



ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRES DES FAMILLES MESURES PEAD

Cette enquête a pour but de recueillir votre point de vue sur la qualité des services rendus par l'association Marie Durand au cours de l'accompagnement proposé par les éducatrices et éducateurs. Les réponses seront anonymes et serviront à évaluer la satisfaction ou l'insatisfaction liées aux interventions du service parent(hèse) PEAD de l'association Marie Durand et ainsi améliorer leur qualité.

Merci pour votre participation.

Angers, le 01/08/2024

Madame, Monsieur,

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Ainsi, un recueil de votre satisfaction est effectué par le biais du questionnaire joint.

Il doit nous permettre, avec votre aide, de répondre au mieux aux besoins de vos enfants, de recueillir vos remarques et suggestions et d'améliorer nos actions.

Vos réponses sont donc indispensables et seront traitées avec attention.

Parallèlement, votre enfant sera sollicité également pour répondre à un questionnaire de satisfaction sur l'intervention de l'équipe éducative du service PEAD.

Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner ce questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe dans les 15 jours suivant sa réception.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

C. BELLEC
Directrice du développement
Et des activités

I : ACCUEIL – RENCONTRE D'ADMISSION AVEC LE CHEF DE SERVICE

Comment évaluez-vous :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Non concerné
-------------------	--------------	------------------	----------------	--------------

La durée de la rencontre d'admission ?

--	--	--	--	--

Vous a-t-on expliqué comment nous allons vous accompagner ?

--	--	--	--	--

Les motifs et les objectifs de l'accompagnement vous ont-ils présentés et expliqués ?

--	--	--	--	--

Avez-vous reçu un contrat de séjour, un projet personnalisé pour votre ou vos enfants, la charte des droits et des libertés, le règlement de fonctionnement, les attestations ?

--	--	--	--	--

Avez-vous compris les documents reçus ?

--	--	--	--	--

Vous a-t-on expliqué ce qu'est le repli et ce qu'est le répit ?

--	--	--	--	--

Cette rencontre a-t-elle répondu à vos questions ?

--	--	--	--	--

Vous a-t-il manqué des informations ?

.....

2 : PHASE INTENSIVE

Comment évaluez-vous :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Non concerné
-------------------	--------------	------------------	----------------	--------------

La présentation de la phase intensive ?

--	--	--	--	--

L'accompagnement des éducatrices ou des éducateurs auprès de votre famille ?

--	--	--	--	--

La présentation des professionnels extérieurs ?

--	--	--	--	--

Leur rôle dans votre accompagnement ?

--	--	--	--	--

Le but de leur intervention ?

--	--	--	--	--

Les temps de rencontre avec les éducatrices ou les éducateurs ont-ils été suffisants ?

--	--	--	--	--

La qualité des échanges ?

--	--	--	--	--

Les axes de travail proposés par les éducatrices ou les éducateurs sont-ils en accord avec les motifs de l'accompagnement selon vous ?

--	--	--	--	--

3 : ACCOMPAGNEMENT A LA PARENTALITE – SUIVI

Comment évaluez-vous :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Non concerné
-------------------	--------------	------------------	----------------	--------------

La disponibilité des éducatrices ou des éducateurs ?

--	--	--	--	--

La relation de confiance avec les éducatrices ou les éducateurs ?

--	--	--	--	--

Les espaces de paroles proposés ?

--	--	--	--	--

Votre participation à l'élaboration du projet personnalisé de votre/vos enfant(s) ?

--	--	--	--	--

Votre participation au suivi de la scolarité, médical de votre/vos enfants ?

--	--	--	--	--

L'évolution de la situation depuis le début de l'accompagnement ?

--	--	--	--	--

4 : LES VISITES EN PRESENCE DE TIERS

* Ne concerne que les familles ayant des visites en présences de tiers

Comment évaluez-vous :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Non concerné
-------------------	--------------	------------------	----------------	--------------

Le temps entre la réception des calendriers et les dates des visites ?

--	--	--	--	--

La pertinence des calendriers en lien avec les droits accordés par le juge ?

--	--	--	--	--

La convivialité du lieu des visites ?

--	--	--	--	--

L'aménagement du lieu des visites ?

--	--	--	--	--

Comment avez-vous rempli ce document ?

Seul(e)	Accompagné(e)
---------	---------------

Avez-vous des choses à ajouter, des questions, des remarques, des suggestions ?

--