

ENQUÊTE DE SATISFACTION



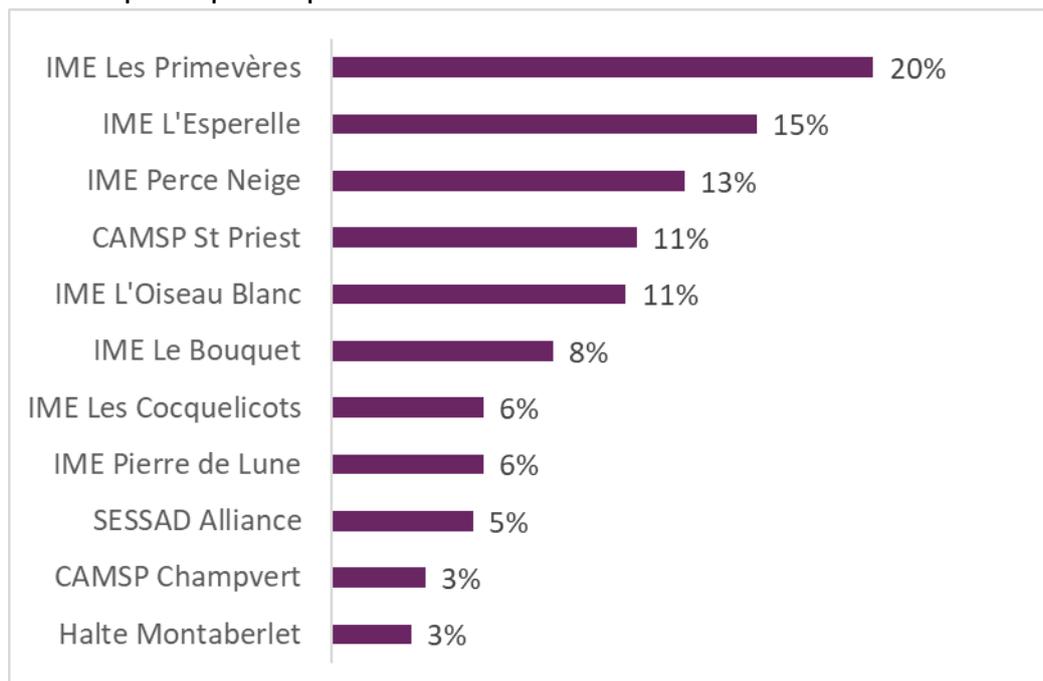
Résultats « Familles »

Synthèse Pôle Enfance, Scolarisation et Professionnalisation

Contexte de l'enquête

Nombre de familles	657
Nombre de participants	235
Taux moyen de participation	36%

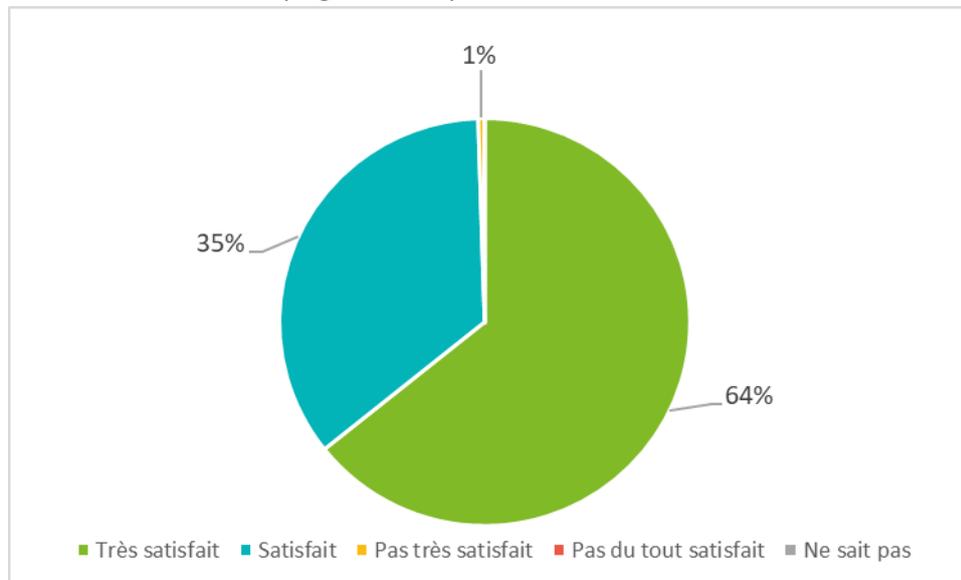
Taux de participation par établissement :



(Lecture du graphique : 20% des réponses ont été donnés par les familles et proches de jeunes accueillis à l'IME Les Primevères)

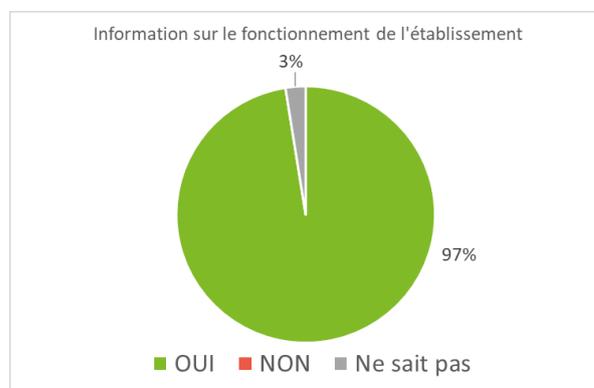
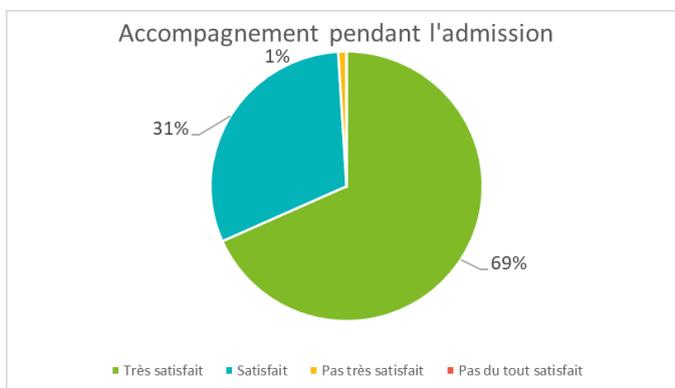
Impression générale

Concernant l'accompagnement par l'établissement/service :



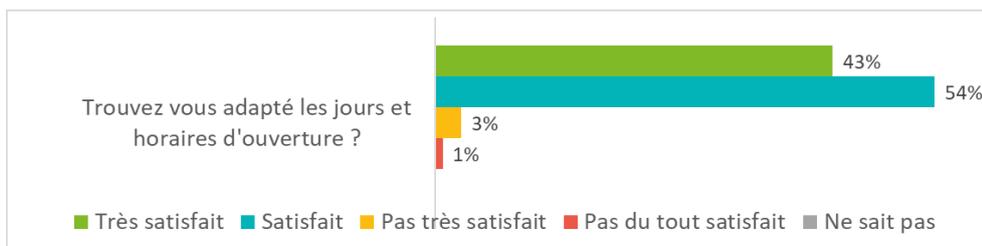
Presque tous les proches de jeunes accompagnés sont satisfaits de l'accompagnement proposé.

