



## QUESTIONNAIRE AUX FAMILLES

### Portant sur les relations parents/professionnels et sur l'implication des parents dans l'accompagnement de leur enfant par les établissements et services des ITEP

Le questionnaire a été envoyé à 359 ITEP mais il ne nous est pas possible de savoir combien d'établissements l'ont transmis aux familles.

Certaines réponses nous sont arrivées très tardivement, raison pour laquelle nous avons pris du retard pour le dépouillement.

Nous avons reçu 283 réponses, ce qui ne correspond qu'à un petit pourcentage, à peine 2%, soit une très faible proportion du nombre total d'enfants accueillis en ITEP. Il est donc difficile de dire que les chiffres bruts sont représentatifs.

Le plus important nous semble se situer au niveau des commentaires desquels se dégagent des points positifs à renforcer et également des axes d'amélioration dont les établissements pourraient s'inspirer.

Nous remercions tous les parents qui ont pris le temps de participer à cette petite enquête et qui ont émaillé leurs réponses de témoignages très intéressants.

Merci aux établissements qui ont joué le jeu et facilité la transmission du questionnaire. Certains établissements sont même allés plus loin en se faisant les intermédiaires entre les parents et ANJEU-tc. Nous sommes bien conscients du soutien qu'ils ont voulu apporter à ce travail mais pour certains parents le retour du document via l'ITEP a pu poser la question de la confidentialité de leurs réponses.

Au final nous avons reçu des réponses d'une grande richesse, qui viennent nourrir et conforter les sujets qu'ANJEU-tc défend et met en débat depuis sa création.

#### **Explication des tableaux :**

- Pour les réponses aux questions fermées, le pourcentage indiqué est rapporté au nombre de réponses reçues. (Les lettres **NR** correspondent à « non répondu » ou « sans avis »)
- Pour les questions ouvertes ou commentaires, les pourcentages indiqués sont rapportés au nombre de commentaires.
- Les phrases *en italiques bleues* sont des citations directement prélevées des commentaires.

## ANALYSE DES REPONSES

### Vos enfants sont en ITEP :

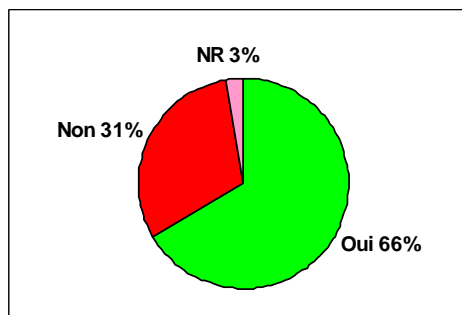
En moyenne depuis 2 ans (au minimum depuis 3 mois et au maximum depuis 10 ans).

Ils sont accompagnés selon les modalités suivantes :

ITEP internat	41%
ITEP semi internat	29%
ITEP et scolarité partagée	16%
SESSAD, CAFS, DSAID...	14%

## I - AVANT L'ENTREE EN STRUCTURE ITEP ET LORS DE L'ORIENTATION

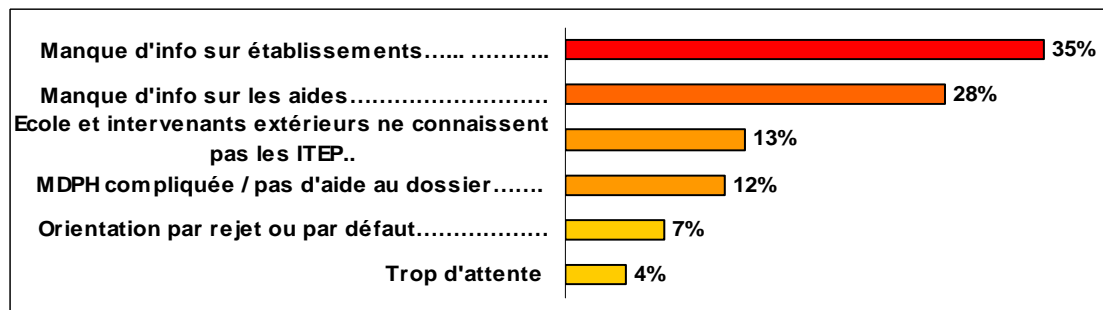
### 1-Estimez-vous avoir bénéficié de toutes les informations et aides nécessaires ?



Certaines des personnes ayant répondu positivement ont précisé leur réponse. Elles disent avoir pu trouver de l'aide et des informations auprès des :

psychologues - assistantes sociales de secteur - pédopsychiatres - CMPP - médecins scolaires - MDPH - RASED - orthophonistes - AEMO - pédiatres

Alors que la majorité se dit satisfait - 60 % des commentaires qui suivent sont plutôt négatifs.



### Parmi les motifs d'insatisfaction :

- Des informations insuffisantes ou erronées :

- o sur les établissements
- o sur les droits, (notamment les allocations),
- o sur les démarches (dossier MDPH)

- A noter que directeurs d'école, enseignants, psychologues semblent souvent peu informés.

- Beaucoup de parents ont le sentiment que l'école veut se « débarrasser » de leur enfant.

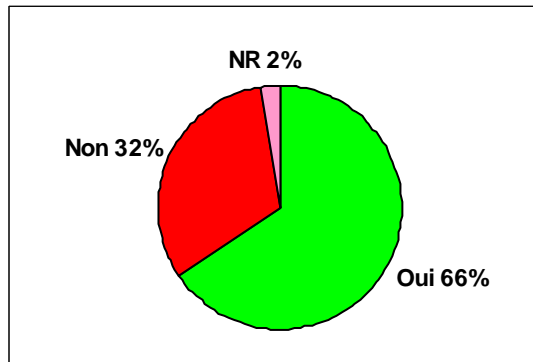
Conséquences : des déscolarisations - des parents qui doivent se débrouiller seuls (informations cherchées dans le cercle amical, sur internet...)

