

- SESSAD de MONTFERRAND -

14 rue Robert LEMOY

63100 CLERMONT FERRAND

RETOUR ENQUETE DE SATISFACTION 2020

Le SESSAD de MONTFERRAND propose une enquête de satisfaction aux familles chaque fin d'année scolaire.

Les questionnaires envoyés ont été retournés de façon anonyme et ont permis de faire certains constats sur :

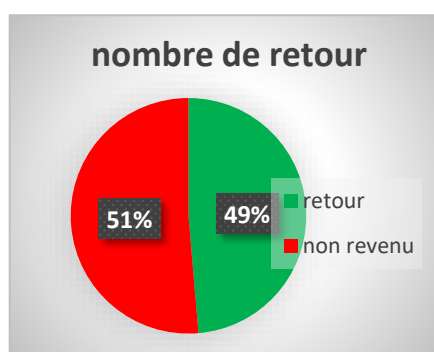
- les possibilités d'implication des jeunes et de leurs familles autour du projet personnalisé,
- la qualité et l'adéquation des prestations que nous délivrons.

Le but visé étant d'ajuster nos accompagnements et nos actions afin d'améliorer notre service.

Nous avons repris les résultats des questions destinées aux parents et celles destinées aux jeunes.

Nous tenons à remercier les familles qui ont répondu à l'enquête de satisfaction envoyée en juillet 2020.

L'équipe de direction



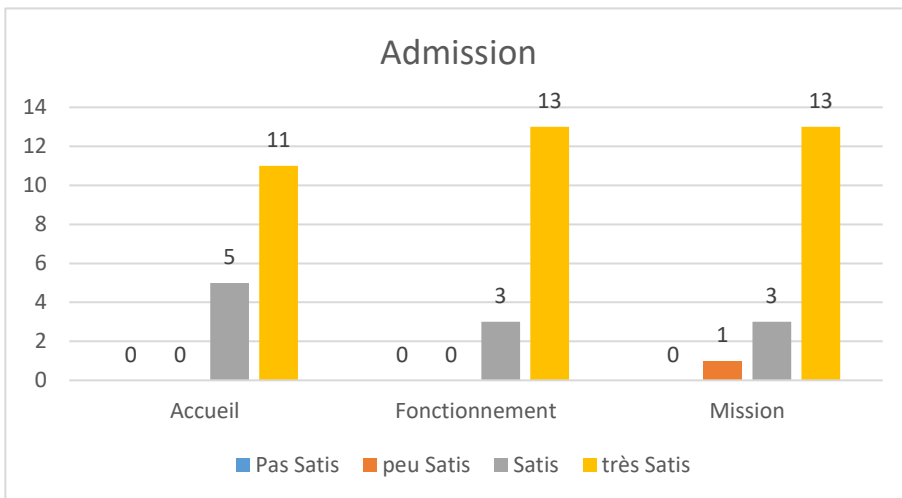
Le nombre de retours permet de faire une analyse sur nos prestations à destination des jeunes et d'envisager des améliorations.

Analyse des résultats :

A. Questions à destination des parents

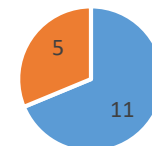
1) Thématique sur l'admission :

Les questions ont porté sur le 1^{er} **accueil**, sur la présentation du **fonctionnement** et les **missions** des professionnels.



Globalement les familles, estiment que la phase de préadmission jusqu'à l'entrée dans le service est satisfaisante. L'accueil, la présentation du fonctionnement et des missions des professionnels sont satisfaisants ou très satisfaisants.

