

- ITEP de MONTFERRAND -

1 rue FRANC ROZIER

63100 CLERMONT FERRAND

RETOUR ENQUETE DE SATISFACTION 2020

L'ITEP de MONTFERRAND propose une enquête de satisfaction aux familles chaque fin d'année scolaire.

Les questionnaires envoyés ont été retournés de façon anonyme, ils 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

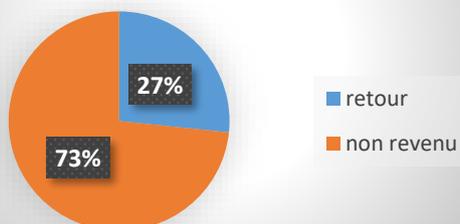
Le but visé étant d'ajuster nos accompagnements et nos actions afin d'améliorer notre service.

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

Nombre de retour d'enquête



Constat : Le nombre faible de retours d'enquête nous amène à revoir notre façon de vous délivrer ce document. **L'analyse reste donc relative.**

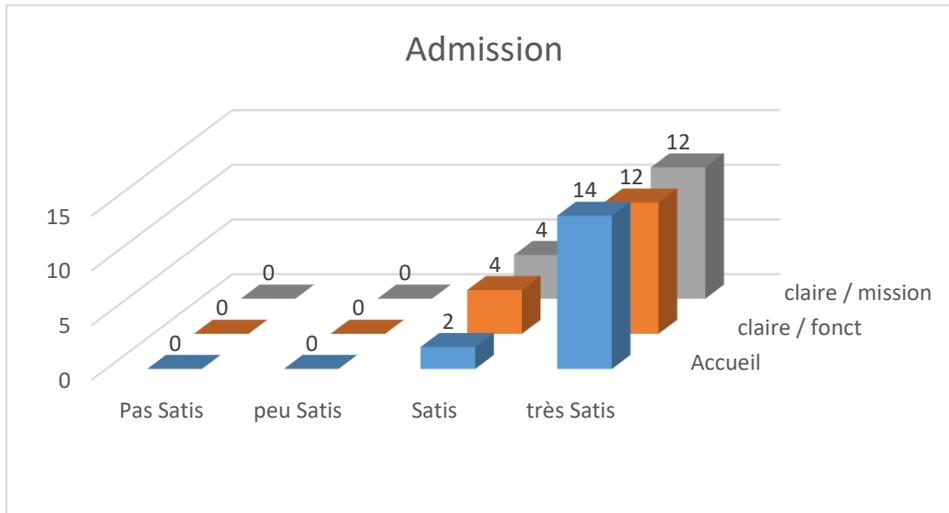
Point amélioration : Nous profiterons à chaque début d'année scolaire lors de l'entretien d'inscription pour vous proposer de compléter sur place cette enquête.

Analyse des résultats :

A. Questions à destination des parents

1) Thématique sur l'ADMISSION :

Les questions ont porté sur le 1er accueil, sur la présentation du fonctionnement et la mission/fonctions des professionnels ainsi que les motifs de l'accompagnement.