**Développer** les modes d'information permettant de comprendre une orientation et d'y adhérer :

- Caractéristiques des types d'établissements
- Cycles possibles
- Aides

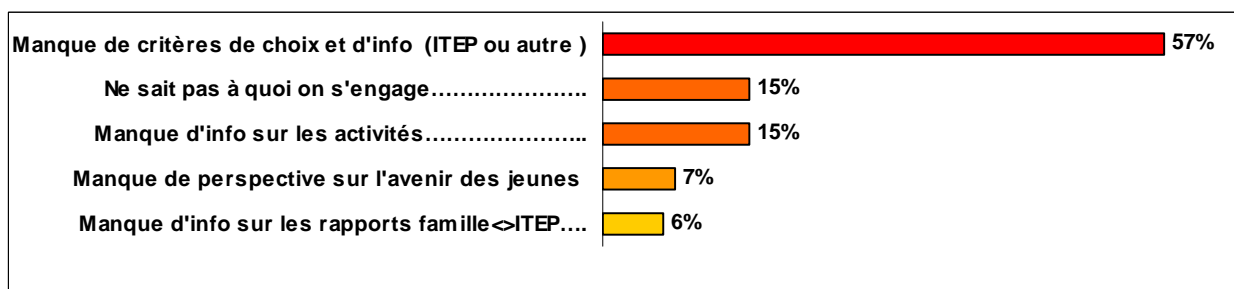
**Informier / Former** les personnes en charge des enfants en difficultés dans le milieu scolaire.

## 2- Estimez-vous avoir eu suffisamment d'informations sur les établissements et services ?



En majorité vous estimez avoir reçu suffisamment d'informations.

Il reste cependant des points faibles ou à améliorer.



### Les points à améliorer

→ Il est inquiétant de noter que 34 % d'entre vous disent ne pas savoir au départ ce qu'est un ITEP ni si votre enfant relève bien de l'ITEP !

*« Je n'avais pas compris que l'ITEP avait un côté médical, je croyais que c'était une école de rattrapage. »*

→ Vous dites également ne pas connaître la spécificité du public accueilli, le mode de fonctionnement et les activités proposées en ITEP.

→ Vous vous posez la question de savoir si d'autres structures conviendraient

*« Les parents ne sont pas suffisamment informés sur les différents établissements existants, le projet de ces institutions, leur mode de fonctionnement. Quel devenir ? Quel parcours scolaire ?*

*Les possibilités ou non de retour dans le cursus normal. »*

### Les aspects positifs repérés par rapport à l'ITEP :

→ une prise en charge pluridisciplinaire dans un même lieu,

→ des spécialistes présents sur place

→ le recours possible à l'internat lorsque les familles en ressentent la nécessité.

#### **Développer l'information sur les ITEP :**

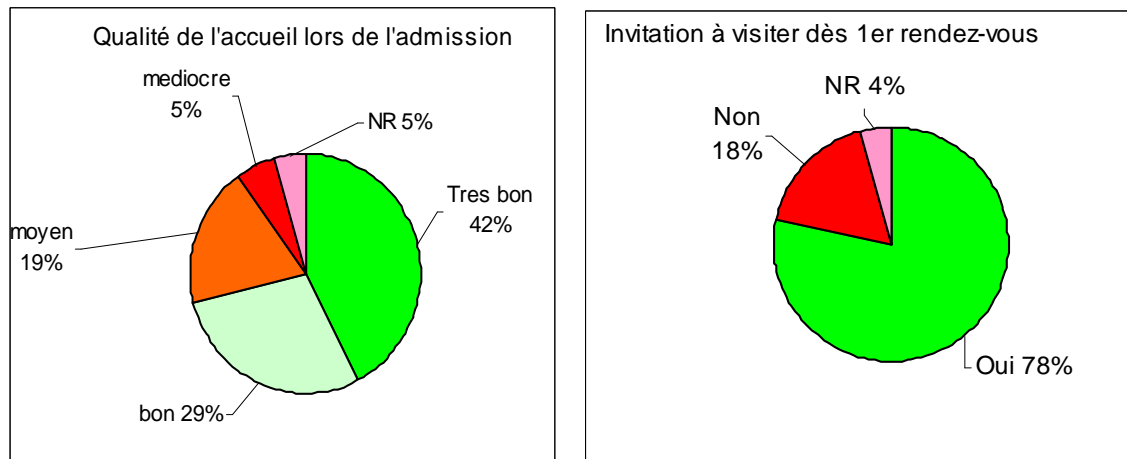
- Ce qu'est un ITEP, quels jeunes peuvent y être accueillis, les objectifs communs, le mode de fonctionnement et les activités proposées.

- Expliquer le Pourquoi d'une orientation en ITEP et les autres choix possibles.

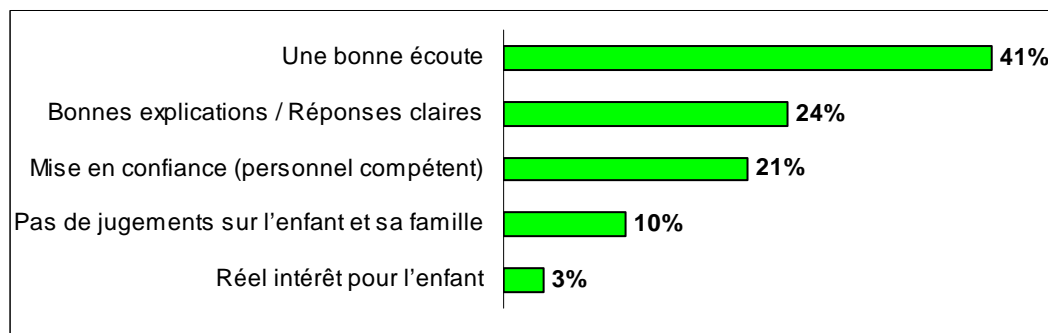
- Informer sur l'organisation des services et des prises en charge, le déroulement de la scolarité, l'avenir des enfants après le passage en ITEP, les aides possibles ((AES, prestation de compensation...))

## II - LORS DE L'ADMISSION EN ITEP

### 1- L'accueil à l'arrivée et lors de la phase d'admission :



#### Pour vous, un bon accueil c'est :



→ De très nombreux témoignages : la plupart des parents sont tellement meurtris qu'ils apprécient avant tout un accueil chaleureux, une écoute, des qualités humaines avant même les qualités professionnelles.