Compréhension des raisons de l'accompagnement



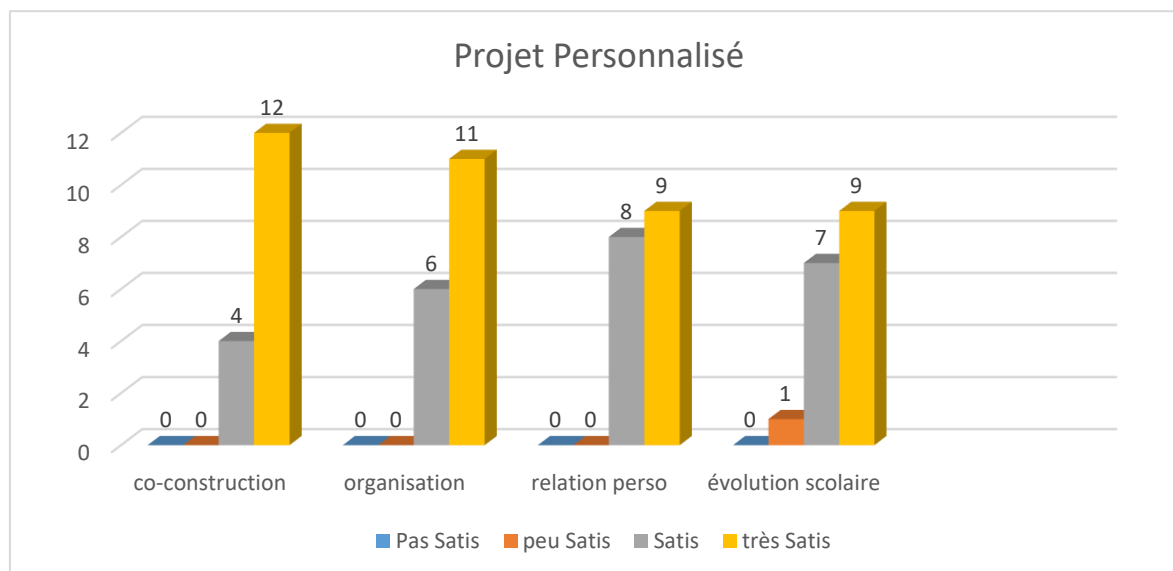
Nous notons que les raisons de l'accompagnement SESSAD ne semblent pas toujours suffisamment bien comprises par les parents (près d'1/3 des votants).

Améliorations envisagées ou axes de travail : L'équipe du SESSAD poursuit son engagement dans le travail d'inclusion parentale qui vise à placer les parents au cœur de l'accompagnement de leur enfant. Au regard des résultats du dernier graphique l'équipe poursuit sa réflexion et invite les parents à réfléchir avec nous, sur nos modalités d'admission (les entretiens de préadmission, le livret d'accueil du jeune ...).

De même, il paraît important de pouvoir travailler davantage avec les parents sur les raisons de l'orientation par la MDPH de leur enfant vers notre service afin de mettre du sens à cette décision et tenter de développer l'implication des parents.

2) Thématique sur le projet personnalisé de votre enfant :

Les questions ont porté sur la **co-construction** du projet personnalisé, sur l'**organisation** des accompagnements, sur l'évolution des enfants au niveau **personnel/relationnel** et sur l'évolution des enfants au niveau **scolaire/professionnel**.



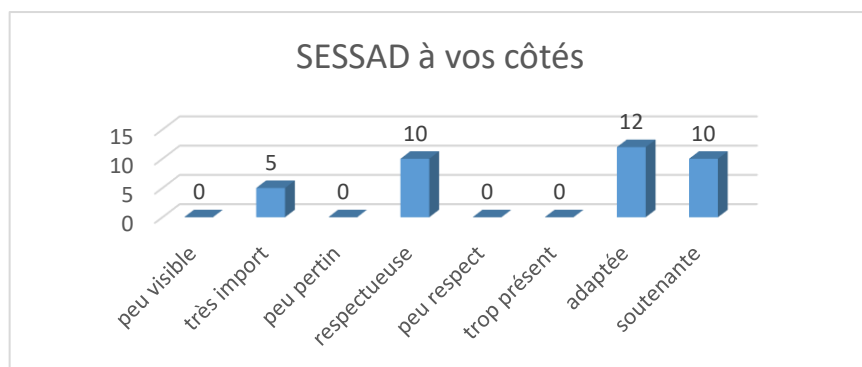
Très majoritairement les familles trouvent que la démarche de projet personnalisé est satisfaisante, voir très satisfaisante, sur la capacité du service à coconstruire avec les parents et à organiser les accompagnements.

