

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024



11 septembre 2024

---

# 1. Objectif de l'enquête

L'enquête de satisfaction est un outil central pour recueillir la parole des familles et leur avis sur la qualité du service rendu. Ses résultats seront utilisés pour définir les objectifs du plan de la qualité 2025.

## 2. Méthodologie de l'enquête

L'enquête de satisfaction 2024 a été réalisée entre fin juin et septembre 2024. Les questionnaires ont été envoyés via un lien par SMS à l'ensemble des familles dont les enfants étaient en phase de traitement, et ce sur tous les sites. Dans ce SMS, les personnes interrogées ont pu accéder directement à un lien qui leur permettait de répondre en ligne aux questions. Dans le cas des fratries, les parents ont reçu autant de SMS que d'enfant bénéficiant d'un accompagnement au CMPP.

Ainsi l'échantillon sondé a été le suivant :

- Pour le site de Cognac et ses antennes de Jarnac, Rouillac et Barbezieux :

**234 familles interrogées**

- Pour le site de Sillac et son antenne de Chalais :

**251 familles interrogées**

- Pour le site de Bel Air :

**63 familles interrogées**

⇒ **SOIT UN ECHANTILLON TOTAL DE 548 familles**

### 3. Le questionnaire (cf. annexe 2) :

Il est composé de 56 questions fermées (réponses choix multiples) ou semi ouvertes et une question libre qui permettait aux familles de laisser un commentaire personnel dont le détail et l'analyse est présenté **en annexe 2**.

Les différentes questions explorent les thématiques suivantes :

- Les démarches pour pouvoir s'inscrire au CMPP
- L'accessibilité et l'aménagement des locaux
- L'accueil téléphonique
- Le premier rendez-vous d'accueil
- Les aides apportées
- Le vécu des familles vis-à-vis des périodes de fermetures

### 4. Le taux de réponse aux questionnaires :

	Nombre de familles interrogées	Nombre de réponses	taux de réponse
<b>CMPP 16</b>	<b>548</b>	<b>131</b>	<b>23%</b>
Barbezieux	63	13	21%
Bel Air	63	26	41%
Chalais	46	7	15%
Cognac	110	27	25%
Jarnac	31	6	19%
Rouillac	30	3	10%
Sillac	205	48	23%

## 5. L'analyse des réponses aux questionnaires :

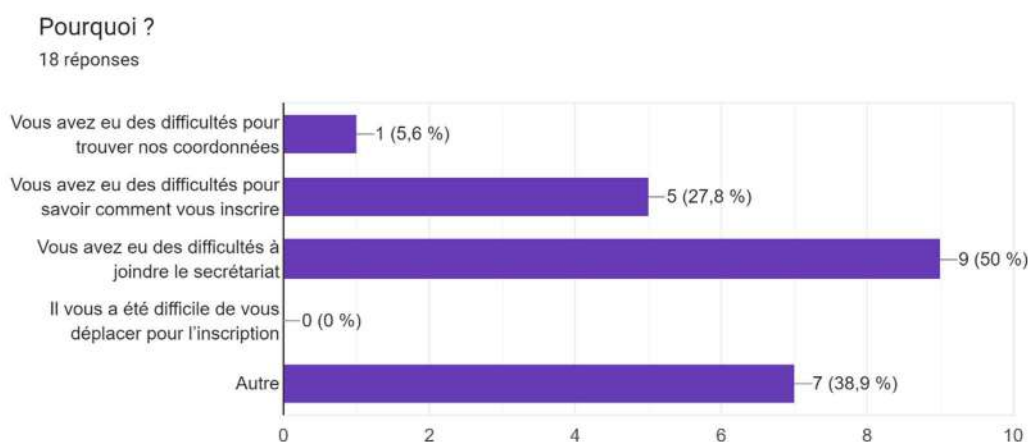
### 5.1 Les démarches d'inscription

L'enquête montre que les démarches pour inscrire l'enfant ne posent majoritairement pas de difficultés aux familles : **86% les évaluent comme faciles.**

Les familles qui ont répondu que les démarches avaient été difficiles, se retrouvent dans les mêmes proportions sur tous les sites. Ces familles, dans leurs réponses, relient leurs difficultés à :

- **Des problèmes pour joindre le secrétariat**
- **Une méconnaissance de la marche à suivre pour réaliser l'inscription.**

Il convient toutefois de noter que 39% des familles (soit 18) ayant évalué les démarches comme difficiles ont évoqué un motif « autre » qui ne pouvait être précisé dans l'enquête.