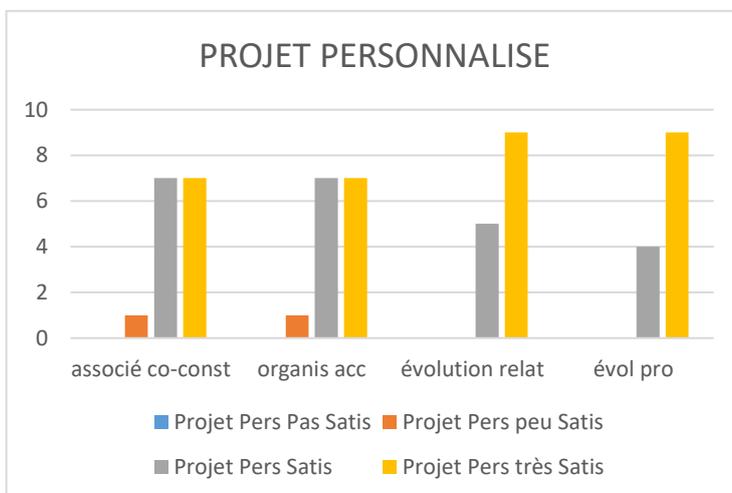


Globalement les familles, qui ont répondu, estiment que la phase de préadmission jusqu'à l'entrée dans l'unité est très satisfaisante. 100% des familles ayant répondu ont eu suffisamment d'explications sur les raisons de l'accompagnement.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Nous avons revu le fonctionnement du premier entretien de préadmission à l'échelle du dispositif avec un processus d'admission unique pour tous les jeunes du DITEP (SESSAD + ITEP), et ce, afin de répondre aux exigences des nouvelles notifications MDPH.

2) Thématique sur le projet personnalisé de votre enfant :

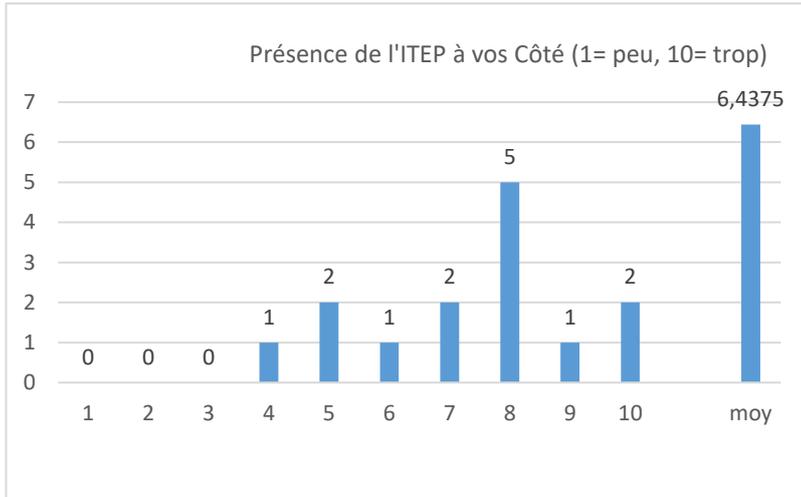
Les questions ont porté sur la **co-construction** du projet personnalisé, sur l'**organisation** des accompagnements, sur l'évolution des enfants au niveau **personnel/relationnel** et sur l'évolution des enfants au niveau **scolaire/professionnel**.



Très majoritairement les familles trouvent que la démarche de projet personnalisé prend sens tant dans leur implication que dans l'organisation des prises en charge. Il est noté que le projet personnalisé est pertinent tant sur le plan personnel que sur le plan des apprentissages. On note que des attentes importantes demeurent sur la dimension familiale.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Nous avons prévu de poursuivre et développer le travail avec les parents sur l'évolution du climat familial (groupe de parents avec outil « self life », travail de guidance sur « l'inclusion parentale », développement des partenariats avec les services de médiation ou de thérapie familiale sur notre territoire...)

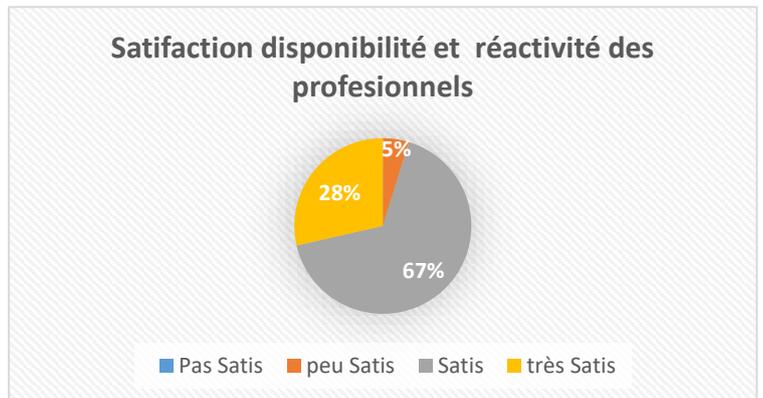
3) Thématique sur « vos relations avec l'ITEP »



