



ENQUETE DE SATISFACTION DE L'INSTITUT JEAN LONJARET

2013/2014

32 réponses sur 53 questionnaires

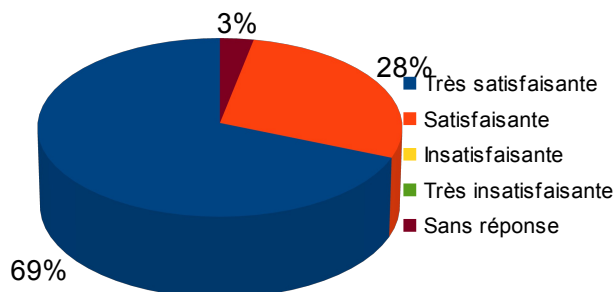
60 % de réponses

I – Les apprentissages et le suivi éducatif, social, thérapeutique

Votre appréciation sur l'action des différentes équipes :

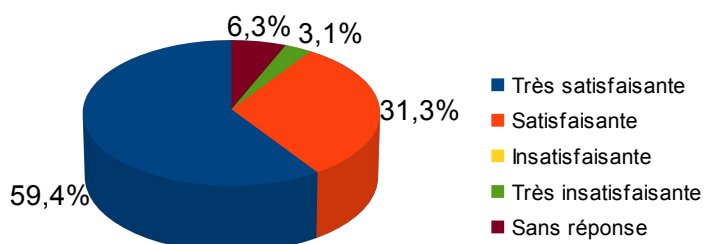
L'équipe éducative :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	22	68.75%
Satisfaisante	9	28.12%
Insatisfaisante	0	0.00%
Très insatisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%



L'équipe pédagogique :

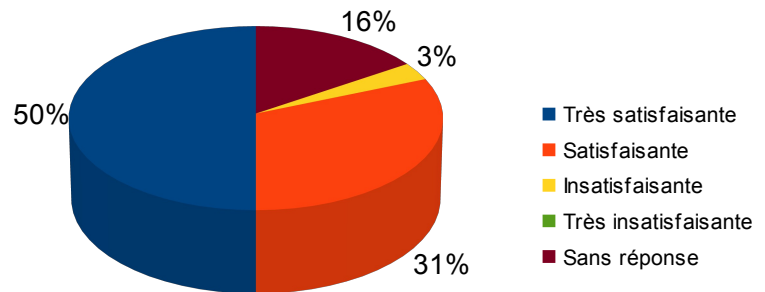
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	19	59.38%
Satisfaisante	10	31.25%
Insatisfaisante	0	0.00%
Très insatisfaisante	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%





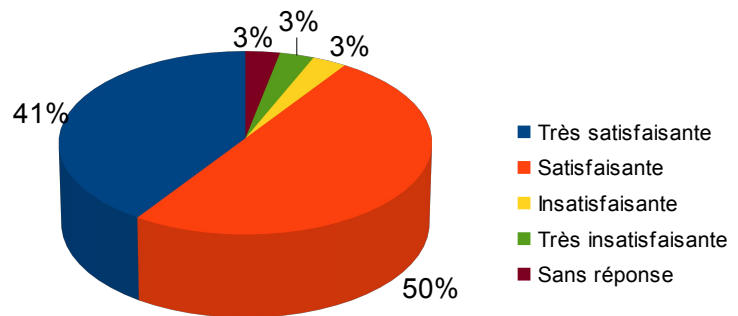
L'équipe technique :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	16	50.00%
Satisfaisante	10	31.25%
Insatisfaisante	1	3.12%
Très insatisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	5	15.62%



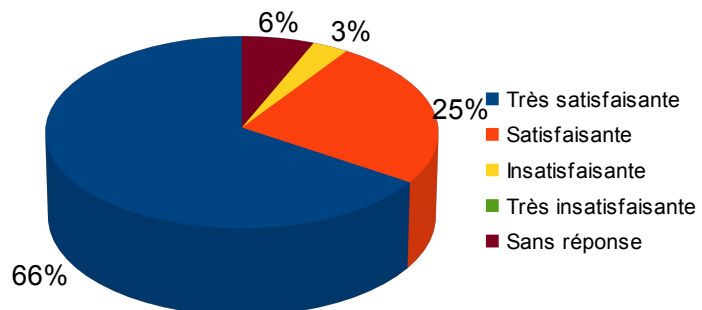
L'équipe médicale :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	13	40.62%
Satisfaisante	16	50.00%
Insatisfaisante	1	3.12%
Très insatisfaisante	1	3.12%
Sans réponse	1	3.12%



L'équipe para-médicale (orthophonistes, psychomotricienne)

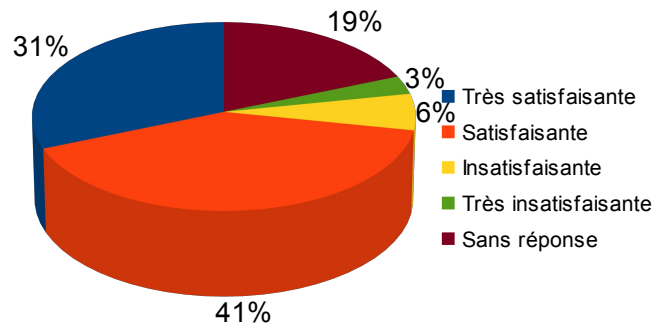
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	21	65.62%
Satisfaisante	8	25.00%
Insatisfaisante	1	3.12%
Très insatisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	2	6.25%





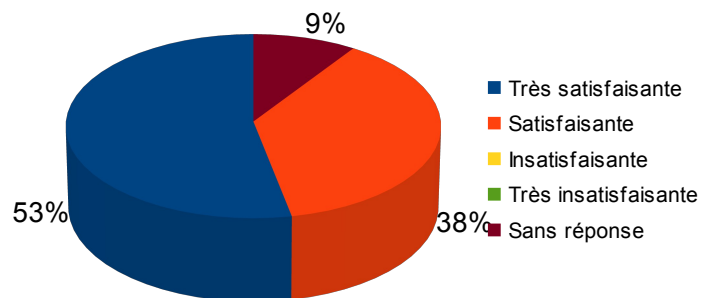
L'équipe de psychologues :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	10	31.25%
Satisfaisante	13	40.62%
Insatisfaisante	2	6.25%
Très insatisfaisante	1	3.12%
Sans réponse	6	18.75%



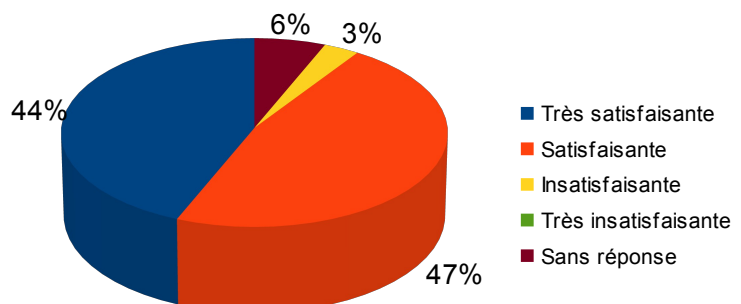
L'assistante sociale :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	17	53.12%
Satisfaisante	12	37.50%
Insatisfaisante	0	0.00%
Très insatisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	3	9.38%



L'équipe administrative et des services généraux
(secrétariat, comptabilité ...)

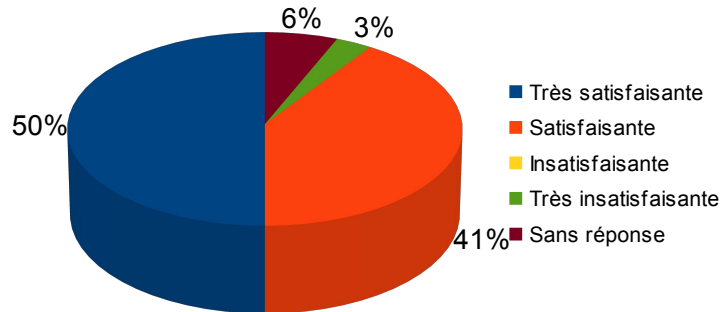
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	14	43.75%
Satisfaisante	15	46.88%
Insatisfaisante	1	3.12%
Très insatisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	2	6.25%





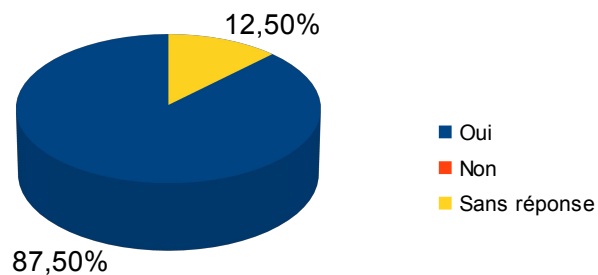
L'équipe de direction :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	16	50.00%
Satisfaisante	13	40.62%
Insatisfaisante	0	0.00%
Très insatisfaisante	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%



Vous a-t-on clairement expliqué les rôles de chacun des personnels qui accompagnent votre enfant ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	28	87.50%
Non	0	0.00%
Sans réponse	4	12.50%



Pouvez-vous préciser ?