Admission, information et participation



La grande majorité des familles et proches de jeunes accompagnés par l'Adapei 69 sont satisfaits de l'accompagnement qu'ils ont eu lors de l'admission de leur proche, et pour tous ceux qui se rappellent de l'entrée de leur proche, ont été informés du fonctionnement de l'établissement à l'arrivée.

Plusieurs proches relèvent que les professionnels ont été très à l'écoute lors de l'admission, beaucoup ont trouvé des réponses à leurs questions. Beaucoup de proches relèvent également la bienveillance dont les équipes ont fait preuve.



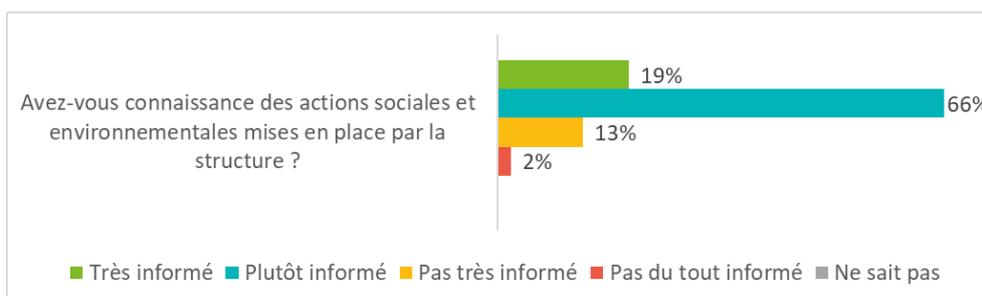
Les proches sont globalement satisfaits des horaires et jours d'ouverture.

Les parents d'enfants en IME sont les moins satisfaits des jours et horaires d'ouverture puisque beaucoup sont des parents actifs qui travaillent et pour qui les amplitudes horaires, notamment le fait de terminer tôt le vendredi ou l'heure d'accueil du matin sont des contraintes.

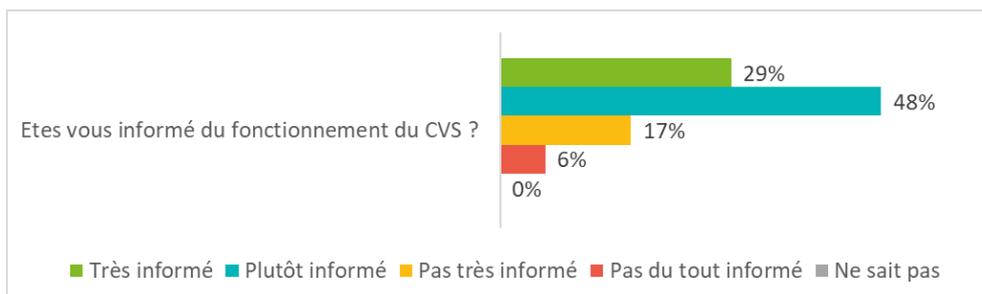
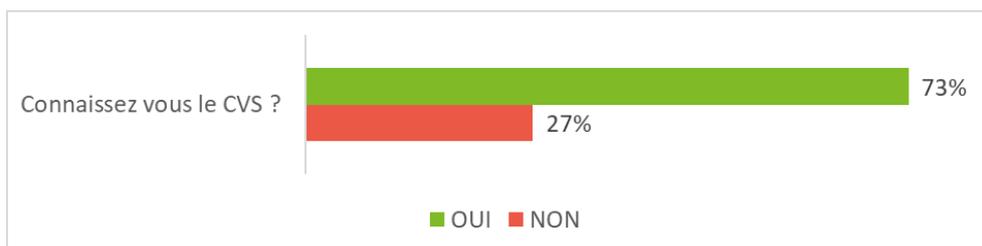
« Concernant l'Amplitude horaire et horaires de ramassage ceux-ci sont difficiles à assurer pour des parents qui travaillent tous les deux (amplitudes courtes) »

« Vous devriez réfléchir à la possibilité d'accueillir les enfants avec un temps d'accueil plus grand et beaucoup plus tôt »

« Une possibilité d'accueil plus tôt le matin pour les familles qui travaillent »



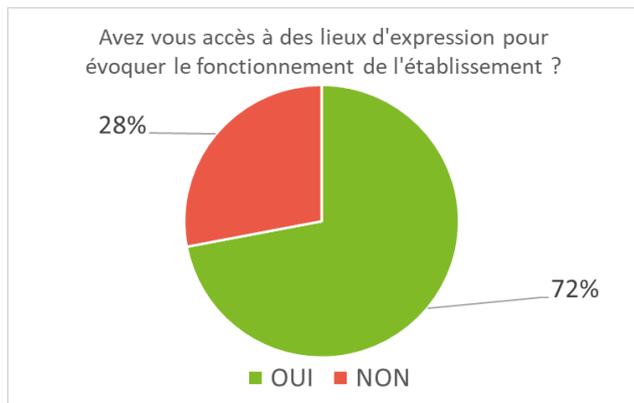
15% des proches ont répondu ne pas se sentir assez informés voir pas du tout informés. Dans les commentaires, les proches expriment être assez informés, de manière générale sur les actions sociales, mais pas du tout des actions environnementales.



La question du CVS ne concerne que les proches de jeunes en IME.

Un peu plus d'un quart des proches ayant répondu ne connaissent pas le CVS.

Parmi ceux qui connaissent le CVS, 26% ne sont pas informés du fonctionnement comme par exemple qui sont les élus, où trouver les comptes rendu, etc.