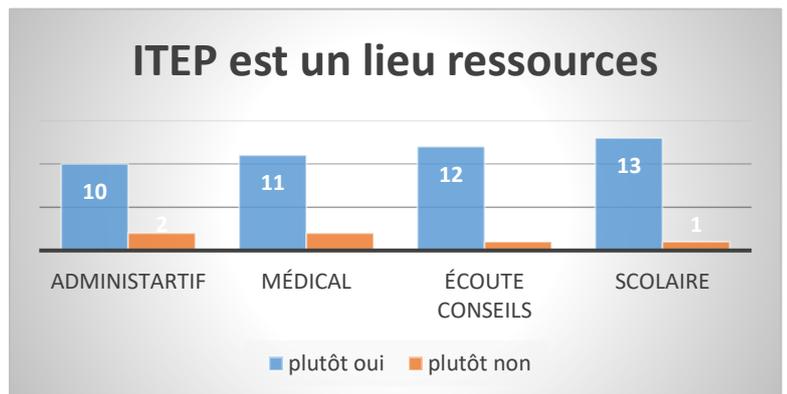
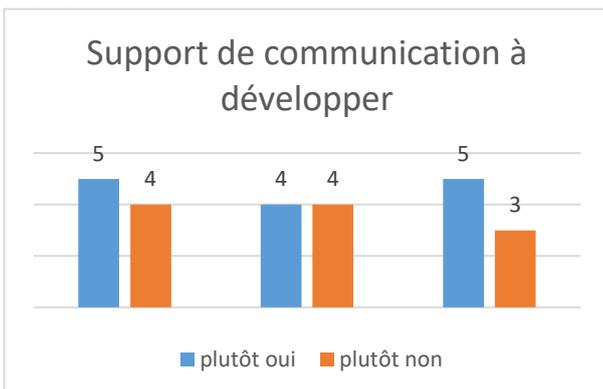
Nous constatons que la présence de l'ITEP est légèrement au-dessus des attendus des familles.

Améliorations envisagées ou axes de travail : L'ITEP veille à questionner régulièrement sa présence au côté des familles afin de maintenir une juste distance, conforme aux besoins de vos enfants.

Les questions ont porté sur la qualité du **soutien** par l'ITEP, la **disponibilité et la réactivité** des professionnels de l'ITEP ainsi que sur la **communication** entre vous et l'ITEP.



Les familles ayant répondu sont satisfaites ou très satisfaites des relations avec les membres des équipes de l'ITEP.



L'ITEP est **un lieu de ressources** dans l'accompagnement des enfants notamment du point de vue de l'écoute et des conseils apportés aux familles.

Améliorations envisagées ou axes de travail : D'un point de vue de la communication, nous allons mettre en place de nouveaux outils facilitant la communication avec les jeunes et leur famille comme le blog, la journée portes ouvertes, le journal ...)

4) Thématique sur les actions en direction des parents

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

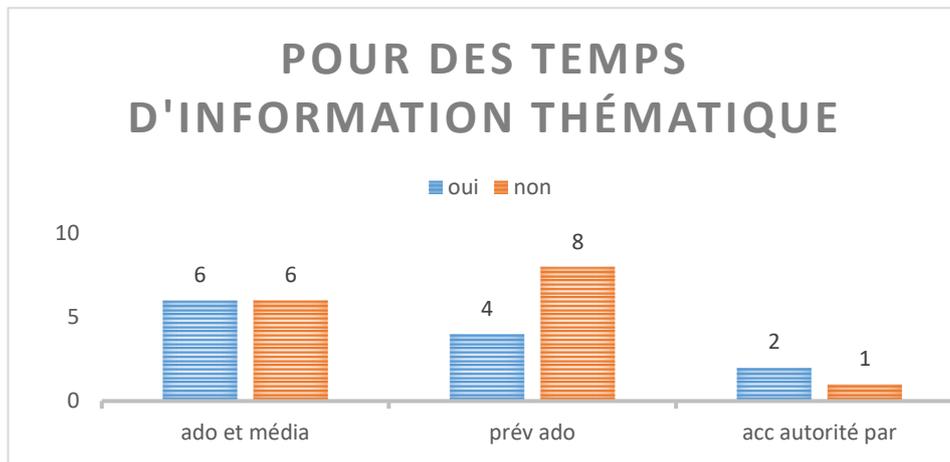


Il ressort que les parents ne souhaitent pas participer avec d'autres parents.