Lors de la première réunion à la rentrée scolaire ainsi que la réunion individuelle projet de l'enfant. A l'écoute des parents et des enfants. Nombreux liens avec l'établissement. Contact rapide par mails et lignes directes avec les intervenants s'occupant de mon enfant. Lors des diverses réunions nous sommes clairement informés du rôle de chaque personne. Il est à noter une bonne coordination entre les équipes pluridisciplinaires et une meilleure approche des besoins et projets des usagers depuis l'installation de la nouvelle direction. Cependant, au niveau de l'équipe pédagogique, l'enseignement dispensé devra impérativement faire l'objet d'une réévaluation afin de répondre à une dynamique de responsabilisation de chaque élève s'agissant d'un programme scolaire personnalisé. Il semble indispensable d'instaurer cette réflexion qui devra donner naissance à une alternative aux programmes "standardisés" qui s'accommodent souvent au tempérament des élèves. Les différentes équipes sont sécurisantes et font preuve d'humanité à l'égard de mon enfant. Le rôle de chaque accompagnateur est bien expliqué mais il reste certaines zones d'ombre et d'incertitude en ce qui concerne son avenir. Il est difficile de se projeter dans le futur et de définir ses choix et compétences ainsi que ses acquisitions. Nous avons avec le temps appris à connaître toute l'équipe et le rôle de chacun. Nous pensons donc que tout le monde intervient efficacement pour les demandes et les nécessités de chaque enfant. A chaque début d'année on nous a présenté l'équipe qui accompagne notre enfant lors de réunion, notamment la réunion de rentrée.
--



Pour certains membres du personnel nous les côtoyons déjà depuis un certain nombre d'année, pour les nouveaux, notamment les enseignants ils nous ont été présentés.

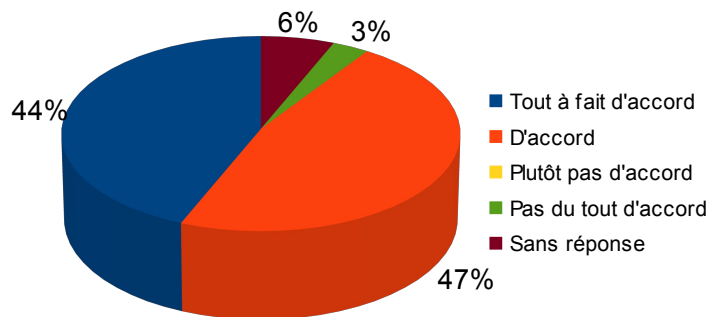
On nous a également dit qui était le ou la référente de notre enfant, nous expliquant le rôle de chacun.

Le suivi de notre fils nous a été expliqué par les entretiens avec l'équipe, ou un échange d'idées sur les façons de le gérer m'a beaucoup apporté. Ces entretiens m'ont permis de mieux comprendre les journées de mon fils au centre et le rôle des professionnels qui suivent mon enfant au quotidien.

Nous souhaitons connaître votre appréciation par rapport aux affirmations suivantes :

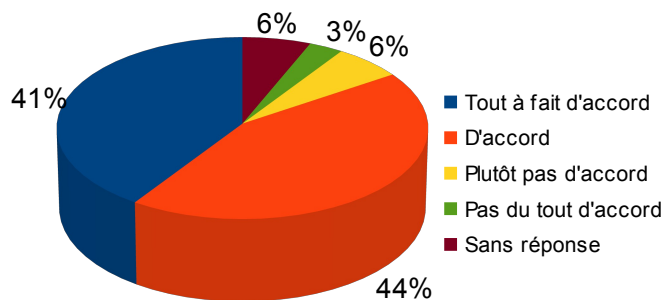
Les programmes et activités proposés sont adaptés aux besoins de votre enfant.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	14	43.75%
D'accord	15	46.88%
Plutôt pas d'accord	0	0.00%
Pas du tout d'accord	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%



Le contenu des savoirs scolaires enseignés est adapté.

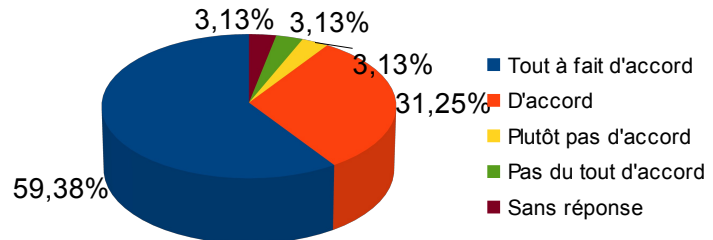
Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	13	40.62%
D'accord	14	43.75%
Plutôt pas d'accord	2	6.25%
Pas du tout d'accord	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%





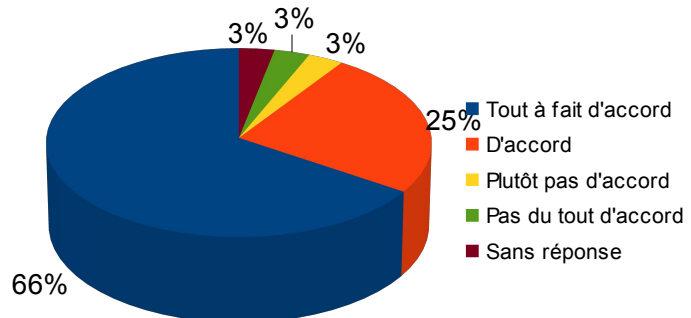
A l'institut votre enfant a amélioré ses compétences scolaires

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	19	59.38%
D'accord	10	31.25%
Plutôt pas d'accord	1	3.12%
Pas du tout d'accord	1	3.12%
Sans réponse	1	3.12%



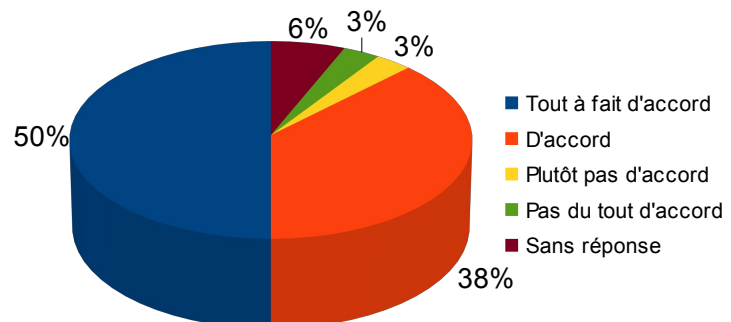
Vous pouvez rencontrer l'équipe pédagogique (enseignants) lorsque vous en éprouvez le besoin

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	21	65.62%
D'accord	8	25.00%
Plutôt pas d'accord	1	3.12%
Pas du tout d'accord	1	3.12%
Sans réponse	1	3.12%



A l'institut votre enfant a amélioré ses compétences scolaires

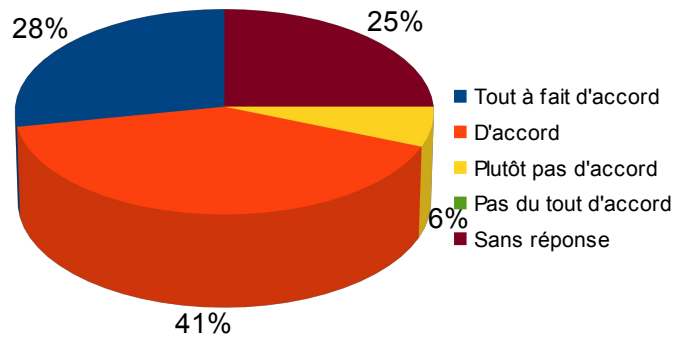
Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	16	50.00%
D'accord	12	37.50%
Plutôt pas d'accord	1	3.12%
Pas du tout d'accord	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%