Il est noté que la démarche projet proposée aux jeunes permet une évolution intéressante sur le plan personnel et sur le plan des apprentissages.

Améliorations envisagées ou axes de travail : La démarche du projet personnalisé proposé au SESSAD est à poursuivre dans ce sens.

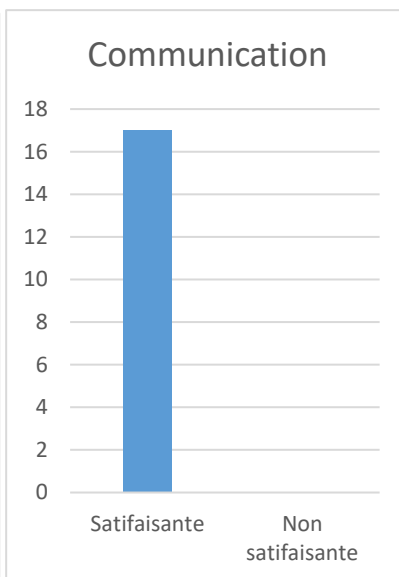
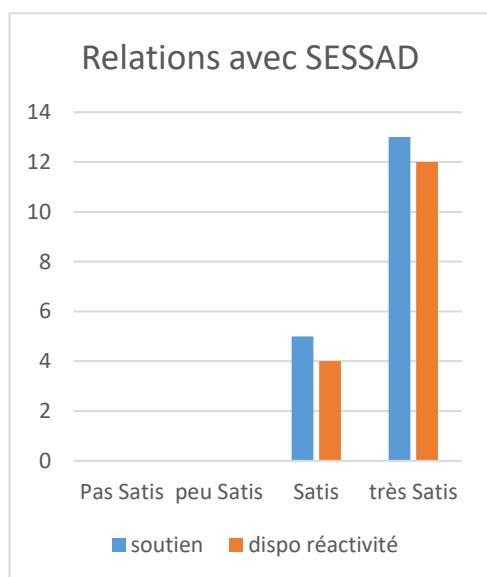
A l'échelle du DITEP un travail de fond est en cours sur la restructuration de dimension pédagogique afin de diversifier les possibilités d'orientation, de partenariat externe, de passerelle pour être au plus près du parcours de chacun.

3) Thématique sur « vos relations avec le SESSAD »



Nous constatons que la présence du SESSAD « aux côtés des familles » est en premier lieu qualifiée d'« adaptée », « soutenante », et « respectueuse ».

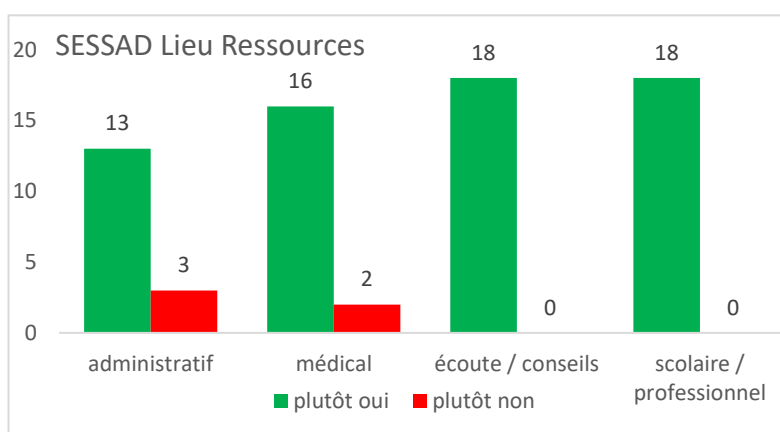
Améliorations envisagées ou axes de travail : Le SESSAD veille à questionner régulièrement sa présence au côté des familles afin de maintenir une distance et une place justes, conforme aux besoins des jeunes et aux attentes des parents.



