

RENFORCER NOTRE POLITIQUE D'ACCUEIL DES FAMILLES

1 Enjeux

Il s'agit de mettre en place une politique d'accueil des familles et de viser à obtenir une meilleure implication des parents dans la prise en charge.

2 Objectifs

- Permettre aux parents de visualiser ce qui se passe à l'I.R.P.A. (et ultérieurement dans les futurs pôles).
- Permettre aux parents d'exprimer leurs désirs et d'être entendus par les professionnels.
- Echanger des informations.
- Etablir un projet personnalisé dans lequel les parents sont parties prenantes.

3 Plan d'action

• **Elaborer une véritable présentation de l'Institut :**

Tous les secteurs, toutes les possibilités, toutes les modalités...

En fonction du type de la demande de départ, plusieurs scénarii :

a. Simple recherche d'information.

Accueil par la Direction.

Présentation par vidéo avec commentaires et discussion (1 ou 2 accompagnateurs).

Remise de la plaquette.

b. Demande précise de consultation.

Un envoi de la plaquette en même temps que le courrier fixant rendez-vous.

On propose la vidéo lors d'un moment creux du bilan d'admission (pause du midi par ex.).

c. Les cas imposés (C.D.E.S., C.C.P.E., ...).

Proposer un rendez-vous pour une présentation (accueil Direction, vidéo).

Informations quant aux raisons et aux modalités de la démarche (C.D.E.S., possibilité d'appel, de renvoi vers une autre structure).

Remise de la plaquette et délai de réflexion.

Laisser l'initiative pour solliciter le rendez-vous pour la consultation d'admission.

• **Amélioration des conditions matérielles d'accueil lors du bilan de départ.**

Détente et mise en confiance dès l'arrivée : Installation du coin attente, petit café, explications quant au déroulement de la journée.

Possibilité de prendre en charge par l'Institut le repas de midi dans un cadre tranquille (maison à l'entrée). Temps de repos et de réflexion avec présentation de la vidéo et passage d'un professionnel en fin de pause pour répondre aux éventuelles questions.

Remise des feuilles de sécurité sociale et règlement en fin de journée.

• **Restitution orale à la suite de la synthèse d'admission :**

Par la Direction (Directrice + binôme choisi en fonction de l'argumentation à développer au cours de l'élaboration verbale du pré-projet individualisé : scolaire, internat, prises en charge particulières, ...)

Se conclut par les signatures diverses (contrats, règlements, ...) ou par un délai de réflexion supplémentaire.

4 Délai

Relativement rapide dans la mesure où ce plan d'action peut être facilement mis en place.

5 Contraintes

- Elles apparaissent surtout au niveau de l'emploi du temps : entrevue de présentation, accompagnement de la vidéo, restitution orale mobilisant à chaque fois la Directrice et 2 membres de l'équipe de direction.
- Pour la présentation, peut-être possibilité de cumul de 2 ou 3 familles en période de demandes rapprochées.

6 Ressources

- Vidéo en cours de réalisation.
- La plaquette existe déjà, peut-être à améliorer ultérieurement.
- Salles de repas et de détente repérées.
- Le professionnel assurant actuellement l'accueil remplit déjà une partie de la mission ; pour l'information, la présentation et l'argument du pré-projet, les membres de l'équipe de direction en assureront tour à tour la responsabilité (discours le plus cohérent possible, perception globale de la structure et possibilité de recul, connaissance de l'ensemble des secteurs).

7 Responsables de projet

- Toute l'équipe de direction.

8 Coûts prévisibles

- Machine à café (achat).
- Salle de repas (aménagement et achat d'un téléviseur et d'un magnétoscope).
- Vidéo : utilisation du film en cours de réalisation.
- Plaquette à revoir.

