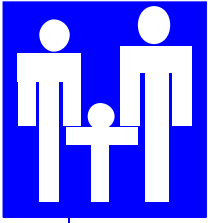


A P E I



Institut Médico Educatif "Le Point du Jour"

Chemin de Silvange
57120 PIERREVILLERS

☎ 03 87 67 98 00

point-du-jour@orange.fr

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES FAMILLES

Année 2017

Association des Parents d'Enfants Inadaptés de la Vallée de l'Orne

Siège social : 5 rue du Maréchal Molitor – B.P. 90084 – 57363 Amnéville les Thermes

☎ 03 87 67 06 67 - 📠 03 87 67 06 82 – e-mail : apeivo@wanadoo.fr

Table des matières

Profil de l'échantillon	3
Les répondants au questionnaire	3
Les enfants et jeunes concernés	3
Etablissement d'accueil.....	3
Age.....	4
Ancienneté dans l'IME.....	4
L'admission de l'enfant dans l'IME	4
Le projet individualisé de l'enfant	5
Les relations avec l'établissement	6
L'accompagnement au quotidien	6
Les repas	7
Les transports	7
Satisfaction globale	7

Au cours de l'année 2017, l'IME de Pierrevillers a élaboré un questionnaire à destination des familles des enfants et jeunes accueillis.

Ce questionnaire a été adressé à chaque famille, accompagné d'un mot expliquant la démarche d'amélioration continue engagée.

Sur les 103 familles interrogées, 75 réponses ont été retournées et ont pu être exploitées.

Les questionnaires n'étaient pas tous complétés pour la totalité des questions.

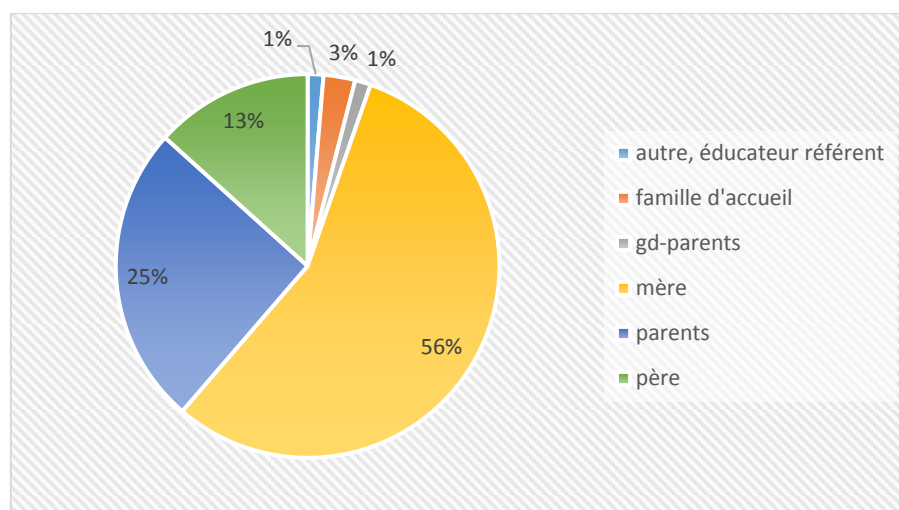
Profil de l'échantillon

Les répondants au questionnaire

A 56% les personnes ayant répondu au questionnaire sont les mères des jeunes accueillis.

Les répondants sont à 25% les deux parents, et à 13% le père de l'enfant ou du jeune accueilli.

Les autres répondants (5% cumulés) sont les grands-parents, des familles d'accueil et 1 éducateur référent.



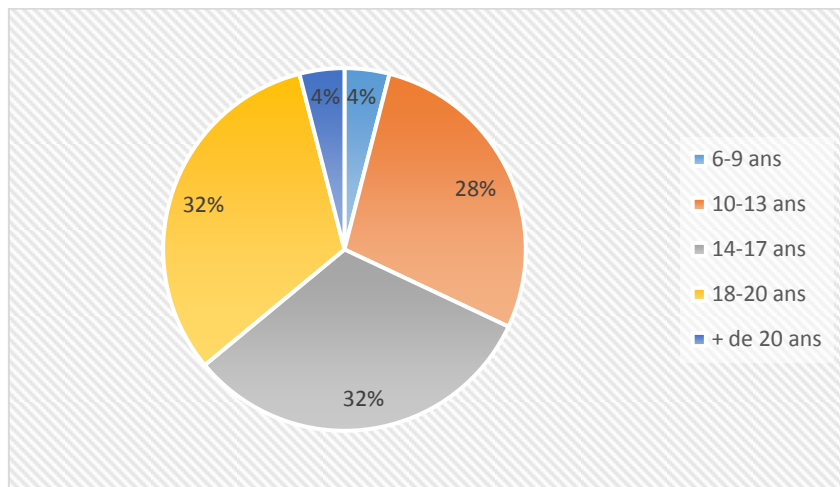
Les enfants et jeunes concernés

Etablissement d'accueil

Sur l'effectif global de l'IME (103), 36% sont des enfants accueillis au sein de l'IMP, et 64% sont des adolescents et jeunes adultes accueillis au sein de l'IMPro.