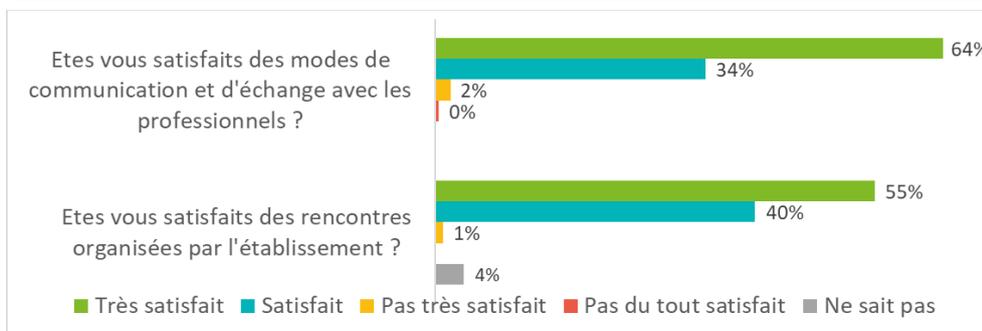
Plus d'un quart des proches disent ne pas avoir accès à des lieux d'expression. Les parents en IME sont ceux qui ont le plus répondu « non », ils aimeraient davantage de rencontres pour s'exprimer, sur des horaires qui conviennent avec leurs emplois du temps professionnels.

De plus, plusieurs parents, notamment en IME réclament des groupes de parole pour se retrouver entre parents et pouvoir échanger sur un vécu commun.

Pour les parents d'enfants accompagnés en CAMSP, ils réclament également davantage de réunions pour échanger entre parents sur leurs enfants, plutôt que sur le fonctionnement.

« Ce serait en effet une bonne idée d'inviter tous les parents des enfants qui sont à l'IME pour un groupe de parole pour faire remonter ce qu'il va et ce qu'il va pas et de connaître aussi nos droits en tant que parent »

« Il faudrait envoyer un mail aux parents quand la réunion ou les groupes de paroles ont lieu. »



De manière générale, les familles sont satisfaites de la communication avec les professionnels, et ils sont satisfaits des rencontres organisées. Certains parents de jeunes accompagnés en IME sont un peu déçus qu'il n'y ait pas plus de rencontres ou de fêtes organisées au sein des IME. Plusieurs parents ont également relevé que depuis la pandémie donc 2020 il y avait bien moins de choses organisées.

Accompagnement



La grande majorité des proches connaissent le projet personnalisé de leur proche. Pour les 10% de répondants « non », c'est parce que l'arrivée de leur proche dans l'établissement est trop récent et que le projet n'a pas encore été fait ou alors il est en cours de rédaction.

Les proches en général sont très satisfaits de l'accompagnement proposé autour du projet d'établissement :

« Je pense que j'avais besoin d'aide des professionnels pour pouvoir mettre sur pied le projet personnalisé de mon enfant, car en tant que parent je veux ce qu'il y a de mieux pour ma fille. » (IME)

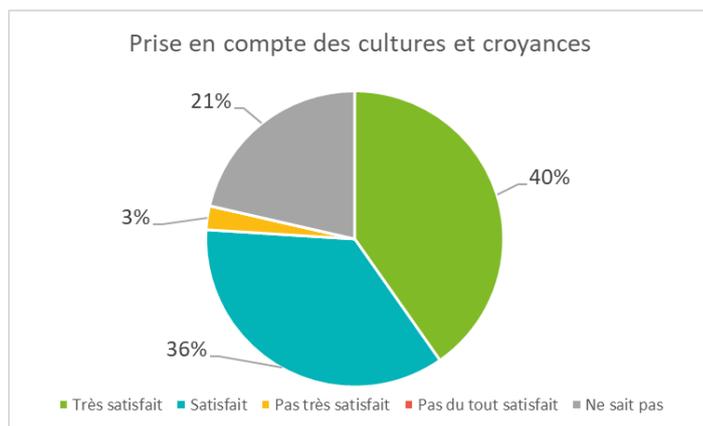
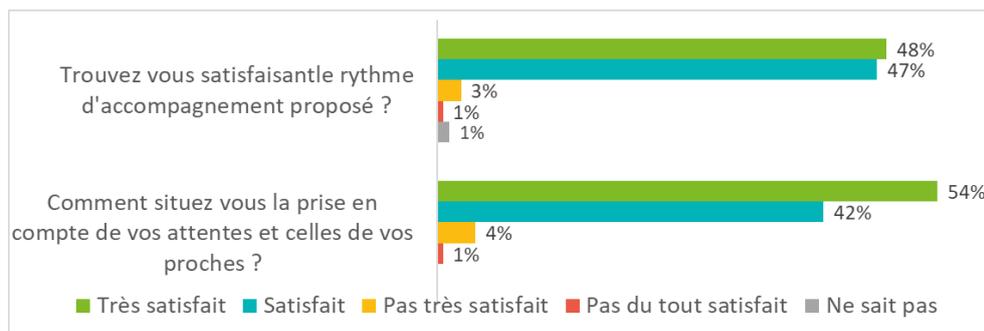
« Pas de suggestion, le projet est clair » (IME)

« Un peu mais pas suffisamment. Nous aimerions savoir ce que notre enfant aimerait faire plus tard et ce qu'il serait possible qu'il fasse en parlant avec vous et surtout voir pour la suite de son accompagnement. » (IME)

« Ce qui serait bien c'est de travailler ensemble avec les professionnels les intervenants de l'extérieur c'est-à-dire les éducateurs spécialisés les analyses de comportement s'il pouvait travailler en collaboration avec l'IME pour pouvoir voir les enfants évoluer. » (IME)

« Aucune suggestion, l'équipe professionnelle a bien compris nos attentes et nous a écouté » (CAMSP)

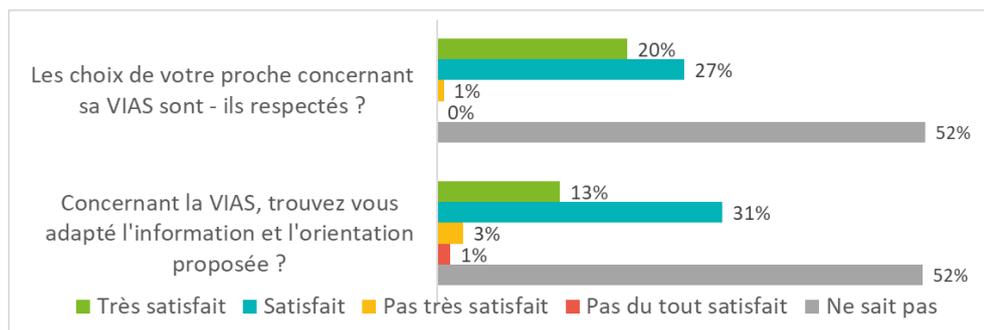
« Temps de bilan peu adapté à la réalité de la vie scolaire 'rentrée en septembre, bilan en janvier » (CAMSP)



L'ensemble des familles d'IME concernées sont satisfaites concernant les questions de cultures, croyances.