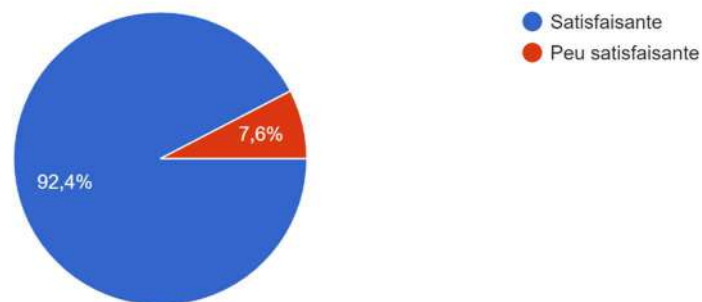


### 5.1 L'accessibilité et l'aménagement des locaux

92% des familles interrogées évaluent l'accessibilité au CMPP comme satisfaisante et 90% jugent l'aménagement des locaux satisfaisant.

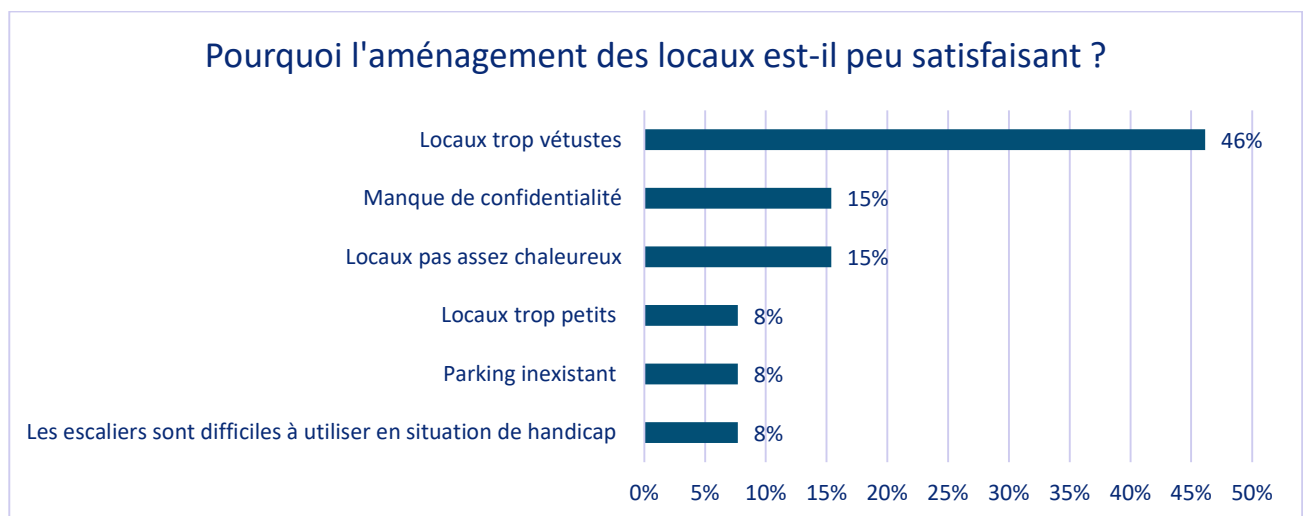
## L'accessibilité au CMPP vous paraît-elle ?

131 réponses



Les 13 familles qui évaluent l'aménagement des locaux comme peu satisfaisant (9,9%) mettent en avant majoritairement le fait que les locaux ne sont pas assez chaleureux ou trop vétustes.

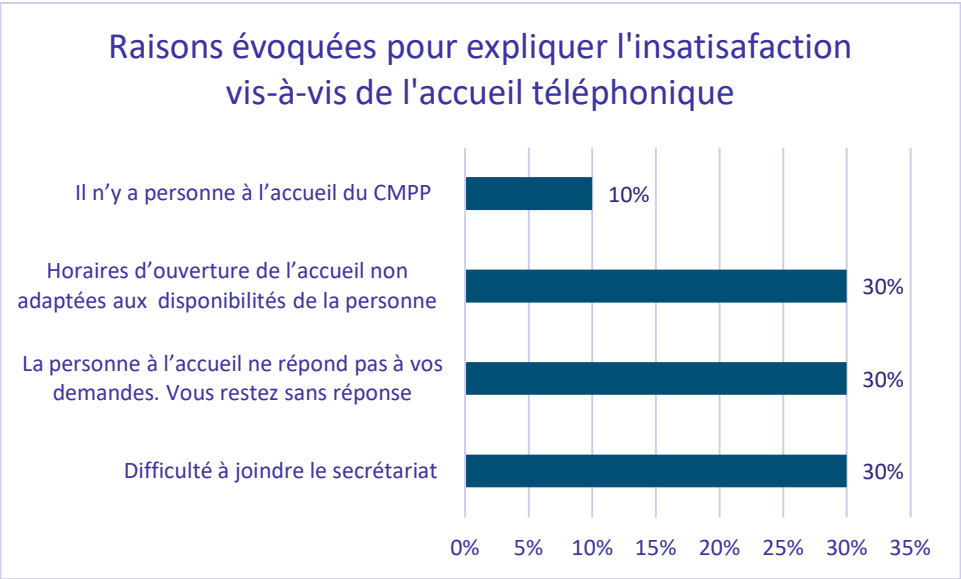
On note également que parmi les témoignages libres laissés par les familles, les difficultés liées aux stationnements se retrouvent 4 fois et concernent les sites de Bel Air (3) et Jarnac (1) pour lesquels la problématique est repérée.



