

# **Enquête de satisfaction des familles 2014**

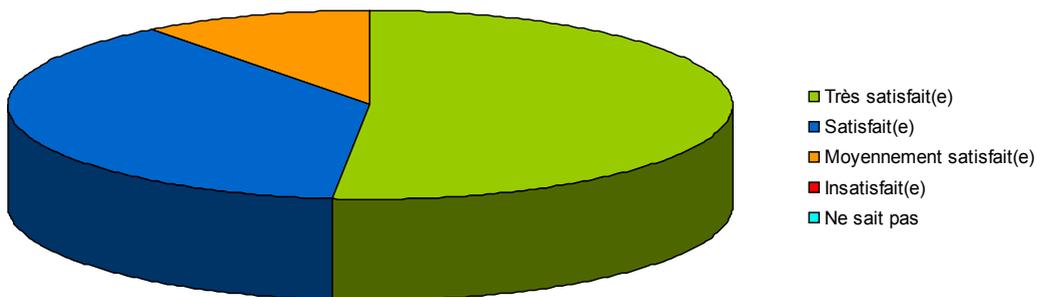
Association B et Ph LAFAY- PCHM  
Externat Médico Professionnel

125 rue Cardinet  
75017 PARIS

# RESULTATS 2014

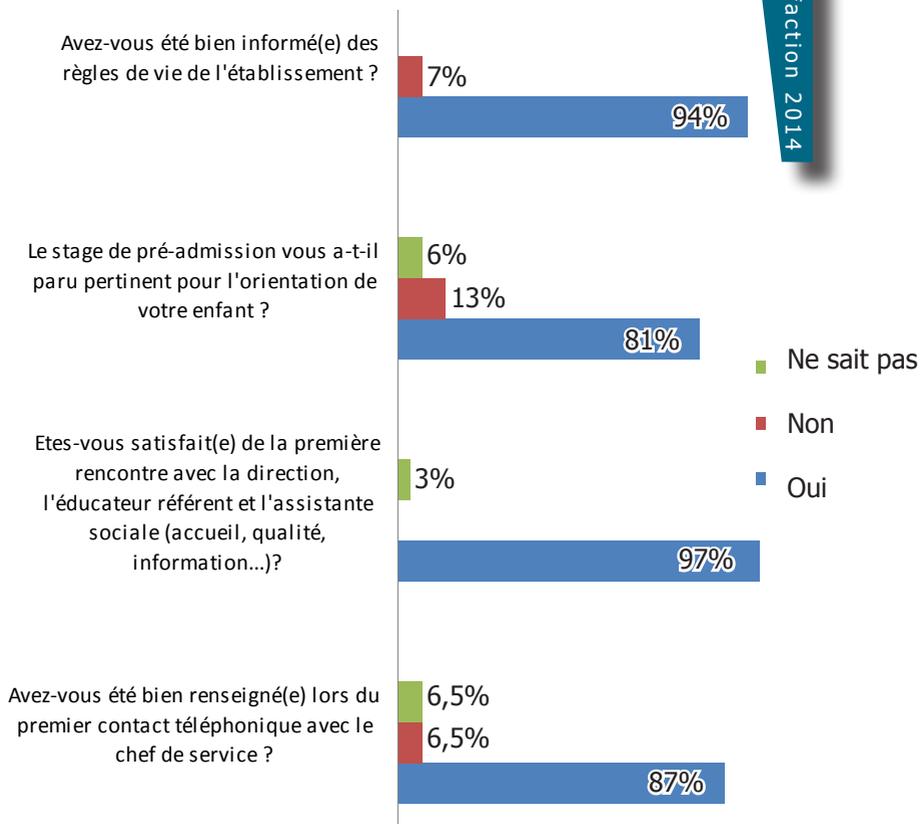
## Les chiffres de l'enquête

De façon générale, êtes-vous satisfait(e) de l'accompagnement de votre enfant au sein de l'EMPRO Cardinet ?