Sur les 75 questionnaires retournés, 32% de familles émanent d'enfants de l'IMP et 68% de familles de jeunes de l'IMPro. La proportion est donc sensiblement identique à la répartition réelle des effectifs.

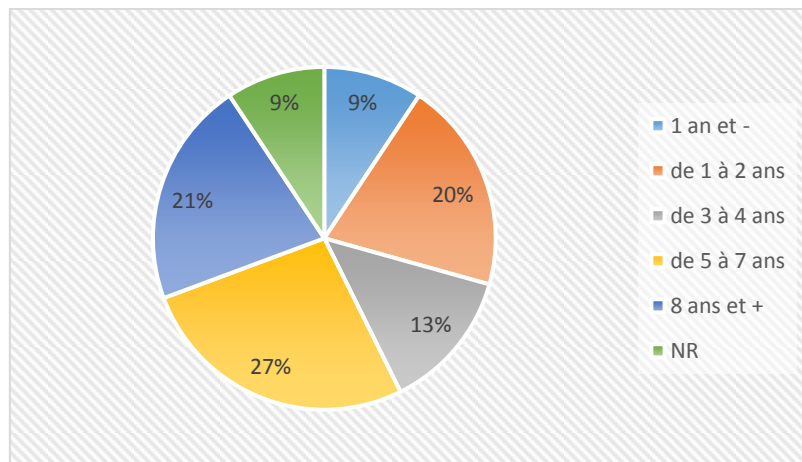
Âges des jeunes accueillis : répartition détaillée relative aux 75 questionnaires retournés



Ancienneté dans l'IME

Parmi les répondants :

- ✓ 42% sont dans l'établissement depuis moins de 5 ans.
- ✓ 48% sont dans l'établissement depuis plus de 5 ans.



L'admission de l'enfant dans l'IME

A 99%, les parents¹ ont le sentiment d'avoir été bien accueillis lors de l'admission de leur enfant dans l'IME.

¹ Cette expression sera retenue, par commodité de langage, pour désigner l'ensemble des répondants au questionnaire.

Les explications sur le fonctionnement de l'établissement sont estimées claires à 97%. Concernant la clarté des outils de la loi 2002-2 remis aux jeunes et à leur famille, ces taux s'élèvent à

- 93% concernant le **livret d'accueil** (2 ne savent plus, 1 ne sait pas ce que c'est, 1 dit n'avoir rien reçu, 1 non-réponse - NR,)
- 92% concernant le **contrat de séjour** (5 NR, 1 non)
- 95% concernant le **règlement de fonctionnement** (4 NR)
- 85% concernant la **charte des droits et libertés** (8 NR, 2 ne savent pas ce que c'est, 1 a « besoin d'une traduction en italien »)

Le projet individualisé de l'enfant

66% des parents pensent possible de **négoier certains aspects de l'accompagnement** de leur enfant.

- 11% n'ont pas répondu à la question (soit 8 réponses)
- 15% disent ne pas savoir (soit 11 réponses).
- 8% ont répondu négativement (soit 6 réponses). Parmi ces réponses, 4 émanent de parents de jeunes adultes.

71% des répondants disent **comprendre les raisons du refus** lorsqu'une de leur demande n'est pas acceptée.

- 8% ont précisé que la situation ne s'est jamais produite
- 13% n'ont pas répondu à la question
- Ainsi, seuls 8% ont répondu négativement
 - o Aucune illustration précise n'est avancée parmi les 6 personnes ayant précisé cette réponse.

92% des répondants se trouvent suffisamment **informés du suivi du projet** en cours d'année.

- 4% n'ont pas répondu
- 4% ont répondu négativement.

Ce taux descend à 84% concernant le sentiment d'être suffisamment associé à l'évaluation du projet, en fin d'année.

- 7% n'ont pas répondu
- 6% disent ne pas savoir
- Ainsi, seuls 3% pensent que ça n'est pas le cas.
 - o Raisons évoquées : « je ne suis pas invitée » ; « manque d'information et de rencontres »

Le **rôle et la fonction des différents professionnels dans l'IME** apparaissent clairs à 92% des parents (3% NR, 5% non).

- Raisons évoquées : « gros problème de prise en charge pour l'orthophonie, le travail et le suivi sont légers » ; « je ne les rencontre jamais puisqu'il est en aménagement creton » ; « manque de contacts »

Les relations avec l'établissement

A 97%, les parents trouvent facile de **joindre l'IME par téléphone**.

