

Résultats de l'enquête de satisfaction 2015

Retour des enquêtes :

En 2015, 46% des parents ou représentants légaux (42% en 2012) ont répondu à l'enquête de satisfaction. Ce résultat peut interroger :

- La compréhension de l'enquête de satisfaction,
- La place que s'accorde le parent dans l'IME, (ou la place qu'il s'imagine avoir...)
- Parents qui n'ont pas retourné le questionnaire sont des parents éventuellement moyennement satisfaits ou insatisfaits ??
-

Accueil :

2012 : 90% des enfants pris en charge la première semaine sont très satisfaits du déroulement

2015 : 90% des familles trouvent leurs enfants épanouis après l'intégration à l'IME

Lisibilité des informations :

Réception des documents :

	2012	2015
Livret d'accueil	90%	83%
Règlement de fonctionnement	90%	91%
Charte des droits et libertés	90%	83%
PIA	90%	
PE		87%
Emploi du temps		100%
Avenant au contrat de séjour		66%

Concernant le contrat de séjour, peut-être que la période où le questionnaire a été transmis, n'était pas judicieuse ? ce qui explique ce résultat.

Pour les autres documents, l'IME répond bien aux obligations de la loi 2002-2.

Accessibilité des informations, clarté :

Le règlement de fonctionnement apparaît compréhensible, simple et clair pour la totalité des parents ayant répondu.

86% estiment que le contrat de séjour, le livret d'accueil et la charte des droits et libertés sont « très compréhensibles » ou « simples et clairs ». 14% ne se sont pas exprimés.

A propos de rendre plus accessible aux enfants certains documents (projet individuel d'accompagnement, bilan de fin d'année scolaire,...), l'avis est équitablement partagé :

31,5% estiment que l'ensemble des documents doivent être plus accessibles aux élèves,

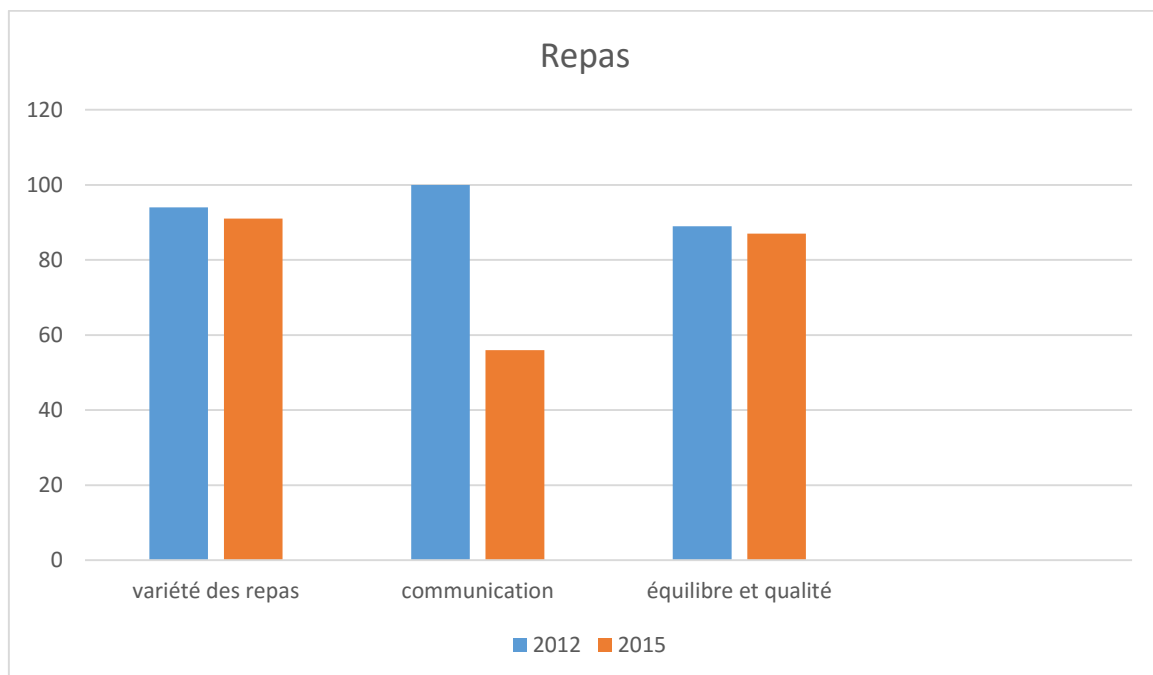
37% estiment que certains documents doivent être simplifiés,

31,5% estiment que cela n'est pas nécessaire.

Par ailleurs, 91% des parents ont l'impression que la communication faite à l'élève par son référent au sujet de son projet individuel d'accompagnement, lui permet d'en saisir les objectifs.