100% des familles sont satisfaites ou très satisfaites des relations avec le SESSAD (soutien, disponibilité et réactivité).

100% des familles sont satisfaites de la communication mise en place avec le SESSAD.

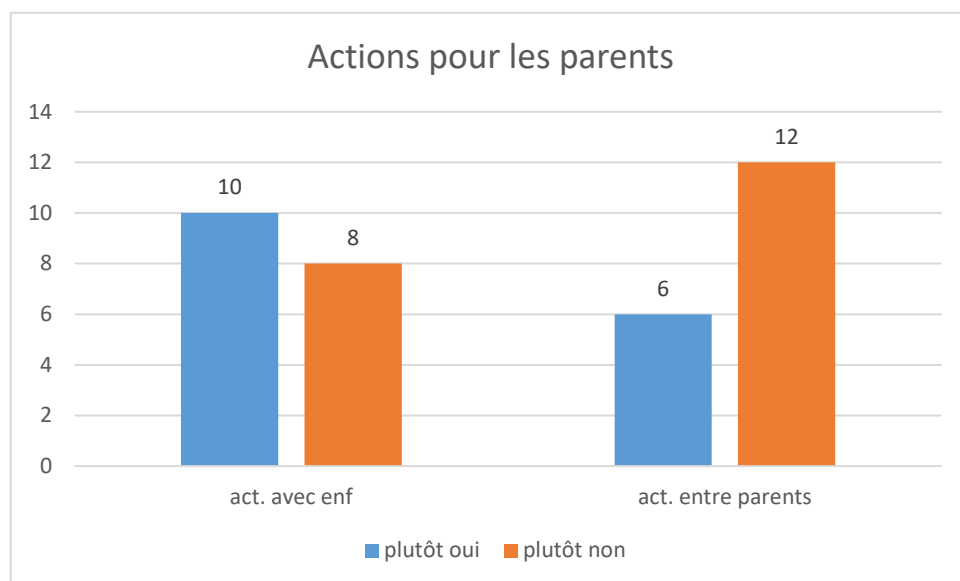
Le SESSAD est identifié comme **un lieu de ressources** dans l'accompagnement des enfants notamment du point de vue de l'écoute / conseils apportés aux familles et du travail réalisé sur les versants scolaire et pré professionnel.



Améliorations envisagées ou axes de travail : L'équipe s'engage à maintenir ce niveau de communication qui permet de prendre soin du lien établi avec les familles et de mettre en place les modalités nécessaires afin de faciliter les échanges et d'adapter les réponses.

4) Thématique sur les actions en direction des parents

Les questions ont porté sur des activités partagées **enfants-parents** et **entre parents** :

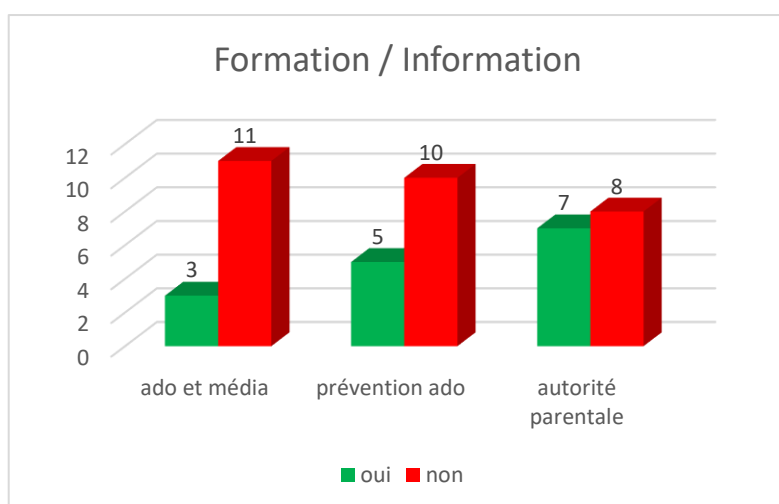


Aujourd'hui les familles sont majoritairement en demande de participer avec leur enfant à une activité soutenue par le SESSAD.