Néanmoins nous notons un intérêt pour des activités parents enfants tels que sorties, kermesse, repas, jeux, sport, spectacle.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Il nous semble important de cibler nos actions en direction des parents en les personnalisant au maximum.

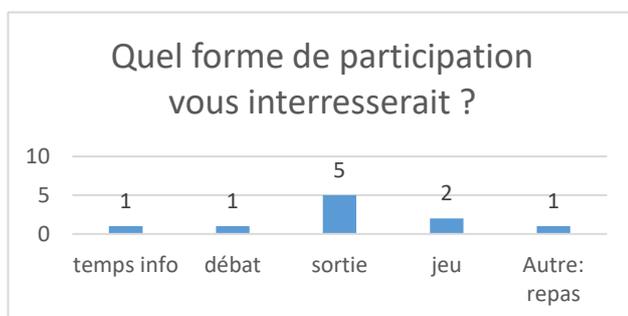
Seriez-vous intéressés par des **temps d'information** à l'ITEP sur des thématiques particulières :



Les familles qui ont répondu ne semblent pas majoritairement intéressées par des temps d'échanges en groupe.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Nous envisageons de poursuivre la formation des professionnels sur des thématiques spécifiques (notamment par le biais de la formation intra-ove) pour mieux accompagner les familles.

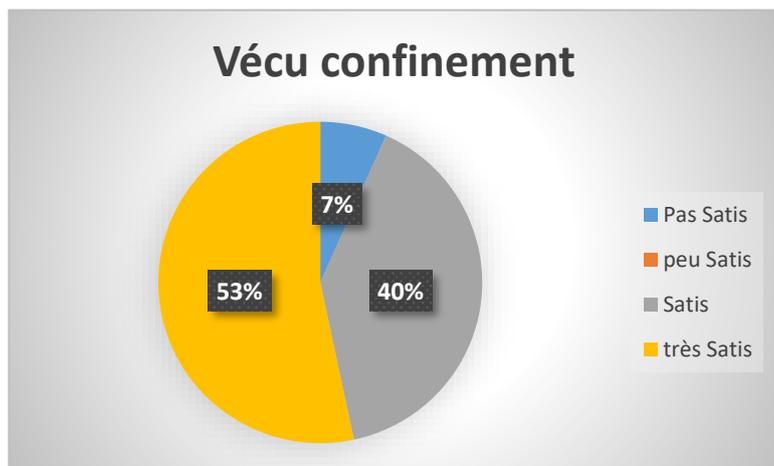
Quelle **forme de participation** de votre part serait pour vous la plus facilitante ?



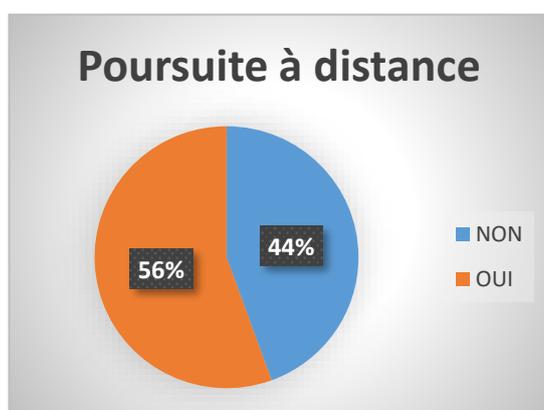
On note au travers du peu de réponses à cette question, qu'il n'y a pas d'idées précises de la part des familles sur une forme de participation facilitante si ce n'est plutôt lors d'un temps moins formel.

Améliorations envisagées ou axes de travail : Un temps de portes ouvertes sera proposé dès que possible.