Prestations et locaux :

Repas : (exprimé en pourcentage)



Éléments de compréhension :

Entre 2012 et 2015, résultat de la communication des repas est moins bon, du fait d'un changement dans le mode de communication. En effet, avant, impression chaque semaine des repas et distribué via le cahier de vie à chaque famille. Changement du mode de communication sans accompagnement peut-être, ou nécessité de le préciser à chaque rentrée scolaire....

Il semblerait que les parents ne savent pas où trouver l'information quant à la communication des repas, à savoir sur le site de l'association (à noter qu'une seule famille, n'a pas internet, et l'indique dans le questionnaire de satisfaction).

Transports :

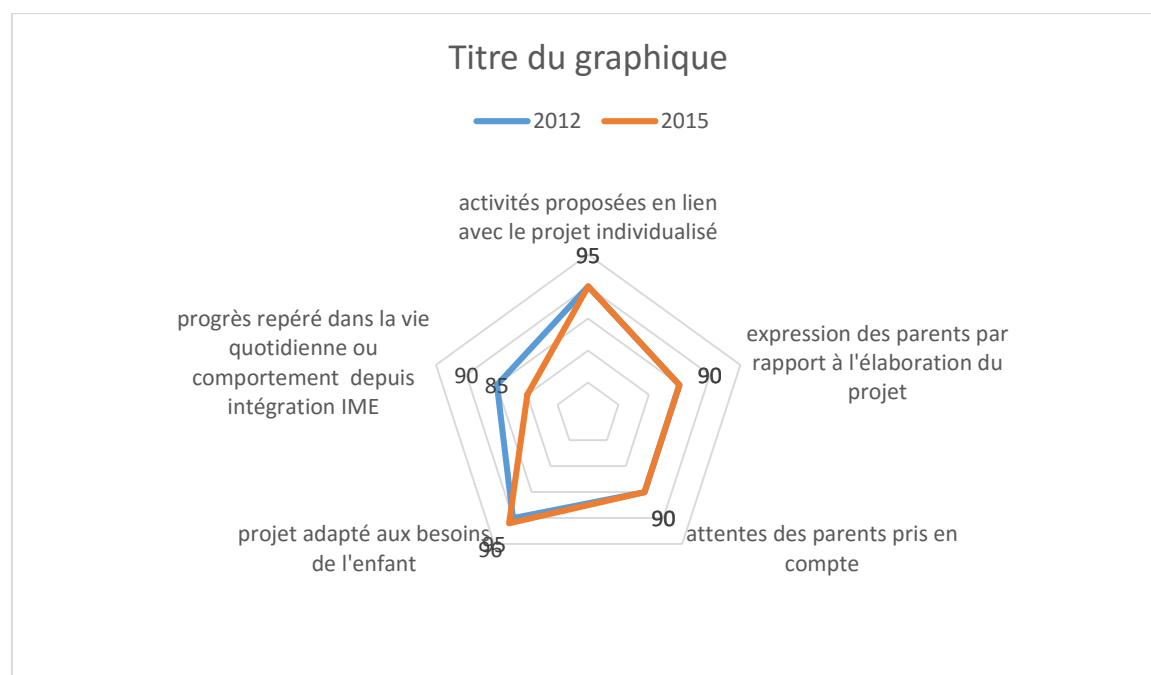
Globalement la prestation transport répond mieux aux attentes des parents, puisque en 2015, 87% des familles sont satisfaites, contre en moyenne 81% en 2012. Les familles soulignent la gratuité, la ponctualité des chauffeurs, l'aspect pratique et le caractère avenant des chauffeurs.

9% sont moyennement satisfaits du fait d'un turn-over importants des chauffeurs (représente 2 familles).

4% sont insatisfaits de la prestation, mais sans précision (représente 1 famille)

Accompagnement de l'élève : questionnaire autour du projet individualisé d'accompagnement

En 2015, hormis une famille qui ne se prononce pas, la totalité des parents pensent que les activités pédagogiques, éducatives et thérapeutiques sont en lien avec les objectifs établis dans le projet individuel d'accompagnement.



A la question « votre enfant a-t-il fait des progrès dans sa vie quotidienne et/ou dans son comportement depuis son accueil à l'IME, seules les réponses oui, beaucoup ou oui sont comptabilisées.