## 5.2 L'accueil téléphonique

93,6% des familles qui ont répondu à l'enquête évaluent l'accueil téléphonique comme satisfaisant. Il n'y a pas de différence significative entre les sites.

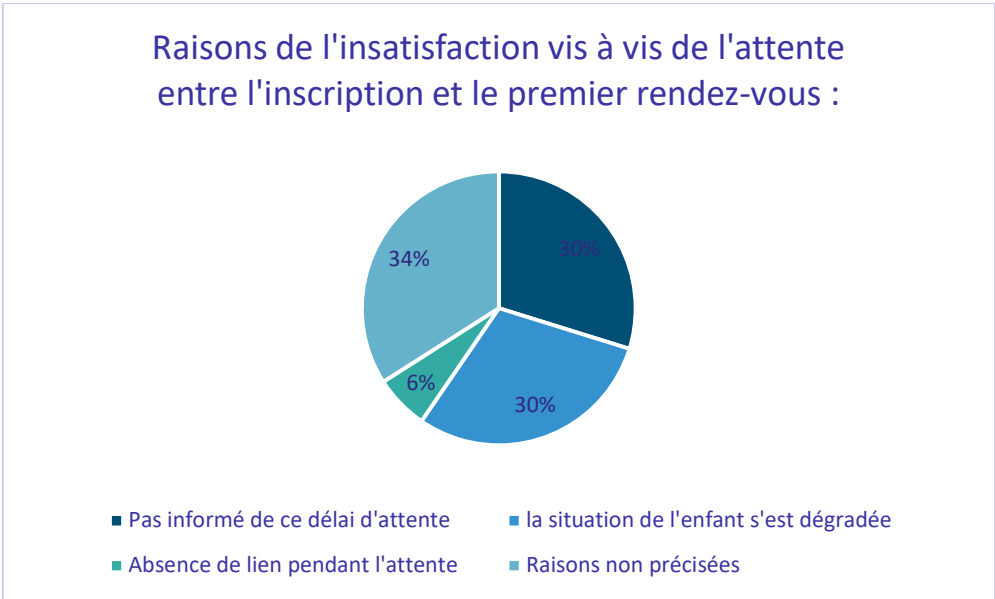
Parmi les raisons évoquées par les familles insatisfaites on retrouve majoritairement **les difficultés pour joindre le secrétariat, le fait qu'on ne répond pas à leurs questions** et que **les horaires d'ouverture** du standard ne sont pas adaptés à leurs disponibilités.



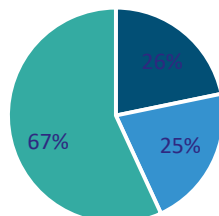
### 5.3 Les délais d'attente

36% des familles se plaignent des délais d'attente entre l'inscription et le premier rendez-vous et 28% sont insatisfaites du délai entre le premier rendez-vous et le début de la prise en charge de leur enfant. Parmi les raisons d'insatisfaction citées dans les réponses, on retrouve :

- Le fait qu'elles n'aient pas été suffisamment informées de ce délai,
- Le fait que la situation de leur enfant s'est détériorée
- L'absence de lien avec le CMPP pendant l'attente.



Raisons de l'insatisfaction vis à vis du délai entre le premier rendez-vous et le début de la prise en charge :



■ Pas informé de ce délai d'attente    ■ la situation de l'enfant s'est dégradée  
■ Raisons non précisées

**On peut également noter que parmi les 33 commentaires libres laissés par les familles en fin de questionnaire, la problématique des délais d'attentes revient 11 fois.**

#### 5.4 Le rendez-vous d'accueil

La quasi-totalité des personnes ayant répondu au questionnaire (126 sur 131 réponses) se disent satisfaites de l'écoute apportée lors du premier rendez-vous.

95% des familles estiment que ce premier rendez-vous leur a permis de comprendre le fonctionnement du CMPP et le parcours d'accompagnement de leur enfant.