En ce qui concerne les activités menées entre parents, il semble y avoir moins d'attentes de la part des familles.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Depuis 2018 nous avons développé plusieurs expériences pour associer les parents aux activités que nous proposons à leur enfant (visites culturelles, escalade, randonnées ...), notamment autour des périodes de vacances scolaires. Puisque les retours d'expériences à chaud sont très positifs et que les parents semblent toujours en demande, l'équipe du SESSAD continuera de proposer des activités enfant/parent.

Concernant les groupes de parents déjà installés au SESSAD depuis 2017, nous souhaitons maintenir ce type de propositions au regard de la demande importante de parents qui y ont participé.

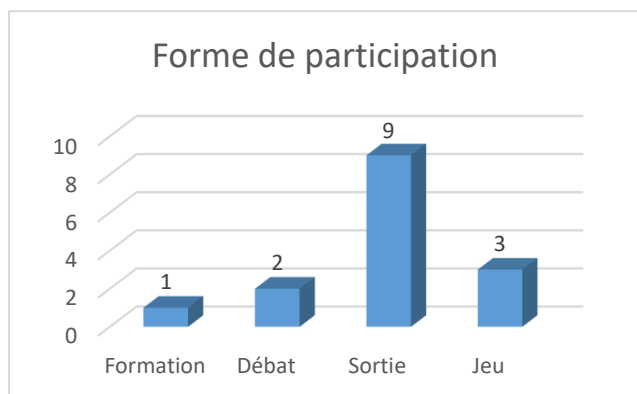


Au sujet des **temps de formation et d'information** proposés au SESSAD sur des thématiques particulières, les familles ne semblent pas majoritairement intéressées. Toutefois la thématique « **accompagnement à l'exercice de l'autorité parentale** » recueille le plus de suffrages.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Nous envisageons de poursuivre la formation des professionnels sur des thématiques spécifiques afin d'accompagner les familles de façon plus individuelle au plus près des attentes des parents.

En outre, un événement culturel abordant ces questions est en construction pour 2021, en lien avec la CAF sur « la semaine de la parentalité ».

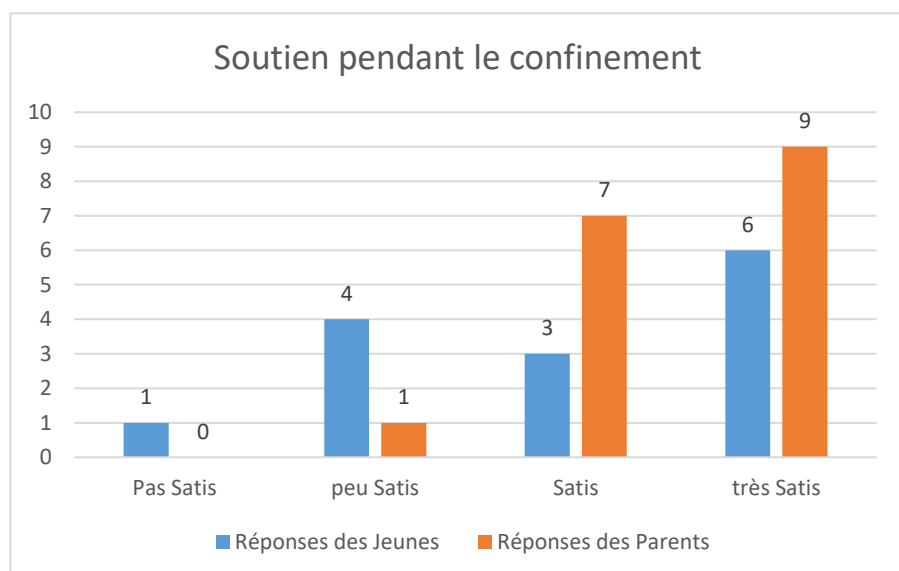
En réponse à la question : Quelle **forme de participation** de votre part serait pour vous la plus facilitante ?