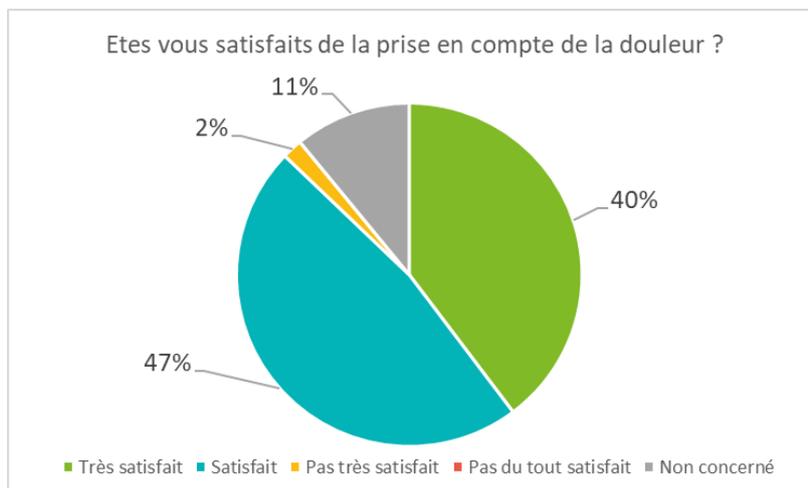
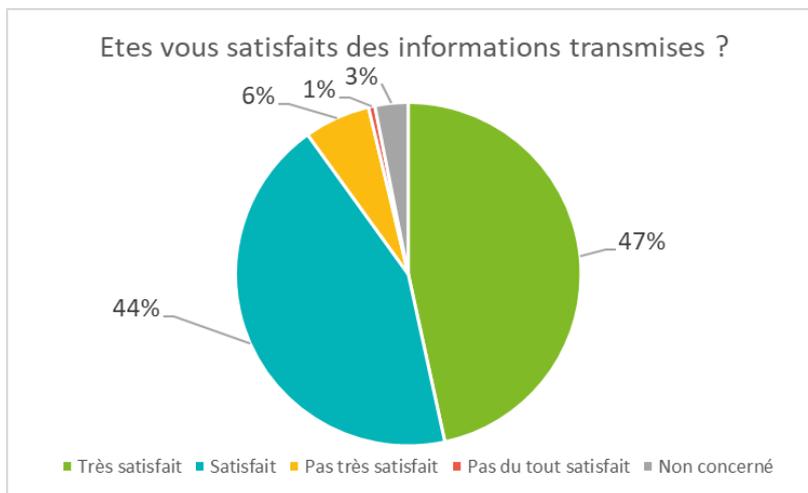
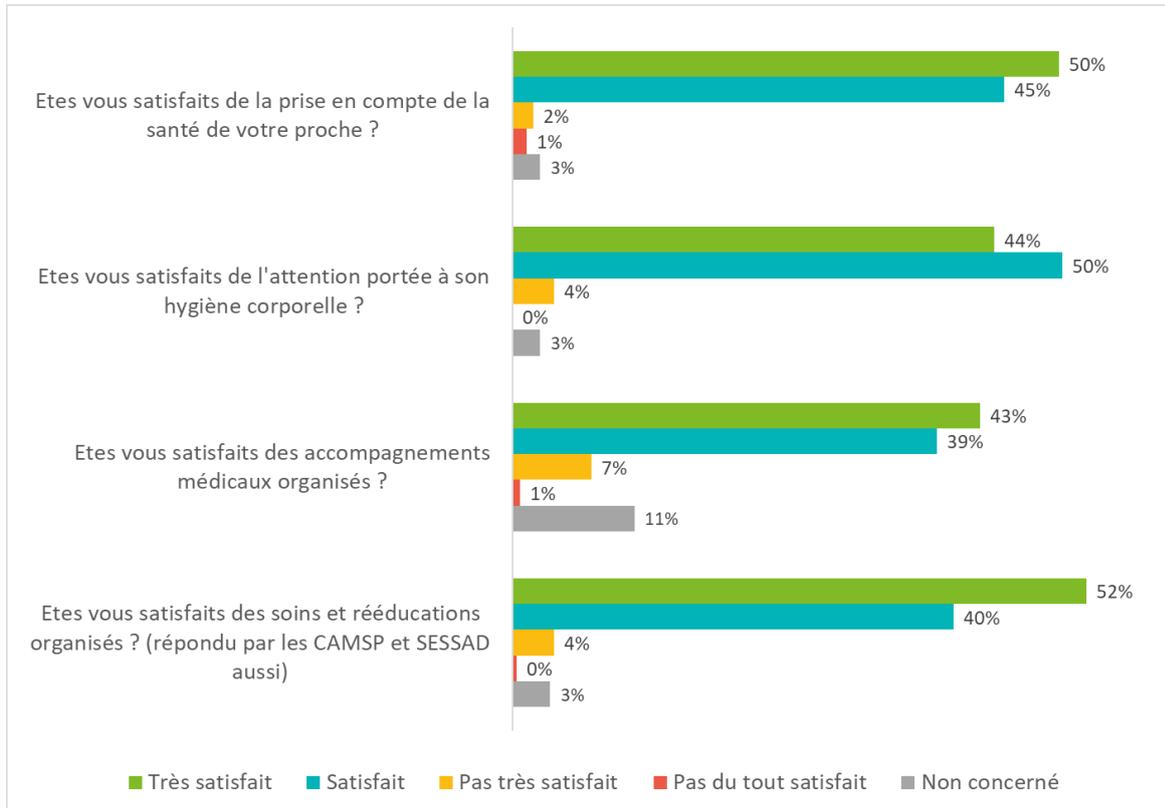
« Merci d'être à l'écoute sur ce sujet-là »

« Régime adapté et restrictions alimentaires du fait des croyances prises en compte »