Le rapport serait le même qu'en 2012, soit 90% en prenant en compte les quelques-uns ;

Relations parents/professionnels de l'IME :

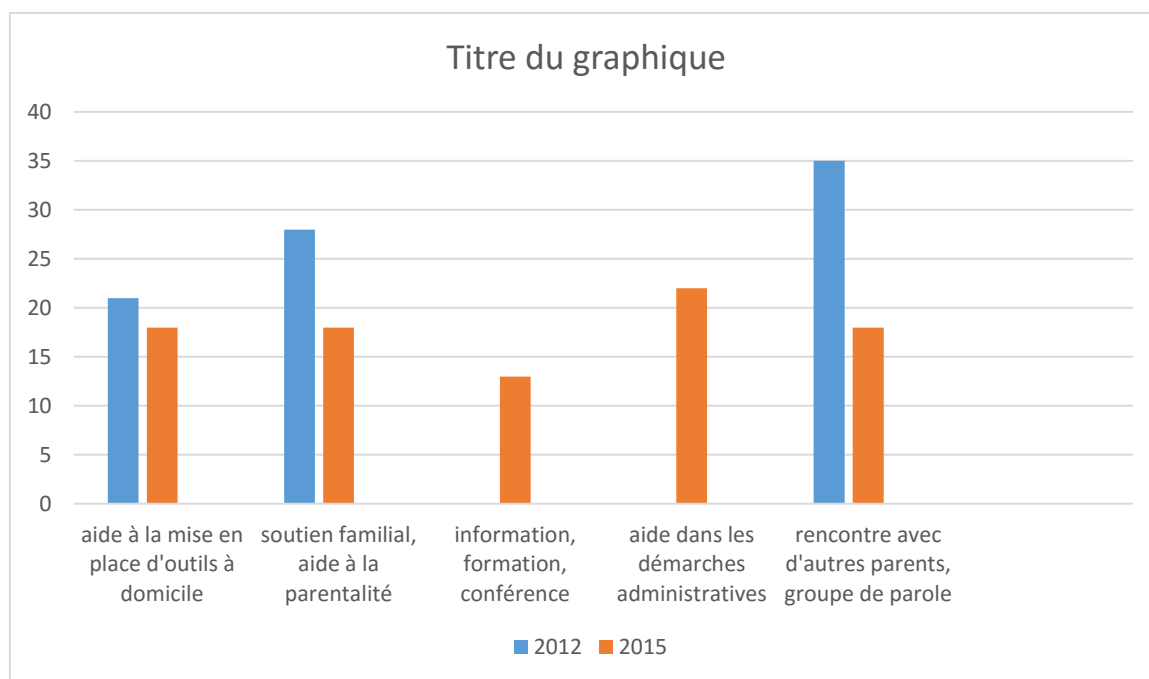
La totalité des parents se disent satisfaits à très satisfaits par la facilité d'échange avec les professionnels de l'IME en 2015, alors qu'en 2012, 86% étaient satisfaits de la facilité des échanges.

Une famille propose que la réunion de rentrée soit programmée plus tardivement dans la soirée pour permettre aux parents de s'y rendre plus facilement.

Participation financière :

Les parents trouvent justifiés leur participation financière aux activités et séjours hormis une famille qui ne souhaite pas s'exprimer sur cet item.

Besoins exprimés par les parents :



Certains parents ont exprimés un soutien spécifique en lien avec les items proposés. A voir comment l'association peut y répondre en lien avec le projet associatif 2014-2019 ?

Conclusion :

65% des parents ont connaissance du site internet de l'association mais seulement 39% le consultent régulièrement. A noter que 13% n'ont pas accès aux informations par informatique.

100% des familles recommanderaient l'IME Jeanne Sirlin à leur entourage.

Préconisations :

- Sollicitation parents dans le cadre des enquêtes :

Sensibiliser régulièrement les parents sur leur rôle à jouer, notamment dans le cadre de l'amélioration continue.

Info à transmettre dès la 1ere visite, et à chaque réunion de rentrée.

Lors de la visite d'admission, transmettre la plaquette présentant l'association, le rôle des bénévoles, les projets en cours, le soutien proposé aux parents....pour leur permettre d'avoir des réponses à leurs questions, s'ancrer dans l'association...

- Réception des documents

A améliorer, l'avenant du contrat de séjour : seulement 64% parents disent l'avoir reçu. A l'avenir, ce document devrait être soumis aux familles à la rentrée de septembre.

- Communication des repas :

Afin que chaque parent puisse, s'il le souhaite prendre connaissance des menus, et puisque qu'il y a eu une modification de la transmission de l'information (passage d'un document remis au parent, à consultation sur le site de l'association) : faire un mot à destination des parents, via le cahier de liaison pour les informer de ce changement.

Information à renouveler à chaque rentrée scolaire dans l'avenant du contrat de séjour.

- Transports :

Evoquer le résultat de l'enquête de satisfaction lors de la réunion annuelle avec la société de transports.

- Communication parents /professionnels :

Les parents sont satisfaits de la communication avec les professionnels de l'IME. Afin de permettre davantage de lien, parent/professionnel, un parent propose que la réunion de rentrée ait lieu plus tardivement afin que les parents qui travaillent puissent être plus disponibles.

- Besoins exprimés par les parents :

Evoquer les attentes des parents au Président de l'association. Attentes qui rentrent dans le projet associatif 2014-2019 pour amorcer/soutenir l'action 1 : aide aux familles du projet associatif.