## L'admission

Enquête de satisfaction 2014



- « Très professionnel et très humain. »

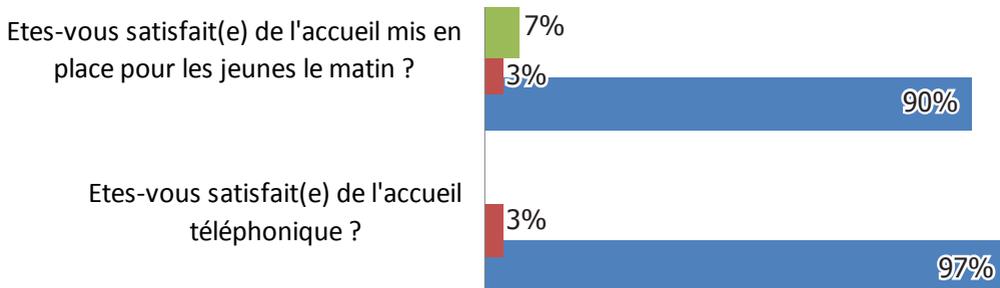
- « On est satisfaits et ça nous fait plaisir de savoir comment se déroulent les étapes, et le service en général de l'établissement. »

- « Je ne me souviens plus d'avoir eu un entretien avec le chef de service. Par contre, j'ai eu un entretien téléphonique avec la secrétaire qui m'a bien informée des démarches à suivre pour l'admission. »

- « Mon enfant a eu un peu de mal au début. L'accueil était un peu froid, mais juste le temps d'apprendre à se connaître. »

- « Tout s'est déroulé comme nous le souhaitions<sup>3</sup> »

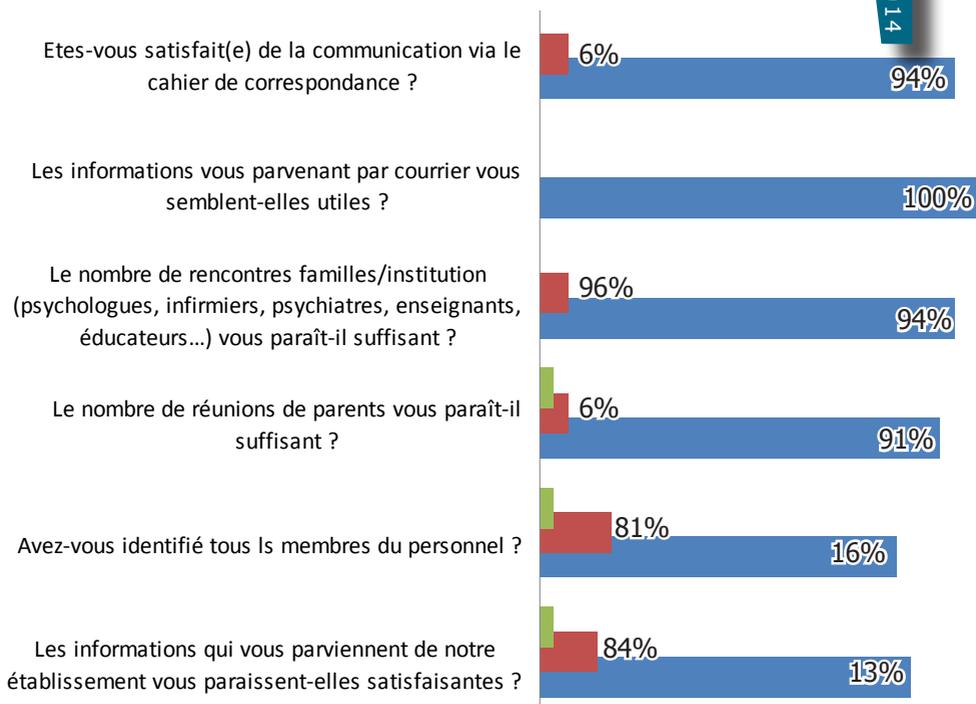
## L'accueil



- «Je ne suis pas au courant de l'accueil mis en place pour les jeunes le matin (l'accueil des jeunes par la Directrice ?).»
- «Les enfants peuvent arriver entre 8h45 et 9h, ce qui leur laisse une marge suffisante pour être à l'heure !»
- «L'accueil téléphonique est parfait. L'accueil des jeunes le matin me paraît convivial.»