Enfin, 93% des familles déclarent avoir été suffisamment informés de leurs droits en tant qu'utilisateur. Pour les 6 personnes qui considèrent n'avoir pas été suffisamment informées :

- Le manque d'information vis-à-vis de leurs droits d'accès à leur dossier est évoqué 4 fois
- Le manque d'information sur les recours possibles en cas de problèmes est cité 4 fois
- A deux reprises le droit à la confidentialité est noté.

#### 5.5 Les aides apportées par le CMPP

Pour 92% des familles le rôle des différents professionnels est clair et 90% d'entre elles sont satisfaites des aides apportées par le CMPP.

La disponibilité des professionnels et les échanges avec eux sont également jugés satisfaisantes avec 91% et 93% de réponse positive. Le nombre significatif de témoignages libres positifs laissés par les familles illustre la satisfaction des familles vis-à-vis du CMPP.

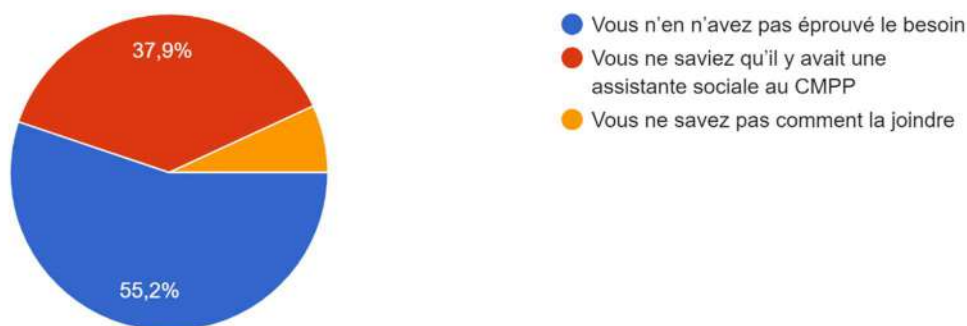
---

Les commentaires libres laissés par les familles à la fin du questionnaire peuvent éclairer les raisons de l'insatisfaction de certains vis-à-vis des aides apportées par le CMPP. On relève en effet à 6 reprises des propos illustrant le sentiment de ne pas être suffisamment informé, associé à l'accompagnement.

66% des familles déclarent avoir eu l'occasion de rencontrer le travailleur social du CMPP. Pour les 87 familles ne l'ayant pas rencontré, 38% déclarent qu'elles ne connaissaient pas leur existence dans le service et 7% qu'elles ne savaient pas comment les joindre.

Pourquoi ?

87 réponses



### 3.6 Vécu des familles vis-à-vis de la fermeture du CMPP pendant les vacances

Parmi les personnes ayant répondu au questionnaire, **82% d'entre elles déclarent que les fermetures pendant les vacances ne posent pas de problème**. Certaines d'entre elles précisent que :

- Les pauses sont nécessaires et permettent aux enfants de prendre du recul
- Que parents et enfants ne sont pas disponibles pendant les vacances

Pour les 17,6% des familles qui considèrent que les fermetures du CMPP posent problèmes, sont cités :

- La longueur de la pause estivale
- Un sentiment de perte de temps, de chance pour l'enfant
- Un sentiment de se sentir seul pour gérer les difficultés de l'enfant
- Le regret que le suivi s'interrompe au moment où l'enfant est plus disponible
- L'irrégularité du suivi



---

## **6. Annexes :**

### **6.1 ANNEXE 1 : le questionnaire utilisé**

## CMPP 16 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2024

Le CMPP organise chaque année une enquête de satisfaction. Votre aide nous sera utile pour améliorer notre fonctionnement et mieux répondre à vos besoins.

\* Indique une question obligatoire

1. Les consultations ont lieu au CMPP de : \*

*Une seule réponse possible.*

- Sillac  
 Bel Air  
 Cognac  
 Chalais  
 Barbezieux  
 Jarnac  
 Rouillac  
 Chasseneuil

2. Les démarches pour pouvoir contacter le CMPP et vous inscrire vous ont paru : \*

*Une seule réponse possible.*

- faciles *Passer à la question 32*  
 difficiles *Passer à la question 31*

CMPP 16 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2024

3. Les consultations ont lieu au CMPP de : \*

*Une seule réponse possible.*

- Sillac  
 Bel Air  
 Cognac  
 Chalais  
 Barbezieux  
 Jarnac  
 Rouillac  
 Chasseneuil