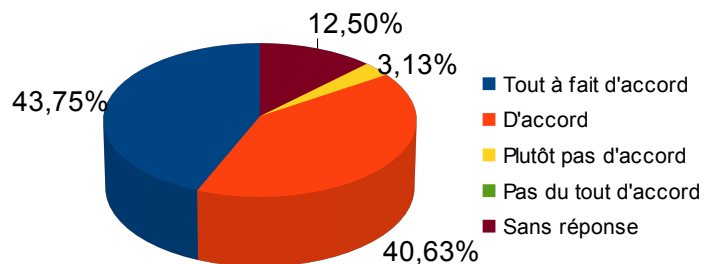
L'apprentissage technique dispensé par l'Institut participe à la préparation au monde du travail

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	9	28.12%
D'accord	13	40.62%
Plutôt pas d'accord	2	6.25%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	8	25.00%



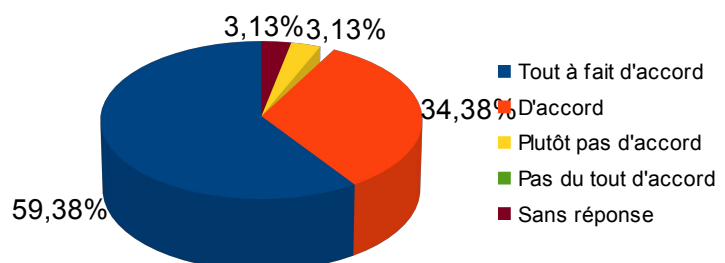
Vous pouvez rencontrer l'équipe technique (éducateur technique) lorsque vous en éprouvez le besoin.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	14	43.75%
D'accord	13	40.62%
Plutôt pas d'accord	1	3.12%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	4	12.50%



Les activités éducatives sont profitables à votre enfant (autonomie, responsabilisation, respect des règles sociales)

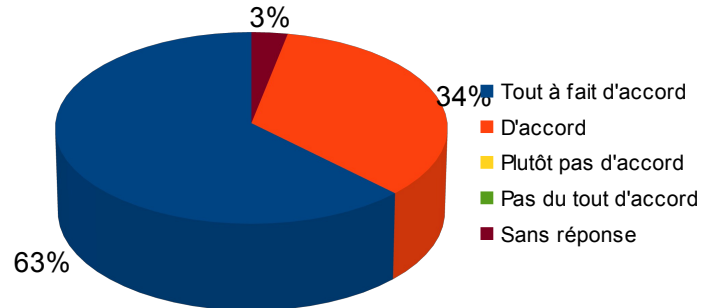
Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	19	59.38%
D'accord	11	34.38%
Plutôt pas d'accord	1	3.12%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%





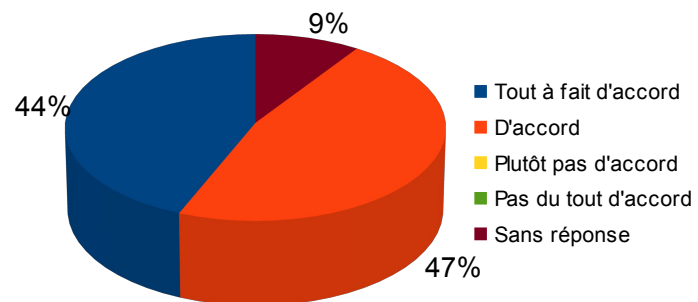
Vous pouvez rencontrer l'équipe éducative (éducateurs) lorsque vous en éprouvez le besoin

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	20	62.50%
D'accord	11	34.38%
Plutôt pas d'accord	0	0.00%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%



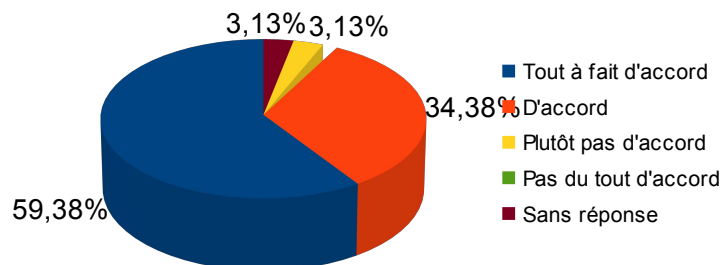
L'offre de soins apportée à votre enfant au sein de l'Institut est satisfaisante

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	14	43.75%
D'accord	15	46.88%
Plutôt pas d'accord	0	0.00%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	3	9.38%



Vous pouvez rencontrer l'équipe thérapeutique (médecins, psychologues, orthophonistes, etc) lorsque vous en éprouver le besoin.

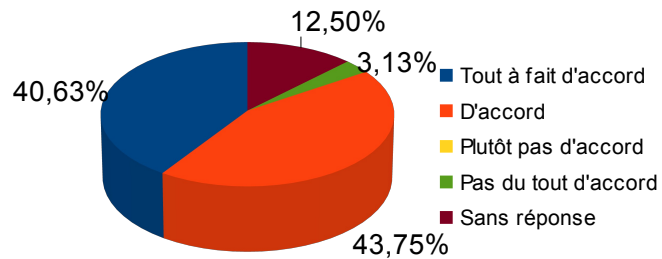
Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	19	59.38%
D'accord	11	34.38%
Plutôt pas d'accord	1	3.12%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%





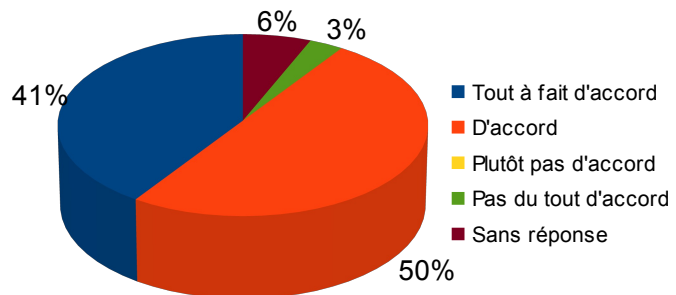
Vous pouvez rencontrer l'équipe administrative (secrétaire, comptable, etc) lorsque vous en éprouvez le besoin.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	13	40.62%
D'accord	14	43.75%
Plutôt pas d'accord	0	0.00%
Pas du tout d'accord	1	3.12%
Sans réponse	4	12.50%



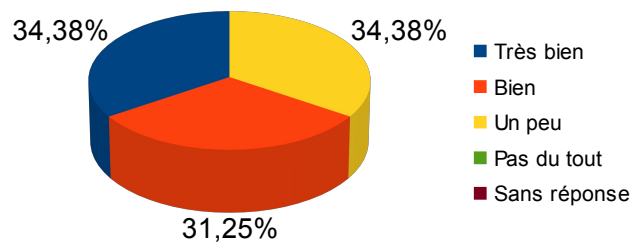
Vous pouvez rencontrer l'équipe de direction (directeur, directeur adjoint, chef de service) lorsque vous en éprouvez le besoin.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	13	40.62%
D'accord	16	50.00%
Plutôt pas d'accord	0	0.00%
Pas du tout d'accord	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%



Connaissez-vous l'assistante sociale présente à l'IJL ?

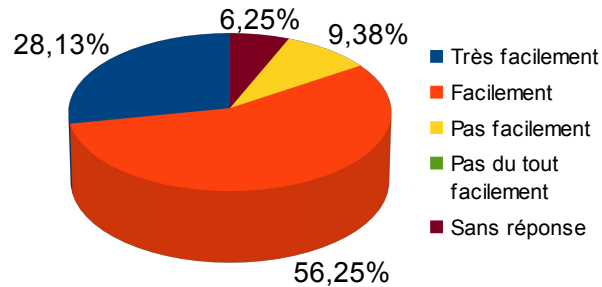
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très bien	11	34.38%
Bien	10	31.25%
Un peu	11	34.38%
Pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%





L'assistante sociale vous paraît-elle facilement joignable lorsque vous en éprouvez le besoin ?