Les **sorties** sont devenues la forme de participation la plus approuvée par les parents en recueillant **60 % des réponses**.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Le SESSAD reste vigilant sur les formes et modalités à proposer aux familles pour développer leur participation et leur implication.

5) LA PERIODE DE CRISE SANITAIRE :



Sur cette question, il ressort que les parents sont satisfaits, voir très satisfaits, du soutien apporté par la SESSAD pendant la crise sanitaire.

Dans ce contexte contraint et inédit, les commentaires font état du souci de l'équipe en faveur de la continuité de l'accompagnement.

Les parents notent notamment la qualité d'écoute des professionnels et la ponctualité des RDV en distanciel.

Ce sont souvent les parents qui ont été les premiers interlocuteurs des professionnels. Des bénéfices ont été observés par les professionnels sur l'implication des parents dans le maintien du lien et des projets personnalisés.

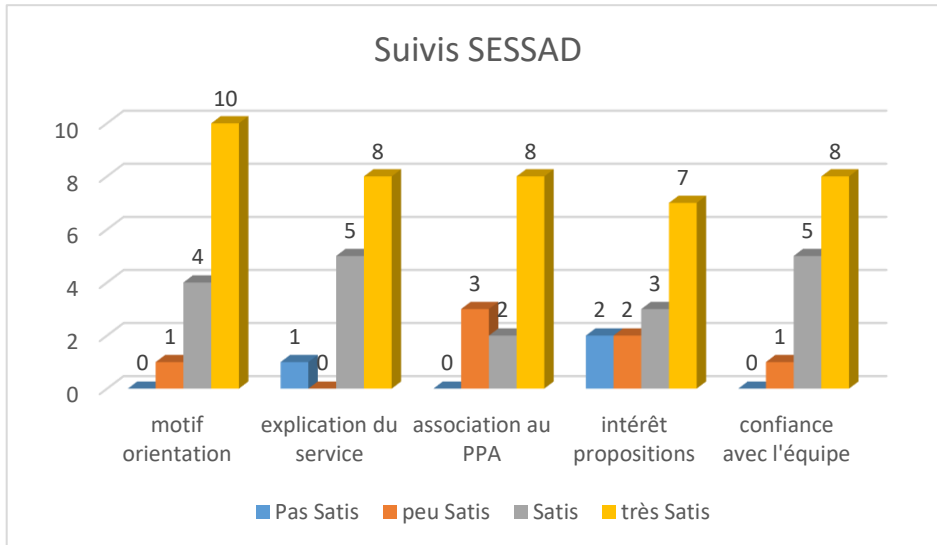
L'idée de maintenir pour l'avenir des modalités de travail à distance est accueillie de façon partagée de la part des jeunes comme de leurs parents.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Nous avons appris dans le contexte contraint de la crise sanitaire à développer des modalités d'accompagnement à distance : nous gardons désormais l'idée de pouvoir réutiliser cette possibilité, de façon ponctuelle, choisie, ou en complément de l'approche traditionnelle, et ce, afin de rester au plus près des besoins du jeune.

B. Questions à destination des jeunes

Est-ce que le SESSAD t'a permis d'être associé à ton PPA ?

Les questions ont porté sur **les raisons de l'orientation** vers le SESSAD, les **explications** sur les moyens mis en œuvre, **l'implication des jeunes** dans leur projet, **l'intérêt des accompagnements**, et la **confiance** auprès des professionnels du SESSAD.



Il en ressort que les jeunes sont globalement satisfaits du suivi au SESSAD.