4. Les démarches pour pouvoir contacter le CMPP et vous inscrire vous ont paru : \*

*Une seule réponse possible.*

- faciles  
 difficiles

#### L'inscription

5. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous avez eu des difficultés pour trouver nos coordonnées  
 Vous avez eu des difficultés pour savoir comment vous inscrire  
 Vous avez eu des difficultés à joindre le secrétariat  
 Il vous a été difficile de vous déplacer pour l'inscription  
 Autre

#### Accessibilité

## 6. L'accessibilité au CMPP vous paraît-elle ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisante  
 Peu satisfaisante

## Accessibilité (suite)

## 7. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous avez eu des difficultés pour trouver nos coordonnées,  
 Vous avez eu des difficultés pour savoir comment vous inscrire  
 Vous avez eu des difficultés à joindre le secrétariat  
 Il vous a été difficile de vous déplacer pour l'inscription  
 Autre motif

## Aménagement des locaux

## 8. L'aménagement des locaux vous paraît-il : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisant  
 Peu satisfaisant

## Aménagement des locaux (suite)

## 9. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous trouvez les locaux pas assez chaleureux  
 Vous trouvez que les locaux manquent de confidentialité  
 Vous trouvez les locaux trop vétustes  
 Autre : \_\_\_\_\_

## Accueil téléphonique

10. L'accueil téléphonique au CMPP vous paraît-il : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisant  
 Peu satisfaisant

## Accueil téléphonique (suite)

11. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Manque de confidentialité  
 Les horaires d'ouverture de l'accueil ne sont pas adaptées à vos disponibilités  
 La personne à l'accueil ne répond pas à vos demandes. Vous restez sans réponse  
 Il n'y a personne à l'accueil du CMPP dans lequel je me rends  
 Autre : \_\_\_\_\_

## Les délais d'attente avant le premier rendez-vous

12. Le délai entre l'inscription et le premier rendez-vous de votre enfant vous a paru : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisant  
 Peu satisfaisant

## Les délais d'attente avant le premier rendez-vous (suite)

## 13. Pourquoi ? \*

Plusieurs réponses possibles.

- On ne vous a pas informé que ce délai serait long  
 La situation de votre enfant s'est dégradée  
 Autre : \_\_\_\_\_

## Les délais d'attente avant la prise en charge

14. Après ce premier rendez-vous, le délai d'attente avant que votre enfant puisse \*  
commencer à être accompagné vous a semblé :

Une seule réponse possible.

- Satisfaisant  
 Peu satisfaisant

## Les délais d'attente avant la prise en charge (suite)

## 15. Pourquoi ? \*

Plusieurs réponses possibles.

- On ne vous a pas informé que ce délai serait long  
 La situation de votre enfant s'est dégradée  
 Autre : \_\_\_\_\_

## L'écoute

## 16. Lors du premier rendez-vous au CMPP l'accueil et l'écoute ont été : \*

Une seule réponse possible.

- Satisfaisants  
 Peu satisfaisants

## L'écoute (suite)

17. Pourquoi ?

---

---

---

---

---

Fonctionnement du CMPP

18. Ce premier rendez-vous vous a permis de comprendre le fonctionnement du CMPP et savoir comment le parcours d'accompagnement de votre enfant allait se dérouler : \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

Fonctionnement du CMPP (suite)

19. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous n'avez eu aucune explication sur le fonctionnement du CMPP, sur le parcours d'accompagnement  
 Ce qui vous a été expliqué n'était pas clair  
 Les documents qui vous ont été remis n'étaient pas clairs  
 Autre : \_\_\_\_\_

Vos droits

24. Jugez-vous la disponibilité des professionnels qui interviennent pour votre enfant : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisante  
 Peu satisfaisante

Les échanges avec vous

25. Les échanges avec les professionnels qui interviennent vous ont aidé : \*

*Une seule réponse possible.*

- D'accord  
 Pas d'accord

L'assistante sociale

26. Avez-vous eu l'occasion de rencontrer l'assistante sociale du CMPP ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

L'assistante sociale (suite)

27. Pourquoi ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Vous n'en n'avez pas éprouvé le besoin  
 Vous ne savez qu'il y avait une assistante sociale au CMPP  
 Vous ne savez pas comment la joindre

Périodes d'ouvertures



20. Vos droits, en tant qu'usager du CMPP, vous ont été suffisamment expliqués ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

Vos droits (suite)

21. Parce qu'on ne vous pas parlé suffisamment de : \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Votre droit à la confidentialité  
 Vos droits vis-à-vis de l'accès au dossier de votre enfant  
 Des recours possibles en cas de problème  
 Autre : \_\_\_\_\_

Vos interlocuteurs

22. Le rôle des différents professionnels que vous rencontrez vous apparaît il : \*

*Une seule réponse possible.*

- Clair  
 Flou

Les aides apportées

23. Les aides apportées par le CMPP sont \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisantes  
 Peu Satisfaisantes