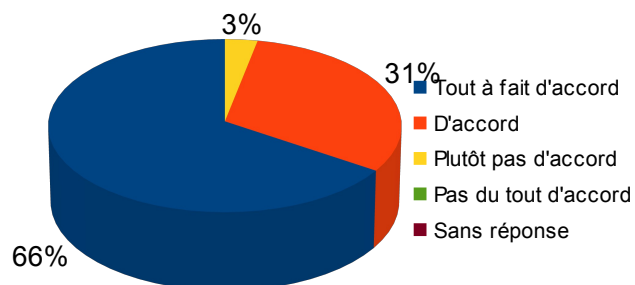
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très facilement	9	28.12%
Facilement	18	56.25%
Pas facilement	3	9.38%
Pas du tout facilement	0	0.00%
Sans réponse	2	6.25%



Nous souhaiterions connaître votre appréciation sur la communication au sein de l'Institut et sur l'implication des personnels.

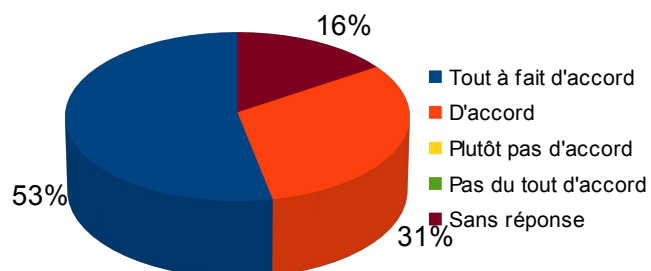
La communication entre les personnels de l'Institut à propos de votre enfant fonctionne bien.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	21	65.62%
D'accord	10	31.25%
Plutôt pas d'accord	1	3.12%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%



Les personnels de l'Institut sont impliqués et motivés.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	17	53.12%
D'accord	10	31.25%
Plutôt pas d'accord	0	0.00%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	5	15.62%

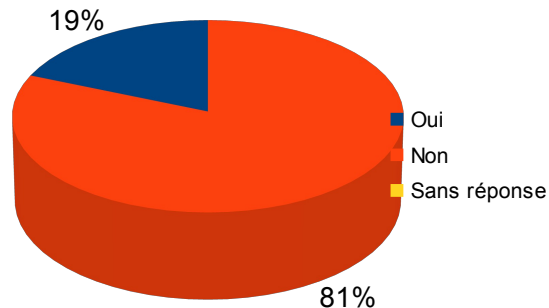




- L'Internet

Votre enfant fréquente-t-il l'internet ?

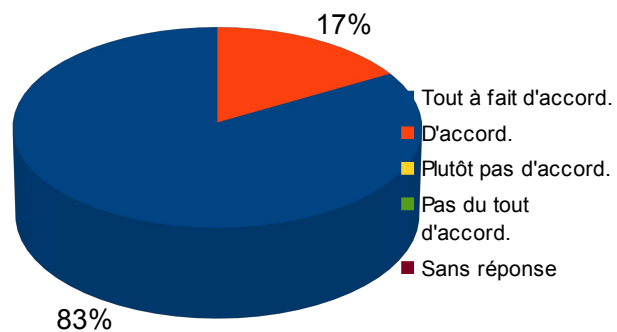
Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	6	18.75%
Non	26	81.25%
Sans réponse	0	0.00%



Nous souhaiterions connaître votre point de vue sur les affirmations suivantes :

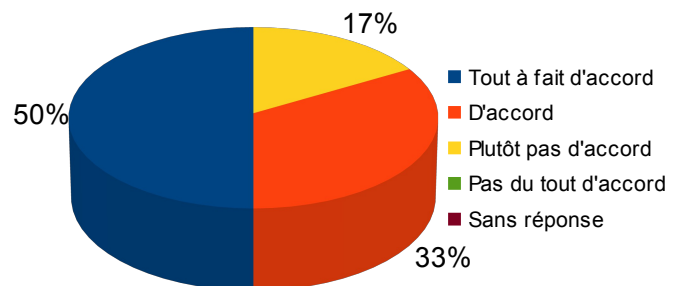
L'accompagnement à l'internet est profitable pour lui.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord.	5	83.33%
D'accord.	1	16.67%
Plutôt pas d'accord.	0	0.00%
Pas du tout d'accord.	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%



L'organisation du temps d'internet est satisfaisante.

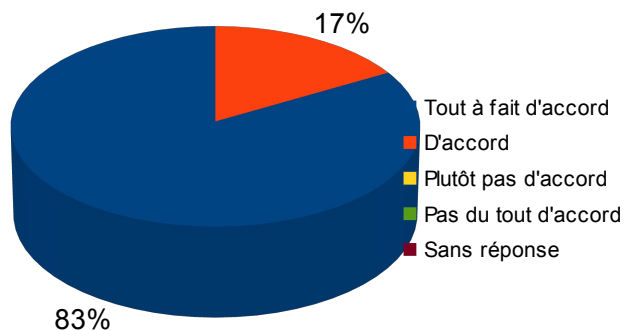
Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	3	50.00%
D'accord	2	33.33%
Plutôt pas d'accord	1	16.67%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%





L'équipe éducative est facilement joignable lorsque vous en éprouvez le besoin.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	5	83.33%
D'accord	1	16.67%
Plutôt pas d'accord	0	0.00%
Pas du tout d'accord	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%

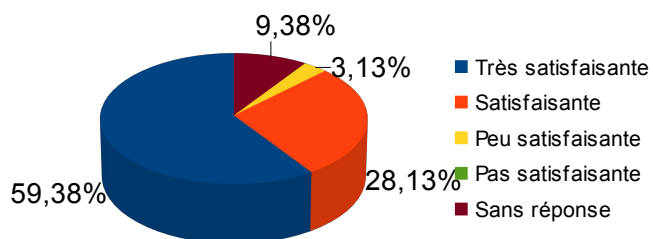


II – Les échanges avec la famille

Comment jugez-vous la qualité des informations transmises,

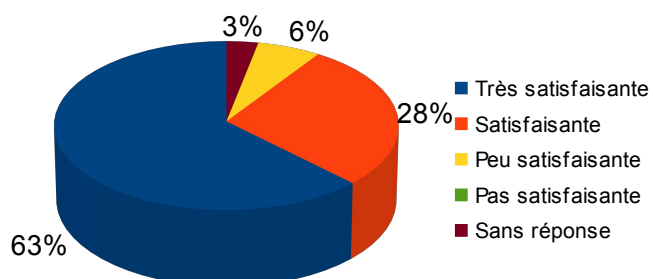
par courrier

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	19	59.38%
Satisfaisante	9	28.12%
Peu satisfaisante	1	3.12%
Pas satisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	3	9.38%



par téléphone

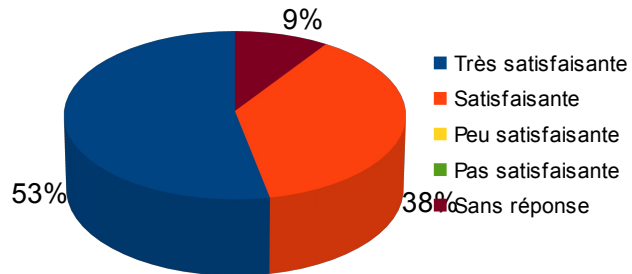
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	20	62.50%
Satisfaisante	9	28.12%
Peu satisfaisante	2	6.25%
Pas satisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%





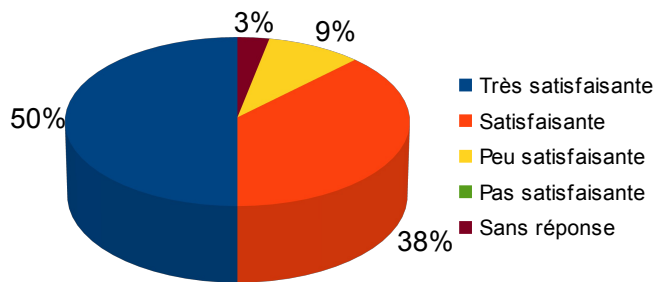
lors des rencontres

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	17	53.12%
Satisfaisante	12	37.50%
Peu satisfaisante	0	0.00%
Pas satisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	3	9.38%