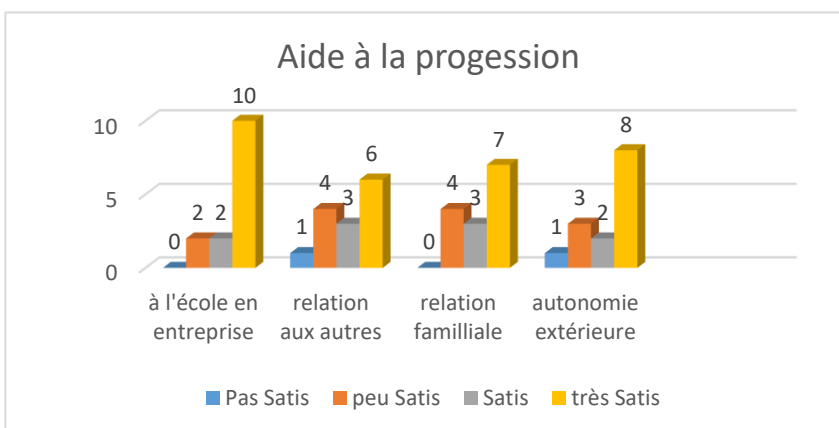
Le travail de fond sur l'explication de l'orientation de chaque enfant au SESSAD lors de son arrivée semble porter ses fruits au regard du premier graphique.

Qu'est-ce qu'on a à améliorer et à envisager :

Certains enfants font part d'un intérêt mitigé pour les activités proposées, il nous revient de faire davantage de liens entre les objectifs poursuivis et les activités proposées.

L'obtention récente de l'agrément pour la tranche d'âge 6-12 ans pousse l'équipe à réfléchir à la manière d'associer les plus jeunes à l'élaboration de leur projet d'accompagnement.

Est-ce que le SESSAD t'a permis de progresser ?



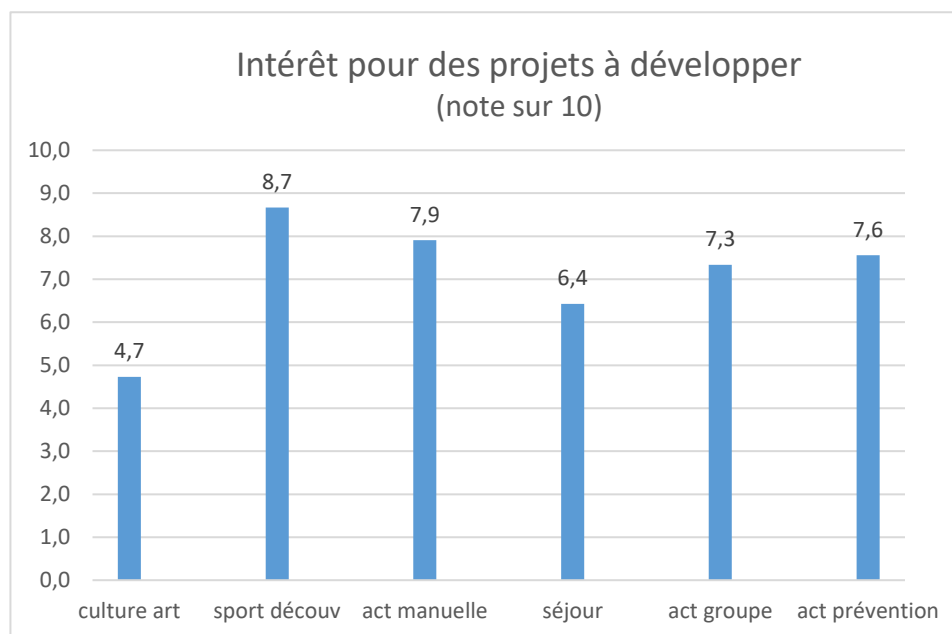
Les questions ont porté sur les possibilités observées grâce à l'accompagnement du SESSAD notamment à **l'école** ou **en entreprise**, dans les **relations aux autres**, dans les **relations familiales** et sur **l'autonomie à l'extérieur**.

Très majoritairement, les jeunes reconnaissent que les interventions leur permettent de progresser.

L'item relatif à la scolarité montre une progression nette des enfants accompagnés. Concernant les 3 autres items les résultats sont plus mitigés et montrent des besoins/attentes encore importants d'accompagnement à la socialisation.

Qu'est-ce qu'on a à améliorer et à envisager : il nous semble, au regard des résultats, que le thème de la socialisation soit une attente importante pour les jeunes que nous accompagnons. Nous poursuivrons donc le travail sur ce thème en équipe, avec les familles, avec les partenaires.