Disponibilité

28. Le CMPP est fermé pendant les périodes de vacances scolaires. Cela vous pose-t-il un problème ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

29. Pourquoi ?

\_\_\_\_\_

30. Avez-vous des remarques à nous faire part ? \*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### L'inscription

31. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous avez eu des difficultés pour trouver nos coordonnées  
 Vous avez eu des difficultés pour savoir comment vous inscrire  
 Vous avez eu des difficultés à joindre le secrétariat  
 Il vous a été difficile de vous déplacer pour l'inscription  
 Autre

#### Accessibilité

32. L'accessibilité au CMPP vous paraît-elle ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisante *Passer à la question 34*
- Peu satisfaisante

Accessibilité (suite)

33. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous avez eu des difficultés pour trouver nos coordonnées,
- Vous avez eu des difficultés pour savoir comment vous inscrire
- Vous avez eu des difficultés à joindre le secrétariat
- Il vous a été difficile de vous déplacer pour l'inscription
- Autre motif

Aménagement des locaux

34. L'aménagement des locaux vous paraît-il : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisant *Passer à la question 36*
- Peu satisfaisant

Aménagement des locaux (suite)

35. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous trouvez les locaux pas assez chaleureux
- Vous trouvez que les locaux manquent de confidentialité
- Vous trouvez les locaux trop vétustes
- Autre : \_\_\_\_\_

## Accueil téléphonique

36. L'accueil téléphonique au CMPP vous paraît-il : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisant    *Passer à la question 38*
- Peu satisfaisant

## Accueil téléphonique (suite)

37. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Manque de confidentialité
- Les horaires d'ouverture de l'accueil ne sont pas adaptées à vos disponibilités
- La personne à l'accueil ne répond pas à vos demandes. Vous restez sans réponse
- Il n'y a personne à l'accueil du CMPP dans lequel je me rends
- Autre : \_\_\_\_\_

## Les délais d'attente avant le premier rendez-vous

38. Le délai entre l'inscription et le premier rendez-vous de votre enfant vous a paru : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisant    *Passer à la question 40*
- Peu satisfaisant

## Les délais d'attente avant le premier rendez-vous (suite)

## 39. Pourquoi ? \*

Plusieurs réponses possibles.

- On ne vous a pas informé que ce délai serait long
- La situation de votre enfant s'est dégradée
- Autre : \_\_\_\_\_

## Les délais d'attente avant la prise en charge

40. Après ce premier rendez-vous, le délai d'attente avant que votre enfant puisse \*  
commencer à être accompagné vous a semblé :

Une seule réponse possible.

- Satisfaisant    Passer à la question 42
- Peu satisfaisant

## Les délais d'attente avant la prise en charge (suite)

## 41. Pourquoi ? \*

Plusieurs réponses possibles.

- On ne vous a pas informé que ce délai serait long
- La situation de votre enfant s'est dégradée
- Autre : \_\_\_\_\_

## L'écoute

## 42. Lors du premier rendez-vous au CMPP l'accueil et l'écoute ont été : \*

Une seule réponse possible.

- Satisfaisants    Passer à la question 44
- Peu satisfaisants

## L'écoute (suite)

43. Pourquoi ?

---

---

---

---

---

#### Fonctionnement du CMPP

44. Ce premier rendez-vous vous a permis de comprendre le fonctionnement du CMPP et savoir comment le parcours d'accompagnement de votre enfant allait se dérouler : \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui *Passer à la question 46*
- Non

#### Fonctionnement du CMPP (suite)

45. Pourquoi ? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Vous n'avez eu aucune explication sur le fonctionnement du CMPP, sur le parcours d'accompagnement
- Ce qui vous a été expliqué n'était pas clair
- Les documents qui vous ont été remis n'étaient pas clairs
- Autre : \_\_\_\_\_

#### Vos droits

46. Vos droits, en tant qu'usager du CMPP, vous ont été suffisamment expliqués ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui *Passer à la question 48*  
 Non

Vos droits (suite)

47. Parce qu'on ne vous pas parlé suffisamment de : \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Votre droit à la confidentialité  
 Vos droits vis-à-vis de l'accès au dossier de votre enfant  
 Des recours possibles en cas de problème  
 Autre : \_\_\_\_\_

Vos interlocuteurs

48. Le rôle des différents professionnels que vous rencontrez vous apparaît il : \*

*Une seule réponse possible.*

- Clair  
 Flou

Les aides apportées

49. Les aides apportées par le CMPP sont \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisantes  
 Peu Satisfaisantes