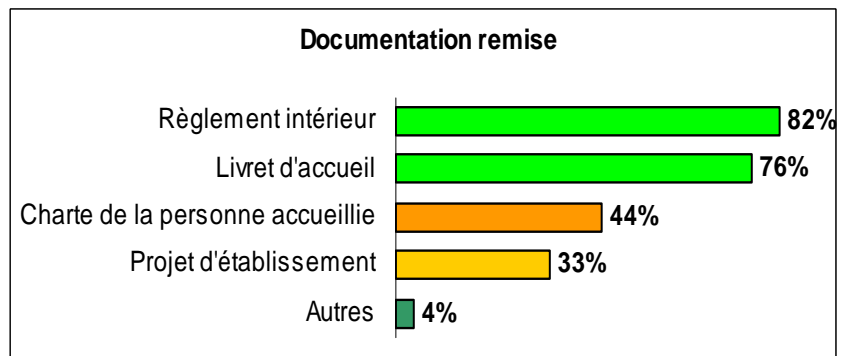
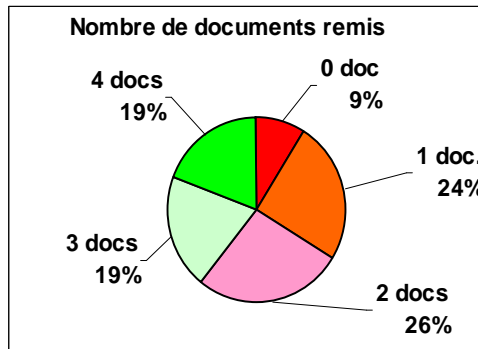
*« J'ai été reçue par un personnel qualifié et humain qui m'a mise en confiance et a compris ma souffrance et celle de mon enfant. »*

→ Vous attendez aussi que l'on vous explique clairement le fonctionnement de l'ITEP et les modalités d'accompagnement de votre enfant.

*« On m'a expliqué le fonctionnement en détails et comment mon enfant allait être accueilli. J'ai bien apprécié aussi la présentation des différents intervenants. »*

- **Privilégier la qualité de l'écoute** → Créer les conditions nécessaires à une relation de confiance.
- **Ouvrir davantage les établissements** → 18% de parents qui ne sont pas invités à visiter l'établissement, c'est encore trop.

## 2. Vous a-t-il été remis de la documentation écrite et laquelle ?

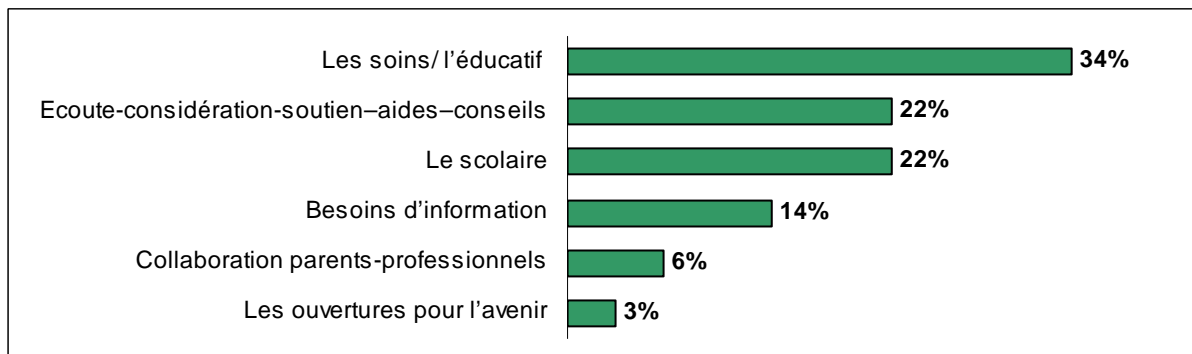


### Constat :

Des efforts restent à faire pour mieux informer les parents :

- seulement ~38 % des parents ont bien les 3 documents obligatoires que sont : le livret d'accueil, le règlement intérieur et la charte de la personne accueillie
- ~10 % des familles disent ne pas avoir reçu de documents.

## 3. Vos attentes lors de l'accompagnement en ITEP



→ Vos attentes, assorties de craintes, sont dirigées majoritairement vers un « mieux être » de votre enfant : d'où l'importance d'une prise en charge complète, le soin restant prioritaire.

*« L'aider et m'aider pour que mon fils soit soulagé de ses souffrances, pour qu'il puisse évoluer au niveau de son épanouissement personnel et grandir avec l'esprit apaisé. »*

*« J'attendais qu'il soit pris en charge dans sa globalité et pas seulement pour des aspects techniques (orthophonie, psychomotricité). »*

→ Autre souci majeur pour vous : la scolarité de votre enfant

*« Nous attendions beaucoup d'aide pour notre enfant à l'égard de son comportement, et aussi pour l'aider à s'adapter aux exigences de l'école et lui apprendre à vivre en collectivité. »*

→ Vous attendez aussi que les professionnels vous considèrent comme des partenaires à part entière.

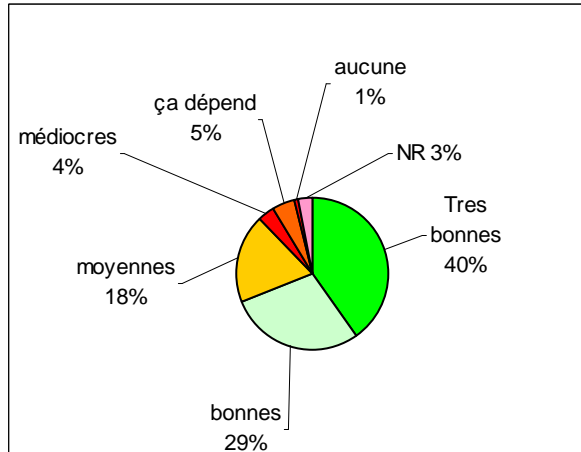
*« Un soutien, une relation de partage pour pouvoir travailler ensemble dans l'intérêt de notre enfant. »*

### **Vous demandez :**

- Un accompagnement prenant en compte la globalité des difficultés de votre enfant.
- Une attention particulière portée à sa souffrance.
- Une écoute de vos attentes et le respect de votre place de parent.
- A être partenaire de l'accompagnement de votre enfant.