5) LA PERIODE DE CRISE SANITAIRE :



93% des personnes ayant répondu ont apprécié fortement les accompagnements à distance et le maintien du lien pendant le confinement



Les circonstances spécifiques de crise de la COVID-19 nous ont amenés à poursuivre notre accompagnement avec votre enfant et vous-même, à partir de moyens numériques (visio, mail) et téléphoniques. Nous constatons que votre demande hors confinement est de poursuivre ces accompagnements à distance. Néanmoins l'obligation des autorités de tutelle nous pousse à maintenir des relations en présentiel.

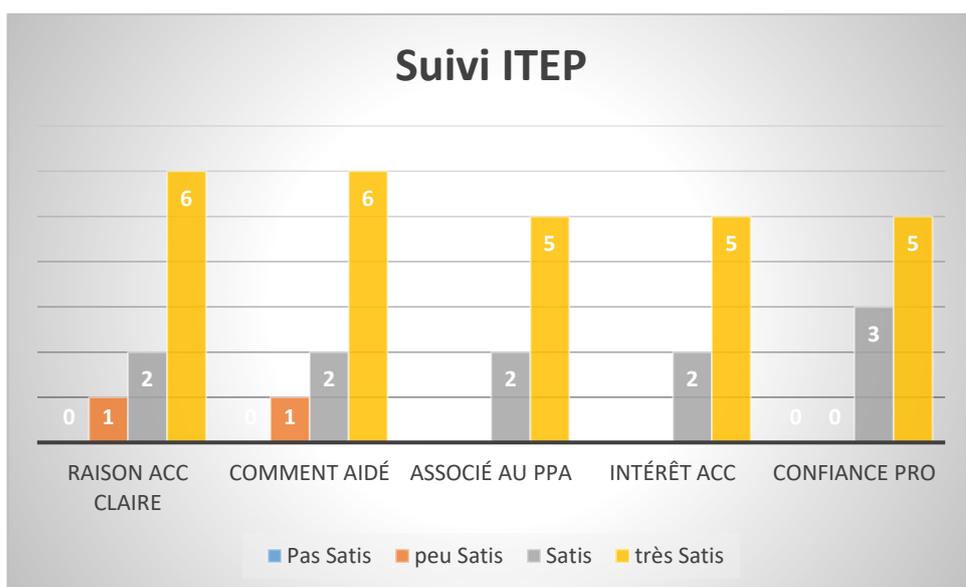
Axes de travail : L'outil informatique par le biais de visioconférence, classe virtuelle, mail et le blog sont des outils à maintenir de façon plus occasionnelle permettant de lutter contre l'isolement ou l'éloignement géographique.

B. Question à destination des jeunes

ATTENTION SEULEMENT 20% des jeunes ont répondu, l'analyse reste très relative.

Est-ce que l'ITEP t'a permis d'être associé à ton PPA ?

Les questions ont porté sur **les raisons de l'orientation vers l'ITEP**, 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 de l'ITEP.



Il en ressort que les jeunes sont satisfaits, voire très satisfaits, des explications données à l'admission ainsi que sur l'instauration d'une relation de confiance à l'égard des professionnels. De même les jeunes se sentent très majoritairement associés à leur projet d'accompagnement.

Néanmoins les jeunes déclarent que le choix de

certaines activités ou types d'accompagnement ne sont pas toujours en adéquation avec leurs centres d'intérêts.