Disponibilité

50. Jugez-vous la disponibilité des professionnels qui interviennent pour votre enfant : \*

*Une seule réponse possible.*

- Satisfaisante  
 Peu satisfaisante

#### Les échanges avec vous

51. Les échanges avec les professionnels qui interviennent vous ont aidé : \*

*Une seule réponse possible.*

- D'accord  
 Pas d'accord

#### L'assistante sociale

52. Avez-vous eu l'occasion de rencontrer l'assistante sociale du CMPP ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui *Passer à la question 54*  
 Non

#### L'assistante sociale (suite)

53. Pourquoi ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Vous n'en n'avez pas éprouvé le besoin  
 Vous ne savez qu'il y avait une assistante sociale au CMPP  
 Vous ne savez pas comment la joindre

#### Périodes d'ouvertures



54. Le CMPP est fermé pendant les périodes de vacances scolaires. Cela vous pose-t-il un problème ? \*

*Une seule réponse possible.*

Oui

Non

55. Pourquoi ?

\_\_\_\_\_

56. Avez-vous des remarques à nous faire part ? \*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms

## 6.2 ANNEXE 2 : Commentaires libres des personnes interrogées

### Extraction des témoignages :

Assez satisfait
Aucune
Aucune
Aucune remarque
Beaucoup d'annulation de rendez-vous, le secrétariat ne passe pas toujours l'information ou passée par le professionnel qui suit mon fils via des post-it... La personne la mieux informée était le chauffeur de taxi qui heureusement me les faisait passer. Moins d'un an de suivi et pas un seul contact ou échange du professionnel
Ce serait bien d'avoir des rendez-vous même pendant les vacances
D'arrêter le CMPP définitivement
Délai de prise en charge vraiment trop long. Le reste est très satisfaisant.
Domage que vous manquiez de professionnels, un bilan sans prise en charge par manque de professionnels...
Domage qu'il soit compliqué de recevoir les papiers pour les frais de déplacement, et pour avoir un bilan aussi .
Equipe au top. Bravo à tous
Essayez de mettre l'ensemble des professionnels en relation me paraît important. Merci de m'avoir donner la parole, il faut passer à l'action pour améliorer les remarques faites.
Être plus à l'écoute des demandes et être plus rapide
Être plus à l'écoute des parents, ne pas dire certains propos à l'enfant car traumatisme et peur à cause de la psy
Il est dommage que les horaires et le calendrier d'ouverture soient calqués sur les horaires et le calendrier scolaire
Il manque des places de stationnement devant le centre ce qui est dommage sinon tout est bien merci
Il y'a que du bien à dire du CMPP.
J'ai remarqué que mon fils a fait pas mal de progrès depuis qu'il est suivi par la psychomotricienne et l'orthophoniste, je vous remercie bcp
Je n'est rien à dire tout est OK pour moi
Je suis tout à fait satisfait par l'équipe du Cmpp de Cognac
Je vous remerci d'avoir aidé la croissance et le développement de mon enfant de manière professionnelle, avec patience, gentillesse et enthousiasme !
Juste la prise en charge pour l'orthophoniste qui fut longue. Sinon bien encadré.
L'équipe du cmpp de Cognac est vraiment accueillante, disponible à l'écoute malheureusement pour eux il y a un manque de personnel...
L'équipe qui gère les TND et le Dr XXX sont à l'écoute et très réactifs. C'est rassurant pour les familles. Avoir une équipe plus étoffée pour pouvoir aider plus d'enfants et/ou les prendre en charge plus rapidement serait appréciable.
Mais dans l'immédiat, nous sommes rassurés et satisfaits que cette équipe suive notre enfant. Cela nous rassure dans une évolution positive pour notre fils.
L'attente d'une prise en charge par une orthophoniste est bien trop long et gangrène les difficultés de l'enfant un partenariat avec des privés devrait être envisagé.
Le manque de souplesse pour déterminer les rendez-vous qui ne tiennent pas forcément compte des obligations professionnelles des personnes
Le suivit de mes 2 enfants à était très benefiques