Quels types de projets pourraient t'intéresser au SESSAD ?



Les chiffres font ressortir l'intérêt d'une pluralité d'activités. On note cependant une attente plus importante du côté des activités de sport et de découverte de la part des jeunes.

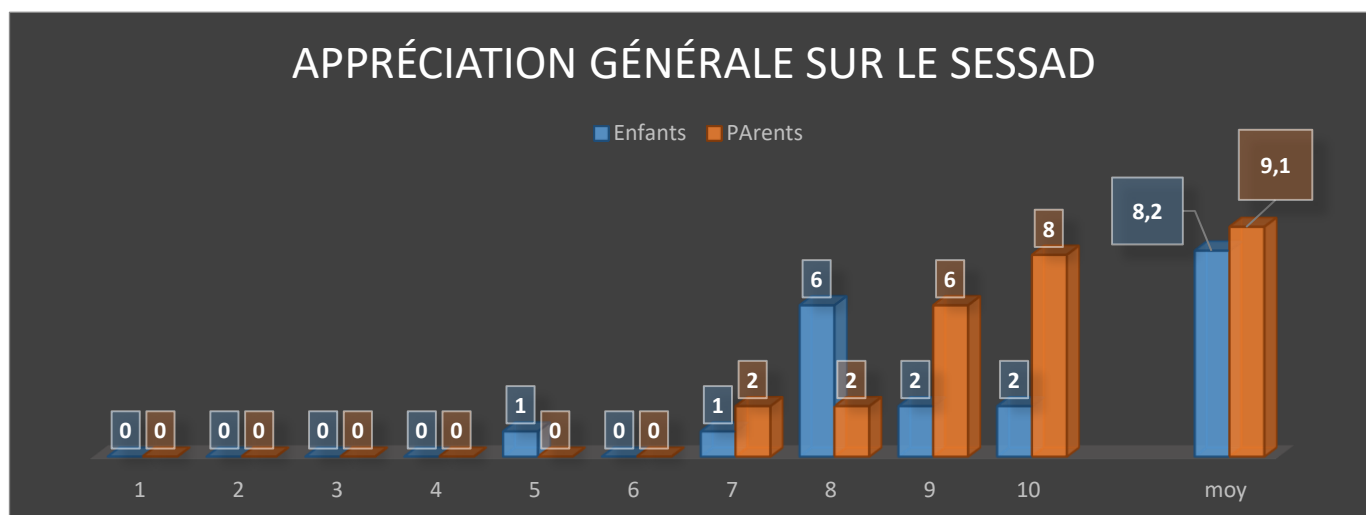
De plus, on note avec intérêt que les jeunes se mobilisent sur l'item « Actions Prévention » et sont en demande de propositions du SESSAD dans ce sens.

Qu'est-ce qu'on a à améliorer et à envisager : Le SESSAD reste vigilant à maintenir une palette importante de choix d'activités en maintenant un équilibre entre les activités individuelles et quelques activités de groupe à visée inclusive.

A l'échelle du DITEP, les projets Culturels (soutenus par la Fondation OVE) font partie des valeurs et du projet d'établissement. Il nous revient d'y mettre du sens aux yeux des jeunes et de les rendre globalement plus attractifs.

POUR CONCLURE

Le **degré de satisfaction** global face à l'accompagnement par le SESSAD.



Nous constatons que les parents témoignent d'un degré de satisfaction plus important que celui de leur enfant :

L'évaluation des parents renvoie de manière globale à un résultat très satisfaisant. Concernant les jeunes, la moyenne reste élevée.

Nous notons une augmentation des résultats par rapport à l'enquête réalisée en 2018, tant pour les parents (8,6 en 2018 / 9,1 en 2020), que pour les jeunes (5,7 en 2018 / 8,2 en 2020).

Cette augmentation semble témoigner de l'engagement des professionnels dans l'amélioration continue de la qualité des accompagnements à destination des jeunes et de leur famille.