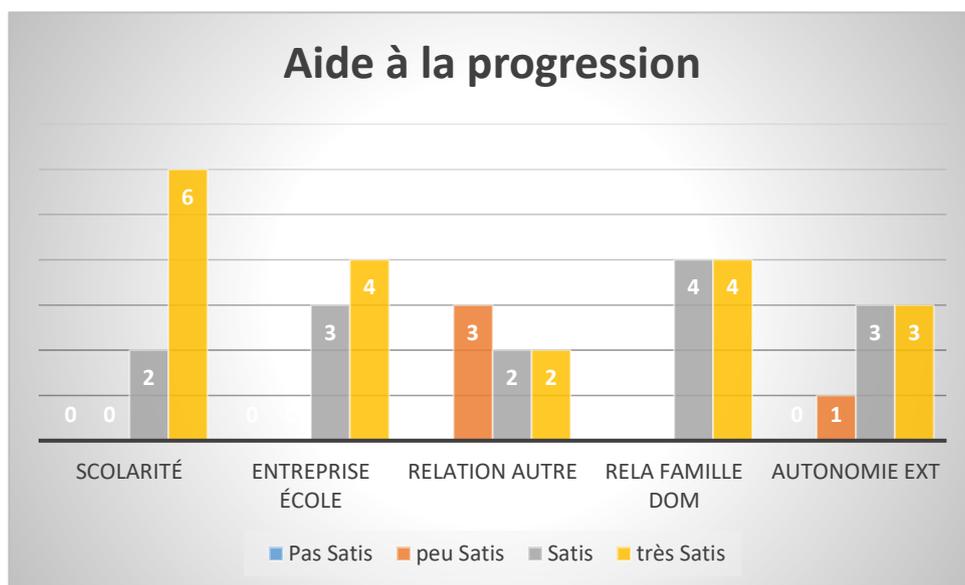
Qu'est-ce qu'on à améliorer et à envisager :

Malgré les explications qui ont lieu lors du PPA et la confiance qu'ils peuvent avoir envers l'équipe les jeunes qui ont répondu semblent ne pas toujours percevoir le sens que les adultes mettent sur une activité éducative ou thérapeutique.

Il semble souhaitable que nous puissions faire davantage de lien avec leur PPA et mettre plus de sens aux activités que nous leur proposons. Cela permettrait de développer une meilleure adhésion et leur intérêt aux médiations proposées.

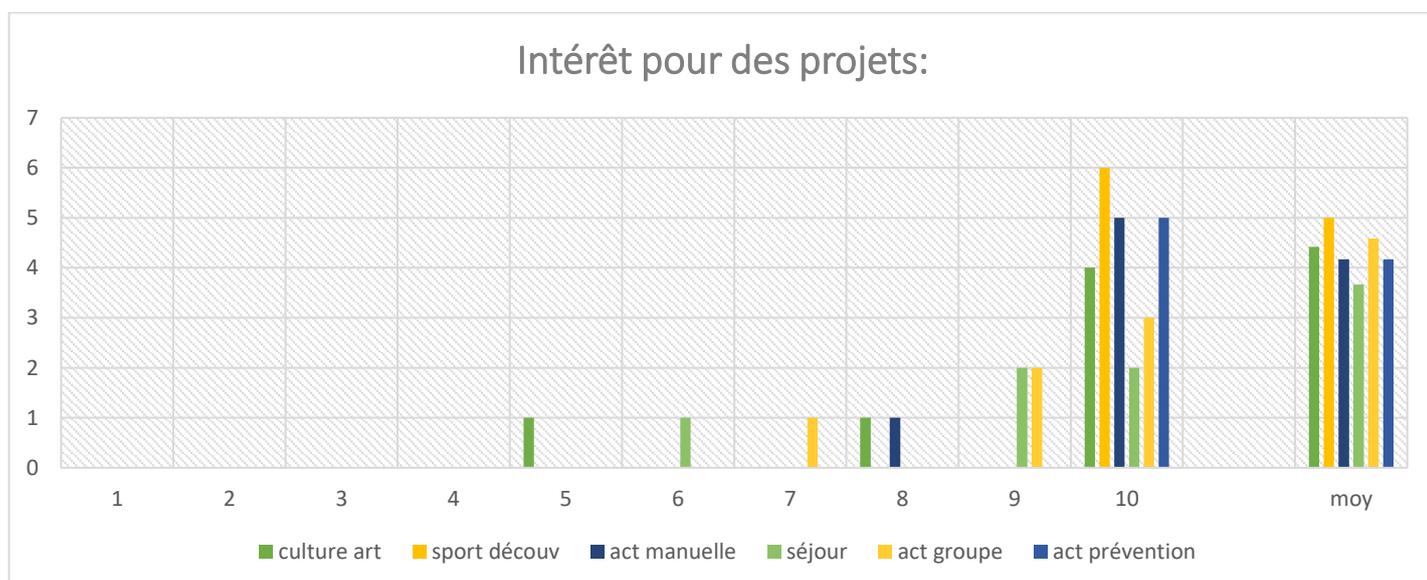
Est-ce que l'ITEP t'a permis de progresser ?

