène dentaire* ».

La proximité du cabinet avec l'école est relevée plusieurs fois : « *C'est pratique car à côté de l'école.* », « *Je peux laisser mon enfant aller tout seul.* », « *La proximité du cabinet ambulancier est un avantage indiscutable* ».

Enfin, il y a un nombre important de remerciements : « *Tout est bien. Merci !!* », « *Merci beaucoup. Nous avons essayé les dentistes privés pour les enfants préférèrent venir ici ! chez notre dentiste "de famille"* » « *Sehr freundlich und kann nicht besser sein. Vielen Dank für Ihre Geduld!* ».

¹⁰ Tous les commentaires ont été saisis par l'administrateur du pôle, ce qui a facilité leur analyse.

CONCLUSION

La conclusion, qui reflète le point de vue de l'auteur, synthétise les points saillants de cette enquête et propose quelques recommandations.

Résumé

- ✓ Les usagers des cabinets dentaires scolaires sont très satisfaits de l'accueil.
- ✓ Les informations sur la facturation sont jugées moins claires que celles sur le traitement.
- ✓ Les soins offerts par le SDS sont très appréciés et jugés comme plus adaptés pour les enfants.
- ✓ Les cabinets dentaires constituent une offre très appréciée par les parents, offre qu'ils recommanderaient unanimement à leurs proches.

Recommandations

- *Le cabinet de Meyrin ainsi que l'offre d'orthodontie pour les adolescents mériteraient une attention particulière de la part de la direction du SDS.*
- *De façon globale, l'information sur la tarification mériterait d'être renforcée.*
- *L'accueil des personnes étrangères au cabinet dentaire pourrait être amélioré.*

ANNEXES

Questionnaire

Cabinet dentaire:

ENQUETE DE SATISFACTION - mars 2019

auprès des parents d'enfants qui bénéficient de soins dentaires dans les cabinets scolaires

Cette enquête de satisfaction est menée par le service dentaire scolaire (SDS) dans le but d'améliorer la qualité des prestations. Toutes les réponses et informations que vous donnerez seront traitées de manière strictement confidentielle. L'anonymat des réponses individuelles est garanti.

Q1. Comment avez-vous eu connaissance du service dentaire scolaire ?

- Par l'école (enseignants, infirmières, courrier du service dentaire, etc.)
 Par des connaissances, amis, famille Autres (*merci de préciser*) :

Q2. Lors de votre appel téléphonique pour la prise de rendez-vous,

Q2a. la relation avec votre interlocuteur a été :

- cordiale
 plutôt cordiale
 plutôt déplaisante
 déplaisante

Q2b. le délai entre l'appel et la date du rendez-vous était :

- rapide
 convenable
 long

Q3. Lors de votre arrivée au cabinet,

Q3a. la prise en charge par l'équipe était:

- aimable
 plutôt aimable
 plutôt désagréable
 désagréable

Q3b. le temps d'attente était pour vous :

- acceptable
 trop long
 aucune attente

Q4. Les informations transmises par le personnel soignant (dentiste et assistant-e dentaire) :

	très claires	assez claires	peu claires	pas claires
Q4a. concernant le traitement étaient ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q4b. concernant la facturation étaient ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait
Q5. Êtes-vous satisfaits du déroulement des soins?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q6. Selon vous, la prise en charge des enfants, particulièrement des jeunes enfants, est plus adaptée dans les cabinets du service dentaire scolaire que dans d'autres cabinets privés ?

- oui tout à fait d'accord
 plutôt d'accord
 pas vraiment d'accord
 pas du tout d'accord
 je ne sais pas

Q7. Recommanderiez-vous le cabinet dentaire scolaire à vos proches ?

- oui non

Q8. Comment évalueriez-vous le cabinet dentaire scolaire sur un total de 5 ?

..... / 5

Les questions Q9 à Q10 portent sur l'enfant que vous accompagnez :

Q9. Quel est l'âge de l'enfant ? ans

Q10. Qui êtes-vous par rapport à l'enfant que vous accompagnez ?

- mère, père autres (*merci de préciser*) :

Si vous n'êtes ni la mère, ni le père, nous vous remercions d'avoir répondu à nos questions.

Si vous êtes le père ou la mère, nous vous remercions de poursuivre le questionnaire :

Q11. Quelle est la situation de votre ménage ?

- famille monoparentale famille bi-parentale

Q12. Avez-vous d'autres enfants ? non oui

→ si oui, combien sont scolarisés en école publique ?

combien d'entre eux sont soignés au service dentaire scolaire ?

.....

Pour les questions Q13 à Q17, merci de répondre, le cas échéant, pour les deux parents:

Q13. Quelle est la formation la plus élevée que vous avez achevée avec l'obtention d'un diplôme ou d'un certificat ?

	vous-même	l'autre parent
scolarité obligatoire, sans formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
apprentissage, formation professionnelle initiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
maturité, baccalauréat, école de culture générale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
formation professionnelle supérieure, école technique (tertiaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
haute école (université, écoles polytechniques, hautes écoles spécialisées, hautes écoles pédagogiques)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres (<i>merci de préciser</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q14. Quelle est votre nationalité ? (*Si vous en avez plusieurs, merci de les indiquer toutes*)

vous-même

l'autre parent

Q15. Quelle est la langue couramment parlée à la maison ?

première langue..... deuxième langue.....

Q16. Quel est le revenu mensuel brut de votre ménage, avant déductions sociales ?

- moins de 5'000 francs
 de 5'000 à 10'000 francs
 de 10'000 à 15'000 francs
 plus de 15'000 francs

Q17. Avez-vous un commentaire, une appréciation à ajouter sur le personnel soignant ou les prestations ?

.....

UN GRAND MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION

Veuillez rendre ce questionnaire à l'assistante dentaire !