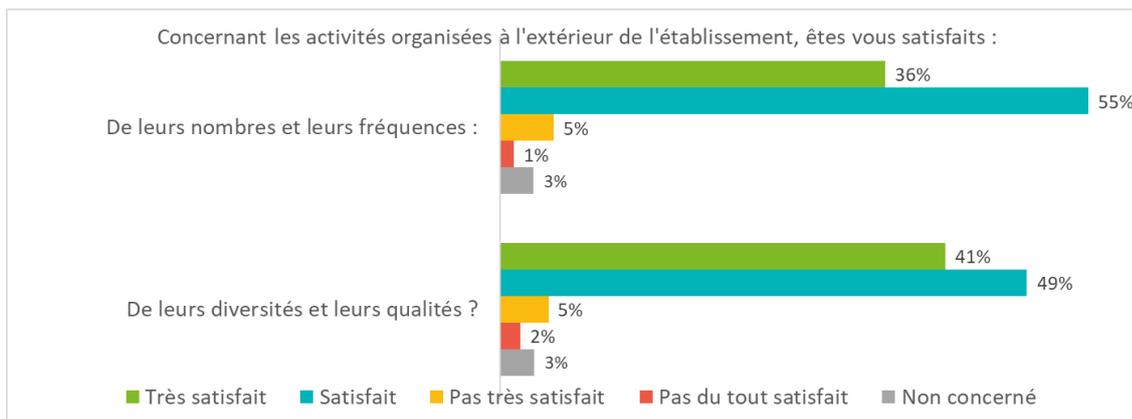
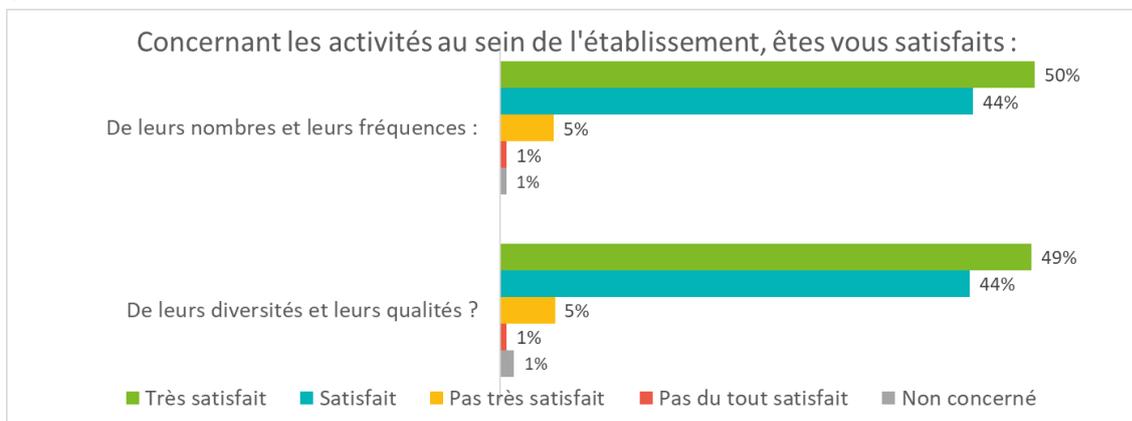
Concernant la Vie Intime, Affective et Sexuelle (VIAS) de leur proche, plus de la moitié des familles ne savent pas quoi répondre, plusieurs d'entre elles ne savent pas ce que veut dire, représente la VIAS. Plusieurs familles ont répondu que leur enfant était encore trop jeune pour être concerné par le sujet.

Suivi médical et paramédical (partie concernant uniquement les IME)



De manière générale, concernant le suivi médical et paramédical de leur proche, les familles sont satisfaites. Plusieurs parents ont relevé dans les commentaires le manque de certains professionnels dans les IME comme par exemple des orthophonistes, des ergothérapeutes, etc.

Activités (partie concernant uniquement les IME)

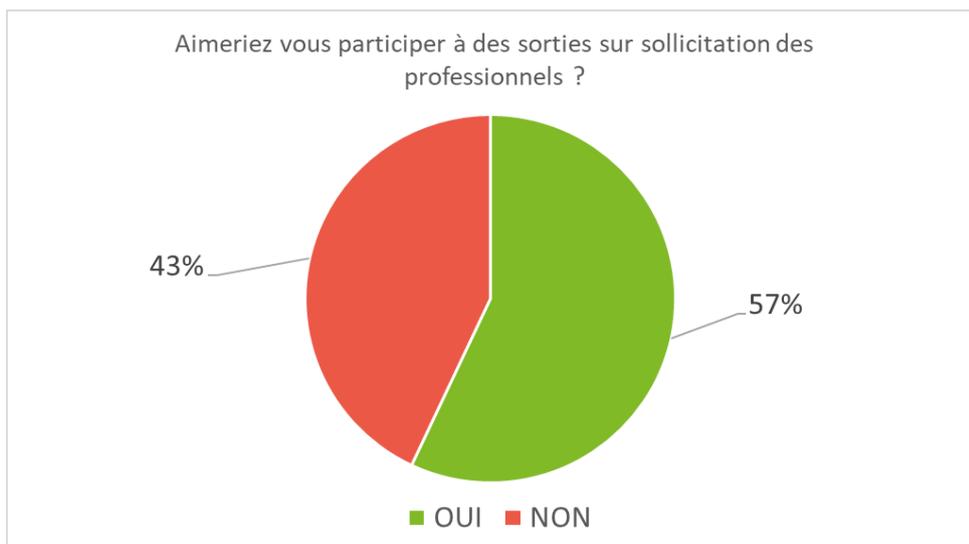


La grande majorité des familles concernées sont satisfaites des activités proposées par l'établissement, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur. Quelques parents ne sont pas tout à fait satisfaits :

« Je trouve que les activités ne sont pas assez nombreuses et variées [...] il n'y a que piscine tous les 15 jours et des balades. A noter une baignoire à remous installée cette année dans l'IME : gros gros plus et Snozelen aussi : gros plus »

« Pas informé des activités ou même pas du tout »