Les questions ont porté sur les possibilités de progression grâce à l'accompagnement de l'ITEP notamment sur la scolarité, le travail en entreprise/école, les relations avec des pairs, les relations familiales/domicile, et l'autonomie à l'extérieur.



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

Quels types de projets pourraient t'intéresser à l'ITEP ?

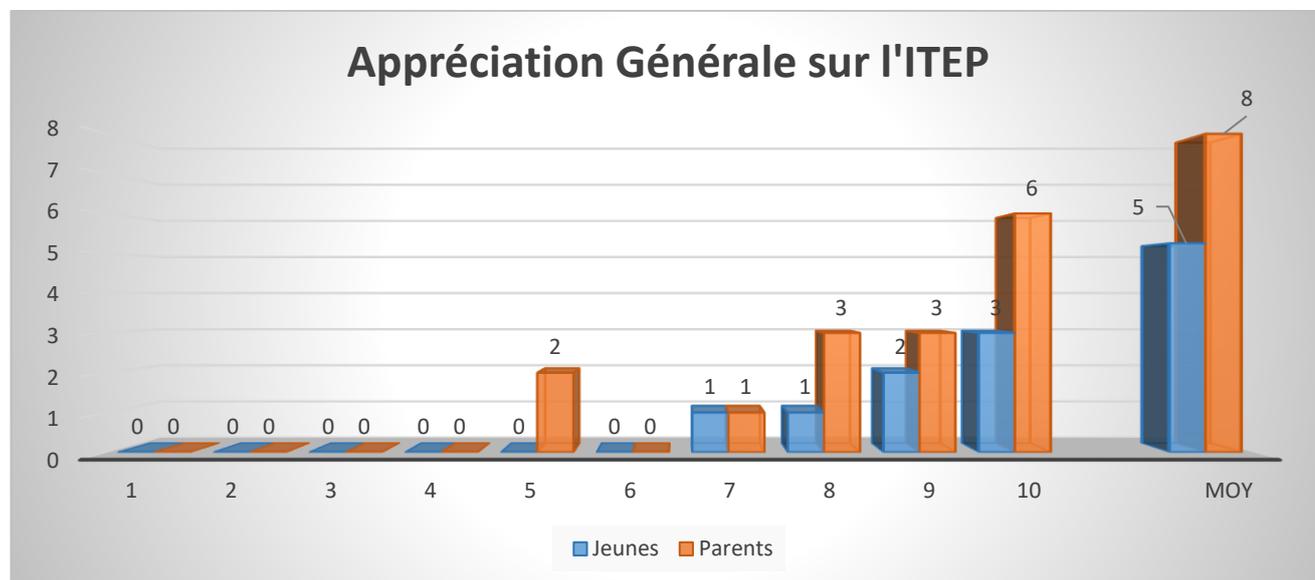


Les chiffres font ressortir l'intérêt d'une pluralité d'activités. On note cependant des attentes importantes du côté des activités de groupe, tournées vers le milieu ordinaire : découvertes sportives et séjours à l'extérieur sont particulièrement attendus par les jeunes.

Qu'est-ce qu'on à améliorer et à envisager : L'ITEP est toujours 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.

POUR CONCLURE

Le **degré de satisfaction** global face à l'accompagnement de l'ITEP.



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 est moins élevée. A la lecture de l'ensemble des items de ce questionnaire, il nous semble nécessaire de favoriser les liens entre les interventions proposées et l'évolution de leur projets personnels, scolaires et professionnels. Ce travail de co-construction pourrait permettre de développer :

- le sens qu'ils perçoivent dans nos accompagnements
- tendre vers davantage d'adhésion de leur part.