### III - VOS RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS

#### 1- Comment qualifieriez-vous les relations que vous avez avec vos divers interlocuteurs ?



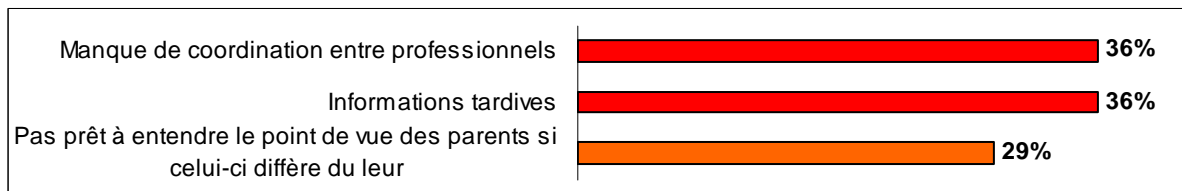
A noter : Les réponses sont majoritairement positives mais vos commentaires viennent cependant les nuancer.

Il s'agit le plus souvent de « *oui, mais* »

#### Ce qui est important :



#### Les difficultés relevées :



→ Vous pointez à nouveau l'importance de l'écoute, de la disponibilité et de la qualité humaine des relations avec les professionnels.

« *Nous nous sentons libres de dire les choses et de pointer du doigt les problèmes car nous nous sentons compris et respectés !* »

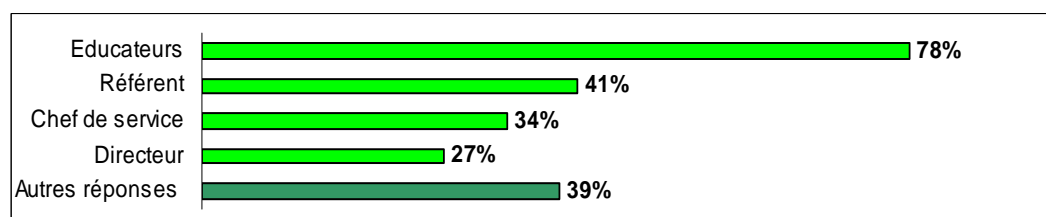
→ Des points à améliorer : la transmission des informations entre professionnels et parents mais également entre professionnels eux-mêmes.

« *Nous n'avons été prévenus qu'au bout de 3 semaines des difficultés de notre fils, dommage !* »

« *Manque de coordination et d'organisation, ils disent des choses différentes.* »

#### 2- Au sein de la structure, quels sont vos interlocuteurs habituels ?

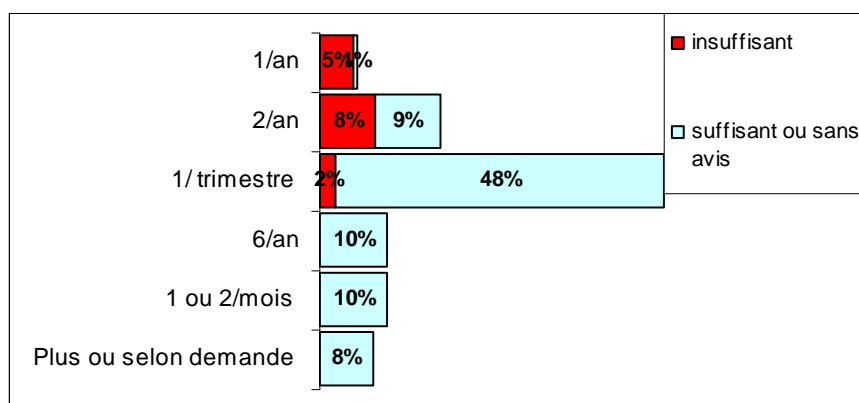
**Autant d'ITEP,  
autant de  
pratiques  
différentes.**



Globalement, vos commentaires montrent autant de satisfaits que de non satisfaits

<b>Parmi les satisfactions :</b> Les rencontres avec les éducateurs, référents ou non, professionnels le plus au contact de l'enfant, et pouvant faire le lien entre tous les professionnels.	<b>Parmi les regrets :</b> Le manque de rencontre/rendez-vous avec les pédopsychiatres, les psychologues et les enseignants.
<b>Parmi les attentes :</b> La nécessité que le rôle et les attributions de chaque professionnel soient toujours bien repérables.	<b>Parmi les questionnements :</b> La fonction des assistantes sociales ? Bien appréciées pour les démarches extérieures, (dossiers, loisirs, vacances, etc.) mais des interrogations lorsqu'elles deviennent l'interlocuteur privilégié (le référent)

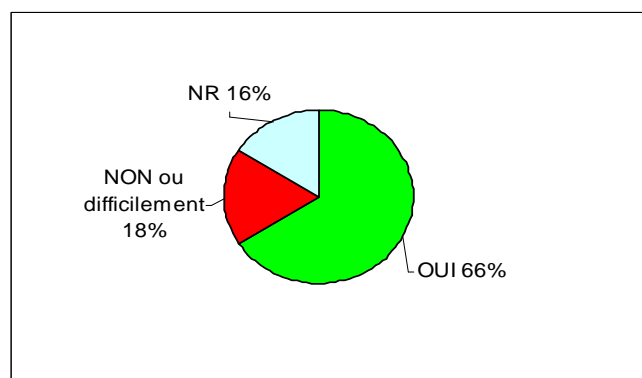
### 3. Nombre de rendez-vous proposés au cours d'une année



#### A noter :

- 23 % n'ont pas les 3 RV minimum prévus par la circulaire ITEP de 2007.
- une très grande disparité dans le nombre de rendez-vous proposés qui dénote là aussi de grandes différences de fonctionnement d'un ITEP à l'autre.