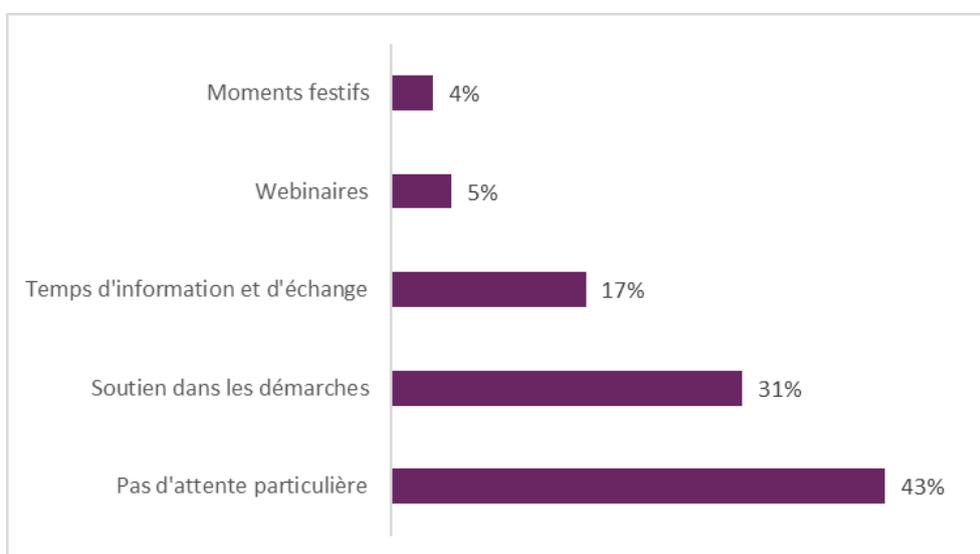
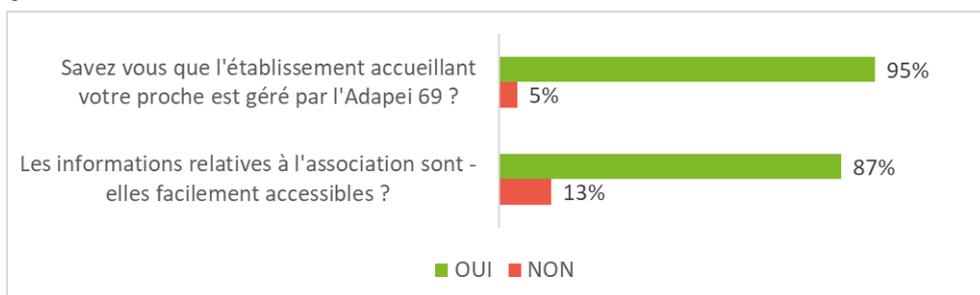
« Pas assez d'activités proposées et les sorties en extérieur sont quasi-inexistante et c'est bien dommage. »

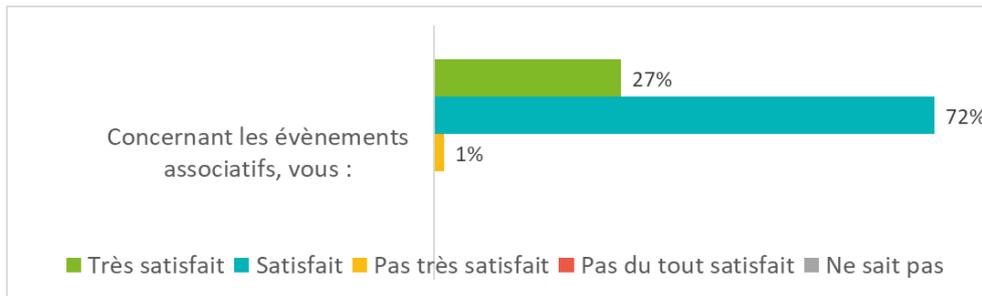


Les parents de jeunes en IME ont été nombreux à laisser des commentaires à la suite de cette question. Plusieurs parents seraient partant pour faire des sorties avec les professionnels et les enfants pour pouvoir échanger non seulement avec les professionnels mais aussi avec les autres parents et pouvoir observer leur enfant avec ses pairs.

La majorité des parents ayant répondu « non » à cette question seraient d'accord et enthousiastes de faire des sorties sur sollicitation des professionnels, mais leurs activités professionnelles les empêcheraient d'être présents. Sur 30 commentaires, 14 sont ceux de parents partant mais contraints par le travail.

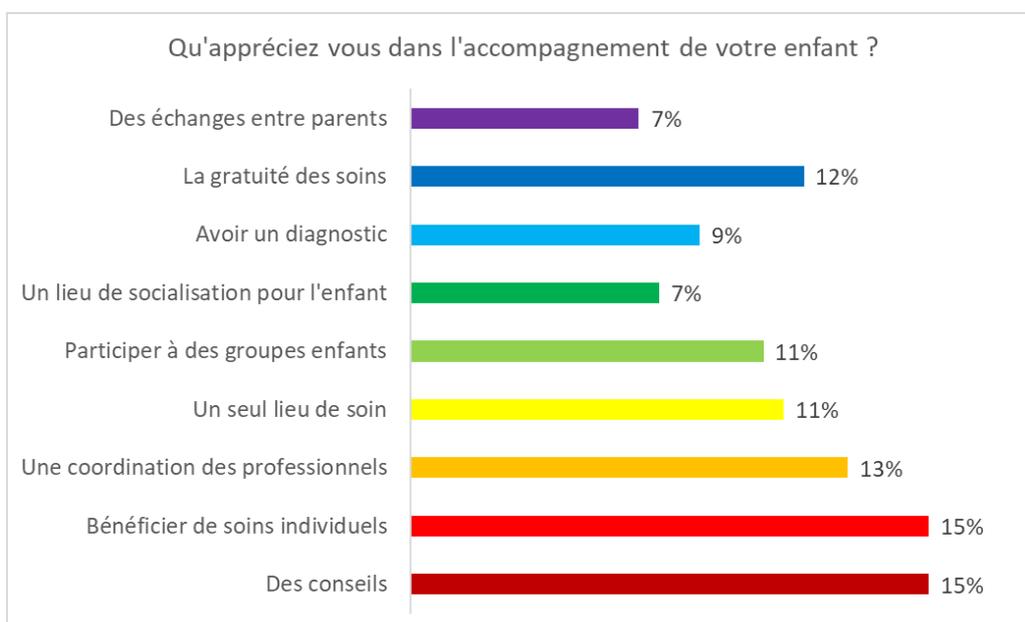
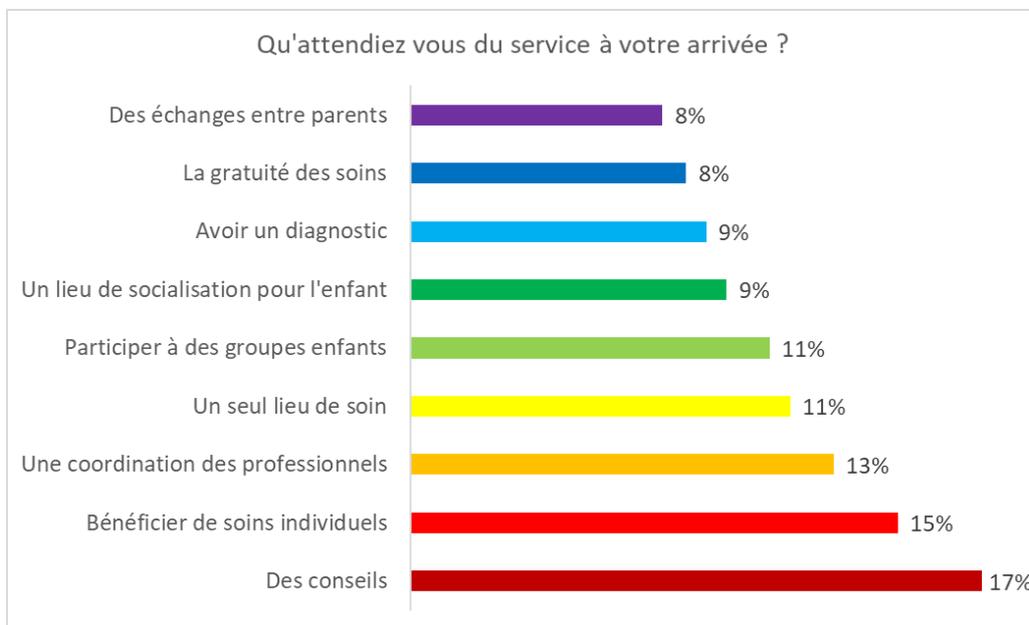
L'association gestionnaire