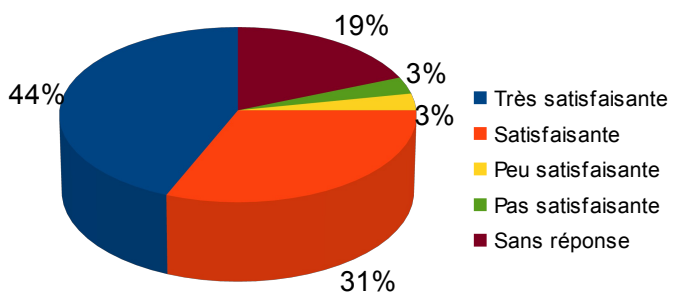
par le carnet de correspondance

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	16	50.00%
Satisfaisante	12	37.50%
Peu satisfaisante	3	9.38%
Pas satisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%



par le livret d'accueil

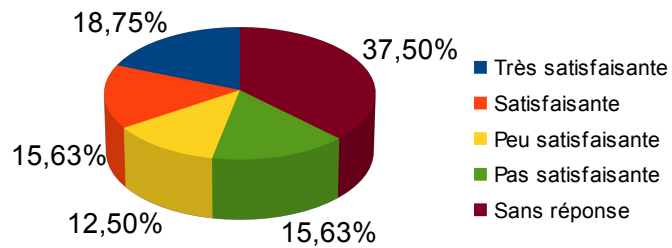
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	14	43.75%
Satisfaisante	10	31.25%
Peu satisfaisante	1	3.12%
Pas satisfaisante	1	3.12%
Sans réponse	6	18.75%





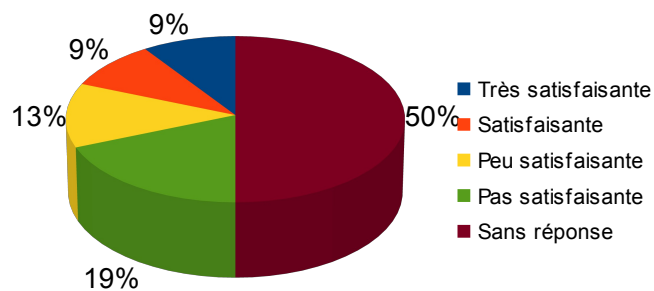
par internet (y compris courrier électronique)

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	6	18.75%
Satisfaisante	5	15.62%
Peu satisfaisante	4	12.50%
Pas satisfaisante	5	15.62%
Sans réponse	12	37.50%



par sms

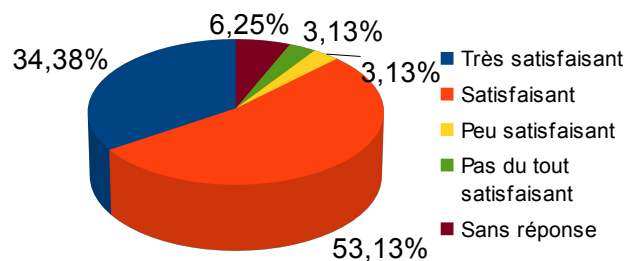
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	3	9.38%
Satisfaisante	3	9.38%
Peu satisfaisante	4	12.50%
Pas satisfaisante	6	18.75%
Sans réponse	16	50.00%



III – Concernant les réunions « parents-professionnels » ...

Le choix de l'ordre du jour

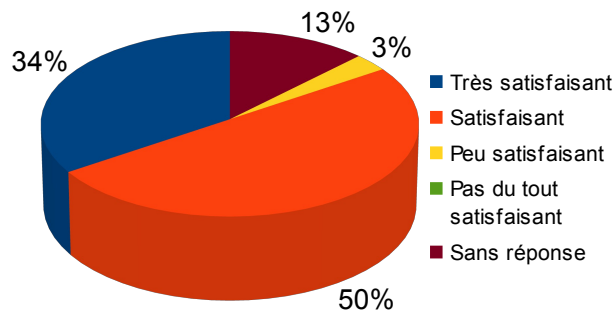
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	11	34.38%
Satisfaisant	17	53.12%
Peu satisfaisant	1	3.12%
Pas du tout satisfaisant	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%





Les sujets abordés

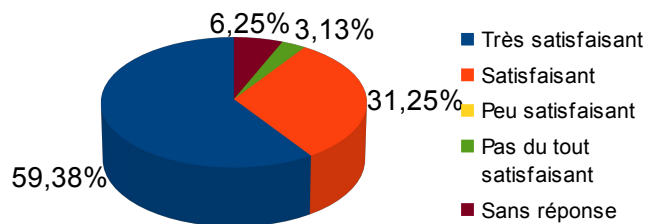
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	11	34.38%
Satisfaisant	16	50.00%
Peu satisfaisant	1	3.12%
Pas du tout satisfaisant	0	0.00%
Sans réponse	4	12.50%



Nous souhaiterions recueillir votre avis sur les réunions de projet personnalisés

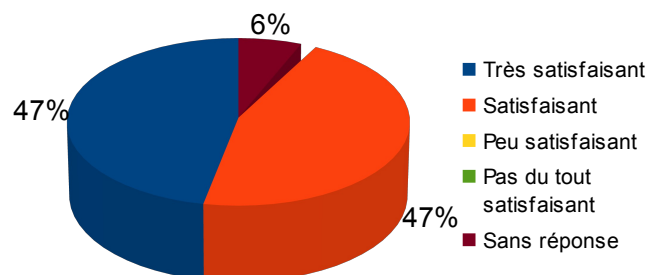
Le fait que ces réunions existent

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	19	59.38%
Satisfaisant	10	31.25%
Peu satisfaisant	0	0.00%
Pas du tout satisfaisant	1	3.12%
Sans réponse	2	6.25%



Le nombre d'interlocuteurs présents

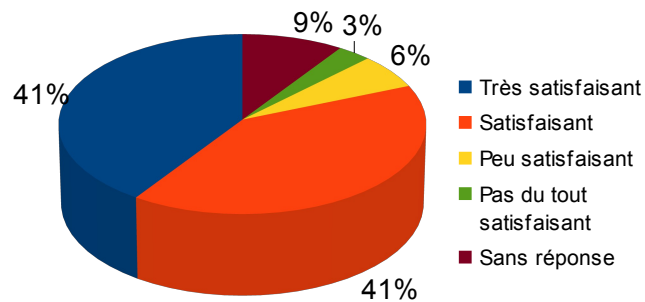
Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	15	46.88%
Satisfaisant	15	46.88%
Peu satisfaisant	0	0.00%
Pas du tout satisfaisant	0	0.00%
Sans réponse	2	6.25%





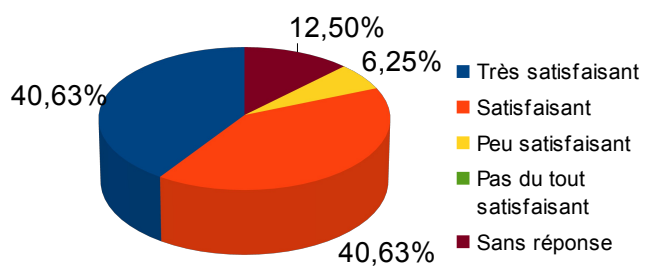
L'horaire choisi

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	13	40.62%
Satisfaisant	13	40.62%
Peu satisfaisant	2	6.25%
Pas du tout satisfaisant	1	3.12%
Sans réponse	3	9.38%



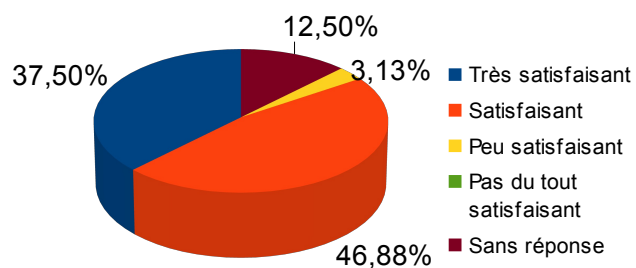
La remise du document écrit après la réunion.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	13	40.62%
Satisfaisant	13	40.62%
Peu satisfaisant	2	6.25%
Pas du tout satisfaisant	0	0.00%
Sans réponse	4	12.50%



La prise en compte de vos demandes.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	12	37.50%
Satisfaisant	15	46.88%
Peu satisfaisant	1	3.12%
Pas du tout satisfaisant	0	0.00%
Sans réponse	4	12.50%



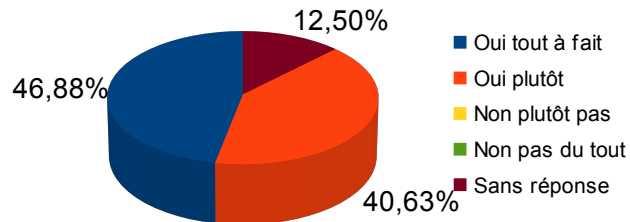


IV – Association et implication de la famille

Nous souhaiterions connaître votre appréciation sur la façon dont l'Institut vous implique.