Le temp de la prise en charge est d'un enfant est court.
Les délais orthophoniste sont très long même dans le privé et ce qui est dommage c'est que les enfants en on besoin sur le moment et non un an après voir deux ans .
Les enfants sont pas assez surveiller surtout les petits de 4 ans qui Prends le taxi
Manque d'assiduité de la part des professionnels du CMPP et suivi interrompu non poursuivi tout en étant sur liste d'attente, pour être au final être arrêté car plus de professionnel de disponible et pas de solution apportées, à nous de nous débrouiller à trouver une solution pour notre enfant alors qu'il est toujours dans le besoin. Ça n'encourage pas du tout à faire appel au CMPP pour accompagner son enfant, autant se retourner vers des professionnels de santé directement, quitte à attendre des mois avec eux on est sûr d'avoir un suivi au bout, contrairement au CMPP avec plus d'un an d'attente et d'avoir rien au bout.
Merci à toute l'équipe , passez de bonnes vacances.
Merci pour l'aide apportée
Merci pour l'aide Que Vous avez apporté à mon fils
Merci pour tout heureusement que des professionnels comme les psychologues ou autres nous permettent de rassurer nos enfants avec leurs particularités. Merci de nous accompagner, le rôle de parent est tellement important et nous n'avons pas toutes les clés pour aider nos enfants à trouver leur place. Nous faisons de notre mieux suivant notre propre histoire et notre propre éducation ce n'est pas facile de transmettre les valeurs justes et surtout qui conviennent à la personnalité de notre enfant....Mme X est un réel soutien pour mon fils X et pour moi aussi. Ça fonctionne réellement. mille merci de nous accompagner c'est tellement rassurant. Merci à vous d'être là 😊
Merci pour votre travail remarquable
Mon enfant a besoin dun suivi régulier
Non
Non
Non , le personnel rencontrer a était a notre écoute et notre fils s y sent écouté et en confiance et c est très bien
Non aucun
Non rien a dire
Non 😊
Non
Non. Je suis reconnaissante qu'il existe un tel lieu pour venir aider les enfants et parents qui en ont besoin.
Nous aurions voulu avoir des renseignements au sujet des démarches juridiques possibles et être informé sur nos droits pour protéger notre enfant.
Nous remercions chaleureusement le professionnalisme de MadameXXX, qui contribue efficacement à l'évolution psychologique de ma fille.
Pas de continuité du suivi lorsque les parents sont séparer ( manque d'information !!!!!!!) Professionnel peu disponible pour les familles Accueil téléphonique ne répond jamais Très difficile de joindre l antenne de Chalais et encore moins les professionnels
Pas de remarques à faire la prise en charge et l'ensemble me convient ainsi qu'à mon enfant je vois une bonne évolution sur mon enfant
Pas spécialement
Peut etre une veil pourrait etre faite sur la periode estivale.
Plus réactif
Pour le moment non

Pour notre qu'à tout ces très bien passé merci beaucoup pour votre aide
Prendre plus de temps pour informer les parents durant les temps d'attente ppir éviter les questionnement sur la prise en charge.
prise en charge de ma fille dans l'urgence faite avec efficacité et rapidité : merci !
Prise en charge très correct avec des professionnels a l'écoute
Probleme pour ce garer autour du CMPP, souvent les taxis sont garé devant la porte ce qui gêne le passage
Ras
Rendez-vous avec la pédopsychiatre uniquement le lundi est contraignant.
Rien
Rien à dire
Rien de spécial très satisfaite du CMPP de Chalais
Très bien dans l'ensemble
Très bon accueil, écoute de la part des professionnels.
Très bon professionnelles à l'écoute.
Très bonne écoute de X (psychotricienne) qui a su nous aider et nous accompagne encore avec notre enfant. Le secrétariat est disponible et nous avons apprécié sa bonne humeur, sa gentillesse et son efficacité. La rencontre avec la pédopsychiatre n'a pas était satisfaisante.
Très bonne implication des professionnels mais un délai d attente qui mets l enfant concerne en difficulté
Très satisfaite
Très satisfaite du cmmp pour ma fille
Un grand merci, mon fils après un an de thérapie avance et se trouve apaisé.
Un parking
Un sms de rappel pour les rdv car
Une excellente prise en charge pour mon fils, avec des professionnels très à l'ecoute.
Une orthophoniste au sein du CMPP serait un ++++++. Très compliquer pour en trouver en libéral, et une fois trouver il faut pouvoir jongler entre les rdv et le travail a coté ainsi qu'un emploi du temps pour l'enfant très charger !!

*Les commentaires ont été anonymisés*

## Analyse des témoignages :

75 témoignages laissés :

- 42 avec avis positif
- 33 avec avis négatif

Dans les témoignages négatifs, les thématiques abordées se répartissent de la manière suivante :

Thématique	Nb de fois où la thématique est citée
Délais de prise en charge trop long	11
Sentiment de ne pas être suffisamment écouté, informé par les thérapeutes	6
Problèmes de stationnement	3
Horaires non adaptés	3
Irrégularités des séances, rendez-vous trop souvent annulés	2
Manque de surveillance des enfants en salle d'attente	1

---

Difficultés pour joindre le CMPP	1
Arrêt du suivi pendant les vacances	1