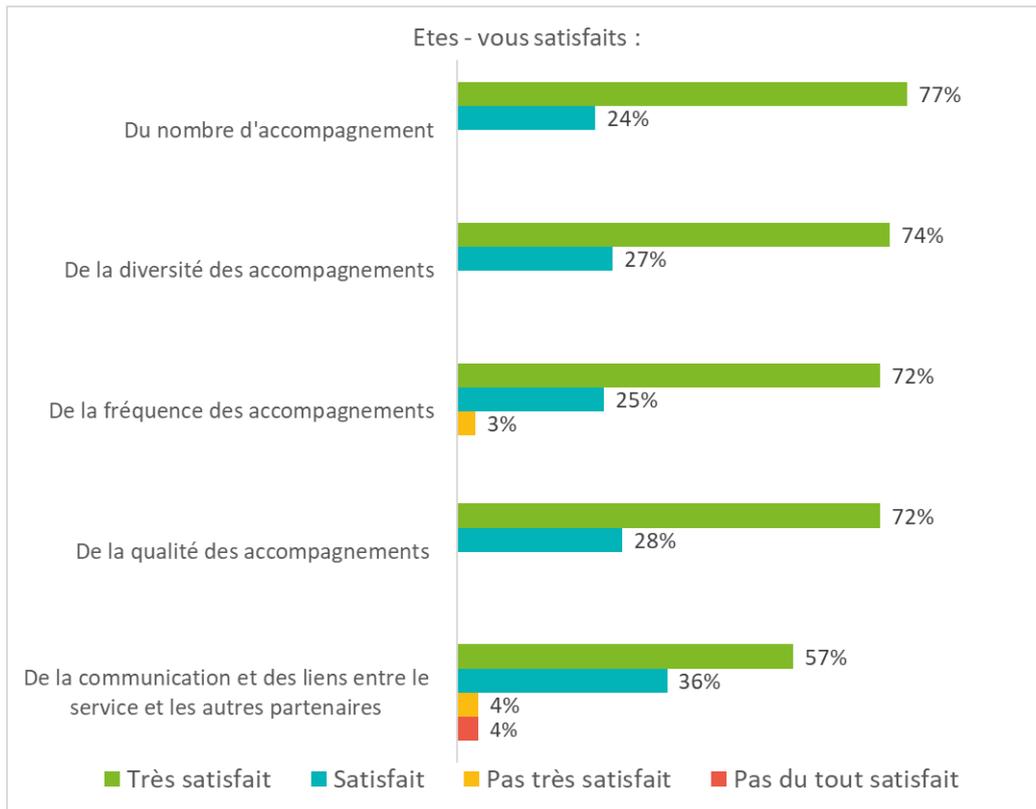




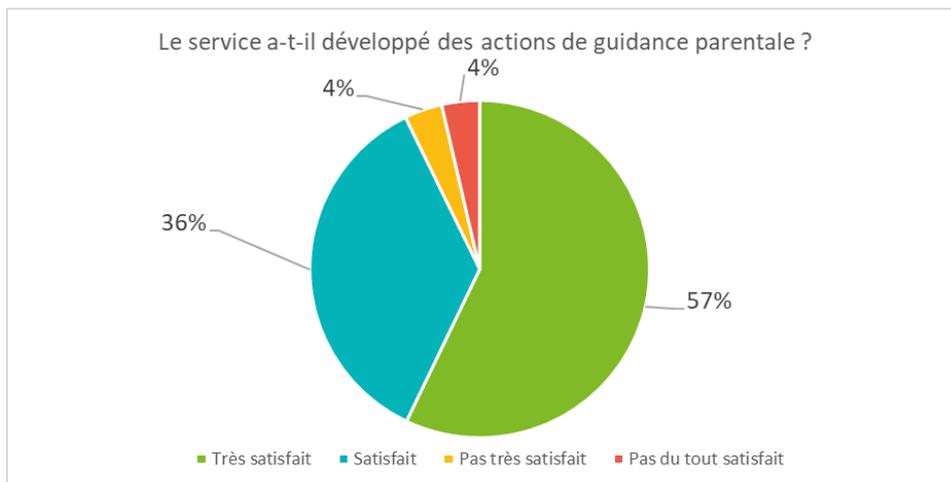
Concernant l'association, les familles et proches de travailleurs en ESAT sont globalement tous satisfaits. Seules 13% des familles trouvent que les informations ne sont pas facilement accessibles. Les proches des jeunes accompagnés par l'Adapei 69 attendent de l'association plus de soutien dans les démarches.