## La communication

Enquête de satisfaction 2014



- «Ce serait bien de communiquer par mail (c'est beaucoup plus pratique et efficace...)»
- «Ce serait intéressant d'avoir des vidéos de nos enfants dans leurs activités, par trimestre par exemple. On pourrait se rendre compte de leurs progrès, de leurs difficultés, de leur apprentissage en somme.»
- «Le nombre de réunions et de rencontres familles/institution est suffisant, mais c'est la disponibilité qui est problématiques (je parle pour moi).»
- «Aucun problème de communication !»
- «Une bonne communication dans l'ensemble avec tous les membres de l'équipe. Le cahier de correspondance est une bonne idée.»
- «Des informations par mail amélioreraient la rapidité de diffusion (problèmes de réception des courriers par la poste parfois). Le cahier de correspondance est une bonne chose mais devrait être plus souvent alimenté de ce qui se passe dans la semaine. A l'inverse, les parents peuvent également l'alimenter.»

## L'accompagnement

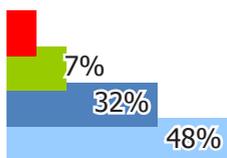
Médicales et paramédicales (psychiatre, médecin généraliste, infirmière, partenaires extérieurs: CMP, ethnopsychiatrie) ?



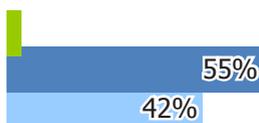
Thérapeutique (psychomotricien, psychologue, orthophoniste) ?



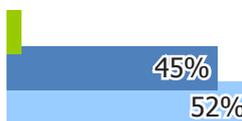
Pré-professionnel ?



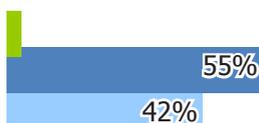
Social ?



Pédagogique ?



Educatif ?

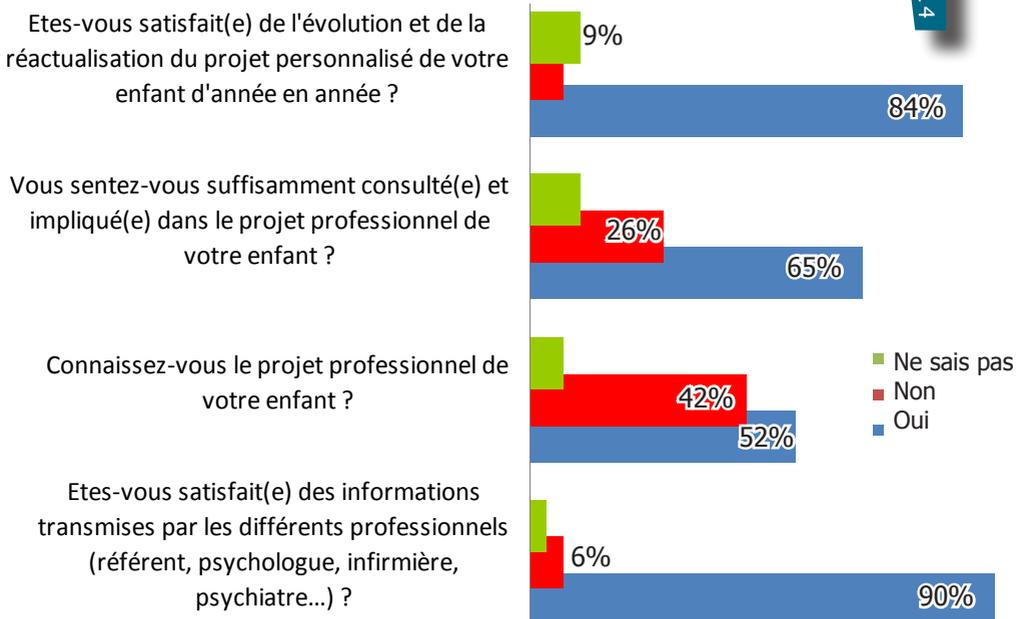


■ Ne sais pas  
■ Non  
■ Oui

- «Mon enfant aime le scolaire et cela manque cette année...»
- «Tous les intervenants sont professionnels, il n'y a rien à dire.»
- «Notre fille a besoin d'une rééducation orthophonique, que nous devons faire dans le privé car il n'y a pas de place à l'école.»
- «Le nombre d'heures de scolarité est insuffisant.»
- «L'accompagnement est adapté à chaque jeune, ce qui me paraît très important.»