### 4. Pouvez-vous obtenir des rendez-vous à votre demande ?

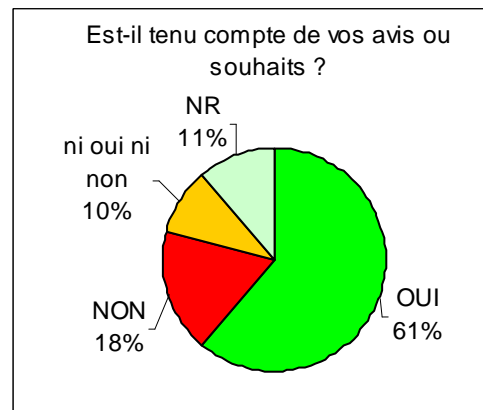
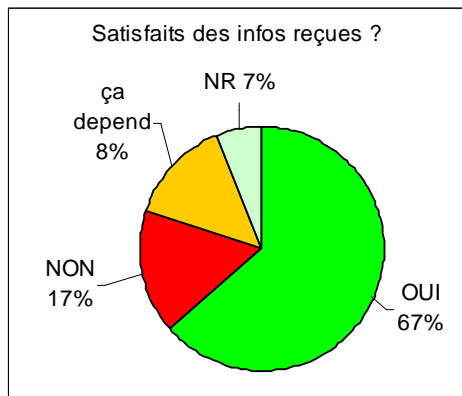


<b>Vous plébiscitez :</b>	<b>les difficultés pointées</b>
au minimum 3 RV annuels	le manque de disponibilité de la part de l'ITEP
possibilité de rendez-vous rapide voire un contact téléphonique lors des crises ou difficultés aiguës	des délais parfois longs pour les réponses, des rendez-vous reportés
plus de souplesse, des rendez-vous compatibles avec vos emplois du temps et contraintes familiales	un secrétariat difficile à joindre, ne pas savoir à qui vous adresser pour obtenir ces RV - ce qui conduit certains d'entre vous à y renoncer

#### **Vous demandez :**

Que l'on tienne compte de vos contraintes : horaires de travail, problèmes de distance, moyens de transports - facteurs non négligeables pour faciliter la participation.  
Que l'on veille, dans le cas de séparation ou de divorce, à ce que chaque parent ait accès aux informations concernant leur enfant.

## 5. Lors des rendez-vous :



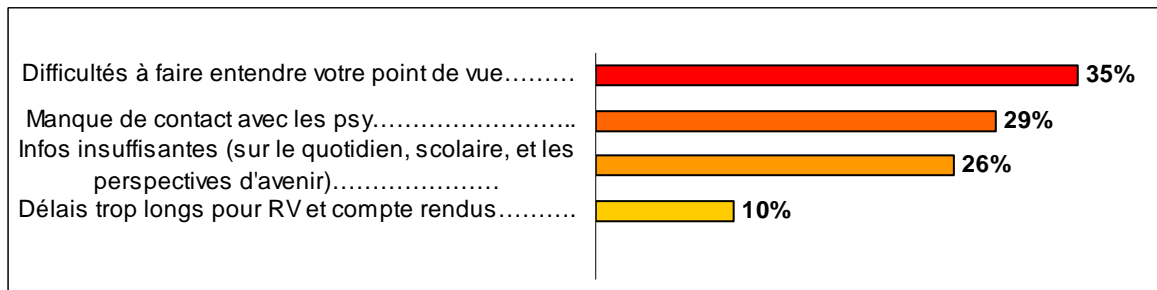
### Les points positifs :



« Chaque RV fait l'objet d'1 point sur la période écoulée, évolution scolaire et du comportement, des différents événements également à la maison et à l'extérieur. »

« Bonne réactivité de l'équipe si nous souhaitons un changement quelconque. »

### Les restrictions :



### Vous notez en particulier :

→ Des difficultés à être entendus en cas de divergences de vue sur la scolarisation, l'orientation, la prise de médicaments - des professionnels parfois trop directifs ... ou trop intrusifs :

« On a l'impression que l'ITEP aime vivre caché alors que nous-mêmes devons dévoiler l'intégralité de notre vie privée, et ce, même si on ne le souhaite pas. »

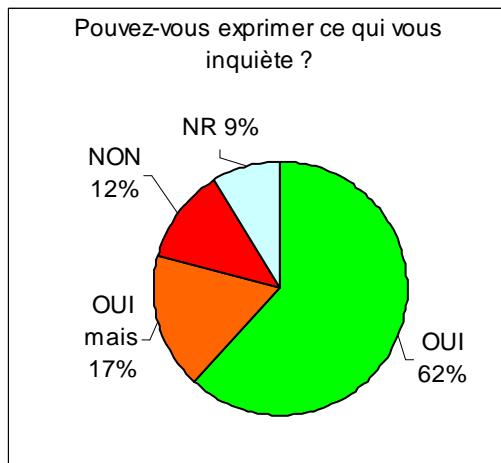
→ Des manques de rencontres avec le psychiatre ou le psychologue. Des difficultés à pouvoir aborder certains sujets sensibles, tels que la question de la pathologie.

« Je n'ai jamais pu rencontrer le pédopsychiatre intervenant dans l'ITEP alors qu'avant j'étais tenue au courant des soins apportés à mon fils. »

→ Vous auriez besoin d'être épaulés dans la gestion des troubles de votre enfant à la maison.

« Donnent des méthodes pour aider l'enfant et les parents, des stratégies. »





Globalement vous dites pouvoir exprimer vos inquiétudes qui sont nombreuses :

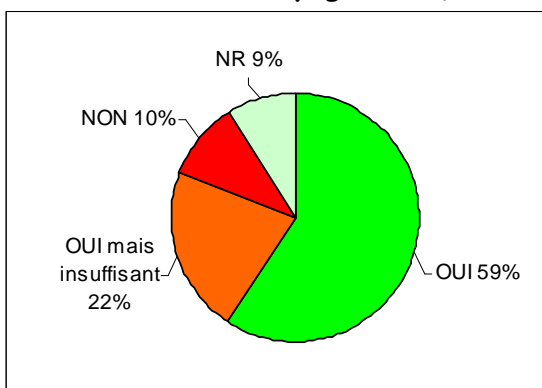
- Le souci du bien être de votre enfant, l'évolution de son comportement,
- Sa vie au sein de l'ITEP,
- Sa scolarité avec le risque de décalage scolaire,
- Le manque de perspective d'avenir, notamment professionnel.