- 96% disent obtenir facilement le bon interlocuteur
- 87% disent obtenir une réponse à leur demande (12% NR, 1% non)

Seules 47% des familles répondantes consultent le **site web de l'établissement**.

- 4%NR
- 49% disent ne pas le faire.
 - raisons évoquées : n'y pensent pas (11%), pas de connexion internet (9%), pas besoin (7%), n'ont pas l'information (4%), ne sait pas faire (1%). 17% n'ont pas justifié leur réponse

95% des répondants déclarent pouvoir **rencontrer facilement les professionnels** à l'intérieur de l'établissement.

De manière générale, 94% des familles trouvent les professionnels **suffisamment disponibles et à leur écoute**. (1% non ; 4% NR).

L'accompagnement au quotidien

Les activités (éducatives, pédagogiques, techniques, de loisirs...) semblent adaptées à 91% des répondants. Les familles ayant répondu négativement ont notamment pointé leur souhait de voir perdurer la scolarité après 18 ans, et l'insuffisante adaptation de l'accompagnement à l'autisme.

84% des parents se trouvent suffisamment **informés des activités proposées au quotidien**.

- 5% NR
- 11% ont répondu négativement.
 - Raisons évoquées : manque de communication entre l'établissement et les parents, manque de rencontres avec l'équipe, absence de cahier de liaison (jugé utile notamment pour les jeunes non-parlants)

Les repas

En quantité, les repas sont estimés bons à 65%. 8% les estiment insuffisants. 19% disent ne pas savoir. 8% n'ont pas répondu.

En qualité, les repas ne sont estimés bons qu'à 41%. 36% estiment la qualité insuffisante. 16% disent ne pas savoir. 7% n'ont pas répondu.

Les transports

Les conditions de transport sont jugées satisfaisantes à :

- 87% concernant le **temps** (5% non ; 3% sans objet ; 5% NR)
- 85% concernant le **confort** et la **sécurité** (5% non ; 3% ne savent pas ; 7% NR)

Les motifs d'insatisfaction suivants ont été exprimés :

- Sur les horaires : « horaires du matin non respectés » ; « parfois des retards du bus 5 minutes ou plus, à l'inverse si on a 1 minute ou 2 de retard, le bus n'attend pas »
- Sur la sécurité : « les enfants ne sont pas en sécurité » ; « niveau sécurité, certains chauffeurs démarrent alors que tous les enfants ne sont pas encore assis » ; « quand le bus démarre l'enfant n'est pas toujours assis ou attaché (ceinture) » ; « les accompagnateurs n'ont pas tous la même patience » ; « une certaine légèreté au niveau sécurité, obligée de surveiller »
- Sur le confort : « pas de climatisation dans le bus »

Satisfaction globale

Les répondants au questionnaire se déclarent satisfaits des conditions d'accueil et d'accompagnement de leur enfant à l'IME de Pierrevillers à 99%.

6 personnes sur 10 n'ont pas fait de suggestion dans la partie texte libre. Parmi celles qui en ont faites, la moitié exprime ses encouragements voire ses félicitations à l'établissement.

Quelques extraits choisis des encouragements :

« L'IME a été la bouée de sauvetage que nous attendions, une bouffée d'oxygène, un changement de vie. Merci à chacun d'entre vous, vous êtes entrés dans nos vies et avez apporté avec vous l'apaisement, la sérénité, l'espoir »

« Mon fils est heureux d'aller chaque matin à l'impro et je n'ai aucune suggestion à faire. Pour moi tout est parfait. »

« Notre fils fréquente l'établissement depuis un an, il est épanoui, il est ravi d'avoir intégré l'institut. »

« Personnel très compétent et à l'écoute, de très bons professionnels, continuez. »

« Que dire!! Tout est fait pour la sécurité, le bonheur, ils sont bien encadrés. Mon enfant est heureux d'aller au centre IMPRO »

D'autres proposent des pistes d'amélioration pour l'accueil et l'accompagnement global de leur enfant² :

- Sur la communication entre parents et professionnels le plus souvent :
 - Faire des réunions trimestrielles
 - Faire une réunion en milieu d'année
 - Plus de contacts avec les familles
 - Plus de contacts avec l'IME lors du stage long à l'ESAT
 - Plus de dialogue entre parents et éducatrices
 - Avoir plus de détails sur les activités
- Sur l'accompagnement éducatif, paramédical et scolaire
 - Faire des formations sur l'autisme
 - Renforcer le projet personnalisé
 - Renforcer les apprentissages scolaires
 - Améliorer l'orthophonie
- Autres
 - Améliorer les repas
 - Faire participer tous les enfants au spectacle de fin d'année
 - Sensibiliser les parents au parcours de leur enfant



Cette enquête de satisfaction a été réalisée en collaboration avec le CREAI –Grand Est.

² Ces pistes ont parfois été reformulées dans un souci de concision et de clarté.