## Le projet personnalisé

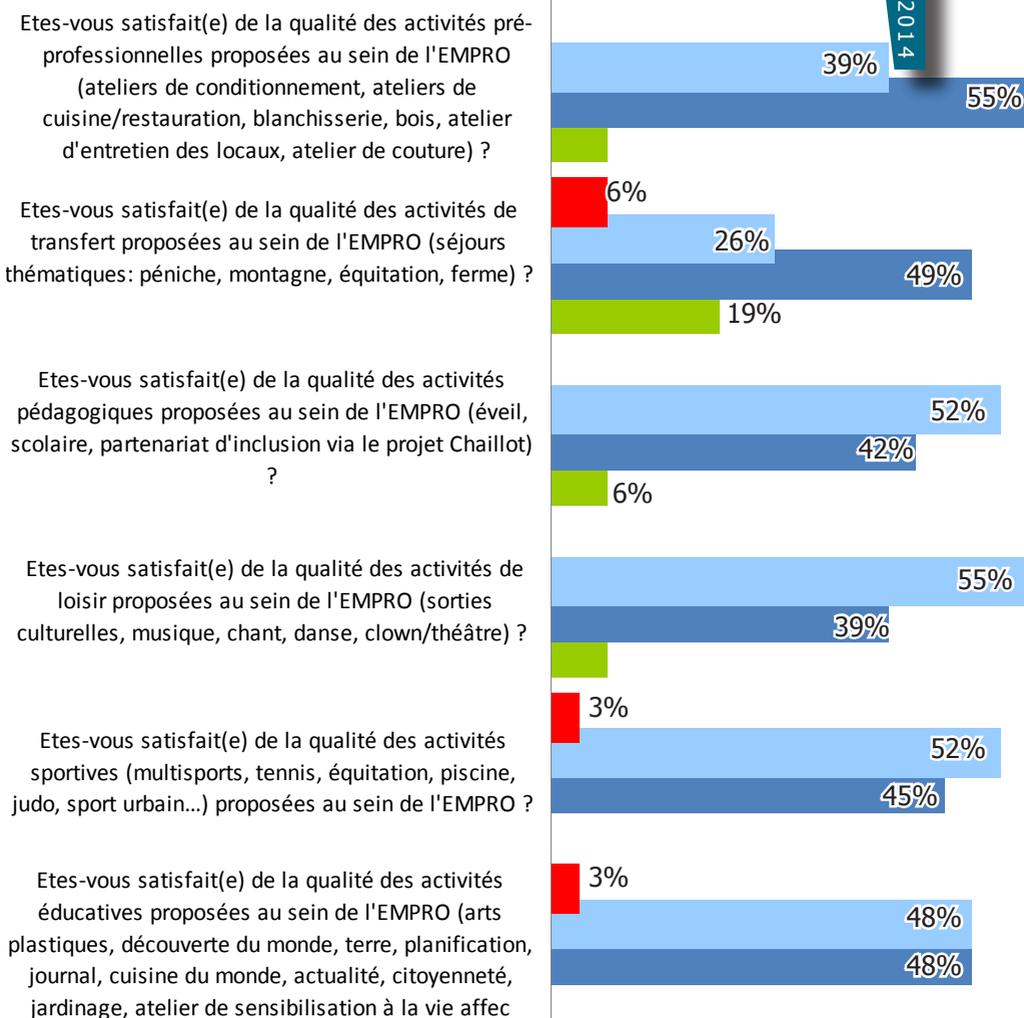
Enquête de satisfaction 2014



- «Ne pas hésiter à solliciter mon enfant si besoin...»
- «Besoin de savoir la fréquence des bilans intermédiaires pour s'assurer du bon déroulement du projet.»
- «L'orientation souhaitée par ma fille n'est pas simple mais j'ai confiance dans la collaboration avec les acteurs de l'EMPRO.»
- «En cours de réalisation, mais en général on est contents.»