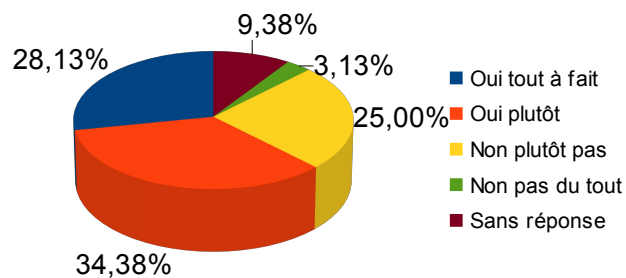
Pensez-vous que l'Institut vous implique dans la prise en charge de votre enfant ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	15	46.88%
Oui plutôt	13	40.62%
Non plutôt pas	0	0.00%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	4	12.50%



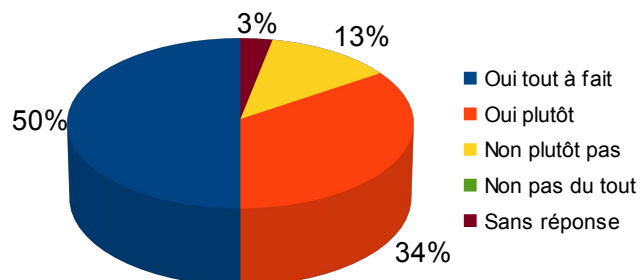
Connaissez-vous le rôle du Conseil de la Vie sociale ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	9	28.12%
Oui plutôt	11	34.38%
Non plutôt pas	8	25.00%
Non pas du tout	1	3.12%
Sans réponse	3	9.38%



A-t-on pris en compte vos avis et attentes lors de la phase d'élaboration du projet personnalisé de votre enfant ?

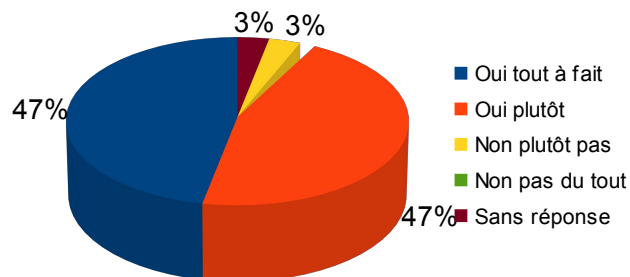
Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	16	50.00%
Oui plutôt	11	34.38%
Non plutôt pas	4	12.50%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%





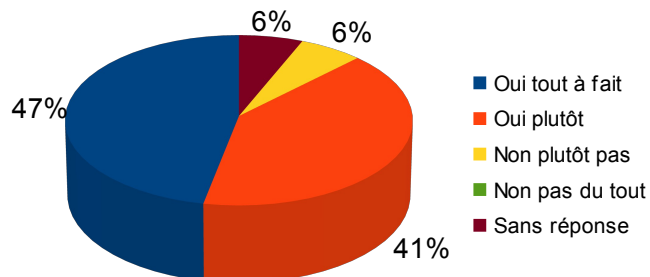
Le suivi du projet personnalisé de votre enfant vous convient-il ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	15	46.88%
Oui plutôt	15	46.88%
Non plutôt pas	1	3.12%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%



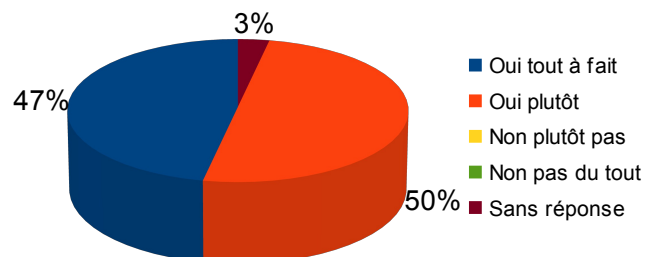
Vos demandes et attentes actuelles sont-elles prises en compte ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	15	46.88%
Oui plutôt	13	40.62%
Non plutôt pas	2	6.25%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	2	6.25%



Vous apporte-t-on des réponses concrètes aux différentes questions que vous vous posez ?

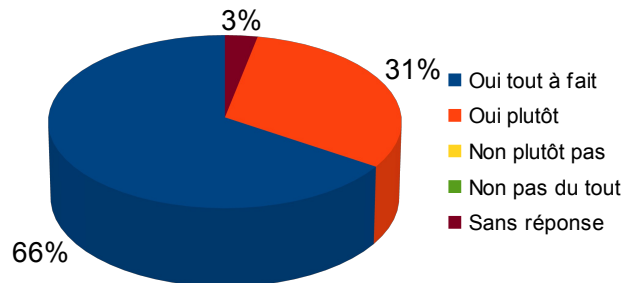
Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	15	46.88%
Oui plutôt	16	50.00%
Non plutôt pas	0	0.00%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%





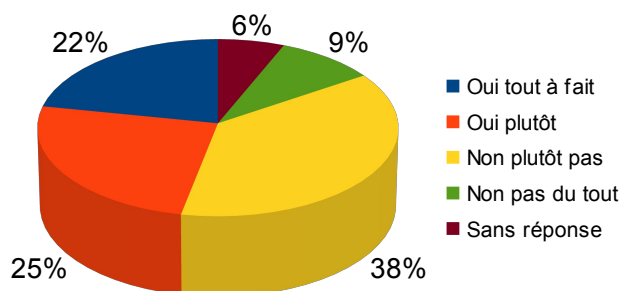
Vous sentez-vous à l'aise lorsque vous communiquez avec des personnels de l'Institut ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	21	65.62%
Oui plutôt	10	31.25%
Non plutôt pas	0	0.00%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	1	3.12%



Connaissez-vous la démarche d'accès au dossier de votre enfant ?

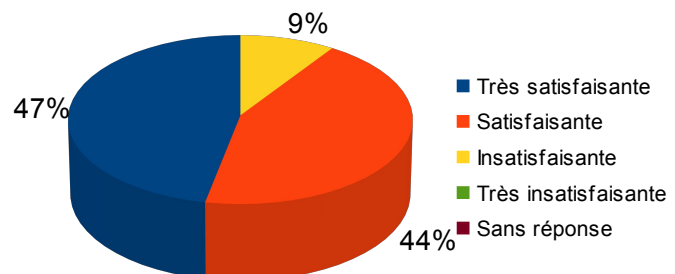
Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	7	21.88%
Oui plutôt	8	25.00%
Non plutôt pas	12	37.50%
Non pas du tout	3	9.38%
Sans réponse	2	6.25%



V – Le cadre de vie

La restauration au sein de l'Institut vous paraît-elle :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	15	46.88%
Satisfaisante	14	43.75%
Insatisfaisante	3	9.38%
Très insatisfaisante	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%

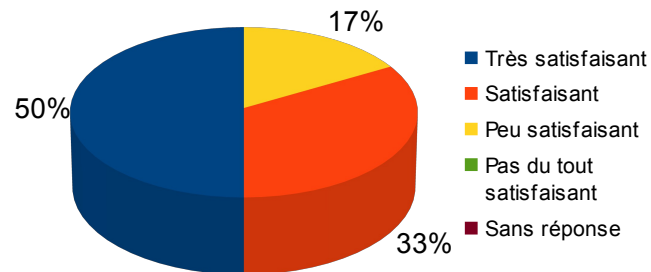




Votre avis sur l'état des locaux de l'internat

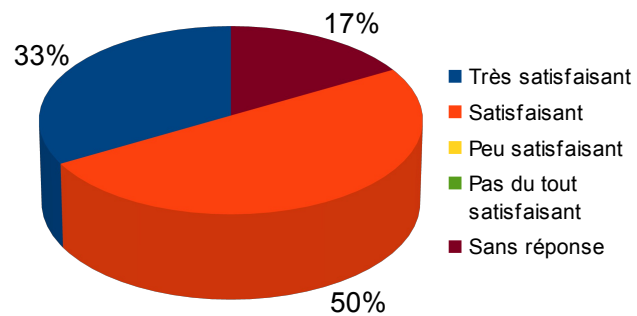
Les locaux collectifs

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	3	50.00%
Satisfaisant	2	33.33%
Peu satisfaisant	1	16.67%
Pas du tout satisfaisant	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%