Certains d'entre vous mettent cependant en avant le manque de temps ou de lieu pour l'expression de cette inquiétude.

**Constat :**

L'importance que les familles accordent au soin se retrouve ici dans leur besoin de contacts avec les psychologues et psychiatres de l'ITEP.

**6. L'ITEP vous implique-t-il dans l'élaboration du contrat de séjour et PPA (Plan Personnalisé d'Accompagnement) ?**



Vous avez en majorité répondu positivement comme en témoignent les commentaires ci-dessous :

- « Lors d'une réunion, le PPA est discuté et vu avec la famille, chacun donne alors son opinion. »
- « Suivi tous les 3 mois qui permet de voir l'évolution et idées concertées pour la suite. »
- « Les explications sont clairement données lors des entretiens préalables ainsi qu'à la signature du PPA. »

→ Mais l'analyse des réponses révèle que l'implication des parents reste trop souvent limitée à l'explication du projet - préparé par l'équipe - en vue de sa signature. Et non une participation réelle à l'élaboration et à la construction du projet.

« L'ITEP organise l'accompagnement et le met en place. Notre accord est demandé lorsque tout est fait. Nous souhaiterions donner notre avis avant. »

« Ils nous proposent, ils disposent et on signe. Ils doivent sûrement mieux savoir que nous ce qui est bon pour notre enfant ! »

→ D'autres réponses font penser qu'un certain nombre de parents ne connaissant pas bien leurs droits par rapport au PPA se contentent de ce qui leur est proposé.

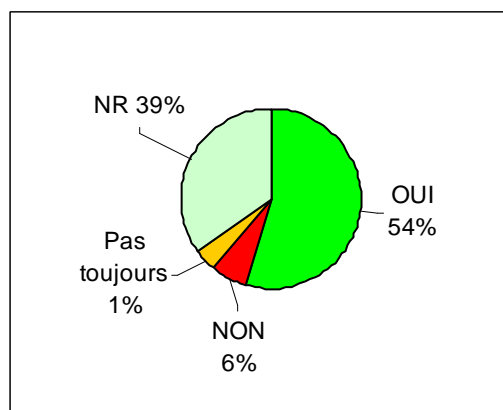
« Je le relis et le signe je ne participe pas à son élaboration. »

**Pour rappel un extrait de la circulaire du 14 mai 2007 relative aux ITEP**

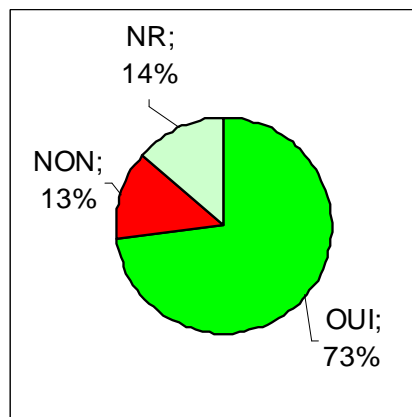
« Les parents sont des acteurs à part entière du processus de développement de leur enfant. Ils doivent être informés, soutenus et toujours sollicités lors des prises de position concernant leur enfant. [...] »

## 7. Circulation de l'information :

Pouvez-vous joindre aisément les professionnels par téléphone ?



Le téléphone est-il habituellement utilisé ?



→ Généralement le téléphone vous semble être un moyen simple et direct de communication entre les professionnels et vous et vice versa.

*« Les informations concernant mon fils sont assez bonnes mais elles pourraient être plus rapides par téléphone par exemple. »*

→ Le téléphone convient tout particulièrement aux parents dont les enfants sont en internat (plus grand besoin de communication, d'information et pas seulement en fin de semaine via le carnet de liaison qui par ailleurs s'avère indispensable.)

*« On a apprécié le coup de fil lors d'un problème et la recherche de solution ensemble. »*

→ Les courriers restent nécessaires mais peuvent demander du temps, vous suggérez d'utiliser plus souvent le mail

*« Je privilégie le mail car les disponibilités de chacun ne s'accordent pas toujours. Il est dommage que les éducateurs ne puissent pas être joints directement par mail (passage par une boîte collective) car pas toujours facile à joindre par téléphone. »*

→ Des problèmes de communication subsistent :

*« Les messages laissés pour l'équipe ne sont jamais transmis à la personne intéressée (que nous ne pouvons pas joindre directement). »*

*« De même les changements d'organisation ne nous sont pas toujours communiqués. »*

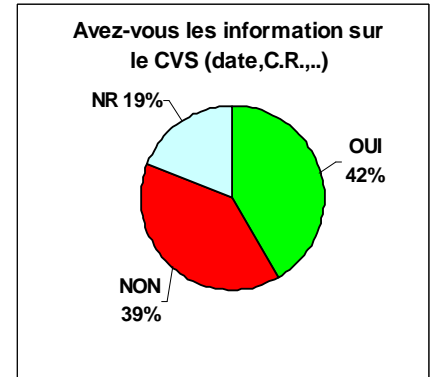
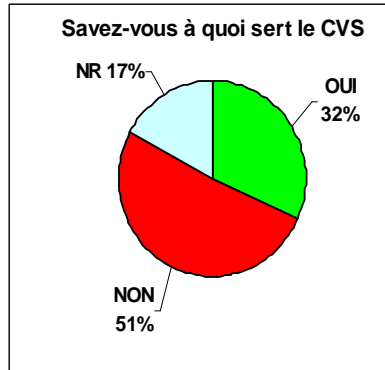
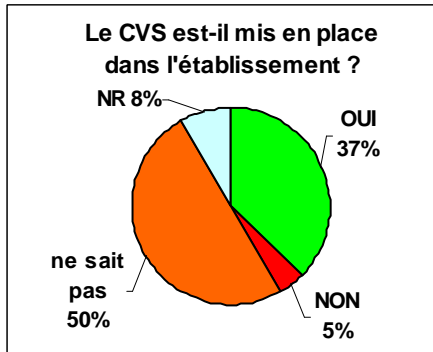
*« Manque de passage d'infos notoires entre l'ITEP et l'école. »*

### Vos remarques :

- nécessité d'une bonne coordination de l'information entre professionnels → les parents sont attentifs à la cohérence des décisions d'équipes.
- toujours signaler les changements d'emplois du temps, modifications d'organisation de l'ITEP ...
- moins lourd à organiser qu'un courrier, l'utilisation du téléphone (voire du mail) reste un excellent moyen de communication et peut éviter bien des inquiétudes ou des malentendus.