- «Mon fils a un projet individualisé qui lui permet d'être plus attentif. Je suis satisfaite des décisions prises par l'équipe pédagogique.»
- «J'aurais aimé avoir eu plus d'informations sur l'emploi du temps de mon fils et sur les matières qui ont été choisies pour lui. Mon enfant a-t-il été consulté ?»

## Les activités

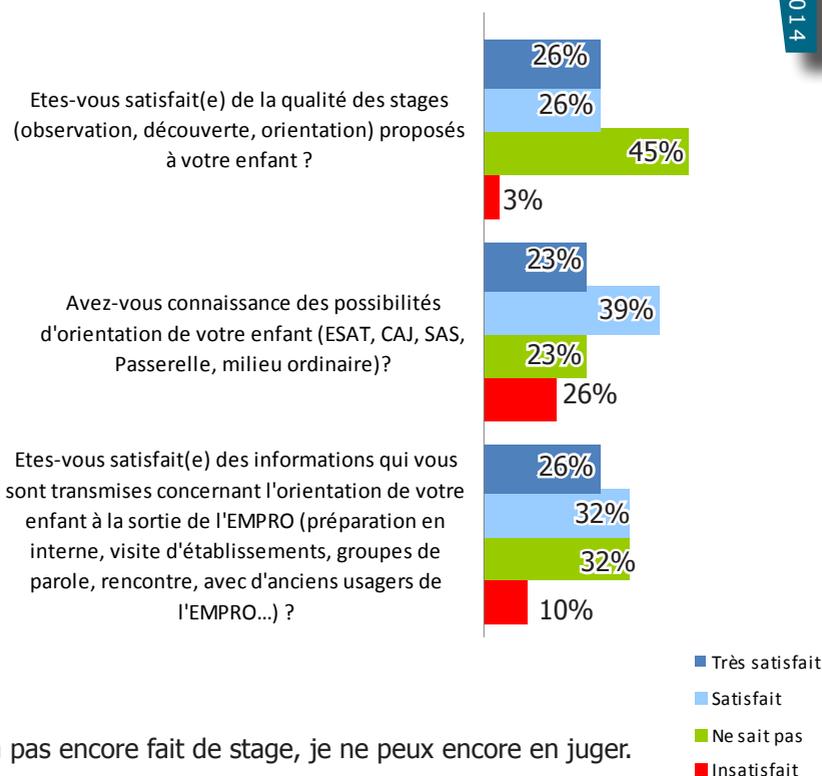
Enquête de satisfaction 2014



- «Un grand choix d'activités, mon fils adore.»

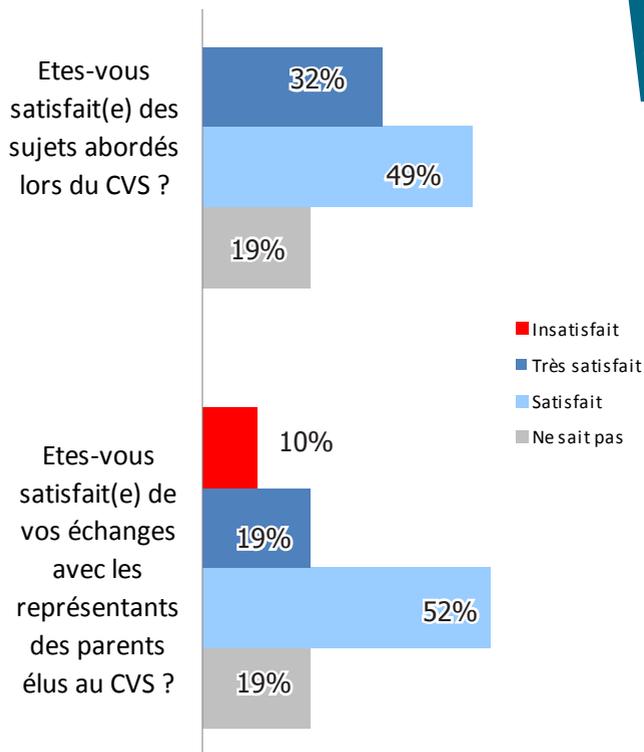
- «Un descriptif plus détaillé de chaque activité serait souhaitable.»