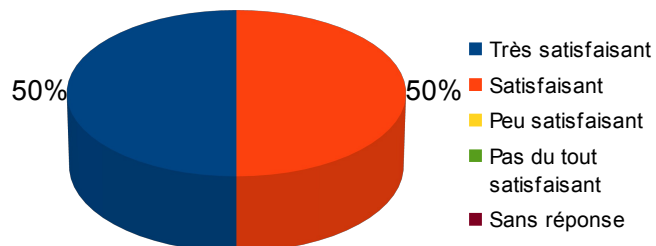
Les sanitaires

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	2	33.33%
Satisfaisant	3	50.00%
Peu satisfaisant	0	0.00%
Pas du tout satisfaisant	0	0.00%
Sans réponse	1	16.67%



Les chambres

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	3	50.00%
Satisfaisant	3	50.00%
Peu satisfaisant	0	0.00%
Pas du tout satisfaisant	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%



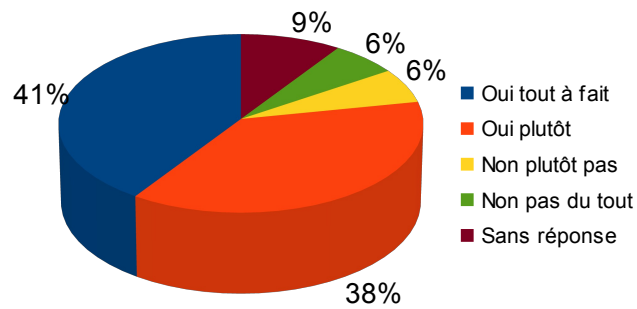


VI – La sortie de l'Institut

Nous souhaiterions connaître votre avis sur l'avenir de votre enfant après son parcours à l'Institut.

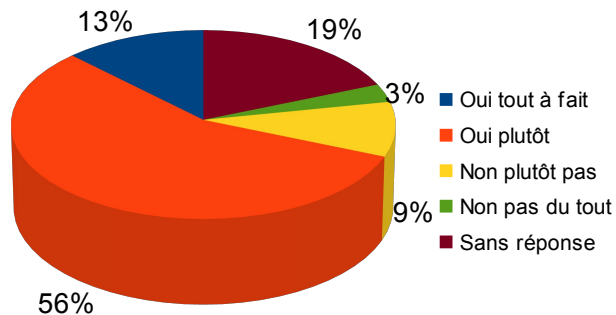
Etes-vous inquiet quant à l'avenir de votre enfant après l'Institut ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	13	40.62%
Oui plutôt	12	37.50%
Non plutôt pas	2	6.25%
Non pas du tout	2	6.25%
Sans réponse	3	9.38%



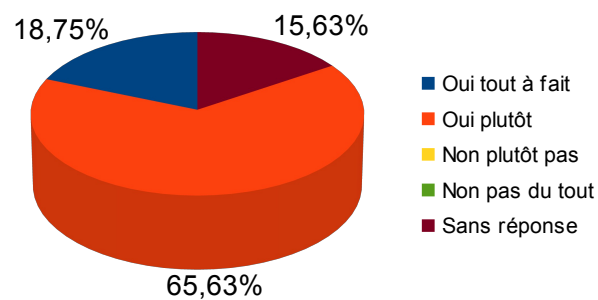
L'Institut répond-t-il à vos inquiétudes ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	4	12.50%
Oui plutôt	18	56.25%
Non plutôt pas	3	9.38%
Non pas du tout	1	3.12%
Sans réponse	6	18.75%



Pensez-vous que l'Institut prépare correctement l'avenir de votre enfant à la fin de son accompagnement ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	6	18.75%
Oui plutôt	21	65.62%
Non plutôt pas	0	0.00%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	5	15.62%



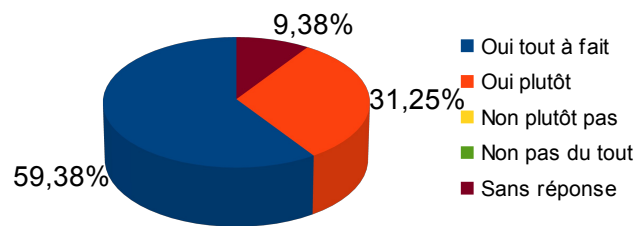


VII – Impression générale

Nous souhaiterions connaître votre impression générale sur l'Institut

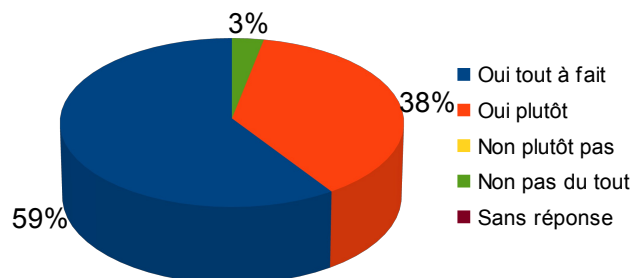
Votre enfant (sa personne, son intimité, sa sécurité, son intégrité, ses croyances, etc ...) vous paraît-il respecté ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	19	59.38%
Oui plutôt	10	31.25%
Non plutôt pas	0	0.00%
Non pas du tout	0	0.00%
Sans réponse	3	9.38%



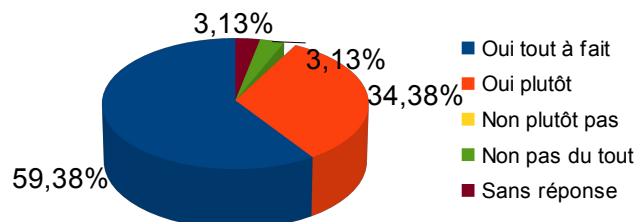
Avez-vous confiance en l'Institut ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	19	59.38%
Oui plutôt	12	37.50%
Non plutôt pas	0	0.00%
Non pas du tout	1	3.12%
Sans réponse	0	0.00%



Pensez-vous, à l'heure actuelle, que l'inscription de votre enfant à l'Institut est positive pour lui ?

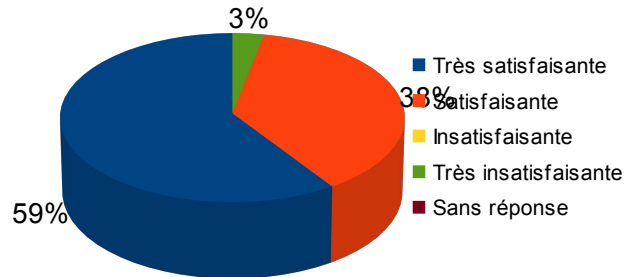
Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui tout à fait	19	59.38%
Oui plutôt	11	34.38%
Non plutôt pas	0	0.00%
Non pas du tout	1	3.12%
Sans réponse	1	3.12%





Votre impression générale sur l'établissement est :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisante	19	59.38%
Satisfaisante	12	37.50%
Insatisfaisante	0	0.00%
Très insatisfaisante	1	3.12%
Sans réponse	0	0.00%



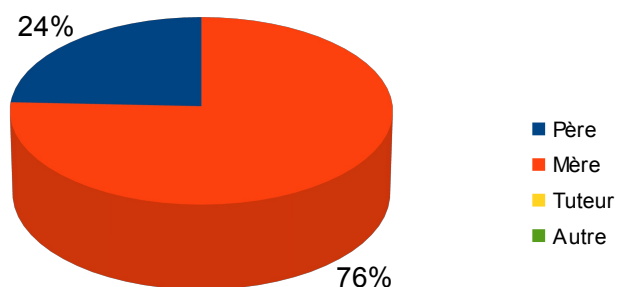
Souhaitez-vous nous faire part de remarques complémentaires ?