## IV- PARTICIPATION A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT

### 1. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) :



#### CVS, « une institution fantôme » ?

« Cela me semble une institution fantôme - par 2 fois j'ai déposé des suggestions pour l'amélioration du quotidien des enfants, je n'ai eu ni réponse ni prise en compte. »

#### Le CVS, à quoi ça sert ?

« Je me suis déjà impliquée à la vie sociale, je trouve qu'il manque d'efficacité. Du discours il y en a mais pas beaucoup d'aboutissement. »

#### Un manque d'information provoquant un désintérêt ?

Vous ne semblez pas toujours savoir ce qu'est le CVS et les sujets qui peuvent y être abordés. Beaucoup pensent que cela concerne essentiellement les jeunes et la vie de l'établissement. Certains assimilent même le CVS à une activité de l'ITEP.

Au vu de vos réponses et du faible nombre de commentaires, sans doute par manque d'information, le sujet ne semble pas vraiment mobilisateur.

#### Que vous manque-t-il ?

« Il me manque les dates des réunions, les sujets abordés ainsi que les relevés de conclusion. »

« Il me manque les compte rendus et les dates. »

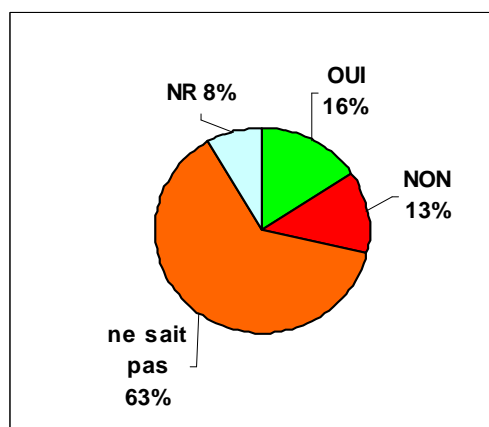
#### Constats :

- une grande méconnaissance de l'existence des CVS et de leur utilité.
- l'information par simple courrier ne suffit pas,
- peu de contacts entre les parents.

#### Suggestions :

- organiser une réunion d'information avant les élections, ou mieux, interpellier individuellement les parents.
- transmettre les relevés de conclusions à chaque famille → donner des informations et sensibiliser aux CVS.
- lever un des freins majeurs en facilitant au maximum la mise en lien entre les parents.

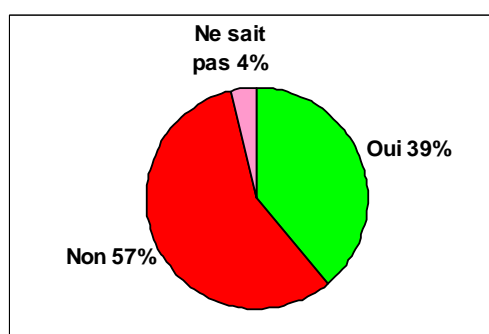
## 2. Existe-t-il une association de parents dans l'établissement ?



- Première constatation : il existe visiblement peu ou pas d'association de parents dans les établissements.

- Le manque de précision des réponses dénote une confusion entre réunions d'association, réunions de CVS et réunions institutionnelles ou groupes de parole.

### Y participeriez-vous s'il y en avait une ?



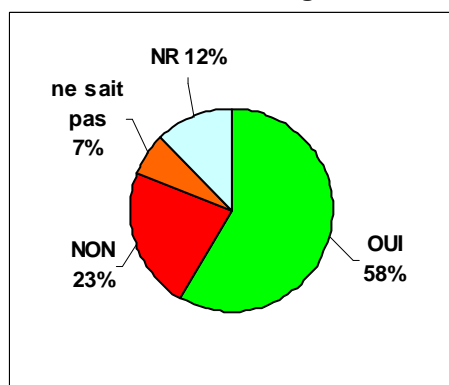
- Parmi les réponses négatives viennent en priorité les empêchements d'ordre pratique : manque de temps, distance ou problème de transports.

« *Je ne pourrais pas y participer à cause de mon emploi du temps à mon travail.* »

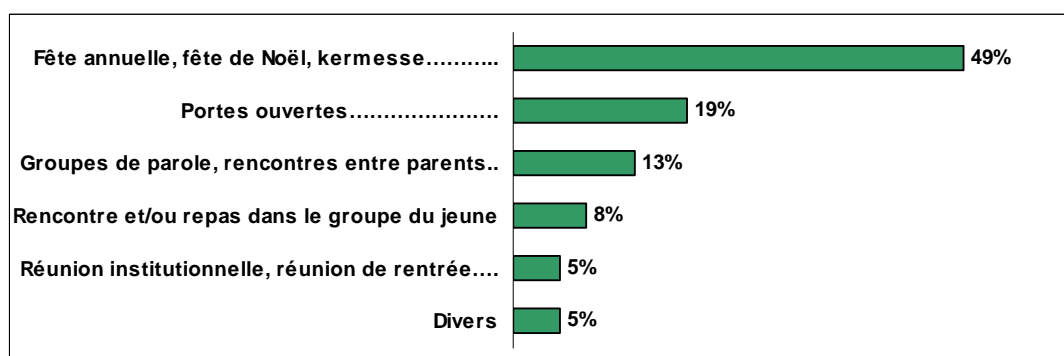
- Parmi les réponses positives, ce qui intéresse les parents c'est de pouvoir échanger, rencontrer d'autres parents confrontés aux mêmes problèmes.