## L'orientation



- N'a pas encore fait de stage, je ne peux encore en juger.
- Manque d'infos pour l'orientation professionnelle de Vera.
- Je ne réponds pas à ces questions car mon fils n'est pas encore concerné.
- Sur l'orientation de mon enfant on voit que ça va être difficile côté autonomie.
- Pour le moment notre fille n'a pas fait de stage.
- Je ne sais pas si le sujet de l'orientation est abordé en deuxième année.

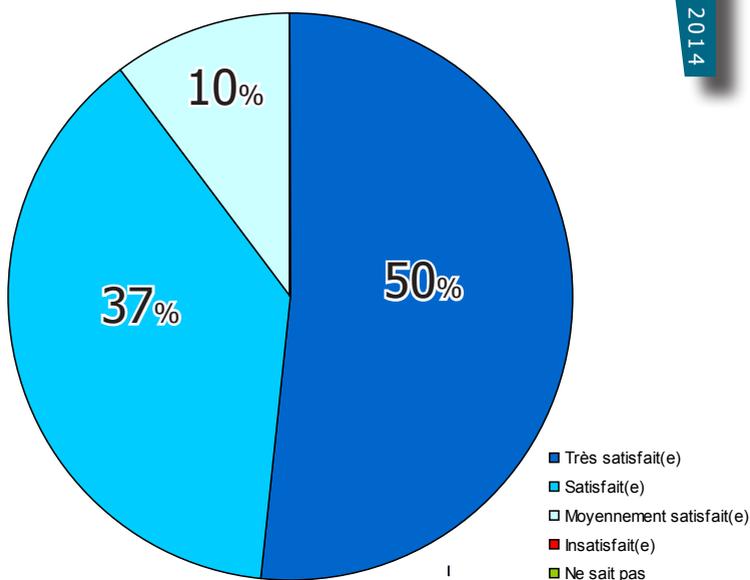
## Le Conseil de Vie Sociale



- Une amélioration des moyens de l'école pour développer les loisirs des enfants et leur épanouissement personnel.
- Aimerais connaître la prochaine date pour assister au CVS (Une famille)
- Pouvoir communiquer par mail...
- Pas connaissance de ces personnes pour le moment.
- Nous avons posé plusieurs fois la question à propos du permis de conduire, sans obtenir de réponse.
- Nous aimerions avoir la possibilité d'assister aux réunions.
- Y a-t-il une possibilité pour les parents d'assister au CVS ?

## Satisfaction générale

De façon générale, êtes-vous satisfait(e) de l'accompagnement de votre enfant au sein de l'EMPRO Cardinet ?



- Aimerais avoir plus d'infos pour le projet professionnel de ma fille (possibilité milieu protégé ou ordinaire)...
- Un grand merci à l'ensemble des éducateurs pour le travail qu'ils effectuent au quotidien pour permettre à nos enfants de s'en sortir et de pouvoir vaincre leur handicap.
- Je vous remercie beaucoup pour ce que vous faites pour mon enfant.
- C'est une chance de pouvoir bénéficier des services et du professionnalisme de cet établissement et de son personnel.
- Mon fils semble très heureux à l'EMPRO. Un grand merci à toute l'équipe.
- Nous sommes contents et satisfaits de tout ce qui se passe à l'EMPRO.
- Plus d'informations quant aux diverses activités, ateliers, sorties, etc... serait utile, particulièrement en ce qui concerne les jeunes ne pouvant s'exprimer verbalement.
- Nous sommes très contents pour tout ce que vous avez fait à l'EMPRO. Nous vous félicitons tous.
- Je voudrais bien que mon enfant reste à l'EMPRO jusqu'à 16h petit à petit.