De vrai professionnel, à l'écoute de l'enfant et des parents. Mon enfant depuis qu'il est là-bas, a bien évolué, très motivé pour l'école. Grand merci à cette équipe.
Les enfants auraient besoin de locaux plus modernes et appropriés à leurs difficultés et surtout l'état devrait aider plus ce type d'établissement.
Pourquoi pas de question sur le transport ?
Que l'IJL ne change pas.
Les structures semblent gigantesques en apparence mais peu fonctionnelles et inadaptées.
Il serait judicieux de proposer ce site pour un sanatorium au profit d'un établissement implanté en centre ville.
Lors des réunions il serait indispensable de rencontrer l'éducateur technique.
Je souhaiterai être plus impliquée dans le projet personnalisé de mon fils ; lors de la réunion de projet, j'ai plutôt l'impression de valider les projets et souhaits des professionnels. Néanmoins ce que je dis me semble écouté et mon fils me semble de mieux en mieux préparé à sa sortie de l'IJL. Pour les réunions de projets ou de bilan, il est souvent difficile de rencontrer tous les professionnels et en particulier les enseignants et orthophonistes. C'est dommage d'avoir la lecture de leur projet/ou synthèse par un autre professionnel et non un échange en direct. Je regrette le changement d'orthophoniste de mon fils 3 mois après la rentrée. Merci de votre travail, en particulier celui des professionnels de terrain.
Ma fille a beaucoup progressé tout au long de ces 12 années passées à l'Institut. Les équipes l'ont superbement accompagnée et à l'aube d'un futur départ de votre établissement nous sommes pleinement satisfaits et nous ne regrettons pas notre choix. Merci pour tout.
Très bon accueil et encadrement par toute l'équipe. Nous attendons impatiemment les futurs locaux qui nous rapprocheront de son école et qui faciliteront les journées de mon fils pour les transports.
La communication est très bonne entre les intervenants et je tiens à souligner leur professionnalisme. Ainsi que celle du chauffeur qui transporte mon fils dans son taxi.

VIII – Présentation socio-professionnelle

Quel est votre lien de parenté avec l'enfant ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Père	9	28.12%
Mère	28	87.50%
Tuteur	0	0.00%
Autre	0	0.00%





Analyse synthétique des résultats de l'enquête de satisfaction :

Le nombre important de réponses est à souligner. En effet, plus de 60% des familles ont répondu à ce questionnaire, qui comptait pourtant 65 questions.

Le nombre de questions et leur variété (répartition sur 7 items) permettent de tirer plusieurs enseignements.

Il est d'abord constaté le fort taux de satisfaction moyen qui s'élève, tous items confondus, à 85,27%.

La qualité du travail effectuée par les professionnels, le lien avec les familles, et le dynamisme des projets des jeunes accueillis sont soulignés par ce résultat. Il est néanmoins important de dégager des points d'amélioration toujours existants.

Pour ce faire, le taux de satisfaction est analysé par item :

1. Apprentissages et suivi éducatif, social, thérapeutique (31 questions) : Taux de satisfaction de 88,77%. Selon les familles, les professionnels, toutes catégories professionnelles confondues, sont disponibles et à l'écoute, semblant traduire une vraie proximité entre les acteurs du projet de l'enfant.

2. Les échanges avec la famille (7 questions) : Le taux de satisfaction est correcte, mais chute à 69,43%. Il s'agit du plus faible taux par item. Ce point, qui vise à mesurer la variété des modes de communication, fait apparaître de grandes disparités. Ainsi les familles se disent satisfaites ou très satisfaites des informations reçues par courriers (à 88%), par téléphone (91%), lors des rencontres (91%) ou par le carnet de correspondance (à 88%). A l'inverse, elles semblent ne pas toujours consulter le livret d'accueil remis en début d'année (19%), et ne s'en satisfont qu'à 75%. La communication par internet est encore balbutiante, avec un taux de satisfaction de 34%. L'utilisation des sms, notamment avec les parents déficients auditifs, n'offre pas pour autant d'information de qualité, avec 19% de satisfaction. Un travail sur la communication par internet est à poursuivre. Le blog du dispositif surdité et troubles du langage est très régulièrement alimenté depuis 2 ans, et de plus en plus de familles acceptent de fournir leurs adresses mails. Pour autant, de nouvelles informations de sensibilisation sur ce mode de communication semblent nécessaires. Des alertes mails pourraient également être mises en place.

3. Concernant les réunions "parents-professionnels" (7 questions) : Taux de satisfaction de 85,00%. Les réunions d'informations à destination des familles organisées les samedis matins sur des thèmes transversaux donnent satisfaction à plus de 85%. Ces réunions se tiennent à un rythme de 2 à 3 fois par an, et ont permis ces dernières années aux parents d'échanger sur des sujets tels que le handicap et la fratrie, l'orientation, l'autonomie, ou encore la sexualité et vie affective.

Les réunions de présentations et bilans de projets individuels de l'enfant donnent également satisfaction, aussi bien au niveau des créneaux proposés (82%), la variété des intervenants (94%) ou encore la prise en compte des demandes (84%).

La qualité de l'échange et l'implication de la famille dans le projet individuel de l'enfant sont précisés dans l'item suivant.

4. Association et implication de la famille (8 questions) : Taux de satisfaction de 82,12%. Ce taux de satisfaction est inférieur au taux moyen global et doit donc être analysé plus spécifiquement. Si 86% se disent impliqués ou très impliqués par l'Institut dans la prise en charge de l'enfant, plus de 15% estiment que la prise en compte de leurs avis et attentes pourrait être améliorée. Il est effectivement constaté que les familles proposent peu d'ajouts dans le projet en début ou en cours d'année. La manière d'aborder les entretiens familiaux est en cours de travail (formation) pour permettre aux parents d'exprimer plus facilement leur avis, et d'en faciliter la prise en compte au sein de l'établissement. Plus de 90% des familles se disent en revanche satisfaites ou très satisfaites du suivi apporté au projet de leur enfant (94%), et reconnaissent une réactivité dans les réponses données (97%).

Il est enfin à noter que seuls 47% des parents indiquent connaître la démarche d'accès au dossier de leur enfant. Cette procédure étant indiquée dans le livret d'accueil de l'enfant, cela confirme que les parents pourraient être guidés dans la lecture des outils institutionnels que sont le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement ou le projet d'établissement.

5. Le cadre de vie (4 questions) : Taux de satisfaction de 89,25%. L'état des locaux (83%), leur propreté (83%), et l'état des chambre (100%) sont soulignés. Les familles ont probablement connaissance du projet de déménagement du site et peuvent excuser la vétusté existante des locaux. L'attention portée à la sécurité et à l'entretien des lieux de vie est toutefois reconnue par ces résultats.



6. La sortie de l'Institut (3 questions) : Taux de satisfaction de 77,33%. La préparation à la sortie des enfants ou jeunes adultes, et l'accompagnement des parents sont des axes encore importants d'amélioration. 84% des familles estiment que l'Institut Lonjaret prépare correctement l'avenir de leur enfant, mais une inquiétude quant à l'après IJL demeure. 79% des familles se disent inquiets par l'après IJL. 69% soulignent que l'établissement répond à ces inquiétudes. Les réunions d'informations organisées sur le processus d'orientation, le sens des parcours au sein de l'IJL ont contribué à rassurer les familles, mais une marge de progression encore importante existe. Des communications plus régulières sur les structures du secteur adulte, des partenariats plus renforcés ou encore une formalisation de l'accompagnement à la sortie pourraient être des pistes de réflexion.

7. Impression générale (4 questions) : Taux de satisfaction de 95,25%. Globalement, il semble exister un climat de confiance propice à l'élaboration entre les familles, les enfants et l'Institut Lonjaret. Ainsi, aucune famille n'indique un manque de respect pour l'intimité, la sécurité, l'intégrité et les croyances de son enfant. 97% disent avoir confiance en l'Institut, et 94% estiment que l'inscription de leur enfant à l'Institut Lonjaret est bénéfique. Enfin, 97% indiquent une satisfaction ou une très grande satisfaction lorsqu'ils sont interrogés sur leur impression générale sur l'établissement.

Enfin, quatre autres enseignements sont tirés en vue des prochaines enquêtes de satisfaction :

- Insérer une question sur la satisfaction dans les modes de transport (variété des transports, informations aux parents, impression générale)
- Questionner les parents sur leur connaissance du travail partenarial (structures de soin, préparations à l'insertion professionnelle).
- Améliorer la saisie du questionnaire par internet (dysfonctionnement informatiques constatés lors de la saisie via le lien proposé).
- Proposer un accompagnement à certaines familles pour remplir le questionnaire (8,11% des parents ont coché tout au long du questionnaire la case "sans réponse" ou n'ont pas répondu à certaines questions).

Florian CHABANETTE