Partie spécifique CAMSP

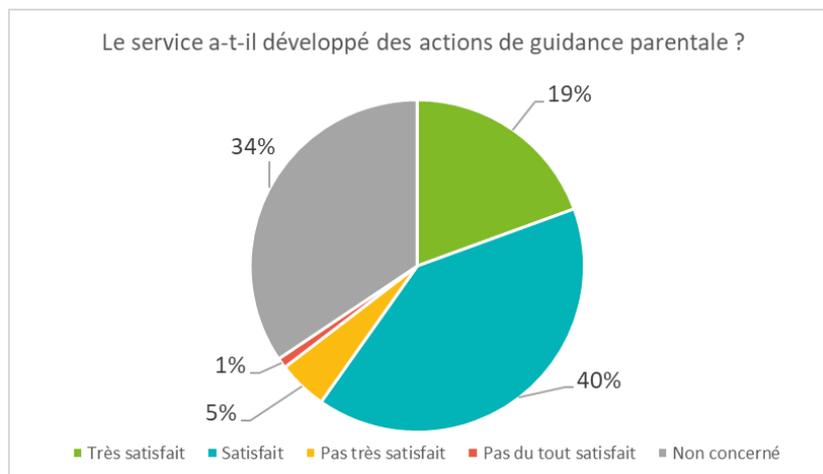
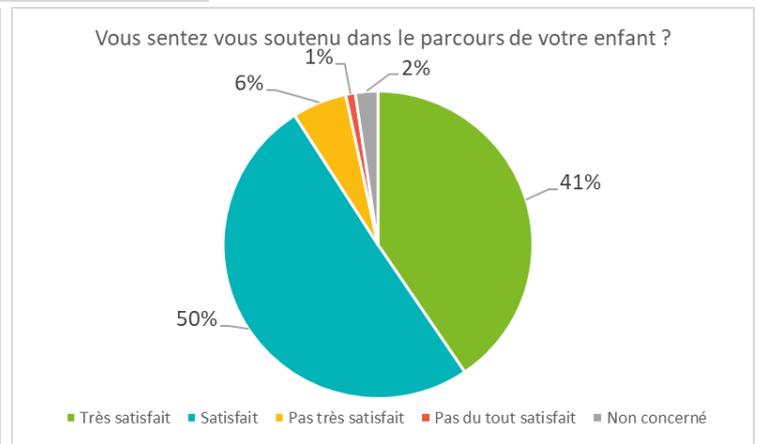
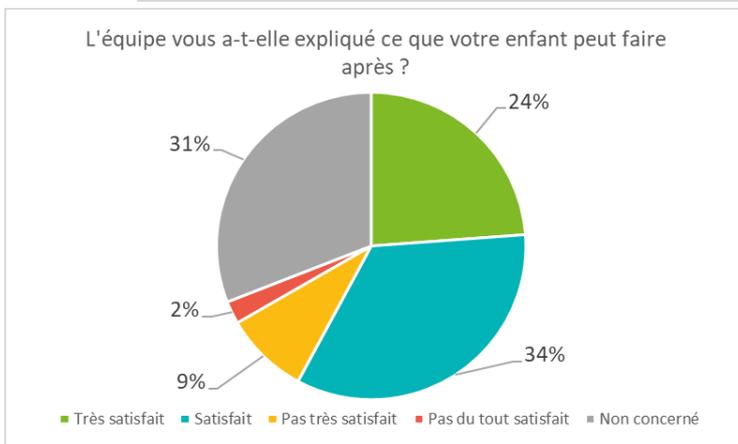
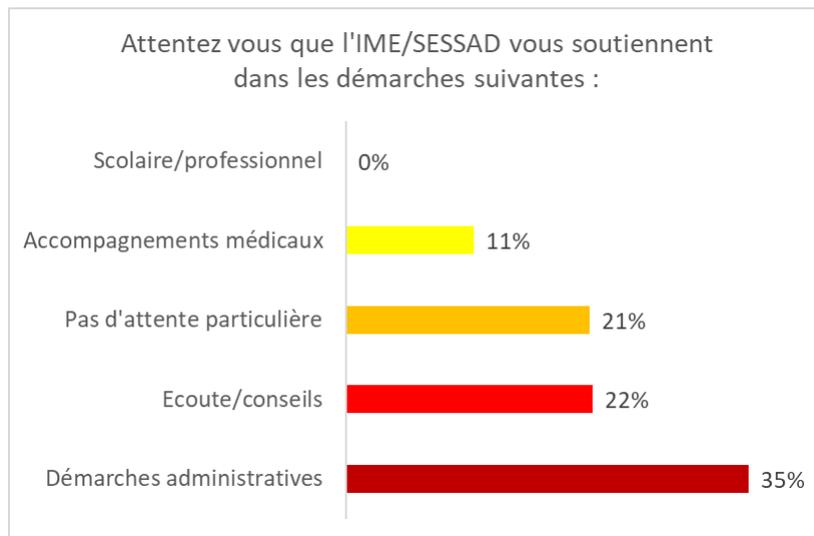




De manière générale, les parents accompagnés par les CAMSP sont satisfaits, seules les questions de la communication entre le service et les autres partenaires et la fréquence des accompagnements ne semblent pas satisfaire tous les parents.



Partie spécifique IME/SESSAD



Les parents d'enfants accompagnés en IME ou par un SESSAD aimeraient plus d'actions de guidance parentales à domicile. Ils sont également nombreux à ne pas savoir quel parcours attend leur enfant après l'IME ou le SESSAD.

Les suggestions générales

Dans la dernière partie de l'enquête, les proches et familles avaient l'opportunité de faire des remarques générales. La majorité des commentaires sont des commentaires de familles satisfaites et qui complimentent l'établissement qui accueille leur proche et l'Adapei 69 en général.

« C'est un super établissement, vraiment ! J'y mets mon fils en toute confiance. Mais crainte, c'est pour l'avenir : ne pas avoir de place en FAM Il n'y a pas assez de structure, trop d'attente » (IME)

« Un très bon accueil et un très bon suivi pour notre enfant. Nous manquons simplement d'informations sur l'après IME. C'est un peu l'inconnu, nous avons peu connaissances des structures avec lesquelles l'IME travaille par exemple. On suit les étapes qui sont mises en place pour la professionnalisation. » (IME)

« Très bon établissement très bien géré et surtout à votre écoute. Directrice médecin infirmier éducateurs assistante sociale et secrétaires qui font tout ce qu'ils peuvent pour le bien des enfants. Nous sommes très satisfaits et notre enfant est très heureux chez vous. » (IME)

« Belle équipe dévouée bienveillante, à l'écoute de notre fille et des parents Merci » (IME)

« Très bien accueilli. Les professionnels sont très disponibles, le tout dans une très bonne ambiance. Les enfants viennent avec plaisir. » (SESSAD)

« Très bon accueil, accompagnement, prise en charge avec bienveillance et gentillesse. Merci! » (CAMSP)

A plusieurs reprises les parents d'enfant en IME ont relevé qu'il y avait beaucoup de manque de professionnel, et que ce n'était pas toujours rassurant pour eux de ne pas savoir si les professionnels étaient remplacés ou non, et qui s'occupaient alors de leurs enfants.

« Personnel investi et compétent, malheureusement la structure manque de moyens humains. » (IME)

« Par manque de professionnels, les prises en charge sont insuffisantes. Beaucoup trop de changement de personnels alors que nos enfants ont besoin de stabilité. » (IME)

Participation

	Nombre de familles	Nombre de retours	Taux de retour
IME Le Bouquet	96	19	20%
IME Les Primevères	83	46	55%
SESSAD Alliance	42	12	29%
CAMPS Champvert	28	8	29%
CAMSP St Priest	41	26	63%
IME L'Esperelle	91	36	40%
IME Les Cocquelicots	30	13	43%
IME L'Oiseau Blanc	85	25	29%
IME Pierre de Lune	57	13	23%
Halte Montaberlet	29	7	24%
IME Perce Neige	75	30	40%
TOTAL	657	235	36%