« *Oui c'est toujours intéressant de partager ses expériences avec d'autres parents confrontés aux mêmes difficultés.* »

## 3. L'établissement organise-t-il des manifestations ?



Lesquelles ?



## Allez-vous à ces rencontres ? Pour quelles raisons ?



→ Vous appréciez ces rencontres en premier lieu pour votre enfant. Vous avez à cœur de lui montrer que ce qu'il vit à l'ITEP vous intéresse au même titre que l'école. Il ressort que les enfants eux-mêmes sont très sensibles et heureux de ces moments-là.

*« Tout d'abord ces manifestations sont un grand moment de joie pour nos enfants mais également pour les parents. C'est l'occasion pour les parents de se retrouver et d'échanger sur le ressenti de nos enfants au sein de l'établissement. »*

→ Faire connaissance avec d'autres parents permet d'échanger, de se sentir moins seul, de pouvoir parler de sa souffrance. Avec un bémol cependant : des difficultés pour certains à nouer des liens avec les autres parents en raison notamment de la diversité et de la particularité des troubles, les mots « peur » et « honte » reviennent aussi à plusieurs reprises.

*« Il est bon de voir que nous ne sommes pas les seuls à avoir des soucis avec nos enfants. En contrepartie, la différence de notre enfant nous revient en force, nous renvoie la vérité et peut faire mal. »*

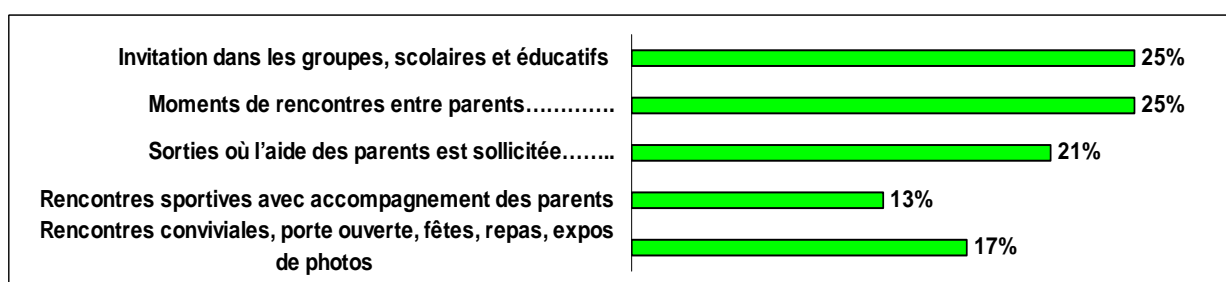
→ Ce type de rencontres avec les professionnels est aussi largement apprécié : cela permet des rapports autres dans un cadre moins formel

*« Lors de ces rencontres, nous voyons les professionnels autrement et discutons de tout sujet. »*

*« Oui c'est très positif : on apprend à mieux connaître le cadre de vie des enfants, les personnels en général, les enfants, les autres parents et à échanger dans un cadre convivial, hors des questions scolaires ou médicales. »*

**Il ressort** que le principal obstacle à ces participations est le manque de disponibilité ou de possibilité de se déplacer.

## Quels autres types de rencontres souhaiteriez- vous ?



Vous témoignez :

*« Le besoin de se rendre compte de manière concrète de l'atmosphère, des lieux de vie de l'enfant. »*

*« Le groupe de parole permettrait de se sentir moins seule avec ses problèmes. »*

*« Une façon de pouvoir découvrir l'établissement d'une manière moins formelle que les simples rencontres institutionnelles ou individuelles ? »*

## VOS SUGGESTIONS

pour faciliter les relations et vous aider à vous impliquer davantage

**Vous avez des avis, des idées !**

« Des petits voyages d'1 journée, parents, enfants et professionnels avec pique nique, visites musés. »

« Toujours une kermesse, il faudrait peut-être changer de programme ! »

« Organisation de soirées à thème (éventuellement pour financer un séjour) : concert, théâtre, danse... »

« Les photos de classe, Ça manque ! »

« Sorties rafting, pique nique, découvertes des ateliers, randonnées, vide grenier, vente échange produits du potager (plants, graines, boutures) troc de jeux, livres etc. »

« Au sein de l'ITEP il y a une ferme pédagogique et on n'a pas eu l'occasion de la visiter. »

« Organiser des journées sportives, d'animation, d'orientation, de présentation des activités. »

« Une idée de pique nique au sein du parc avec activités collectives entre parents et enfants. ».

« Ce n'est pas en nous demandant d'apporter un gâteau lors des fêtes que l'on se sent impliqué. Il serait intéressant de demander aux parents d'aider à encadrer les sorties comme cela se fait à l'école ordinaire. »

« Un repas avec des jeux ? »  
« Ce serait bien aussi d'avoir des conférences faites par des professionnels, des psychologues avec des thèmes précis. »

« Ces rencontres pourraient se faire sous forme de pique nique, de journées rencontre où tous les parents ou tuteurs légaux accompagneraient leurs enfants en difficultés. »

« Il manque dans l'ITEP une salle libre d'accès aux parents avec coin café, thé, gâteaux. Bibliothèque dédiée aux parents avec DVD, internet, sur des sujets clef à consulter, une personne pour tenir l'accueil et répondre aux questions que les parents se posent, un psychologue pour les adultes à qui on puisse parler. »

**Nous laisserons le mot de la fin à une maman :**

« Le directeur m'a proposé d'être responsable ou représentant des parents d'élèves. Cela me tient à cœur de pouvoir apporter ma contribution pour nous et pour ceux qui viendront après nous. Je me sens plus forte à l'idée de pouvoir apporter mon savoir à des parents qui pourraient en avoir besoin et parce que j'ai l'impression de faire quelque chose pour mon enfant. J'ai envie qu'il sache par nos actions que l'on est là pour lui, qu'il n'est pas seul à être là, que nous ne l'y avons pas mis pour nous débarrasser de lui mais au contraire pour l'aider à grandir. »